

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนางรอง จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
5. สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้
สุวรรณ พินิตานนท์ (2546 : 15) ได้สรุปว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองระดับรองของรัฐ ซึ่งรัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจการปกครองทั้งทางการเมืองและทางการบริหารให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง สามารถกำหนดนโยบายหรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีองค์การที่มาจาก การเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้น ๆ

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2535 : 8) กล่าวไว้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้ จะเกิดมีองค์การทำหน้าที่การปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การ

นี้ถูกจัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2518 : 11 - 13) กล่าวไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการจัดบริการ สาธารณะบางประการเพื่อชุมชนของตนการที่ท้องถิ่นจะมีอำนาจหน้าที่และมีความเป็นอิสระ ในการดำเนินงานมากน้อยเพียงใดนั้น จะขึ้นอยู่กับระบบการปกครองท้องถิ่นที่แต่ละ ประเทศยึดถือ

พรชัย เทพปัญญา และคณะ (2539 : 5) กล่าวไว้ว่า การปกครองในระดับต่ำกว่ารัฐบาลกลางหรือรัฐบาลมลรัฐ โดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้ มีความรับผิดชอบขึ้นตรงต่อท้องถิ่นของตน และได้รับการรับรองให้มีอำนาจหน้าที่ที่จะใช้ดุลยพินิจ ในเรื่องสำคัญๆได้ การปฏิบัติงานตามปกติไม่ต้องขอความเห็นชอบหรืออยู่ภายใต้การ ควบคุมของรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลมลรัฐ ซึ่งเป็นผู้ให้กำเนิดหรือจัดตั้งหน่วยงานการ ปกครองท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523 : 4) กล่าวไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่ รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนิน กิจการบางอย่างโดยดำเนินการกันเอง เพื่อนำมาบำบัดความต้องการของคนการบริหารงาน ของท้องถิ่น มีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งเข้ามาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงานแต่ต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหามิได้ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ชวงส์ ฉายะบุตร (2539 : 26 - 27) กล่าวไว้ว่า การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมาจากความแตกต่างกันในด้าน ความเจริญ จำนวนประชาชน หรือ ขนาดพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดเป็น กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความ เหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอสมควร เพื่อให้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหากมีอำนาจ มากเกินจะไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเองตาม ลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบาย ของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงเหมาะสม

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การที่รัฐบาลมอบอำนาจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการต่าง ๆ และดำเนินการเพื่อประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของท้องถิ่น โดยมีการจัดตั้งองค์การขึ้นเพื่อทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

2. หลักการปกครองท้องถิ่น

2.1 อาจมีรูปแบบหน่วยการปกครองท้องถิ่นหลายรูปแบบตามความแตกต่างของความเจริญ ประชากร หรือขนาดพื้นที่

2.2 ต้องมีอำนาจอิสระ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม

2.3 หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง โดยสิทธินี้แบ่งเป็น 2 ประการ คือ

2.3.1 สิทธิที่จะตรากฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น

2.3.2 สิทธิในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่

2.4 มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและปกครองตนเอง คือ มีองค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

2.5 ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

3. องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ (อุทัย หิรัญโต. 2523 : 22)

3.1 สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้น มีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

3.2 พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองของตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่ และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3.3 การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง และการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

3.4 องค์การนิติบุคคล จัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

3.5 การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหาร จะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

3.6 อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

3.7 งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

3.8 การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชน โดยความร่วมมืออิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอุปถัมภ์ไป (อนันต์ อนันตกุล 2552 : 6-7 ; อ้างถึงใน ชูวงศ์ ฉายบุตร. 2539 : 31) รัฐต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

4. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

4.1 ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน วัสดุคน ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

4.2 เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

4.3 เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

5. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายบุตร. 2539 : 28 - 32)

5.1 การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่น จะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกันมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

5.2 การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือการปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองซึ่งผู้บริหารท้องถิ่น นอกจากจะ ได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องพึงเสียประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่นและมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน

5.3 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกันประชาชน จึงเป็นผู้มีความ

เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศ โดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ ๆ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติ อันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น

5.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาข้อต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือ หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

5.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยงานปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

5.6 การปกครองท้องถิ่น โดยยึดหลักการกระจายอำนาจทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

6. รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับการปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน มี 2 รูปแบบด้วยกัน ดังต่อไปนี้

6.1 รูปแบบการปกครองท้องถิ่นทั่วไป ได้แก่

6.1.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล

6.1.2 เทศบาล มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล

6.1.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอเป็นผู้กำกับดูแล

6.2 รูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมือง และนิติบุคคล โดยในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่งคือ

6.2.1 กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างการบริหาร คือ ผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานคร และสภาเขต

6.2.2 เมืองพัทยา มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเมืองพัทยา นายก เมืองพัทยา

7. บทบาทการปกครองท้องถิ่น

บทบาทการปกครองท้องถิ่นก่อให้เกิดกระบวนการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชุมชนและระดับประเทศ ดังนี้ (ชเนศวร์ เจริญเมือง. 2548 : 34)

ประการที่ 1 ก่อให้เกิดและกระตุ้นการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน (Greater Political Participation by the People) การปกครองท้องถิ่นซึ่งมีผู้นำมาจากการเลือกตั้ง มีประโยชน์เริ่มตั้งแต่การกระตุ้นความสนใจของประชาชน และการที่ผู้นำเหล่านั้น มาจากการเลือกตั้งเสนอนโยบายให้ประชาชนได้ทราบ ได้คิด ถกเถียง และตัดสินใจเลือก ก็ย่อมส่งเสริมให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น

ประการที่ 2 ก่อให้เกิดความรับผิดชอบของผู้นำต่อประชาชน (Accountability) ที่ผ่านมามีคำว่า Accountability เป็นคำที่ไม่ค่อยปรากฏในสังคมไทย แต่เป็นคำที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางในสังคมประชาธิปไตยตะวันตก เพราะว่าคำนี้หมายถึง พันธะสัญญาหรือความรับผิดชอบในทางการเมืองที่ผู้นำมาจากการเลือกตั้งมีต่อผู้เลือกตั้ง เนื่องจากว่าประชาชนเป็นผู้เลือกตัวแทนของตนตัวแทนเหล่านี้จึงจะต้องมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ว่า ตัวเขาเข้าไปทำงานอะไร ผลของงานเป็นประโยชน์ต่อส่วนร่วมหรือส่วนตัว ต้องอธิบายได้ว่า ทำไมจึงไม่มี สส. คนไหนเสนอร่าง พระราชบัญญัติการเลือกตั้งผู้ว่าราชการจังหวัด ทำไมสภาผู้แทนฯ ไม่พิจารณาดำเนินการให้นายกเทศมนตรีมาจากเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ในทุก ๆ เทศบาล ทำไมนายอำเภอยังคงเป็นประธานกรรมการสุขาภิบาล โดยตำแหน่งในยุคปัจจุบัน ทำไมกระทรวงมหาดไทยยอมให้มีการเลือกตั้งระดับสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แต่ไม่ปรับปรุงการเลือกตั้งในระดับสุขาภิบาล เทศบาล และจังหวัด ทำไมผู้แทนของตนจึงไปยกมือสนับสนุนรัฐบาล ทำไมรัฐบาลจึงจัดสรรงบประมาณแบบนั้น เมื่อไร รัฐบาลจะเริ่มดำเนิน โครงการระบบขนส่งมวลชนอย่างจริงจัง และใช้มาตรการควบคุม ปริมาณรถแท็กซี่และรถจักรยานยนต์ ประชาชนอยากรู้ในสิ่งเหล่านี้ และต้องการมีส่วนร่วมในการ กำหนดทิศทางของประเด็นเหล่านี้

ประการที่ 3 การปกครองท้องถิ่นที่เข้มแข็งจะจัดระบบเผด็จการโดยรัฐบาล กล่าวคือ เมื่อมีการกระจายอำนาจมากขึ้นท้องถิ่นเข้มแข็งสถานบันทางการเมืองต่าง ๆ โดยเฉพาะพรรคการเมืองมีความมั่นคงการยึดอำนาจและการใช้อำนาจเผด็จการจาก ส่วนกลางเป็นไปได้ยากการปฏิวัติรัฐประหารจึงไม่มีโอกาสเกิดได้ง่าย ซึ่ง มองเตสกีเยอ (Montesquieu) ได้เขียนสนับสนุนการปกครองท้องถิ่นในยุโรปสมัยนั้นว่า “การปกครองท้องถิ่นที่เข้มแข็งจะสามารถต่อต้านคลื่นการปฏิวัติรัฐประหารได้ และการปกครองท้องถิ่นที่มีอิสระจะช่วยส่งเสริมให้สถาบันการเมืองต่าง ๆ ในยุโรปมีความมั่นคงยิ่งขึ้น

ประการที่ 4 การเมืองท้องถิ่นเป็นเวทีสร้างนักการเมืองระดับชาติ ในแง่นี้ นับว่าการเมืองการปกครองท้องถิ่นประสบความสำเร็จในอันที่จะพัฒนาประชาธิปไตยในแง่ของผู้นำทางการเมืองได้รับการอบรมการเรียนรู้ทางการเมืองในท้องถิ่นทำให้คุณภาพของนักการเมืองระดับชาติสูงขึ้นด้วยเหตุที่ได้รับความนิยม สรรพจากประชาชน จึงทำให้ได้รับการเลือกตั้งในระดับที่สูงขึ้นการเขยิบจากสมาชิกสภาเทศบาลเป็นสมาชิกสภาจังหวัดและมาเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนั้นนับเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการเมืองสูง

ประการที่ 5 การสร้างประชาธิปไตย หรือการพัฒนาการเมืองที่มั่นคงจะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นก่อนจากนั้นจึงขยายไปถึงระดับประเทศ ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยระดับชาติ เพราะจะทำให้เกิดการพัฒนาการเมืองในวงกว้างซึ่งเป็นบันปลายจะนำไปสู่ความเข้าใจการเมืองระดับชาติโดยง่าย การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนเกิดความรอบรู้แจ่มแจ้งทางการเมือง (Political Maturity) นั่นคือ ประชาชนจะรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหารการเมืองท้องถิ่น การต่อสู้แข่งขันกันตามวิถีทางการเมืองในที่สุดประชาชนจะรู้สึกถึงการรักษาผลประโยชน์ของตนการมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียในการเมืองการปกครองนั้น ๆ เขาควรเลือกใคร พรรคการเมืองใดที่เขาคิดว่าดีที่สุด ทั้งนี้เพราะการปกครองท้องถิ่นอยู่ใกล้ชิดและประชาชนสามารถติดต่อสื่อสารเข้าถึงในนโยบาย และติดตามพฤติกรรมทางการเมืองของนักการเมืองท้องถิ่นได้ดีกว่านักการเมืองระดับชาติ

ประการที่ 6 การปกครองท้องถิ่นทำให้เกิดการเข้าสู่วิถีทางการเมืองของประชาชน (Politicization) ด้วยเหตุที่การเมืองในท้องถิ่นมีความเกี่ยวข้องกับการเมืองในระดับชาติและย่อมมีความเป็นไปได้ทางการเมืองในท้องถิ่นเอง คือ มีกิจกรรมทางการเมืองเกิดขึ้นอยู่เสมอ ๆ ในท้องถิ่นรูปต่าง ๆ เช่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ถ้ามีมากพอจะส่งผลให้เกิดความตื่นตัวและทำให้การเมืองการ

ปกครองในท้องถิ่นมีชีวิตชีวา ประชาชนในท้องถิ่นจะมีความเกี่ยวพันและเข้าสู่ระบบการเมืองตลอดเวลาเพราะการเข้าสู่วิถีการเมืองเป็นถนนสายหนึ่งที่จะนำไปสู่เมืองประชาธิปไตยโดยการปกครองท้องถิ่น จะทำให้คนเข้าสู่สภาพการเมืองเดินไปสู่การเมืองเอาใจใส่ต่อการเมือง มีความรู้ว่าคุณเองจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องไม่โดยตรงก็โดยอ้อมกับการเมือง เห็นว่าการเมืองเป็นเรื่องสำคัญที่สมควรจะอุทิศเวลาให้ตามสมควรการบริหารกิจการท้องถิ่นมีผลกระทบ ต่อผลประโยชน์ของประชาชนอย่างทันตาเห็นมากกว่าการบริหารงานของรัฐ

8. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

หน้าที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้กำหนดไว้ใน

“พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537”

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (3) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (4) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (5) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (6) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (7) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม

อันดีของท้องถิ่น

(8) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และ

สวนสาธารณะ

- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (7) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน
- (8) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (9) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (10) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (11) การท่องเที่ยว
- (12) การผังเมือง

โดยสรุป ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแบ่งออกเป็นสองด้าน คือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือในด้านการเมืองการปกครองนั้น เป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตยและเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและให้ประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางแก้ปัญหาด้วยตนเองด้วยกลไกการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 391) กล่าวว่าคำว่า “ พึง ” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ ควร ” เช่น พึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ และคำว่า “ พอ ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อคำนำ 2 คำ มาผสมกัน “ พึงพอใจ ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักจะศึกษาสภาพสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติและมิติความพึงพอใจของผู้รับบริการในการศึกษารั้วนี้เป็นการศึกษาในมิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้จำนวนมากพอสมควรในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ เช่น

กาญจน์ เรื่องมนตรี (2543 : 1) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

มณี โปธิเสน (2543 : 12) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

อัญญา โทบุญ (2534 : 9) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและจิตใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 56) กล่าวไว้ว่า ภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพึงพอใจและไม่พอใจได้

ปรากรม วุฒิพงษ์ และคณะ (2540 : 16) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพแต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการมีการศึกษาอย่างมีระบบเพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจแต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือ คุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

วัลลภา ชายหาด (2542 : 65) กล่าวไว้ว่า ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544 : 31) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ซึ่งเป็นผลรวมความรู้ ความเข้าใจ อารมณ์ และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกว่ามีความสุขหรือไม่มีความเครียด เมื่อได้รับกับสิ่งที่ตรงกับความหวัง ตรงตามจุดหมายความต้องการตามแรงจูงใจของตน

มติวรรณ ต้นไทย (2533 : 20) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการ เป็นระดับความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้คือ

- 1.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 1.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 1.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 1.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สมิต สัชฎกร (2550 : 111 - 114) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดถ้าได้รับการบริการต่ำกว่าคาดหวังทำให้เกิดความไม่พอใจแต่ถ้าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก

เศกสิทธิ์ สุภาอ้วน (2544 : 7) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

อิทธิพล อินทมาตย์ (2543 : 14) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สรุป ความหมายของความพึงพอใจได้ว่า ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องต่อสิ่งที่ปฏิบัติต้องรับผิดชอบนั้นด้วยความสนใจความกระตือรือร้นและมีความสุขกับการปฏิบัติมีความภูมิใจในความสำเร็จที่ตนทำ หรือความรู้สึกที่ผู้ให้บริการ หรือ ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการ และเป็นระดับความพึงพอใจที่เป็นจริงอยู่ในขณะนั้น เป็นเกณฑ์ความพึงพอใจในการรับบริการที่จะบอกให้ทราบถึงทัศนคติในทางบวก หรือทางลบที่มีในการรับบริการ

2. องค์ประกอบของความพึงพอใจ

2.1 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปรัชญา เวสารัชช (2536 : 48) กล่าวถึง องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

2.1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม

2.1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

2.1.3 ให้บริการ โดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

2.1.4 ให้บริการ โดยมีการปรับปรุงให้พบกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ณัฐยา สุภนิริติศัย (2550 : 10) ได้กล่าวว่า คนเราจะมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการ จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบ ดังนี้

2.2.1 สนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

2.2.2 ความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

2.2.3 ความสะดวกที่ได้รับ

2.2.4 ความเสมอภาคที่ได้รับโดยเท่าเทียมกัน

2.2.5 ความสม่ำเสมอ และต่อเนื่องที่ได้รับ

2.2.6 ความรวดเร็วจากบริการที่ได้รับ

2.2.7 ความเพียงพอ ของวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากรที่ให้บริการ

2.2.8 ความก้าวหน้าในการพัฒนาการบริการ

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

3.1 ปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในการบริการ

กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม (2516 : 552 - 553) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในการบริการประกอบด้วย

- 3.1.1 ผู้ใช้บริการได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับการมาใช้
บริการ
- 3.1.2 ลักษณะการให้บริการผู้บริการบางคน เห็นว่าการให้บริการที่มี
คุณภาพย่อมสำคัญกว่าการรับบริการจากเทคโนโลยี
- 3.1.3 ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
- 3.1.4 ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการเพราะ
ผลตอบแทนจากการใช้บริการ
- 3.1.5 ประชาธิปไตยจากการใช้บริการ คือ ผู้ใช้บริการมีโอกาสแสดง
ความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ
- 3.1.6 ความมีระเบียบในการบริการ
- 3.2 การให้บริการ และการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจและประทับใจ
วิชาญ ฤทธิรงค์ (2528 : 52 - 56) กล่าวไว้ว่า การให้บริการ และการ
ต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจและประทับใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ควรดำเนินการ
ดังนี้
- 3.2.1 พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
- 3.2.2 ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
- 3.2.3 พนักงานมีความรู้ในหน้าที่บริการ ด้านความรวดเร็วมีความ
กระตือรือร้น
- 3.2.4 ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้า จะต้องดูถึงความต้องการของ
ลูกค้าอย่างเหมาะสม
- 3.2.5 การให้บริการลูกค้า จะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าอย่าง
สม่ำเสมอสถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า
- 3.2.6 หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าสม่ำเสมอ
- 3.2.7 สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธี
ที่ได้ผลดีที่สุด
- 3.2.8 การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา
- 3.2.9 ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

4. การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ได้สรุปถึงการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

4.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามความพึงพอใจในด้านหน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ

4.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

4.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด และความถี่ของการรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจของการบริการนั้นสามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวกความเหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

5. แนวคิดความพึงพอใจ

วิลลิสทรี ทรียงกูร (2541 : 27) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรามีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี - เลว พอใจ - ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ เป็นต้น

ศศิธร พูลสุข (2539 : 28) ได้กล่าวว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ แบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึก

ในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ศาสตราจารย์ ไสยสมบัติ (2534 : 15) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการนอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญเนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับประชาชนผู้ใช้บริการ มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ ไว้ดังนี้
พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 1-3) ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

งานบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

งานบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดไว้ว่าเป็นงานบริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของ

ผู้ให้บริการก็เป็นการให้บริการ การบริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

ศิริพร ตันติพิลวินัย (2538 : 1) ได้ให้ความหมายว่างานบริการ หมายถึง การที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบาย ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน

สุขุม นวลสกุล (2538 : 16 - 21) ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการ น่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้คนอื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือบริการแล้วละงานที่เราทำจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริง ๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้ที่นำมาให้บริการเขาได้ ความเจริญของธุรกิจ หรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจของการบริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2544 : 6 - 8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือ พฤติกรรมกิจกรรมการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น หรือ บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบไปสู่ผู้รับบริการ(ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันทีหรือในเวลาเกือบทันที โดยที่มิมีการบริการนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539 : 27) ให้ความหมายงานบริการ ว่าเป็น กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า

ชินจิตร แจ่งเจนกิจ (2540 : 1) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดที่บุคคลใดฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของได้

มัญญ ศิริวรรณ (2542 : 12 - 13) ได้ให้ความหมายของคำว่า “SERVICES” ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries manner ความสมัครใจและเต็มใจที่จะบริการ

I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้น ที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

อมรา ผุคนุญเชิด (2542 : 13) ได้ให้ความหมายว่า งานบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง และด้านอรรถาสัยเป็นพื้นฐาน

วัลดา บินชาเว็น (2544 : 9) ได้ให้ความหมายว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องความพอใจเป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวคิดทางด้านบริการลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำหรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอน และทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จนั้น คือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

สมิต ศัชฌุกร (2544 : 13 - 15) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เป็นการปฏิบัติงานงานเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก สนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์ (2533 : 1-2) ให้ความหมายของการบริการ ไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะดวก สบาย ความปลอดภัย คุณสมบัติที่สำคัญของบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลาย ๆ อย่าง บริการไม่มีบริการคงคลัง ไม่สามารถจัดเก็บจนขนส่งบริการได้ บริการไม่ได้เหมือนกันสนิทหมดทุกอย่างหรือทุกกรณี และการกำหนดมาตรฐานของบริการเป็นไปได้อย่างยากยิ่ง

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วพอสรุปได้ว่าการบริการหมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการอย่างดีเยี่ยมเป็นเลิศโดยยึดหลักว่าต้องสะดวก สะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

2. ลักษณะสำคัญของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 143) กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการไว้ดังนี้

2.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็น รู้อีก ได้ยิน หรือดม การบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการให้บริการที่อยู่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด จะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ มากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจ สามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด

2.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparabili) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้เกิดข้อจำกัดด้านเวลาโดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

2.3 ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นตอนการวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planning) ของโปรแกรมทางการตลาดนั้น คือ กิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

2.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันใจหรือไม่มีลูกค้าจึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผนตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ

3. หลักการให้บริการ

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

กุลธน ชนาพงศธร (2530 : 303) ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการไว้ดังนี้

3.1.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

3.1.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3.1.3 หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

3.1.4 หลักการสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้นต้องตอบสนองกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

3.1.5 หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

3.1.6 หลักความสะดวก ในการปฏิบัติบริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ศศิธร พูลสุข (2538 : 33) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

3.2.1 ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

3.2.2 การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3.2.3 ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับในความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2.4 ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

3.2.5 การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

3.3 หลักการให้บริการที่สำคัญ

สมชาย ศิริสมฤทัย และคณะ (2547 : 36) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ ๆ ได้แก่

3.3.1 การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น

3.3.2 การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติการวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้บริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

4. คุณสมบัติที่ดีของผู้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2521 : 52) กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของผู้บริการจะต้องมีดังนี้

- 4.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตนกำหนด
- 4.2 เป็นคนที่ชอบคนเข้าใจคน และชอบการบริการผู้อื่น
- 4.3 มีชีวิตชีวา มีอาการปฏิกิริยา และวางใจอ่อนน้อม
- 4.4 มีไหวพริบ ซึ่งต้องประกอบด้วยความรู้ในงาน และความรู้รอบตัวดี
- 4.5 ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงเสมอ
- 4.6 ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
- 4.7 ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ
- 4.8 แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา
- 4.9 เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ
- 4.10 มีความจำดี รู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไปดี

5. องค์ประกอบการให้บริการ

เทพศักดิ์ นุชรัตพันธุ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งออกต่อการให้บริการสาธารณะ

แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม
มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ

- 5.1 สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- 5.2 ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
- 5.3 กระบวนการและกิจกรรม
- 5.4 ผลผลิตหรือตัวบริการ
- 5.5 ช่องทางการให้บริการ
- 5.6 ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

6. ความสำคัญของงานบริการ

งานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะงานบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นการรับผิดชอบร่วมกันในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการอาจพิจารณาได้ 2 ด้าน ได้แก่ (กระทรวงสาธารณสุข. 2546 : 4)

6.1 ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีขึ้น ได้แก่ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- 6.1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 6.1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 6.1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 6.1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 6.1.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 6.1.6 มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 6.1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

งานบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

6.2 ถ้าบริการที่ไม่ดีจะเสียอย่างไร

- 6.2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 6.2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก
- 6.2.3 มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- 6.2.4 มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 6.2.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
- 6.2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

สรุป ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งเน้นที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยได้ทบทวนเนื้อหาจากแนวความคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่าน ซึ่งผู้ศึกษาได้บูรณาการแนวความคิดและทฤษฎีให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และใกล้เคียงกับกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากการถือครอง และการทำประโยชน์ในที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ที่มีลักษณะเป็นภาษีทรัพย์สินประเภทหนึ่ง โดยเรียกจากเจ้าของที่ดิน ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ เจ้าของที่ดิน ซึ่งหมายถึงบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล โดยอาจมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือครอบครองที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง ถ้าบุคคลหลายคนเป็นเจ้าของร่วมกัน ให้บุคคลเหล่านั้นมีหน้าที่รับผิดชอบร่วมกันในการเสียภาษี

ฐานภาษี ภาษีบำรุงท้องที่ ใช้ราคาปานกลางของที่ดิน เป็นฐานในการประเมินภาษี โดยต้องเป็นราคาปานกลางที่ดินตามที่คณะกรรมการตีราคาปานกลางที่ดินกำหนดขึ้น ทุกๆ 4 ปีปัจจุบันใช้ราคาปานกลางของปี 2521 ถึง พ.ศ. 2524

ที่ดิน ที่ไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินที่เป็นที่ตั้งพระราชวัง ที่ดินสาธารณะ ที่ดินส่วนราชการท้องถิ่น ที่ดินเพื่อการพยาบาล การศึกษา ที่ดินที่ใช้ในศาสนกิจ สุสานที่มีได้รับประโยชน์ตอบแทน ที่การรถไฟ ประปา การไฟฟ้า ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนที่ดิน ฯลฯ

ระยะเวลาชำระภาษี ตั้งแต่เดือนมกราคม - เดือนเมษายน ของทุกปี

เงินเพิ่ม เจ้าของที่ดิน ไม่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินภายในกำหนด ต้องเสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ถ้ายื่นแบบแสดงรายการที่ดินไม่ถูกต้อง ต้องเสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีฯ และถ้าชี้เขตแจ้งจำนวนที่ดิน ทำให้จำนวนที่ดินที่ต้องเสียภาษีฯ ลดน้อยลง ต้องเสียเงินเพิ่มอีกหนึ่งเท่าของภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติม

1. การบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

1.1 จัดทำประกาศ อบต. นายก อบต. จัดทำประกาศ อบต. ให้เจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดงรายการที่ดินเพื่อเสียภาษีบำรุงท้องที่ประจำปี พ.ศ. 2541 - 2544 ต่อเจ้าพนักงานประเมิน ณ สำนักงาน อบต. ซึ่งที่ดินของผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ตั้งอยู่ หรือสถานที่อื่นที่ อบต. กำหนดโดยประกาศล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน

1.2 แต่งตั้งเจ้าพนักงาน นายก อบต. ออกคำสั่ง อบต. แต่งตั้งเจ้าพนักงานประเมินและเจ้าพนักงานสำรวจ

1.3 ผู้ว่าราชการจังหวัด ออกคำสั่งจังหวัดมอบหมายให้เจ้าพนักงานสำรวจทำการสำรวจและยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน แทนเจ้าของที่ดิน

1.4 เจ้าพนักงานสำรวจ จัดประกาศให้เจ้าของที่ดินชี้เขต และแจ้งจำนวนเนื้อที่ที่ดินแก่เจ้าพนักงานสำรวจ

1.5 เจ้าของที่ดิน ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ต่อเจ้าพนักงานประเมินภายในเดือนมกราคมของปีแรกของการตีราคาปานกลางของที่ดิน

1.6 เจ้าพนักงานสำรวจดำเนินการสำรวจ เมื่อสำรวจรายการที่ดินเสร็จแล้วรวบรวมส่งเจ้าพนักงานประเมินเพื่อดำเนินการต่อไป

2. การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่

2.1 แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่นายก อบต. แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับเงินและพนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อในใบเสร็จรับเงิน

2.2 ระยะเวลาชำระภาษีเจ้าของที่ดิน ผู้มีหน้าที่ต้องชำระภาษีต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้รับเงินภายในเดือนเมษายนของทุกปี

สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง

จากรายงานแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น แผนสามปี พ.ศ. 2552 - 2554 (2552 : 4 - 14) ได้กล่าวว่้องค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลดงเค็ง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง เมื่อ พ.ศ. 2540 แบ่งการปกครองเป็น 13 หมู่บ้าน

1. สภาพทั่วไป

1.1 ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของที่ว่าการอำเภอหนองสองห้อง ห่างจากตัวอำเภอหนองสองห้อง ประมาณ 7 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากตัวจังหวัดขอนแก่นประมาณ 103 กิโลเมตร มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกันท้องถิ่นใกล้เคียง 3 ส่วน คือ ตำบลตะกั่วป่า ตำบลหนองสองห้อง ตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ตำบลทองหลาง อำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ จังหวัดบุรีรัมย์

1.2 เนื้อที่ พื้นที่ทั้งหมด ประมาณ 48 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 33,625 ไร่ แบ่งเป็น

1.2.1	พื้นที่การเกษตร	18,031	ไร่
1.2.2	พื้นที่อยู่อาศัย	2,917	ไร่
1.2.3	พื้นที่สาธารณประโยชน์	3,910	ไร่
1.2.4	พื้นที่ป่า	2,830	ไร่

1.3 ภูมิประเทศ ตำบลดงเค็ง สภาพพื้นที่ทั่วไปเป็นที่ราบสลับเนินทางทิศเหนือ สูงลาดชันมาทางทิศใต้

1.4 อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลหนองสองห้อง ตำบลตะกั่วป่า

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลตะกั่วป่า

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลหนองสองห้อง ตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลทองหลาง อำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ จังหวัดบุรีรัมย์

บริเวณที่ตั้งที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง หมู่ที่ 7 ตำบลดงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

1.5 จำนวนหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่ปกครององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น มีทั้งหมด 13 หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านหนองหญ้าขาว
- หมู่ที่ 2 บ้านหนองบะยาว
- หมู่ที่ 3 บ้านหนองพลวง
- หมู่ที่ 4 บ้านหนองช้างน้ำ
- หมู่ที่ 5 บ้านโนนชาด
- หมู่ที่ 6 บ้านหัวละเล็ง
- หมู่ที่ 7 บ้านโนนม่วง
- หมู่ที่ 8 บ้านคงเค็ง
- หมู่ที่ 9 บ้านหนองคู
- หมู่ที่ 10 บ้านโคกรก
- หมู่ที่ 11 บ้านหนองสรวง
- หมู่ที่ 12 บ้านโลกกลาง
- หมู่ที่ 13 บ้านหนองโบสถ์พัฒนา

1.6 ประชากร ประชากรทั้งสิ้น 6,618 คน จำแนกเป็น ชาย 3,272 คน หญิง 3,346 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 138 คน ต่อตารางกิโลเมตร และมีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,603 ครัวเรือน (องค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง. 2552 : 4)

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

2.1 อาชีพ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ ปลูกพืช เช่น ข้าวโพด ข้าว มะม่วง หม่อน ผักต่าง ๆ และ เลี้ยงสัตว์ เช่น โค กระบือ หมู เป็ด ไก่ นกกระทา เป็นต้น ประชากรบางส่วนมีอาชีพรับราชการ เป็นลูกจ้างของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน มีประชากรส่วนน้อยที่มีอาชีพรับจ้างทำการเกษตรและรับจ้างทั่วไป

2.2 หน่วยธุรกิจ ภายในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง มีผู้ประกอบการบิ่มน้ำมันและก๊าซ จำนวน 8 แห่ง มีผู้ประกอบการร้านค้า จำนวน 63 แห่ง และผู้ประกอบการโรงสีข้าว จำนวน 28 แห่ง

3. สภาพทางสังคม

3.1 ศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ในพื้นที่มีวัด และสำนักสงฆ์ รวม 10 แห่ง

3.2 การศึกษา มีสถานศึกษาภายในเขตพื้นที่ปกครอง จำนวน 8 แห่ง แบ่งออกเป็น โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง

3.3 วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี ประชาชนยังรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิมของคนภาคอีสานไว้ และถือปฏิบัติสืบต่อมาอย่างเคร่งครัดจนถึงปัจจุบัน

3.4 การสาธารณสุข มีสถานที่ให้บริการสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคงเค็ง

4. การบริการพื้นฐาน

4.1 การคมนาคม ถนนภายในหมู่บ้านส่วนมากเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และถนนเชื่อมระหว่างหมู่บ้านเป็นถนนลาดยาง ทำให้การคมนาคมระหว่างหมู่บ้านและภายในหมู่บ้านมีความสะดวก มีเส้นทางหลักในเขตพื้นที่สำหรับติดต่อคมนาคมระหว่างหมู่บ้าน ตำบล และอำเภอ ประกอบด้วย

4.1.1 ทางหลวงแผ่นดินสาย หนองสองห้อง ถึง บ้านใหม่ไชยพจน์ จากอำเภอหนองสองห้อง ถึง ตำบลคงเค็ง ระยะทาง 10.50 กิโลเมตร

4.1.2 ทางหลวงชนบทสาย หนองสองห้อง ถึง คงเค็ง ระยะทาง 7.50 กิโลเมตร

4.2 การสื่อสาร ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีโทรศัพท์สาธารณะครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด มีที่ทำการไปรษณีย์ประจำตำบล และมีสถานีส่งสัญญาณโทรคมนาคม ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปด้วยความสะดวก

4.3 การไฟฟ้า การให้บริการด้านไฟฟ้าแก่ประชาชนในพื้นที่ อยู่ในความควบคุมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองสองห้อง สามารถให้บริการครอบคลุมทั้งพื้นที่ตำบลคงเค็ง

4.4 แหล่งน้ำ มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ หนองละเลิงเค็ง ซึ่งเป็นพื้นที่อนุรักษ์พันธุ์นก และสัตว์น้ำ มีลำห้วยไหลผ่าน 3 สาย มีหนองน้ำสาธารณะประโยชน์ 10 แห่ง และมีฝายกักเก็บน้ำ 8 แห่ง ทำให้มีน้ำเพียงพอสำหรับใช้ผลิตประปาหมู่บ้านได้เพียงพอตลอดทั้งปี

5. สักยภาพในตำบล

5.1 องค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง มีข้าราชการและพนักงานจ้างในสังกัด จำนวน 26 คน ประกอบด้วย สำนักปลัด 9 คน ส่วนการคลัง 8 คน ส่วนโยธา 2 คน และส่วนการการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 7 คน

5.2 สถานศึกษาและพัฒนาเด็ก มีบุคลากร เด็กเล็ก และ นักเรียนในสังกัด ประกอบด้วย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง มีผู้ดูแลเด็ก 6 คน มีเด็กเล็กในการดูแล 113 คน โรงเรียนประถมศึกษา 5 แห่ง มีครู อาจารย์ 48 คน มีนักเรียนในสังกัด 558 คน และ โรงเรียนขยายโอกาส 1 แห่ง

5.3 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลดงเค็ง 1 แห่ง ตั้งอยู่ ณ บ้านหนองพวง หมู่ที่ 6

6. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

องค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็งให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ จึงได้ดำเนินการจัดตั้งอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน โดยดำเนินการฝึกอบรมให้ความรู้รวมถึงฝึกอบรมทบทวนความรู้เป็นประจำทุกปี โดยมีอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในสังกัด จำนวน 200 นาย อีกทั้งยังได้ร่วมกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองสองห้องจัดตั้งจุดตรวจประจำตำบล 1 แห่ง โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดตรวจ จำนวน 3 นาย และยังจัดให้มีผู้ยามประจำหมู่บ้าน หมู่บ้านละ 1 แห่ง

7. สถานการณ์คลังขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง

ตารางที่ 1 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง

รายการ	ปีงบประมาณ		
	2549	2550	2551
รายได้จัดเก็บเอง	202,531.16	307,384.41	318,181.62
รายได้จากภาษีจัดสรร	9,599,553.83	9,061,363.79	5,071,660.53
เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	6,519,549	9,410,931	9,556,319.74
รวมรายได้	16,321,633.99	18,779,679.20	14,948,161.89

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง (2552 : 10)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุพัฒนา ทิพกนก (2549 : 59 - 60) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูงมาก

1.1 การบริหารงานตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล 5 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้อยไปหามากคือ หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล หลักความรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักคุณธรรมและนิติธรรม และหลักความโปร่งใสและตรวจสอบได้

1.2 ประสิทธิภาพในการทำกิจกรรมของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ทั้ง 5 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก คือ ด้านการแก้ไขปัญหาทุจริต คอรัปชั่น ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจและแก้ไขปัญหาความยากจน ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ได้แก่ ขอให้เทศบาลพัฒนาเรื่องอาชีพเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนมีกองทุนหมุนเวียนประกอบอาชีพ มีร้านค้าชุมชนขายสินค้า OTOP ของชุมชน เทศบาลควรสนับสนุนทุนการศึกษาครอบครัวผู้มียาได้น้อย ขอให้เน้นงานเฝ้าระวังทางสังคม เช่น ให้มีการสุ่มตรวจปัสสาวะ งบประมาณด้านการสังคมควรจัดให้เพียงพอ ควรมีเงินสงเคราะห์ศพผู้ยากไร้และควรปรับปรุงถนนคอนกรีตในชุมชนให้กว้างขวางและมีท่อระบายน้ำ

จากการทบทวนผลการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนผู้มารับบริการมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันมากนัก ความพึงพอใจผู้มารับบริการทั้ง 3 ด้าน ขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีพอใจมากที่สุด ในด้านขั้นตอนการบริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปรับปรุงแก้ไข

เกวริน เกตุวิเชียร (2551 : 61 - 62) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ เขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีอาชีพเกษตรกร และส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 – 50,000 บาทต่อปี ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนงสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ประเด็นที่ทำมากที่สุด ได้แก่ จัดสถานที่รับชำระภาษีเป็นระเบียบและสะอาด ประเด็นที่ทำน้อยที่สุด ได้แก่ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ และขั้นตอนการชำระภาษีทำให้ทราบข่าวสาร ด้านระเบียบและกฎหมายเกี่ยวกับการภาษีบำรุงท้องที่ ประเด็นที่ทำมากที่สุด ได้แก่ อัตราจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ปัจจุบันเหมาะสมและประเด็นที่ทำน้อยที่สุด ได้แก่ ควรจะเพิ่มบทลงโทษ ผู้หลีกเลี่ยงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ประเด็นที่ทำมากที่สุด ได้แก่ ได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ชำระภาษีบำรุงท้องที่ตามกำหนดเวลาของ อบต. และ ประเด็นที่ทำน้อยที่สุด ได้แก่ อบต. นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บภาษี ด้านบุคลากรจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ประเด็นที่ทำมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรบริการผู้ชำระภาษีอย่างรวดเร็ว ยุติธรรม และประเด็นที่ทำน้อยที่สุด ได้แก่ บุคลากรแจ้งให้ทราบถึงยอดเงินในการชำระภาษีล่วงหน้า

ขวัญตา อริยพิทยภรณ์ (2550 : 58 - 59) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลนครภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครภูเก็ต โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครภูเก็ต ตามตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ การศึกษาและรายได้พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมแตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมแตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมแตกต่างกัน

ประมวล นันทภูมิ (2550 : 62) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครพิษณุโลก ด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการชำระภาษีอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และด้านภาพลักษณ์ของเทศบาลนครพิษณุโลกอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจผู้มารับบริการเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ระดับการศึกษา ผู้ที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้จบการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

ปัทมา จุงศิริ (2550 : 59 - 60) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปือย อำเภอนະะ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 20 - 40 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 3,000 - 6,000 บาท

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปือย อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปือยตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลปรากฏดังนี้

3.1 ประชาชนผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนผู้รับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ยกเว้น ขบวนการ / ขั้นตอนในการให้บริการ ซึ่งประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ข้อเสนอแนะที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบล คลองเปือยปรับปรุง คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาค และรวดเร็ว ตลอดจนจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยแนะนำตอบคำถาม และข้อสงสัยของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งประชาชนผู้รับบริการได้ระบุถึงพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ควรมีความสุข ยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทายประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ควรจัดให้สวยงาม นำใช้บริการ ควรมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ

วิภา รุสรานนท์ (2550 : 72 - 81) ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ผลจากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คือ เบี้ยยังชีพมีความจำเป็นสำหรับผู้สูงอายุที่ยากไร้ อดบ.ให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ มีความสะดวกรวดเร็ว ตรงต่อเวลา และการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว การจ่ายเบี้ยยังชีพมีความ โปร่งใส หลักเกณฑ์การคัด ผู้สูงอายุเลือกมีความเหมาะสม วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุโปร่งใสและเป็นธรรม ได้รับเบี้ยยังชีพครบถ้วนตามจำนวนเงิน และสม่ำเสมอทุกงวด จากการศึกษายังพบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ จำนวนเงินเบี้ยยังชีพที่ได้รับน้อยไม่เพียงพอดำรงชีพของผู้สูงอายุที่ยากไร้ และยังมีผู้สูงอายุที่ยากไร้ไม่ได้รับเบี้ยยังชีพอีกเป็นจำนวนมาก ต้องการให้มีหน่วยงานออกติดตามผลการจ่ายเบี้ยยังชีพ ควรปรับปรุงวิธีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ จัดให้ผู้สูงอายุรวมตัวกันเป็นเครือข่ายประสานงานระหว่างหมู่บ้าน/ชุมชน การเข้าไปตรวจสอบการจ่ายเบี้ยยังชีพ การเข้าไปร่วมพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่มีความต้องการให้มีการจัดสวัสดิการสังคมในด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ด้านสุขภาพ การจัดให้มีสถานสงเคราะห์คนชรา การจัดให้มีศูนย์บริการทางสังคม การส่งเสริมอาชีพ และการจัดให้มีหรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัยตามลำดับ

ศิริรัตน์ กิมขู (2550 : 35 - 37) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโกละไกรทอง อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี ที่มีต่อการบริหารงานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างหรือประชาชน มีความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อแรงจูงใจในด้านต่างๆ ที่ องค์การ

บริหารส่วนตำบลละ โละ ไกรทอง ได้ดำเนินการจัดทำขึ้น แสดงให้เห็นว่า ประชาชนได้รับการตอบสนองอย่างแท้จริง การกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติสำหรับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีแนวปฏิบัติและรายละเอียดที่ชัดเจน จึงทำให้ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจด้าน อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในบางประเด็นหรือบางด้านเท่านั้น ยกเว้น เพศ ที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ยกเว้น เพศ อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุทั้งหมด และไม่สามารถที่จะประกอบอาชีพได้ ผลการศึกษาวิจัยชี้ให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรเพิ่มจำนวนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กำหนดวัน เวลา สถานที่ที่รับเบี้ยยังชีพที่แน่นอน รวมถึงนำไปปรับใช้ในการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาการบริหาร การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสที่ตรงจุด พอใจ ถูกต้อง รวดเร็ว และยุติธรรมอย่างทั่วถึง

ศิริวรรณ สีนุญ (2550 : 87) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนท่าพระวิทยายน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนท่าพระวิทยายน จังหวัดขอนแก่นมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนท่าพระวิทยายน จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุด ไปหาด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านบริการด้านวิชาการและด้านปกครองนักเรียน ตามลำดับ

สุดใจ เปลี่ยนพล (2550 : 60) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โลกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยและด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โลกกรวดอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านโครงสร้างพื้นฐานในระดับมากด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อยอยู่ในระดับปานกลางความพึงพอใจของประชาชน เพศชายและเพศหญิง การศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช. /ปวส. / อนุปริญญา ปริญญาตรี และประชาชนที่

ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ธุรกิจส่วนตัว รับราชการหรือหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และ พนักงานหรือลูกจ้างภาคธุรกิจเอกชน ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระหว่าง 18 – 31 ปี 32 – 45 ปี 46 – 59 ปี และ 60 ปี ขึ้นไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

วารการณ เจลิมจักร์ (2552 : 87 - 94) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการในภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีเพศอาชีพ และสถานที่รับบริการจากเทศบาลต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประสพการณ์ที่เคยได้รับบริการต่างกัน พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับช่วงเวลาที่รับบริการ อายุ การศึกษา และรายได้ ที่ต่างกัน ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวม และด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 นอกจากนี้ยังพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจต่อด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจ ในภาพรวม และด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 แต่มีความพึงพอใจ ต่อด้านทะเบียนราษฎร ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 สำหรับช่วงเวลาที่รับบริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ยกเว้นด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี ที่ไม่พบความแตกต่าง 3) ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ ที่มีความถี่มากที่สุดในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านทะเบียนราษฎร ต้องการให้เจ้าหน้าที่มาทำงานให้ตรงเวลา ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ต้องการให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนอยู่เสมอ ด้านการประชาสัมพันธ์ ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ให้เป็นระบบและกว้างขวางกว่าที่เป็นอยู่ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี ต้องการงบประมาณช่วยเหลือโรงเรียนและเด็กนักเรียนที่ยากจน ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ต้องการให้เพิ่มเวลาในการจัดเก็บขยะในแต่ละวันให้มากขึ้น