



ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทย

อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

PEOPLE'S OPINIONS TOWARDS THE REVENUE
COLLECTION SERVICE OF TALADSAI SUBDISTRICT
ADMINSTRATIVE ORGANIZATION IN CHUMPUANG
DISTRICT, NAKHONRATCHASIMA PROVINCE

การค้นคว้าอิสระ

ของ

มนัสนันท์ สกรรัมย์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร

ชั้นวาคม 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทย
อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

การค้นคว้าอิสระ
ของ
มนัสนันท์ สกรรัมย์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์

ธันวาคม 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ชื่อเรื่อง	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา		
ผู้วิจัย	มนัสนันท์ สครรัมย์		
ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะเนวัน	ที่ปรึกษา	
	รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์	ที่ปรึกษาร่วม	
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ปีที่พิมพ์	2553

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ใน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ, ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโรยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.5% และระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน แล้วทำการสุ่มให้กระจายไปยังหมู่บ้านต่าง ๆ ตามสัดส่วน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบปลายเปิด (Open-ended Form) ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.9144 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า:

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่าได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ
2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ในการให้บริการจัดเก็บรายได้ ปรากฏว่ามีจำนวนมากที่สุดคือ ในการให้บริการรับชำระภาษีควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอดเวลา และเจ้าหน้าที่ต้องสามารถทำงานแทนกันได้เพื่อความสะดวกต่อประชาชน รองลงมาคือ สถานที่

รับบริการมีความคับแคบไม่เพียงพอต่อการรับบริการ ควรขยายพื้นที่ให้มีความกว้างขวางมากขึ้น
และในการออกให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ควรประสานกับผู้นำท้องถิ่นเพื่อประชาสัมพันธ์
ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

TITLE Opinions of People towards the Revenue Collection Service of Thalatsai Subdistrict
Administrative Organization in Chumphuang District, Nakhonratchasima Province

AUTHOR Manussanan Saconram

INDEPENDENT STUDY ADVISORS

Associate Professor Prajan Kanawan	Advisor
Associate Professor Prasit Suwannarak	Co-advisor

DEGREE Master of Public Administration **MAJOR** Public Administration

SCHOOL Buriram Rajabhat University **YEAR** 2010

ABSTRACT

The objective of this research was to study the opinions of people towards the revenue collection service of Thalatsai Subdistrict Administrative Organization in Chumphuang District, Nakhonratchasima Province in 3 aspects, namely; process of services, service staff, and facilities. The subjects were 385 people who are at least 18 year olds, selected by using the Table of Taro Yamane and simple random sampling with its reliability at 95.5% and error at $\pm 5\%$. The instrument used for collecting the data was a 3-part questionnaire including checklist, 5-rating scale, and open-ended form with its reliability at 0.9144. The statistics used to analyze the collected data were percentage, mean and standard deviation.

The results were as follows:

1. The opinions of people towards the revenue collection service of Thalatsai Subdistrict Administrative Organization in Chumphuang District, Nakhonratchasima Province as a whole were at moderate levels. When considering at each aspect, it was found that all aspects were at moderate levels. The ranking from the high to low mean scores were: 1) facilities; 2) service staff; and 3) process of services, respectively.
2. The additional opinions and suggestions towards the revenue collection service of Thalatsai Subdistrict Administrative Organization in Chumphuang District, Nakhonratchasima Province revealed that the tax payment services should have the permanent staff all times and the staff should have the ability to work instead of one's absence for people's convenience the most, followed by the building for services is narrow; it is insufficient for services. The building should be more expanded, and the outdoor-tax payment services should be coordinated with the local leaders for public relation to people to know in advance at least 3 days, respectively.

ประกาศคุณูปการ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วง โดยได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะวัน ประธานกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ และรองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ กรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย ที่เอื้ออำนวยและประสานงานในการจัดทำการค้นคว้าอิสระเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นวมินทร์ ประจักษ์นันท์ รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย นายวิระยุทธ สง่าศรี นายกองจัดการบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา และนายประมุข จันสุพรม ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือและแก้ไขเครื่องมือสำหรับใช้ในการวิจัย

ขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร ที่ให้การสนับสนุนงบประมาณ ตลอดจนสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร กำนัน และผู้ใหญ่บ้านตำบลตลาดไทร ทุกหมู่บ้าน ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงได้จากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ แคบิศา มารดา บุรพาจารย์ คณาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่อบรมสั่งสอนให้เกิดสติปัญญา ความรู้และวิชาชีพ ตลอดจนชี้นำคุณธรรมในการดำเนินชีวิตแก่ผู้วิจัย

มนัสนันท์ สกรรัมย์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	12
การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานการคลัง.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่นไทย.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาษีอากร.....	33
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	44
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา.....	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	56
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
5. สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	74
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	74
วิธีดำเนินการวิจัย.....	74
สรุปผลการวิจัย.....	75
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก.....	88
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	89
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองแบบสอบถาม.....	93
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม.....	95
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	97
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	103
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	105

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 รายละเอียดจำนวนครัวเรือนและประชากรในเขตตำบลตลาดโพธิ์.....	51
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้าน.....	61
3 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา.....	66
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	68
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ.....	68
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ.....	70
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อ.....	71
8 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา.....	73

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล.....	21

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีรายได้ รายจ่าย มีการบริหารและมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในด้านการปกครองท้องถิ่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดไว้ในหมวด 14 รวม 10 มาตรา ตั้งแต่มาตรา 281 ถึงมาตรา 290 สรุปได้ว่า รัฐจะต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารราชการ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมาย

องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก จัดให้มีและรักษาทางระบายน้ำ และรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ คู่สมรสและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

องค์การบริหารส่วนตำบล อาจจัดทำกิจการนอกเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหาร

ราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อกระทำการร่วมกันได้ ทั้งนี้เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้น เป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลยังมีอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 อีกหลายประการ ในการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้จะได้กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่โดยตรงแล้วยังมีกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ให้อำนาจหน้าที่แก่องค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ในด้านการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ เช่น พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันบัญญัติให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ซึ่งรวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยให้มีรายได้จากภาษีบำรุงท้องที่ โดยให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลโดยตรง พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 บัญญัติให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ซึ่งรวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและให้เป็นรายได้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรง พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 และประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่องให้องค์การบริหาร ส่วนตำบลเป็นราชการส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจจัดเก็บภาษีป้ายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ และประธานกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าผู้บริหารส่วนท้องถิ่นมีอำนาจ ในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ นอกจากนั้นพระราชบัญญัติภาษีป้าย ที่เก็บในราชการส่วนท้องถิ่นใด ให้เป็นรายได้ของราชการส่วนท้องถิ่นนั้น

สรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีรายได้มาจากการจัดเก็บภาษีอากร และ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และได้รับจัดสรร งบประมาณจากส่วนราชการอื่น เงินอุดหนุนของรัฐบาล ทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล และแหล่งเงินกู้

องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา จัดตั้งขึ้นเมื่อ วันที่ 29 มีนาคม 2538 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มี พื้นที่ทั้งหมดประมาณ 86.91 ตารางกิโลเมตร หรือ 54,318.75 ไร่ มีพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 19

หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 12,825 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 206 คน/ตารางกิโลเมตร สำหรับในด้านการให้บริการประชาชนในพื้นที่นั้นเป็นภารกิจสำคัญอย่างหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ โดยงานที่ให้บริการหลัก ๆ ได้แก่ งานจัดเก็บรายได้งานขอใบอนุญาต และงานบริการอื่น ๆ เนื่องจากการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย เป็นที่มาของแหล่งรายได้ที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลเพราะเป็นรายได้ที่จัดเก็บเอง และเป็นงานบริการหนึ่งที่ต้องติดต่อสื่อสารกับประชาชนในเขตตำบลตลาดโพธิ์ที่เป็นผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีในการบริการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ในอดีตที่ผ่านมา พบว่ายังไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านการให้บริการเท่าที่ควรเนื่องจาก มีประชาชนได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ว่ายังไม่ทำให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการเท่าที่ควร เนื่องจากยังขาดการประชาสัมพันธ์และการอบรมให้ความรู้ผู้นำชุมชน ทำให้ผู้นำชุมชนและประชาชนผู้เสียภาษีไม่เข้าใจหน้าที่ของตนเองว่าทำไมต้องเสียภาษี และทำไมต้องเสียในอัตราเท่าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บ และในการมารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น บางครั้งก็ไม่ได้ได้รับความสนใจจากเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บรายได้ และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่สามารถทำงานทดแทนกันได้ และยังมีข้อบกพร่องในด้านของระบบการจัดเก็บที่ยังล้าสมัย ไม่มีการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และสภาพของห้องที่จัดเก็บภาษียังคับแคบไม่เป็นสัดส่วนทำให้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และส่งผลให้ผู้มารับบริการต้องรอเจ้าหน้าที่ ทำให้เสียเวลา ผู้มารับบริการจึงเกิดความไม่พอใจ ซึ่งในปัจจุบันปัญหานี้ยังไม่ได้รับการแก้ไข

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานจึงสนใจศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีดังกล่าว ในประเด็นและรายละเอียดต่าง ๆ ให้น่าขึ้น โดยจะทำการศึกษาการให้บริการใน 3 ด้าน คือ 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตตำบลลาดไทรที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา
2. เป็นสารสนเทศนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร ข้าราชการ และพนักงานจ้างผู้มีหน้าที่ให้บริการจัดเก็บรายได้ ตลอดจนประชาชนในเขตตำบลลาดไทร และใช้เป็นแนวทางปรับปรุง แก้ไข และการพัฒนาการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร รวมไปถึงองค์การปกครองท้องถิ่นอื่น ๆ ทั้งประเทศ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตตำบลลาดไทร ที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชากรที่มีสิทธิเลือกตั้ง ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 19 หมู่บ้าน ซึ่งมีจำนวน 9,351 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.5 % ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างให้กระจายไปยังหมู่บ้านต่างๆ ตามสัดส่วน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้เข้าใจความหมายศัพท์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเหตุการณ์หนึ่งเหตุการณ์ใดด้วยการพูด การเขียน โดยมีความรู้ประสบการณ์ที่ได้มาจากการเรียนรู้ เป็นพื้นฐานที่มาของการแสดงออกนั้น โดยมีอารมณ์กับความเป็นไปตามสภาพแวดล้อม ในขณะนั้น เป็นแรงเสริม ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการอบรมหรือไม่สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา ซึ่งเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

2. การให้บริการจัดเก็บรายได้ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ โดยให้บริการแก่ประชาชน โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการขั้นตอนการให้บริการจัดเก็บรายได้ การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ ความถูกต้อง เป็นธรรมชาติ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ และความเหมาะสมของระยะเวลาการให้บริการ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความสุภาพ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคาร สถานที่ ในการให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ ความทันสมัยและมีคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการ การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้

3. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร
อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา
4. ประชากร หมายถึง ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตตำบลตลาดไทร
อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ได้ทำการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
3. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการเงินการคลัง
5. แนวคิดเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่นไทย
6. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาษีอากร
7. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
8. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีความหมายคล้ายคลึงกัน จะมีความแตกต่างกันบ้างก็สำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างและสรุปมาดังต่อไปนี้

กฤษณี มหาวิรุฬห์ (2531: 37-38) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือเหตุผลสนับสนุนปกป้อง ความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งเกิดขึ้นกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

เสกสรร วัฒนพงษ์ (2542: 8) สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนะการวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่ง

ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออก โดยการพูดหรือการเขียนก็ได้

ชยากร เทศะบำรุง (2544 : 6) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับทัศนคติและค่านิยม โดยเป็นเรื่องราวที่เกี่ยวกับจิตลักษณะของ บุคคลหรือสังคม ค่านิยมเป็นเรื่องราวทางจิตอย่างกว้างๆ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

แฟชีลด์ (Faichild. 1995 : 8) ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ไว้ 3 ลักษณะ คือ

1. การวินิจฉัยที่ยึดถือได้ว่าเป็นความจริงตามกระบวนการทางสมองโดยไม่ต้องมีการพิสูจน์ และยืนยันโดยหลักฐาน

2. เป็นการประเมินค่าในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง เช่น การประเมินค่าเกี่ยวกับนโยบายว่ามีความเหมาะสมหรือไม่

3. เป็นคำแถลงของผู้เชี่ยวชาญในประเด็นปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

จากการศึกษาความหมายข้างต้นนี้ พอสรุปได้ว่า ความคิดเห็น คือ ความนึกคิด ความรู้สึก การแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลนั้นๆ ซึ่งเกิดขึ้นกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น การศึกษาประสบการณ์สภาพแวดล้อม อารมณ์ ซึ่งอาจถูกต้องหรืออาจได้รับการยอมรับจากผู้อื่นหรือไม่ก็ได้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น คือสาเหตุที่ทำให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งมีนักวิชาการได้สรุปถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นผลสืบเนื่องให้บุคคลแสดงความคิดเห็นหรือทัศนคติตลอดจนพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา ดังต่อไปนี้

ธีระพร อุวรรณโณ (2529 : 51 - 54) กล่าวว่า ความคิดเห็นเกิดขึ้นจากอิทธิพลต่าง ๆ ดังนี้

1. จากพ่อแม่ เป็นแหล่งอิทธิพลสูงสุด โดยเฉพาะในวัยเด็กซึ่งกำลังมีการพัฒนาทางด้าน ค่านิยม ความเชื่อและความรู้สึกนึกคิดออกมาในกรอบของครอบครัวที่มีพ่อแม่เป็นผู้มีอำนาจให้คุณ เมื่อทำความดี และให้โทษ เมื่อทำสิ่งที่พ่อแม่ไม่เห็นด้วย

2. จากกลุ่มต่างๆ ในสถานศึกษา เช่น ครูและเพื่อน ๆ

3. จากประสบการณ์ส่วนตัว นักจิตวิเคราะห์เน้นเรื่องประสบการณ์ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับ ความรุนแรงและกระทบกระเทือนใจบุคคลได้นาน

4. จากสื่อมวลชน เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่พยายามเปลี่ยนความเห็น ของคน ให้หันไปนิยมผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ต้องเข้าไปจำหน่ายให้กับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ องค์ประกอบของความคิดเห็น

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531 : 4) สรุปว่า การก่อตัวของความคิดเห็นไปในทิศทางใดเป็นผลสืบเนื่องมาจากเงื่อนไข 4 ประการ ได้แก่

1. กระบวนการเรียนรู้ที่สะสมเพิ่มพูนขึ้น โดยเป็นการบูรณาการองค์ความรู้รวมเข้าด้วยกัน เช่น จากครอบครัว โรงเรียน เพื่อน เป็นต้น

2. ประสบการณ์ส่วนตัว เนื่องจากมนุษย์ต่างมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไปซึ่งการสั่งสมของประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม จะก่อให้เกิดการสร้างรูปแบบเป็นของตนเอง ดังนั้นความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนเองเกิดความพอใจ ศรัทธา ชื่นชอบ เช่น ครอบครัว อาจารย์ คารา นักการเมือง หรือบุคคลสำคัญ เป็นต้น

3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคนได้มาจากการเลียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนเองเกิดความพอใจ ศรัทธา ชื่นชอบ เช่น ครอบครัว อาจารย์ คารา นักการเมืองหรือบุคคลสำคัญ เป็นต้น

4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม การอยู่รวมในสังคม ก่อให้เกิดการยอมรับเอาความคิดเห็นของกลุ่มมาเป็นของตน ซึ่งอาจเป็นทั้งการยอมรับโดยสมัครใจหรือการยอมรับแบบจำยอม เพื่อมิให้เป็น การขัดหรือฝืนกระแสสังคมได้ทั้งนั้น ซึ่งกลุ่มสังคมที่มีอิทธิพลต่อมนุษย์อย่างมาก ได้แก่ กลุ่มศาสนา กลุ่มวัฒนธรรม สถาบันต่าง ๆ เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเกิดขึ้นจากหลายปัจจัยเป็นตัวนำ ไม่ว่าจะ เป็นสภาพแวดล้อม คนใกล้ชิด เช่น พ่อแม่ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด เพื่อน ครู ฯลฯ สังคมแวดล้อมเนื่องจากมนุษย์ต้องอยู่เป็นกลุ่ม การอยู่รวมในสังคมจึงเกิดการยอมรับความคิดเห็นของกลุ่ม มาเป็นของตนเพื่อที่จะอยู่ร่วมกันในสังคมโดยไม่แปลกแยกและเป็นที่ยอมรับในกลุ่มสังคมนั้น ๆ นอกจากนี้ ประสบการณ์ส่วนตัว สื่อมวลชนรูปแบบต่าง ๆ หรือแม้แต่การลอกเลียนแบบก็เป็นปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นทั้งสิ้น

ความสำคัญของความคิดเห็น

เนื่องจากความคิดเห็นเป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพการดำเนิน โครงการหรือผลงานต่าง ๆ ดังนั้นเราจึงต้องให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้องซึ่งมีนักวิชาการ ได้ให้ความเห็นไว้ดังนี้

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2522 : 19 - 20) กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษา ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดย การพูดหรือการเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะมีประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ เพราะ จะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โครงการพัฒนาใด ๆ ก็ตาม ถ้าจะให้ สำเร็จและบรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริงแล้วก็ควรจะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชน การเผยแพร่

โครงการและรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนต่อโครงการจึงจะเกิดผลดี คือ จะช่วยให้โครงการนั้น สอดคล้องเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่น อันเป็นสิ่งแวดลอมทางสังคมที่ใช้ประเมินโครงการ และทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึก ในการมีส่วนร่วมทำให้เกิดการต่อต้าน ถ้าสาธารณชนมีส่วนหรือมี สิทธิแสดงความคิดเห็นในโครงการใด ๆ ที่จะพัฒนาประเทศนั้นก็ทำให้ประชาชนเกิดจิตสำนึกใน การเป็นเจ้าของเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงหรือรักษาไว้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงานรวมทั้งการฝึกหัดทำงานด้วย

ประเภทของความคิดเห็น

สำหรับประเภทของความคิดเห็น ผู้วิจัยได้ศึกษาจากตำราและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ประเภทความคิดเห็น โดยได้มีผู้ให้ความหมายและนิยามไว้หลายท่านด้วยกัน และขอยกตัวอย่างและ สรุปดังต่อไปนี้

สุชา จันทน์อม (2533 : 15 ; อ้างถึงใน พันธุ์เสนห์ เปรมสย. 2546 : 7) ได้แบ่งความคิด เป็น 2 ประเภท คือ

1. การคิด โดยไม่ต้องมีจุดหมาย (Undirected Thinking) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าความคิด ต่อเนื่อง (Associative Thinking) การคิดแบบเชื่อมโยงเป็นความคิดที่ไม่มีจุดหมาย เป็นอิสระจาก การถูกกำหนดด้วยเงื่อนไขภายนอก เช่น การฝัน การจินตนาการ การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง เป็นต้น
2. การคิดอย่างมีจุดหมาย (The Goal - directed Thinking) เป็นการคิดที่มักมีบทสรุป หลังจากรู้สึกเสร็จ หรือเมื่อต้องการหาคำตอบในวิถีทางที่สมเหตุสมผลในการแก้ไขปัญหา การคิด แบบนี้มีเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น การวิเคราะห์ การคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

สัตตยา กระแสรัช (2538: 9) กล่าวว่า ความคิดเห็นสามารถจำแนกได้ 2 ประการ คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นประการนี้รุนแรงและเปลี่ยนแปลงยาก
2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ เป็นความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจต่อสิ่งนั้น เช่นความรู้ ความเข้าใจในทางที่ดีคือ ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจ ในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

อาจสรุปได้ว่าความคิดเห็นแบ่งได้หลายประเภท คือ ความคิดแบบไม่ต้องมีจุดหมาย ไม่มี เงื่อนไข เช่น การฝัน จินตนาการ และความแบบมีจุดหมาย คือ การใช้เหตุผลประกอบ ซึ่งการใช้ เหตุผลนั้นก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์การเรียนรู้ที่จะนำไปยังความคิดเห็น เชิงบวกสุดหรือเชิงลบสุด และความคิดเห็นที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์ เช่นเดียวกัน

วิธีวัดความคิดเห็น

สำหรับการวัดความคิดเห็นนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวัดความคิดเห็น ไว้หลายอย่างตามความเหมาะสมของเนื้อหาและวิธีการที่ทำการศึกษา ผู้วิจัยจึงขอยกตัวอย่างและสรุปมาดังต่อไปนี้

ไพศาล หวังพานิช (2531 : 152) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความคิดเห็นหรือเจตคติต้องยอมรับข้อตกลงเบื้องต้น ดังนี้

1. เจตคติมีลักษณะคงเส้นคงวาอยู่ในช่วงเวลาหนึ่ง นั่นคือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ได้เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จะมีช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่มีความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งสามารถวัดได้

2. เจตคติของบุคคลไม่สามารถวัดหรือสังเกตได้โดยตรง การวัดจะเป็นการวัดทางอ้อม โดยวัดจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

3. เจตคตินอกจากจะแสดงออกในรูปของความรู้สึกนึกคิด เช่น การสนับสนุนหรือคัดค้าน ยังมีขนาดหรือปริมาณของความรู้สึกด้วย ดังนั้นในการวัดทัศนคตินอกจากจะทำให้ทราบทิศทางแล้วยังสามารถบอกระดับความมากน้อยได้ด้วย

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531 : 3) ให้ความเห็นว่าการวัดความคิดเห็นสามารถกระทำได้หลายรูปแบบ โดยรูปแบบที่เป็นที่นิยมในปัจจุบันมีด้วยกัน 4 วิธี คือ

1. วิธีของเทอร์สโตน (Thurstone's Method) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเสมือนว่าเป็นสเกลที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Equal - appearing Intervals)

2. วิธีของกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของความคิดเห็น

3. วิธีจำแนกความแตกต่างในการตีความ (Semantic Differential Scale : S - D Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น 7 ระดับ (Seven - point Scale) โดยแบ่งเป็นช่วง ๆ ตั้งแต่ด้านซ้ายสุดของสเกลกำหนดให้เป็นค่าเชิงบวกสุด ด้านขวาสุดของสเกลกำหนดให้เป็นค่าลบสุด ซึ่งอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี - เลว ชัยชนะ - ภัยพิบัติ เป็นต้น

4. วิธีของลิเคิร์ต (Likert's Method) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดทัศนคติ และความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลายเพราะเป็นวิธีการสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบโดยจัดอันดับความชอบหรือความไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4

คำตอบและให้คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับ ซึ่งการใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็น นิยมระบุให้ผู้แสดงความคิดเห็นตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2530 : 94 - 97) ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งนี้การให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเป็น ปฏิฐาน (Positive) หรือนิเสธ (Negative)

ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลทางอารมณ์ ความรู้สึก หรือ ทางความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือ เหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่ง โดยไม่ต้องมีหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป แล้วนำไปสู่การแปลความหมาย หรือ การคาดคะเน โดยอาศัยความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมขณะนั้น เป็นพื้นฐานแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ นอกจากนี้ความคิดเห็นยังอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา และแสดงออกได้ทั้งในทางบวกหรือทางลบก็ได้ ผ่านทางคำพูด การเขียนหรือ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ ประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้ทั้งในทางที่ดี ได้แก่ การยอมรับและในทางที่ไม่ดี ได้แก่ การปฏิเสธ อาจมีระดับความคิดเห็นในระดับธรรมดาและรุนแรง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของผู้นั้น และการสำรวจความคิดเห็นจะมีประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ เพราะจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โครงการพัฒนาใด ๆ ก็ตาม ถ้าจะให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริงแล้วก็ควรจะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชน ซึ่งการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนย่อมเป็นการประเมินผลสำเร็จของโครงการได้ และองค์กรสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นประเด็นในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

รากฐานของการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย สืบเนื่องจากการปกครองในรูปสุขาภิบาล โดยได้มีการประกาศในพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ เมื่อปี พ.ศ.2440 และต่อมาได้มีการจัดตั้งสุขาภิบาลขึ้นอีกที่ตำบลท่าฉลอม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร เรียกว่า “สุขาภิบาลท่าฉลอม” โดยให้สุขาภิบาลเก็บภาษีโรงเรือนเพื่อใช้จ่ายในการสุขาภิบาลได้ และมอบให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้านในเขตสุขาภิบาลนี้รวมกันเป็นคณะกรรมการบริหารของสุขาภิบาล และได้มีการจัดตั้งสุขาภิบาลเพิ่มขึ้นอีกในปีต่อ ๆ มาและเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองได้ตราพระราชบัญญัติขึ้นฉบับหนึ่งเรียกว่า พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 นับเป็นกฎหมายฉบับแรกที่วางรากฐานการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่น ต่อมาได้ถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไขโดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537

ที่ถือว่าเป็นกฎหมายที่กระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่นอย่างทั่วทั้งประเทศไทย โดยการยกฐานะจากสภาตำบลเดิม เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น หรือ การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) คือ หน่วยทางการเมืองการปกครองชนิดหนึ่ง ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง โดยปกติการปกครองท้องถิ่น จะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือ ผู้บริหารท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งความหมายของการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบการปกครองตนเอง ได้มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

สถาบันพระปกเกล้า (2548 : 1) ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นว่า คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกัน การบริหารงานของท้องถิ่น มีการจัดเป็นองค์การ โดยมีตัวแทนซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด' หรือบางส่วน ทั้งนี้ มีความเป็นอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องกำกับดูแลด้วยวิธีต่างๆ ตามความเหมาะสม

ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 4 ให้ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา กรุงเทพมหานครฯ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายจัดตั้ง นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นดังนี้

ปริญญา เทวานฤมิตรกุล (2544 : 33) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ประชาชนมีสิทธิในการปกครองตนเองในเรื่องของท้องถิ่น โดยรัฐมีหน้าที่ ที่ต้องให้ความเป็นอิสระแก่ประชาชนในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น หรือเรียกว่า การกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้ท้องถิ่น แต่การให้ความเป็นอิสระนี้มีข้อจำกัดภายใต้รัฐธรรมนูญ มาตรา 1 ซึ่งบัญญัติว่า ประเทศเป็นอันหนึ่งอันเดียวแยกมิได้ การให้อิสระในการปกครองตนเองของท้องถิ่น ซึ่งมีอาจให้ความเป็นอิสระถึงขนาดให้แยกเป็นรัฐอิสระหรือเป็นแบบมลรัฐได้

พวงทอง โขธาใหญ่ (2545 : 9) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่น ทำหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนา และให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่องค์กรหน่วยการปกครองท้องถิ่น

ให้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนด ภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

อนึ่ง เหล่าธรรมเนียม (2545 : 27) ได้กล่าวว่า การเป็นประชาธิปไตยที่ท้องถิ่น ต้องเน้น การที่ประชาชนปกครองโดยตนเองทางตรงให้มากขึ้น คือระดับประเทศเป็นประชาธิปไตยที่เน้น การเลือกผู้แทน แต่ประชาธิปไตยที่ท้องถิ่นเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยตรง คือเน้นการที่ ประชาชนปกครองตนเอง และยังคงกล่าวถึงการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ประชาธิปไตยท้องถิ่น ด้านประชาธิปไตยนี้สำคัญที่สุด การคิดว่าท้องถิ่นเป็นประชาธิปไตยท้องถิ่น ไม่ใช่เป็นองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น

รศนธ์ รัตนเสริมพงศ์ (2546 : 15) ได้กล่าว ถึงความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจปกครองตนเอง ความที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาล ดำเนินการปกครองตนเองโดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่าองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของ ประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระ ภายใต้กรอบนโยบาย กฎหมาย และการกำกับดูแลของรัฐ

จากการศึกษาความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น พอสรุปได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือการปกครองที่ส่วนกลางมอบอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง โดยอาศัยหลักตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยให้ ท้องถิ่นปกครองตนเอง โดยมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น เช่น องค์กร บริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล และกำกับดูแลโดยรัฐบาล

ลักษณะสำคัญของ การปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของ รัฐที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ตามที่ สถาบันพระปกเกล้า (2548 : 2) ได้สรุปลักษณะสำคัญของ การปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. เป็นการจัดระเบียบการปกครองของชุมชนที่มีอาณาเขตแน่นอน แต่ไม่มีอำนาจ อธิปไตยหรือเป็นอิสระไปจากรัฐ หมายความว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องกำหนดอาณาเขต การปกครองที่แน่นอน เพื่อทราบพื้นที่ปกครองที่รับผิดชอบ และป้องกันการงานซ้ำซ้อนพื้นที่กับ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนที่ว่าไม่มีอำนาจอธิปไตยหรือเป็นอิสระไปจากรัฐนั้นก็เพราะ แม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะมีอาณาเขตการปกครองที่แน่นอน มีจำนวนประชากรที่มีความหนาแน่น พอสมควรอาศัยอยู่ในเขตที่พื้นที่ปกครอง รวมทั้งมีองค์กรนิติบัญญัติและบริหารเพื่อดำเนินกิจกรรม

ของท้องถิ่นก็ตาม แต่ก็ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมบางอย่างซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐได้ เช่น ในด้านการป้องกันประเทศ การต่างประเทศ และนโยบาย โดยเฉพาะการเงินการคลังของชาติ เป็นต้น

2. มีฐานะเป็นนิติบุคคล กล่าวคือ มีสิทธิตามกฎหมายที่จะออกข้อบัญญัติและจัดตั้งองค์กรที่จำเป็นเพื่อจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมท้องถิ่นด้วยตนเอง โดยไม่ต้องขอความยินยอมจากหน่วยงานภายนอก เช่น เทศบาลมีอำนาจออกเทศบัญญัติ สุขาภิบาล ตราเป็นข้อบังคับ และองค์การบริหารส่วนจังหวัดออกเป็นข้อบัญญัติจังหวัด เป็นต้น

3. มีความเป็นอิสระในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่น โดยเฉพาะในด้านการคลังท้องถิ่น คือ จัดหารายได้เพื่อนำมาใช้จ่ายในท้องถิ่น การบริหารงานบุคคลของท้องถิ่น และการตัดสินใจโดยทั่ว ๆ ไปในกิจกรรมของท้องถิ่น

4. ปราศจากการควบคุมจากภายนอก แต่อาจอยู่ในกำกับดูแลของรัฐกลาง หรือตัวแทนของรัฐบาลกลาง แต่ทั้งนี้ต้องเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประเทศชาติเท่านั้น

สถาบันพระปกเกล้า (2548 : 1) ยังได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ใน 4 เรื่อง คือ การให้ท้องถิ่นมีผู้แทนเป็นของตนเอง การให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิและหน้าที่ของตนเอง การให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพื้นที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ การให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และมีการจัดเก็บภาษีเพื่อเป็นรายได้ของตนเอง การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทย ในปัจจุบันมี 2 ระบบ คือ

1. ระบบทั่วไปที่ใช้ได้แก่ท้องถิ่นทั่วไป มี 3 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

2. ระบบพิเศษที่ใช้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง มี 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

หลักการและความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการสรุปลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างต้น ได้กล่าวถึงคุณลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ทำให้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงหลักการและความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

อมร รักษาศักดิ์ (2543 : 179-180) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างมาก ต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น ยิ่งรัฐกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมากขึ้นเท่าใด การปกครองส่วนท้องถิ่นยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน พ.ศ. 2540 ได้ให้อำนาจแก่ท้องถิ่นมากขึ้น โดยความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญฉบับประชาชนมีดังนี้

1. เน้นการให้ความเป็นอิสระ แต่ต้องไม่เกิดความแตกแยกในชาติ
2. เน้นสิทธิในการที่จะได้รับการจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประชาชน
4. ความอิสระของท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ มากขึ้น
5. มีองค์ประกอบขององค์กร คือ ฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหารท้องถิ่น
6. การให้ราษฎรมีส่วนร่วมในการแต่งตั้งและถอดถอนบุคลากรท้องถิ่น
7. การให้ราษฎรมีส่วนร่วมในการเสนอให้ออกข้อบัญญัติท้องถิ่น
8. กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่บำรุงศิลปวัฒนธรรม

ในส่วนของการปกครองส่วนท้องถิ่น หัวใจของการปกครองนั้นมีความสำคัญพอที่จะอธิบายให้เข้าใจง่ายได้ขึ้นดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นทำให้ชีวิตของคนในท้องถิ่นมีความเป็นอยู่อย่างที่ตนเองต้องการ เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นการปกครองที่ประชาชนในท้องถิ่น บริหารจัดการกันเอง ตามความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ผู้คนในท้องถิ่นมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี เป็นผลจากการที่ท้องถิ่นบริหารจัดการบริหารกิจการบริการสาธารณะเอง เนื่องจากมีเหตุผลดังนี้

2.1 สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์ การตัดสินใจทำได้ทันทีเกิดความรวดเร็วในการแก้ปัญหา

2.2 สามารถแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ถูกต้องตรงจุด

2.3 สามารถบริการสาธารณะ ได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอแก่ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

3. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ผู้คนในท้องถิ่นมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม เมื่อความต้องการของคนในท้องถิ่นได้รับการตอบสนอง ชีวิตความเป็นอยู่ก็ดีขึ้นตามลำดับ

องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

คณะกรรมการปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่น ได้ศึกษาระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทยที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบันในทุกรูปแบบหากแนวทางข้อเสนอในการปรับปรุงโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ การคลัง และงบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลหน่วยงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค กับหน่วยการปกครองท้องถิ่น

ชวงส์ ฉายะบุตร (2541 : 31) ได้สรุปถึงองค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการบริการ
2. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง

3. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้ง ตามหลักการที่บัญญัติไว้

ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ

4. มีอิสระในการปกครองตนเอง
5. มีงบประมาณรายได้ของตนเองอย่างเพียงพอ
6. มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานของตนเอง
7. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท
8. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

นอกจากนี้องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ฝ่ายนิติบัญญัติ องค์กรที่ทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ คือ สภาท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น มีหน้าที่ในการบัญญัติและแก้ไขกฎหมายท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติเห็นชอบงบประมาณท้องถิ่น

2. ฝ่ายบริหาร คือ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี คณะเทศมนตรี คณะผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการบริหารท้องถิ่น มีวาระคราวละ 4 ปี

3. ฝ่ายปฏิบัติงาน คือ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ปฏิบัติงานตามนโยบายและโครงการต่าง ๆ ของท้องถิ่นตามกฎหมายและที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหาร

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 7,950 แห่ง แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยาในจังหวัดชลบุรี

การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

ประวัติการจัดตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 สามารถสรุปสาระสำคัญตามที่บัญญัติไว้ว่า โดยการที่สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท หรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยตามประกาศกระทรวงมหาดไทยอาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้โดยทำเป็นประกาศ

กระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา และในประกาศให้ระบุชื่อและเขตของ องค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน หมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้น โดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลนั้น ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้สภาองค์การบริหาร ส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคน และในกรณีที่เขต องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงสองหมู่บ้านให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละสามคน อายุของสภาองค์การบริหารส่วน ตำบลมีกำหนดคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งซึ่งมาจาก การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหาร ท้องถิ่น โดยให้ดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้งและมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสี่ปีนับแต่วัน เลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้

ในกรณีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลาสี่ปีก็ให้ถือว่าเป็น หนึ่งวาระ และเมื่อได้ดำรงตำแหน่งสองวาระติดต่อกันแล้วจะดำรงตำแหน่งได้อีกเมื่อพ้นระยะเวลา สี่ปีนับแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการของ องค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบล และให้มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลรองจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบายและมี อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย

ในระหว่างที่ไม่มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติ หน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเท่าที่จำเป็นได้เป็นการชั่วคราว จนถึงวันประกาศผล การเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ ดังนี้

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้ข้อบังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
7. คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้ข้อบังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

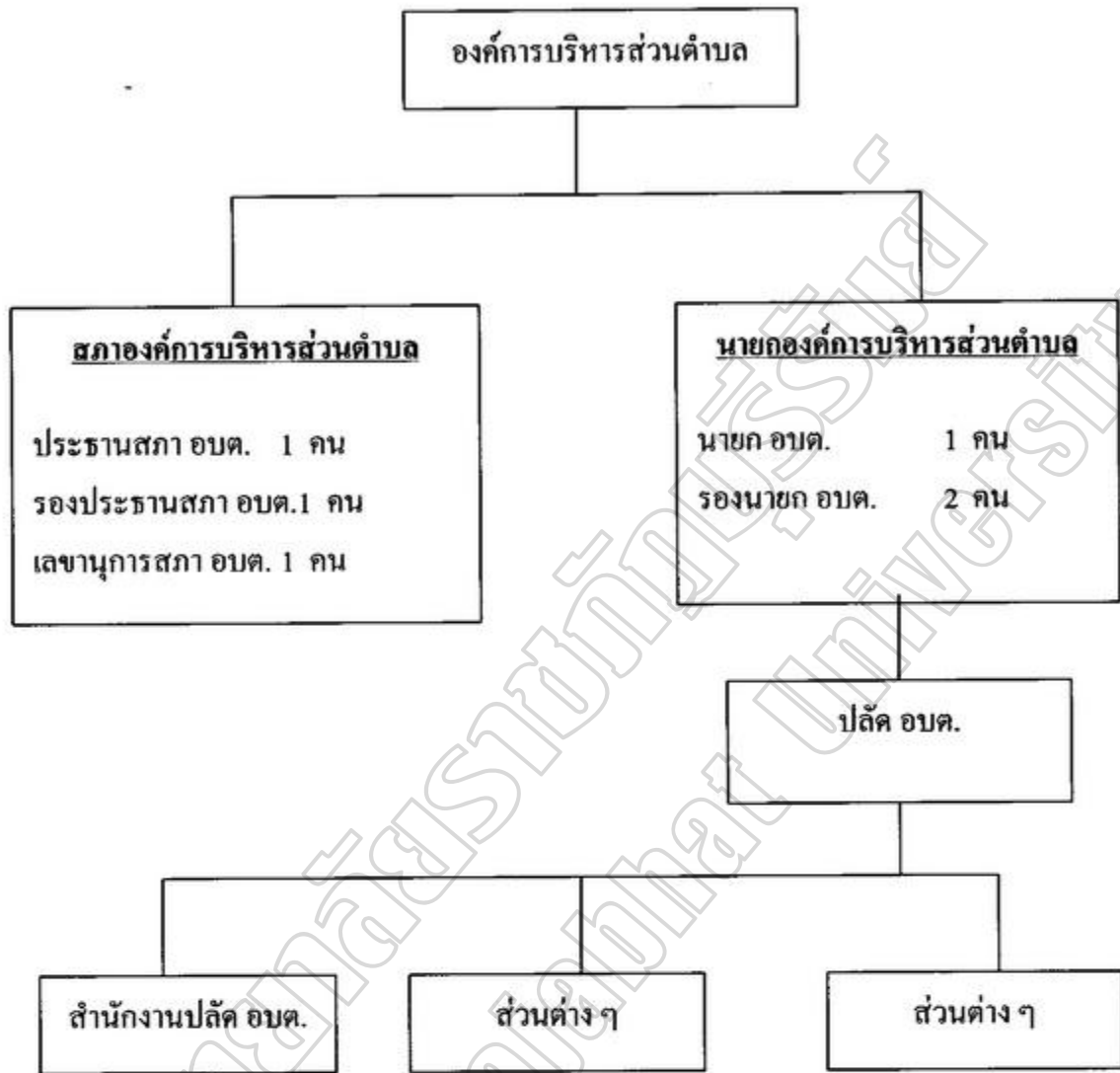
มาตรา 71 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบล ออกข้อบัญญัติหรือให้มีอำนาจออกข้อบัญญัติ ในกรณีนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ และกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

มาตรา 72 การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น เพื่อประโยชน์แก่กิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลอาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม ทั้งนี้ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และในกรณีที่เป็นการจ้างข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

มาตรา 73 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล มีสภาตำบลอยู่ในระดับสูงสุด เป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกรรมการบริหาร ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน โดยมีปลัดและรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหัวหน้างานบริหาร ภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ของ อบต.แต่ละแห่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

ที่มา (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานการคลัง

ในสมัยก่อนบทบาทของรัฐบาลอยู่ในขอบเขตจำกัด กล่าวคือ รักษาความมั่นคงปลอดภัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ การศาล การทูต ส่วนเรื่องกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจจะเป็นเรื่องของเอกชน แต่ปัจจุบันรัฐบาลได้เข้ามาดำเนินการทางด้านเศรษฐกิจหลายอย่างเพื่อให้มีเสถียรภาพที่มั่นคงและชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน ด้วยเหตุนี้รัฐบาลจึงมีรายจ่ายเพิ่มขึ้นการใช้จ่ายของรัฐบาลมีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ ทำให้ระบบเศรษฐกิจขยายตัวปัญหาเศรษฐกิจเป็นปัญหาที่สำคัญ

ที่ทุกประเทศให้ความสนใจเพราะถ้ารัฐบาลแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจไม่ได้จะทำให้ขาดเสถียรภาพ การบริหารประเทศต่อไปลำบาก ดังนั้น ทุกประเทศจึงต้องพยายามพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ให้เจริญรุ่งเรืองมั่นคงและมีเสถียรภาพ โดยจะต้องอาศัยการดำเนินงานและการวางแผนที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ รัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือในการบริหาร “นโยบายการคลัง” (Fiscal Policy) จึงเป็นเครื่องมือหรือกลไกอันสำคัญของรัฐบาลในการบริหาร ประเทศ โดยมีความสามารถในการหารายได้ให้เพียงพอกับรายจ่ายและมีการใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพทำให้เกิดภาวะเศรษฐกิจที่ดีมีเสถียรภาพ ไม่เกิดภาวะเงินเฟ้อเงินฝืด มีการกระจายรายได้ที่ดีและเป็นธรรม ประชาชนมีมาตรฐานการครองชีพดี ระดับรายได้ประชาชนอยู่ในอัตราสูง

ความหมายของการคลังรัฐบาลหรือการคลังสาธารณะ

การบริหารงานการคลังรัฐบาล มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ การเมืองของรัฐบาล การคลังจึงมีวิวัฒนาการมาช้านาน ซึ่งอาจมีกำหนดมาตั้งแต่รัฐบาลเริ่มมีความจำเป็นที่จะต้องหาแหล่งเงินมาเพื่อเป็นรายได้ในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ การบริหารงาน การคลังรัฐบาล ยังมีความสำคัญต่อบุคคลที่อาศัยอยู่ในระบบเศรษฐกิจแต่ละบุคคลด้วย เพราะรัฐบาล ทั้งนักบริหารในระบบราชการมีหน้าที่ตอบสนองความต้องการส่วนรวม หรือผลประโยชน์สาธารณะ แก่ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ของสังคมส่วนรวมถ้ารัฐบาลกำหนดนโยบายการคลังและการบริหารงานคลัง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนแล้ว ความเจริญก็ย่อมกระจายไปอย่างทั่วถึง ก่อให้เกิด การพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ สำหรับการคลังของรัฐบาลนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

อภิรักษ์ จันตะนี (2543 : 170) ได้ให้ความหมายของการคลังรัฐบาล ดังนี้ การคลังรัฐบาล หมายถึง การบริหารรายได้ รายจ่ายของรัฐ แนวทางการทำงานของรัฐบาลในการจัดสรรการใช้ ทรัพยากรของสังคม ตามแนวทางที่แต่ละระบบเศรษฐกิจจะกำหนดขึ้น เพื่อปฏิบัติ เช่น ถ้ารัฐบาล ใช้ระบบเศรษฐกิจเสรีนิยมหรือทุนนิยม โดยเชื่อว่าการปล่อยให้กลไก เศรษฐกิจทำงานโดยมี การแข่งขันแบบเสรีจะดีที่สุด รัฐบาลควรจะมีบทบาทเกี่ยวกับการจัดสรร ใช้ทรัพยากรของสังคม ให้น้อยที่สุด เพราะจะทำให้การจัดสรรการใช้ทรัพยากรของสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และสังคมจะได้รับความพอใจหรือสวัสดิการสูงสุด

พนม ทินกร ณ อยุธยา (2532 : 160 ; อ้างถึงใน สมบูรณ์ ทาป็น. 2544 : 20 - 21)

กล่าวว่า การบริหารงานการคลังในระดับจุลภาค (Micro Approach) หมายถึง การบริหาร การจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมทางการคลังในด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) มากที่สุด โดยอาจจะต้องวิเคราะห์ถึงประเด็น หรือตัวแปรทาง

การบริหารต่าง ๆ เช่น การจัดการองค์กร การวางแผนงาน การกำหนดนโยบาย การอำนวยความสะดวก การประสานงาน ระบบการรายงาน การตรวจสอบควบคุม และการติดตาม รวมถึงระบบการตัดสินใจ และระบบข้อมูลของหน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านต่าง ๆ เพื่อหาข้อสรุปในประเด็นปัญหาแต่ละเรื่อง และหาแนวทางแก้ไขปัญหา ได้แก่ การบริหารงบประมาณแผ่นดิน การบริหารการจัดเก็บภาษี การบริการหนี้สาธารณะ การบริหารงานการคลัง การบริหารเงินนอกงบประมาณ การบริหารเงินทุนหมุนเวียน และกองทุนพิเศษ การบริหารการประเมินผล การบริหารทรัพย์สินและการบริหารพัสดุ เป็นต้น

จากความหมายดังกล่าวจะมุ่งเน้นให้กลไกตลาดหรือราคาได้ทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ หลักการที่ว่า ถ้าปล่อยให้มันเป็นไปตามความต้องการของผู้บริโภค และให้มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรของสังคมแล้ว ประชาชนที่อยู่ในสังคมนั้นก็จะได้รับสวัสดิการสูงสุด ซึ่งในโลกแห่งความเป็นจริงนั้น กลไกตลาดหรือราคานั้นไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ และอาจจะเป็นต้นเหตุที่ทำลายความสงบสุขของสังคมได้ ดังนั้นเพื่อที่จะแก้ไขข้อบกพร่องของกลไกตลาด รัฐบาลจึงจำเป็นต้องเข้ามามีบทบาทในระบบเศรษฐกิจ โดยรัฐบาลจะเป็น ผู้จัดสรรสินค้าและบริการในส่วนของเอกชนไม่สามารถทำได้ดีเพื่อบังคับและชักนำให้การประกอบพฤติกรรมทางเศรษฐกิจของประชาชนได้เป็นไปในแนวทางที่รัฐบาลต้องการ การคลังสาธารณะหรือการคลังรัฐบาล เป็นเรื่องของเศรษฐศาสตร์การคลัง เป็นการศึกษาการบริหารงานของรัฐบาลในด้านการจัดหารายรับ โดยเฉพาะการจัดเก็บภาษีอากรจากประชาชน และค่าใช้จ่ายหรืองบประมาณประจำปี

รายรับของรัฐบาล

โดยทั่วไปแล้วรัฐบาลมักจะหาเงินจากแหล่งต่างๆ มาเป็นรายรับของรัฐบาล ในแต่ละปีงบประมาณรายรับของรัฐบาลมีทั้งรายรับที่เป็นรายได้ คือ การเก็บจากบุคคลและคณะบุคคลตามกฎหมายกำหนด โดยรัฐบาลไม่มีภาระผูกพันต้องชดใช้คืน และรายรับที่ไม่เป็นรายได้ คือ รายรับอื่นๆ ที่รัฐบาลมีภาระผูกพันต้องชดใช้คืน ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึงรายรับของรัฐบาลไว้ ดังนี้

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2538 : 420) กล่าวว่า รายรับของรัฐบาลจำแนกตามแหล่งที่มาเป็น 3 ประเภท คือ รายได้ เงินกู้ และเงินคงคลัง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. รายได้ แบ่งเป็นสองประเภท คือ รายได้จากภาษีอากรและรายได้ที่ไม่ใช่ภาษีอากร รายได้จากภาษีอากรถือเป็นรายได้หลักของรัฐบาลไทยซึ่งมีประมาณร้อยละ 88-90 ประกอบไปด้วยภาษีทางอ้อมที่มาจากภาษีการค้าและภาษีสรรพสามิต และจากภาษีทางตรงที่มาจากภาษีนิติบุคคลและภาษีนุคคลธรรมดา ส่วนรายได้ที่ไม่ใช่ภาษีอากร ซึ่งมีประมาณร้อยละ 10-12 ของรายได้ทั้งหมดนั้น มาจากการขายสิ่งของหรือบริการของทางราชการ รายได้จากรัฐพาณิชย์ และรายได้อื่น

2. เงินกู้ หมายถึง เงินที่รัฐบาลกู้มาใช้จ่ายในการบริหารและพัฒนาประเทศ โดยผู้จากแหล่งภายในประเทศ ได้แก่ ธนาคารกลาง ธนาคารออมสิน ธนาคารพาณิชย์ หรือผู้จากประชาชน โดยการขายพันธบัตร เป็นต้น และจากแหล่งภายนอกประเทศ เช่น ธนาคารโลก ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชียจากรัฐบาลต่างประเทศหรือสถาบันการเงินจากต่างประเทศ

3. เงินคงคลัง เป็นเงินที่เหลือจากการใช้จ่ายปีก่อนๆ ซึ่งรัฐบาลเก็บสะสมไว้และสามารถยืมมาใช้ในปีที่รายจ่ายสูงเกินกว่ารายได้ และรัฐบาลไม่ต้องการก่อหนี้เพิ่มขึ้น แต่รัฐบาลจำเป็นต้องใช้เงินคงคลังที่ยืมมาใช้จ่ายในปีต่อไป

หนี้สาธารณะ

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2538 : 420) กล่าวว่า หนี้สาธารณะ หมายถึง ข้อผูกพันของรัฐบาลซึ่งเกิดจากการกู้ยืมโดยตรง และการค้ำประกันเงินกู้โดยรัฐบาล รวมทั้งเงินปรัวรรตที่รัฐบาลรับรอง หนี้สาธารณะแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ หนี้ภายในประเทศและหนี้ต่างประเทศ ในการก่อหนี้ของรัฐบาล โดยเฉพาะการกู้เงินจากต่างประเทศนั้นรัฐบาลจะจัดทำแผนการก่อหนี้จากต่างประเทศประจำปี และแผนดังกล่าวจะต้องตอบสนองแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในช่วงนั้นๆ รวมทั้งต้องสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ช่วยสร้างความสมดุลในการพัฒนาประเทศ ทั้งด้านการรักษาระดับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมีเสถียรภาพ ช่วยลดช่องว่างความเจริญระหว่างเมืองกับชนบทและนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม ซึ่งความรับผิดชอบของรัฐบาลที่มีต่อประชาชนของประเทศ อาจวิเคราะห์ได้จากความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐบาล ซึ่งมีความซับซ้อนมาก โดยเฉพาะการกู้ยืมและการชำระหนี้ทั้งในและต่างประเทศ

รายจ่ายของรัฐบาล

รายจ่ายหรือการใช้จ่ายของรัฐบาลที่สำคัญและเห็นได้ชัดเจน ได้แก่ รายจ่ายเพื่อการจัดซื้อสินค้าหรือบริการและรายจ่ายด้านการโอนเงิน ในทัศนะของเคนส์ รัฐบาลเป็นผู้ซื้อหาสินค้าโดยตรง เช่นเดียวกับหน่วยธุรกิจทั่วไป เช่นการจัดหาทรัพยากรเพื่อใช้ในการบริหารประเทศ ซึ่งนับว่าเป็นรายการที่มีขนาดใหญ่มาก และรายจ่ายด้านเงินโอนก็เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับกรณีเร่งด่วนบางประการ เช่นการช่วยเหลือคนว่างงานเพื่อให้เขามีอำนาจซื้อเพิ่มขึ้น ซึ่งอำนาจซื้อหรืออุปสงค์เหล่านี้จะช่วยสร้างผลผลิตขึ้นได้ เพราะเมื่อมีผู้ต้องการสินค้า ผู้ผลิตย่อมพร้อมที่จะผลิตสินค้าด้วย จึงมีผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ดังนี้

บรันส์และสโตน (Byrns & Stone. 1992 : 228) ให้ความเห็นเกี่ยวกับรายจ่ายของรัฐบาลว่า ปัจจุบันรัฐบาลของทุกประเทศให้ความสำคัญของการใช้จ่ายของภาครัฐบาลเพราะเป็นการดำเนินนโยบายเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเป็นการมีโครงการอาหารกลางวันตามโรงเรียน การสร้าง

สวนสาธารณะ การสร้างถนน การดูแลเรื่องสุขภาพของประชาชน การสร้างที่อยู่อาศัย การคมนาคมขนส่ง และทรัพย์สินสาธารณะอื่นๆ

ในการที่รัฐบาลจะใช้จ่ายเงินประเภทใดๆ ได้ จะต้องตราเป็นกฎหมายอย่างชัดเจน คือ พระราชบัญญัติงบประมาณแผ่นดิน โดยจำแนกรายจ่ายตาม โครงสร้างแผนงานด้านต่างๆ เช่น ด้านการเกษตร การอุตสาหกรรมและเหมืองแร่ การคมนาคม การพาณิชย์ การวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การศึกษา การสาธารณสุข การบริการสังคม การบริหารประเทศ การรักษาความสงบภายใน เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายของรัฐบาล

นอกเหนือจากรายการใช้จ่ายของรัฐบาลเพื่อบริหารประเทศ การรักษาความสงบภายในประเทศและการจัดรักษาความมั่นคงของชาติแล้ว การใช้จ่ายของรัฐบาลยังมีวัตถุประสงค์เชิงเศรษฐศาสตร์ ดังที่ รัตนา สายคณิต (2537 : 166-167) สรุปไว้ดังนี้

1. เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศทั้งภายในและภายนอกประเทศ การรักษาเสถียรภาพภายในประเทศ เช่น รัฐบาลอาจเพิ่มรายจ่ายให้สูงขึ้นหากเห็นว่าอุปสงค์รวมภายในประเทศลดลง ซึ่งจะมีผลทำการผลิตสินค้าดำเนินต่อไปได้ เกิดการจ้างแรงงานเพิ่มขึ้น และหากในช่วงใดที่อุปสงค์รวมของประเทศสูงเกินไป รัฐบาลก็ควรลดการใช้จ่ายลงเพื่อชะลอการเพิ่มของอุปสงค์รวม

ในด้านเสถียรภาพภายนอกประเทศ เช่น กรณีดุลการชำระเงินขาดดุลรัฐบาลจะลดรายจ่ายในการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ ซึ่งมีผลทำให้การนำเข้าลดลง ดุลการชำระเงินของประเทศก็จะดีขึ้น

2. เพื่อเร่งรัดความเจริญทางเศรษฐกิจ โครงการลงทุนบางโครงการที่อัตราผลตอบแทนต่ำขาดผู้สนใจจะลงทุน รัฐบาลจำเป็นต้องใช้จ่ายลงทุนเอง โดยเฉพาะ โครงการก่อสร้างพื้นฐาน เพื่อกระตุ้นให้มีการผลิตสินค้ามากขึ้น หรืออาจให้ทุนอุดหนุนอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออก เป็นต้น

3. เพื่อให้มีการกระจายรายได้ เช่น โครงการใช้จ่ายเงินของรัฐบาลเพื่อพัฒนาปรับปรุงชุมชนชนบท เพื่อให้ประชาชนมีการกินคืออยู่ดีขึ้น หรือการใช้จ่ายเพื่อจัดหาที่ดินเพื่อเกษตรกร ได้มีที่ทำกิน ตลอดจนการจัดสร้างที่อยู่อาศัยให้ประชากรตามชุมชนแออัด เป็นต้น

งบประมาณแผ่นดินเป็นแผนการหารายรับของรัฐบาล และการใช้จ่ายของรัฐบาล ในส่วนรายจ่ายของรัฐบาลนั้นนับว่ามีความสำคัญยิ่งต่อชีวิตประจำวันของประชาชนทุกคน ซึ่งมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจโดยตรง เช่น ประชาชนจะได้รับบริการอะไรบ้างจากรัฐบาล ได้รับในปริมาณที่พอเพียง และมีคุณภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการใช้จ่ายของรัฐบาล หากรายจ่ายของรัฐบาลสูงกว่ารายได้ที่หาได้ รัฐบาลอาจต้องกู้ยืม อันจะก่อให้เกิดผลต่อปริมาณเงินในระบบเศรษฐกิจ ตลอดจนเป็นการสร้างภาระหนี้สินแก่ประชาชนอีกด้วย

ผลจากการใช้จ่ายของรัฐบาลที่ปรากฏในงบประมาณแผ่นดิน ที่มีต่อระบบเศรษฐกิจ จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะของงบประมาณว่าจะจัดงบประมาณแบบสมดุล ขาดดุล หรือเกินดุล

งบประมาณสมดุล หมายถึง การที่รัฐบาลมีรายจ่ายเท่ากับรายได้ที่ได้รับพอดี
 งบประมาณขาดดุล หมายถึง การที่รายจ่ายของรัฐบาลสูงกว่ารายได้ของรัฐบาล
 งบประมาณเกินดุล หมายถึง การที่รายจ่ายของรัฐบาลต่ำกว่ารายได้ของรัฐบาล
 กล่าวโดยสรุป การคลังรัฐบาลหรือการคลังสาธารณะ เป็นการบริหารงานของรัฐบาล ในลักษณะเป็นแนวทางในการจัดสรรการใช้ทรัพยากรของสังคม ตามที่แต่ละระบบเศรษฐกิจจะ กำหนดขึ้นเพื่อปฏิบัติ การจัดการการคลังสาธารณะโดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับการจัดทำแผน งบประมาณ รายรับ รายจ่ายของรัฐบาล โดยอาศัยตัวแปรที่สำคัญ เช่น ภาษีอากร งบประมาณแผ่นดิน หนี้สาธารณะ ส่วนนโยบายการคลังเป็นนโยบายที่รัฐบาลจัดเก็บรายได้จากภาษีอากรและการใช้จ่าย ของรัฐบาล ซึ่งเป็นเครื่องมือเพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เช่น กรณีเกิดปัญหาการว่างงาน ภาวะเงินเฟ้อ ตลอดจนราคาสินค้าสูงหรือต่ำเกินไป โดยมีมาตรการในการเปลี่ยนแปลงอัตราภาษี ทั้งทางด้านเพิ่มหรือลดอัตราภาษีการเปลี่ยนแปลงปริมาณการใช้จ่ายของรัฐบาล และมาตรการขยาย อุปทานรวมของสินค้าและบริการ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่นไทย

การคลังท้องถิ่นเป็นเครื่องมือหรือกระบวนการในการจัดการอันหนึ่งที่เป็นกลไกที่สำคัญ ในการบริหารงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองท้องถิ่น ดังนั้น การคลังท้องถิ่นจึง มีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมากที่จะช่วยให้สามารถบริหารงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ท้องถิ่นมีความเจริญก้าวหน้าและสามารถบริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่าง มีประสิทธิภาพ

ความหมายของการคลังท้องถิ่น

การบริหารงานคลังโดยทั่วไป (Financial Administration) มีความหมายครอบคลุมเรื่อง ที่เกี่ยวกับรายได้ การกำหนดรายจ่าย การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อวัสดุ การว่าจ้าง การบัญชี และ การตรวจสอบบัญชี ซึ่งความหมายของการคลังท้องถิ่นมีลักษณะใกล้เคียงกัน

ในการดำเนินการของท้องถิ่น ท้องถิ่นจะต้องมีรายได้ซึ่งรายได้หลักของท้องถิ่นจัดเก็บเองมี น้อย จึงทำให้ท้องถิ่นต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาลกลางในการใช้จ่ายในกิจการต่าง ๆ ที่ท้องถิ่น จะต้องทำทั้งนี้ เพื่อให้ท้องถิ่นมีความเจริญก้าวหน้าและสามารถตอบสนองความต้องการของ

ประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ดังนั้น จึงมีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่น (Local Finance) ไว้ดังต่อไปนี้

อุษา ไบหยก (2543 : 215) ให้ความหมายของการคลังท้องถิ่นว่า หมายถึง ประสิทธิภาพ การปกครองท้องถิ่น และการพัฒนาท้องถิ่นที่แท้จริงจากการคลังของท้องถิ่น ไม่ได้หมายถึง มี อำนาจอิสระในการจัดเก็บภาษีส่วนท้องถิ่นได้เท่านั้น แต่ต้องหมายถึงความสามารถในการบริหาร การคลังในการดำเนินนโยบายให้ได้รับผลประโยชน์สูงสุดคุ้มค่างบเงินลงทุนเป็นสำคัญ

จรัส สุวรรณมาลา (2545 : 2) ได้ให้ความหมายการคลังท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง การระดม “ปัจจัยการผลิต” มาใช้ในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งในยุคก่อนมีการระดม กำลังแรงงาน สิ่งของ ทรัพย์สิน ที่ดิน มาใช้ทำกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ในชุมชน แต่ในยุคนี้จะ มุ่งเน้นการหา “รายได้” ที่เป็นตัวเงินมาใช้จ่ายในการจัดบริการเป็นหลัก

พรชัย รัชมิแพทย์ (2541 : 214) ได้กล่าวไว้ว่า อำนาจการคลังท้องถิ่น หมายถึง อำนาจที่ กำหนดให้ท้องถิ่นหารายได้และใช้จ่ายราย ได้นั้นเพื่อจัดทำบริการสาธารณะตามความต้องการของ ราษฎรในท้องถิ่น ท้องถิ่นจะกำหนดรายได้รายจ่ายเองโดยไม่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจมิได้

ดังนั้น สรุปได้ว่าการคลังท้องถิ่น คือ การบริหาร การจัดการเกี่ยวกับการเงินขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในด้านการจัดหารายได้ รายจ่าย งบประมาณการงบประมาณ การก่อหนี้ การจัดสรรงบประมาณ การควบคุมการใช้จ่าย และการบริหารงานโดยที่รัฐบาลกลางได้มอบอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจในการดำเนินการซึ่งเป็น อำนาจตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณ ในการจัดทำ กิจกรรมสาธารณะหรือ โครงการเพื่อประโยชน์และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ความสำคัญของการคลังระดับท้องถิ่น

ฐานะทางการคลังหรือรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นับเป็นเครื่องมือที่สำคัญใน การบริหารการคลังเพื่อการบริหารงานส่วนท้องถิ่น เพื่ออำนวยความสะดวกและความผาสุกให้แก่ ประชาชน รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่น เป็นสำคัญ ความสำคัญของการคลังระดับท้องถิ่น นั้น มีนักวิชาการได้กล่าวถึงไว้ดังต่อไปนี้

อุษา ไบหยก (2543 : 215) กล่าวว่า เนื่องจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่และ ความรับผิดชอบต่อการจัดทำบริการสาธารณะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องมีรายได้ที่เพียงพอ หรือข่มขืนอยู่กับการมีรายได้แก่การทนุบำรุงท้องถิ่นตามสภาวะการณ์ ทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพึ่งพา หรือขอรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล จะต้องถูกควบคุมจากส่วนกลางมากขึ้นตามจำนวนเงินที่ได้รับการ อุดหนุนนี้ การที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นถูกควบคุมจากส่วนกลางมากข่มทำให้สิทธิและอำนาจ

หน้าที่ในการปกครองตนเองลดน้อยลง และขาดความริเริ่มที่จะปรับปรุงท้องถิ่นของคนให้เจริญก้าวหน้า และส่งผลกระทบต่อการพัฒนาทางการเมืองของการปกครองในระบบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ซึ่งจะเห็นว่าในประเทศ ที่มีการปกครองส่วนท้องถิ่นที่พัฒนาแล้ว รัฐบาลจะมอบอำนาจในการจัดหารายได้ให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง

พรชัย รัชมิแพทย์ (2541 : 215) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ก็คือการมีฐานะทางการคลังเป็นอิสระ หรือการมีอำนาจในการใช้จ่ายเงินด้วยตนเองได้ฐานะทางการคลังที่เป็นอิสระนั้นมีความสำคัญ ดังนี้

1. การมีงบประมาณเป็นของตนเอง หมายถึง การมีรายรับ รายจ่าย ที่สามารถจะควบคุมดูแลและกำหนดนโยบายได้เอง มีอำนาจในการตัดสินใจได้ว่า จะใช้จ่ายอย่างไร ตามความต้องการของท้องถิ่น โดยตรงการมีฐานะทางการคลังที่เป็นอิสระ จึงหมายถึง การมีอำนาจในการตัดสินใจด้วยตนเองนั่นเอง

2. ในทางกฎหมาย ความสามารถในการใช้จ่ายเงินด้วยตนเอง ก็คือลักษณะของการมีฐานะนิติบุคคลในทางปฏิบัติคือหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดูแลและจัดการในผลประโยชน์ทรัพย์สินที่เป็นส่วนท้องถิ่นได้ สามารถหารายได้ และใช้จ่ายที่เป็นผลประโยชน์ของตนเองได้มีข้อผูกมัดในทางกฎหมาย เช่น การทำนิติกรรม หรือทำสัญญาต่าง ๆ ในทางกฎหมายได้เช่นเดียวกับบุคคลธรรมดาในทางกฎหมายการมีฐานะในทางการคลังเป็นอิสระจึงหมายถึงการมีฐานะเป็นนิติบุคคลในทางกฎหมาย

3. ในการบริหารการคลัง หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องสามารถใช้จ่ายเงินให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด คือ การใช้งบประมาณได้อย่างคุ้มค่า ได้ประโยชน์สูงสุด และได้รับผลเป้าหมายหรือนโยบายที่กำหนดไว้มากที่สุด ลักษณะการบริหารการคลังของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงนับว่าเป็นกิจกรรมหลักในฐานะที่เป็นหน่วยการปกครองแห่งรัฐที่แตกต่างกันจากรัฐกิจเอกชน หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องบริหารงบประมาณเพื่อตอบสนองนโยบายส่วนท้องถิ่นให้ได้มากที่สุดกว่าการแสวงหารายได้ หรือผลกำไรตอบแทนสูงสุด การมีฐานะการคลังเป็นอิสระจึงหมายถึงการมีความสามารถในการบริหารการคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของงบประมาณส่วนท้องถิ่น

องค์ประกอบสำคัญของงบประมาณคือ งบประมาณรายรับและงบประมาณรายจ่าย ซึ่งได้มีนักวิชาการ ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของงบประมาณส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

อุษา ไบหยก (2543 : 216) ให้องค์ประกอบของงบประมาณส่วนท้องถิ่นว่าแยกเป็น 2 ส่วน คืองบประมาณรายรับและงบประมาณรายจ่าย ดังนี้

1. งบประมาณรายรับ หรือส่วนที่เป็นรายได้ของท้องถิ่นนั้นมีประมาณ 4 ด้าน คือ

- 1.1 ภาษีท้องถิ่น คือการจัดเก็บภาษีที่เป็นท้องถิ่นตามกฎหมาย มีทั้งภาษีทางตรง และทางอ้อม

ภาษีทางตรง คือ ภาษีที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บเองโดยประมาณตามที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้ บางครั้งท้องถิ่นอาจมีอำนาจในการกำหนดภาษีเองได้

ภาษีทางอ้อม คือ ภาษีที่เป็นของส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย แต่ท้องถิ่นมิได้เป็นผู้จัดเก็บเองโดยตรง อาจอาศัยหน่วยงานของรัฐจัดเก็บให้แทน อาจมีระบบการจัดเก็บท้องถิ่นในอัตราส่วนที่ไม่เท่าเทียมกัน โดยขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ของการจัดสรรที่กำหนดไว้โดยเฉพาะ

1.2 การหารายได้ของท้องถิ่น คือ จัดให้มีบริการชุมชนบางอย่างและเก็บค่าบริการหรือค่าตอบแทนจากค่าใช้บริการที่มีเป้าหมาย เพื่อแสวงหารายได้หรือผลกำไรให้กับท้องถิ่น โดยตรง หรือเป็นการจัดบริการที่ต้องหารายได้มาเลี้ยงตนเอง โดยมีงบประมาณสนับสนุน โดยเฉพาะ

1.3 การกู้ยืม คือ ระบบการหารายได้เพื่อการลงทุนในระดับท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งมักจะเป็นการกู้ยืมเพื่อจัดทำโครงการ หรือจัดบริการส่วนท้องถิ่นเพื่อหารายได้ เนื่องจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นเหล่านั้นไม่มีงบประมาณรายรับ โดยตรงที่จะนำมาจัดทำ และงบประมาณนั้นเป็นการใช้จ่ายปีต่อปี การกู้ยืมจึงมักเป็นการใช้จ่ายเงินในโครงการระยะยาวหรือโครงการขนาดใหญ่ และผ่อนชำระในระบบงบประมาณ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินหรือแหล่งเงินกู้ เพื่อมาลงทุนหรือทำกิจกรรมของท้องถิ่นซึ่งมีทั้งระบบกู้ระยะยาวและระยะสั้น การผ่อนชำระและการจ่ายดอกเบี้ยที่เป็นภาระของท้องถิ่นซึ่งมีทั้งระบบกู้ระยะยาวและระยะสั้น การผ่อนชำระและการจ่ายดอกเบี้ยที่เป็นภาระของท้องถิ่นโดยตรง ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงกู้ยืมเงินเพื่อจัดบริการที่สามารถบริการเก็บค่าตอบแทน หรือมีรายได้ที่จะนำมาผ่อนชำระเงินกู้ยืมได้

1.4 เงินช่วยเหลือและเงินอุดหนุน โดยมากจะหมายถึง เงินที่รัฐบาลจัดสรรให้กับท้องถิ่นจากรัฐบาลส่วนกลาง เงินอุดหนุน คือ เงินที่รัฐบาลจัดสรรเพิ่มเติม หรือสมทบให้กับท้องถิ่นให้เพียงพอแก่ค่าใช้จ่ายในท้องถิ่นที่มีภาระรับผิดชอบอยู่ เงินช่วยเหลือหรือเงินอุดหนุน ลักษณะทั่วไปคือ เงินที่จัดสรรให้ตามนโยบายส่วนรวม คือ การให้เงินเพื่อการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้มีรายรับเพียงพอในการดำเนินนโยบายส่วนท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพหรือ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายรับเพิ่มขึ้น ฉะนั้น ท้องถิ่นจึงเป็นผู้กำหนดทิศทางและดูแลงบประมาณส่วนนี้ได้ด้วยตนเอง

ส่วนเงินช่วยเหลือหรือเงินอุดหนุนในลักษณะเฉพาะกิจนั้น เป็นเงินที่จัดสรรให้โดยนโยบายของรัฐบาลที่จะเน้น ในด้านใดด้านหนึ่ง โดยเฉพาะ หรือเพื่อเน้นการดำเนินนโยบายของรัฐบาลในบางด้าน หลักเกณฑ์ในการจัดสรรเงินจึงมีเป้าหมายเฉพาะกระบวนการ การใช้จ่ายเงิน

จะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของรัฐบาลเป็นสำคัญ รายได้ของท้องถิ่นในส่วนท้องถิ่นนี้จึงมิได้ขึ้นกับนโยบายของท้องถิ่นโดยตรง ในระดับของการควบคุมดูแลการใช้จ่ายงบประมาณยังคงเป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือวิธีการซึ่งส่วนกลางจะเป็นผู้กำหนด เนื่องจากส่วนนี้เป็นเงินส่วนเหลือซึ่งรัฐบาลจะเป็นผู้กำหนดมาให้โดยมีเป้าหมายหรือนโยบายเฉพาะเจาะจง ส่วนท้องถิ่นจะได้รับเงินช่วยเหลือตามนโยบายของรัฐบาลไม่มีอำนาจอิสระในรายได้ส่วนนี้

2. งบประมาณรายจ่าย รายจ่ายส่วนท้องถิ่น โดยทั่วไปอาจแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 รายจ่ายประจำ เป็นรายจ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานเป็นประจำของท้องถิ่น เช่น ค่าใช้จ่ายประจำวัน วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้เบ็ดเตล็ดในสำนักงาน ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าสาธารณูปโภค เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น เป็นต้น

2.2 รายจ่ายเพื่อการลงทุน เป็นงบประมาณรายจ่ายที่เกิดจากโครงการใหม่ เช่น เป็นการขยายโครงการ การขยายกิจการ หรือการขยายระบบบริการของท้องถิ่น หรือการลงทุนเพื่อการพัฒนากิจการส่วนท้องถิ่น หรือการบริการสาธารณะ การจัดทำโครงการในลักษณะที่เป็นความก้าวหน้าเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ไม่ได้เป็นรายจ่ายประจำที่มีขึ้นตามปกติ ดังนั้น บทบาทของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำงบประมาณ หรือการเสนอนโยบายที่สำคัญนั้น อยู่ที่การเสนองบประมาณในส่วนของการลงทุนนี้เอง เพราะงบประมาณรายจ่ายประจำนั้นเป็นสิ่งที่จะต้องเป็นไปตามพันธะผูกพันที่ท้องถิ่นต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องอยู่แล้ว แต่การจะมีนโยบายใหม่ ที่แสดงถึงความก้าวหน้าและการพัฒนาท้องถิ่นอย่างไร หรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาท้องถิ่น อย่างไรนั้นจะต้องเสนอแนวทางที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณเพื่อการลงทุน หรืองบประมาณในส่วนการพัฒนานี้เอง

นอกจากนี้ประเด็นทางการเมืองในระดับท้องถิ่นมักจะเน้นที่งบประมาณส่วนนี้มากที่สุด ดังจะเห็นได้ว่า ปัญหาสำคัญในระดับท้องถิ่นซึ่งเป็นที่ถกเถียงกันอยู่เสมอ ได้แก่ ท้องถิ่นมีงบประมาณหรือรายได้ไม่เพียงพอที่จะพัฒนาตนเองตามความต้องการของท้องถิ่นได้ จึงต้องอาศัยงบประมาณช่วยเหลือส่วนกลาง ทำให้อำนาจการตัดสินใจบางระดับของท้องถิ่นต้องถูกดึงไปเป็นของรัฐบาลด้วย ในขณะเดียวกัน เมื่อมองจากฝ่ายรัฐบาลก็จะพบว่า มีข้อกังขาว่า ท้องถิ่นจะใช้จ่ายในทิศทางใด ถ้ารัฐบาลไม่สามารถที่จะควบคุมทิศทางของนโยบายส่วนท้องถิ่นในการกำหนดงบประมาณได้ จะเกิดความไม่สอดคล้องกันในการดำเนินนโยบายระดับท้องถิ่นได้ เช่น เกิดความสิ้นเปลืองงบประมาณ เพราะมีการใช้จ่ายซ้ำซ้อนและไม่ประสานกัน ในระหว่างหน่วยการปกครองต่างระดับ ซึ่งมีผลกระทบต่อภารกิจของชาติเป็นส่วนร่วมด้วย

ลักษณะการคลังส่วนท้องถิ่น

อุษา ไบหยก (2543 : 217) กล่าวว่า ลักษณะการคลังส่วนท้องถิ่นคือการจัดเก็บรายได้ในรูปแบบภาษีท้องถิ่นและรายได้จากแหล่งอื่น ๆ รายรับในระดับท้องถิ่นที่จะกล่าวถึงในที่นี้ คือภาษีท้องถิ่นและการหารายได้ของท้องถิ่น ภาษีท้องถิ่น นับว่ามีความสำคัญในแง่ที่เป็นรายได้โดยตรงของท้องถิ่นและแสดงถึงลักษณะการมีอำนาจส่วนท้องถิ่นที่สำคัญ ความแตกต่างที่สำคัญของหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชนที่เห็นได้ชัดเจนคือ หน่วยงานของรัฐสามารถมีอำนาจในการจัดเก็บภาษีตามกฎหมายได้ในขณะที่หน่วยงานเอกชนไม่สามารถจะมีอำนาจดังกล่าวได้

ภาษีท้องถิ่นนับว่าเป็นส่วนหนึ่งของงบประมาณรายรับ การกำหนดภาษีท้องถิ่นในแต่ละประเทศอาจมีความหมาย หลักการและเหตุผลที่แตกต่างกัน รวมทั้งมีความเหมาะสมแตกต่างกันด้วย เช่น การเก็บภาษีรายหัว มองในแง่ความเสมอภาคของประชากรในท้องถิ่น คือการเก็บภาษีโดยคิดอัตราเท่าเทียมกันทุกคน ไม่คำนึงถึงความแตกต่างของรายได้หรือภาระความรับผิดชอบของประชาชนแต่ละคน ภาษีทรัพย์สิน เป็นการเก็บภาษีโดยคำนึงถึงมูลค่าทรัพย์สินที่ประชากรแต่ละคนครอบครองหรือมีอยู่ ซึ่ง ได้แก่ อาคารสิ่งปลูกสร้าง ที่ดินและสิ่งของมีค่า เช่น รถยนต์ พันธบัตร เงินฝาก หรือของใช้ที่มีค่าต่าง ๆ ด้วย ภาษีการค้า เก็บจากการประกอบธุรกิจที่มีรายได้ หรือภาษีโรงเรือน เก็บจากอาคารสถานที่ ไม่ว่าจะเป็นที่ทำการค้า โรงงานอุตสาหกรรม ฯลฯ

การหารายได้ท้องถิ่น

การหารายได้ท้องถิ่นมีทั้งลักษณะการจัดบริการ โดยมีรายได้ตอบแทนเพื่อเลี้ยงตนเอง การจัดการบริการที่ขาดแคลนของชุมชน และการจัดบริการในลักษณะเพื่อหาผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบกำไร เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายของท้องถิ่น โดยไม่ต้องเสียภาษีท้องถิ่น ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวไว้ดังนี้

อุษา ไบหยก (2543 : 218) ได้กล่าวถึงการหารายได้ของท้องถิ่นไว้ว่า แนวทางแบบดั้งเดิมนั้น ท้องถิ่นมักถูกกำหนดให้มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลการจัดบริการที่จำเป็นให้กับชุมชน และมักถูกห้ามมิให้ทำกิจกรรมในลักษณะเพื่อแสวงหาผลกำไร หรือการจัดทำกิจการในลักษณะที่แข่งขันกับเอกชน หรือเสี่ยงต่อการลงทุนในกรณีที่จัดบริการส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณไม่เพียงพอ ก็มักต้องอาศัยเงินอุดหนุนหรือเงินช่วยเหลือจากรัฐบาลกิจกรรมที่มีลักษณะดังกล่าว ได้แก่ การจัดบริการการศึกษา สวัสดิการสังคม สาธารณะสุขและการอนามัย เป็นต้น

เมื่อท้องถิ่นได้มีระบบการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเพื่อนำมาใช้จัดทำบริการส่วนท้องถิ่นในลักษณะต่าง ๆ กัน ก็มีข้อโต้แย้งเกิดขึ้นตามมา คือ การมองเห็นว่าการเก็บภาษีนั่นคือการบังคับให้จ่ายการจัดบริการบางอย่างเป็นการเฉพาะกลุ่ม ซึ่งควรให้ผู้ให้บริการเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่าย หมายถึง ผู้ให้บริการเป็นผู้จ่ายโดยตรง บริการในลักษณะนี้ ได้แก่ การเก็บค่าผ่านทาง การเก็บ

ค่ารถโดยสาร การเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่าง ๆ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าเป็นการเสียค่าบริการ ซึ่งมักจะเก็บในอัตราค่า และไม่มุ่งแสวงหากำไร บางครั้งก็มีรายรับน้อยกว่ารายจ่าย โดยรัฐบาลให้เงินอุดหนุนหรือให้เงินช่วยเหลือหรือเงินกู้ในอัตราค่า

ในยุคปัจจุบัน ท้องถิ่นได้รับการพัฒนาให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่กว้างขวางขึ้น รวมทั้งต้องการให้การปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย บทบาทของท้องถิ่นขยายกว้างไปในการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมด้วย ท้องถิ่นจึงสามารถจัดทำบริการเชิงพาณิชย์เพื่อแสวงหารายได้เลี้ยงตนเองโดยเป็นภาระของรัฐบาล หรืออยู่ในฐานะที่รัฐบาลอยู่ฝ่ายเดียว ลักษณะการจัดบริการส่วนท้องถิ่นเพื่อการหารายได้จึงเกิดขึ้นมากมาย นอกเหนือจากการเก็บค่าธรรมเนียมค่าบริการต่าง ๆ ซึ่งท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง ในลักษณะที่ต้องแข่งขันกับเอกชน การจัดการผลประโยชน์ส่วนท้องถิ่น เช่น ให้เช่าอาคารสถานที่สาธารณะของท้องถิ่น และยังรวมไปถึงการจัดทำโครงการขนาดใหญ่ที่ต้องอาศัยเงินลงทุนและการกู้ยืมในระยะยาวด้วย เช่น การสร้างสนามบิน การจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ การสร้างโรงพยาบาลศูนย์ โรงละคร เป็นต้น

อุษา ไบหยก (2543 : 226) ได้ให้ข้อสังเกตในการพิจารณาฐานะทางการคลังส่วนท้องถิ่นบางประการไว้ดังนี้

1. ถ้าหากสัดส่วนรายได้ของท้องถิ่นส่วนใหญ่มาจากเงินอุดหนุนหรือเงินช่วยเหลือจากงบประมาณจากส่วนกลางหรือการตัดสินใจของรัฐบาลกลาง ขอบเขตอำนาจส่วนท้องถิ่นในการตัดสินใจในด้านนโยบายจะแคบลง ทั้งนี้เพราะฐานะทางการคลังบางส่วนท้องถิ่นไม่ได้เป็นผู้กำหนดโดยตรง แต่มาจากการตัดสินใจในระดับอื่น
2. ประชากรส่วนท้องถิ่นก็มีภาระหนัก เพราะต้องเป็นผู้จ่ายภาษีโดยตรง ยิ่งกว่านั้นหน่วยการปกครองท้องถิ่นในแต่ละเขตมีฐานะทางเศรษฐกิจ สังคมและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน รายได้ภาษีก็จะได้ไม่เท่าเทียมกัน เขตชนบทที่มีฐานะยากจนจะเก็บได้น้อยกว่าเขตเมืองที่มีประชากรหนาแน่น ฐานะทางการคลังของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็แตกต่างกัน ทำให้ความสามารถในการจัดบริการของส่วนท้องถิ่นไม่เท่าเทียมกันด้วย

ภาษีท้องถิ่นเท่าที่จัดเก็บโดยทั่วไปมักมีข้อเสียในแง่ความเป็นธรรม เช่น จัดเก็บในอัตราที่เสมอภาคกัน แต่ประชาชนก็มีฐานะหรือความสามารถในการจ่ายภาษีไม่เท่ากันหรือ ภาษีบางประเภทผู้จ่ายภาษีไม่ได้เป็นผู้รับประโยชน์โดยตรง แต่ผู้ที่ไม่จ่ายภาษีเป็นผู้รับประโยชน์เช่นนี้เป็นต้น ภาษีท้องถิ่นมักจะได้รับการโต้แย้งในเรื่องความไม่เป็นธรรมอยู่เสมอ

3. แหล่งรายได้ส่วนท้องถิ่นที่มาจากเรียกเก็บค่าบริการ หรือค่าตอบแทนจากผู้บริโภคโดยตรง หรือจัดบริการต่าง ๆ ของท้องถิ่นเพื่อหารายได้ แต่เดิมการปกครองส่วนท้องถิ่นมักไม่นิยมการจัดบริการเพื่อหารายได้ เหตุผลประการสำคัญก็คือ ท้องถิ่นไม่ควรเสี่ยงต่อการลงทุนและ

การขาดทุนทางธุรกิจ เพราะไม่อยู่ในฐานะเดียวกับหน่วยงานธุรกิจเอกชน หากมีความเสียหายเกิดขึ้นอาจทำให้กระทบกระเทือนต่อฐานะและระบบการคลังของประเทศได้ นอกจากนี้ก็ยังมีแนวคิดที่ว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นควรดูแลรับผิดชอบบริการสาธารณะที่หมายถึงบริการที่จำเป็นของสังคม และบริการที่ยังขาดแคลนไม่เพียงพอ ซึ่งธุรกิจเอกชนไม่ต้องมีฐานรับผิดชอบเช่นนั้น นอกจากนั้นยังมองระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นว่าเป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของชุมชน ไม่ใช่การหารายได้โดยตรง แต่ในปัจจุบัน เราสามารถมองเห็นแนวโน้มในการดำเนินนโยบายส่วนท้องถิ่นที่สนับสนุนการหารายได้มากขึ้น ส่งเสริมท้องถิ่นให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในลักษณะที่พึ่งพาตนเองได้ด้วย ดังนั้น ลักษณะการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงไม่มีข้อจำกัดใดๆ อยู่ในเรื่องระบบบริการสาธารณะของชุมชนเท่านั้น แต่สามารถมีบทบาทในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในขอบเขตกว้างขวางขึ้นและมีความสามารถในทางการคลังมากขึ้นด้วย

จะเห็นได้ว่า การคลังของท้องถิ่นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดการรายได้ และกำหนดการใช้จ่าย การบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การคลังท้องถิ่นจึงมีความสำคัญยิ่งในการที่จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสามารถในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ที่น้อยและฐานะการคลังยังไม่ดีแล้วก็ไม่พียงที่จะต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เมื่อเป็นเช่นนี้จึงส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถูกควบคุมจากส่วนกลางมากขึ้นเท่าใด ย่อมทำให้สิทธิหรืออำนาจการปกครองตนเองมีน้อยลงและส่งผลทำให้ขาดความคิดริเริ่มที่จะปรับปรุงท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าเท่าที่ควร

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาษีอากร

ในเรื่องการบริหารภาษีอากรนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอประเด็นต่างๆ เพื่อนำมาอธิบาย ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้ ความหมายของภาษีอากร ฐานภาษี ประเภทของภาษีอากร วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากร หลักการจัดเก็บภาษีอากร อัตราภาษี ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร การหลบหนีภาษีอากรและสาเหตุแห่งการการหลีกเลี่ยงภาษีอากร และความสมัครใจในการเสียภาษี ตามลำดับ

ความหมายของภาษีอากร

ความหมายของภาษีอากร (Tax) ปัจจุบันยังหาความหมายที่จะครอบคลุมภาษีอากรทุกประเภทอย่างสมบูรณ์ไม่ได้ นักเศรษฐศาสตร์ได้พยายามที่จะให้คำจำกัดความ หรือความหมายของคำว่าภาษีอากรไว้ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2538 : 107-108) ได้สรุปความหมายของภาษีอากรไว้ดังนี้

1. การให้ความหมายในแนวของการบังคับการจับเก็บ ซึ่งภาษีอากรในกรณีนี้หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากรายกร และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนร่วม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี

2. การให้ความหมายในแนวของการเคลื่อนย้ายทรัพยากรระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐบาลในแนวนี้อาจให้ความหมายว่าภาษี คือ เงินได้หรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่รัฐบาลยกเว้นการกู้ยืมและการขายหรือบริการในราคาทุนของรัฐบาล

ประจัน คณะวัน (2551 : 123) ได้ให้ความหมายของภาษีอากรไว้ว่า ภาษีอากร หมายถึง รายจ่ายซึ่งบุคคลผู้มีหน้าที่ต้องจ่ายให้แก่รัฐ เพื่อรัฐจะได้นำไปใช้จ่ายในกิจการอันเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยที่ผู้จ่ายมิได้รับประโยชน์ตอบแทนโดยตรงเป็นการเฉพาะตัวแต่ประการใด

สรุปได้ว่าภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชนหรือเป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐบาล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าภาษีอากรไม่จำเป็นต้องเป็นเงินตราเสมอไป แต่อาจอยู่ในรูปของการบริการหรือสิ่งของที่ประชาชนจ่ายให้แก่รัฐบาลก็ได้ เช่น การที่รัฐบาลบังคับการเกณฑ์ทหารของชายไทย หรือการที่รัฐบาลบังคับซื้อสินค้าหรือบริการในราคาตลาดที่ควรจะเป็นจากประชาชน และผู้จ่ายมิได้รับประโยชน์ตอบแทนโดยตรงจากการจ่ายนั้น เป็นต้น

ฐานภาษี

ฐานภาษี (Tax Base) คือ สิ่งที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษี โดยนำอัตราภาษีไปคูณกับฐานภาษี จะได้จำนวนภาษีที่ต้องชำระ ซึ่งจะจัดเก็บจากผู้ที่มีรายได้ ซึ่งพอสรุปความหมายได้ดังนี้

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2538 : 109-110) ให้ความหมายว่า ฐานภาษี หมายถึง สิ่งที่ถูกกำหนดให้ใช้เป็นเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษี ฐานของภาษีมียหลายชนิดที่รัฐบาลสามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมหรือสมเหตุสมผลแต่ละกรณีไป ฐานภาษีโดยทั่วไปที่รัฐบาลประเทศต่างๆ นิยมนำมาใช้ได้แก่

1. ฐานรายได้ (Income Base) คือ ใช้รายได้เป็นตัวตั้งในการคำนวณหาจำนวนภาษีที่ต้องชำระ ถ้าใช้อัตราภาษีคูณเข้าไปกับรายได้ก็จะได้จำนวนภาษีทันที เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล นิติบุคคลได้แก่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด โดยนำกำไรซึ่งก็คือรายได้ของนิติบุคคลเป็นฐานคูณด้วยอัตราภาษีก็ได้จำนวนภาษีที่ต้องการจัดเก็บ

2. ฐานการบริโภค (Consumption Base) เนื่องจากการบริโภคเป็นการใช้ทรัพยากรให้สิ้นเปลืองไป ผู้บริโภคจึงควรรับภาระเสียภาษีตามสัดส่วนที่ตนบริโภคไป ซึ่งต่างจากฐานรายได้ที่ฐานรายได้จะเก็บเมื่อบุคคลมีรายได้ หรือสร้างรายได้ขึ้นมาต้องชำระภาษีแม้ว่าเขายังมีได้ใช้รายได้

ของเขาออกไป แต่ฐานบริโภคจะจัดเก็บเมื่อบุคคลได้ใช้รายได้ออกไปแล้ว การบริโภคทำให้ผู้บริโภคได้รับความสุขจึงควรเสียภาษีให้กับสังคม รายได้ส่วนที่ยังไม่ได้ใช้การบริโภคก็ยังไม่ต้องเสียภาษี ผู้ใดบริโภคมากก็เสียภาษีมาก ผู้ใดบริโภคน้อยก็เสียภาษีชนิดนี้น้อย

3. ฐานความมั่งคั่ง (Wealth Base) ความมั่งคั่งก็คือรายได้ หรือทรัพย์สินที่บุคคลได้สะสมไว้ในรอบระยะเวลาต่างๆ เช่นที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง หลักทรัพย์ (พันธบัตร, ใบหุ้น) หรือมรดก เป็นต้น สามารถนำมาเป็นฐานคำนวณภาษีเพื่อเป็นเครื่องมือในการหารายได้ของรัฐที่นิยมอีกชนิดหนึ่ง

4. ฐานอื่นๆ หมายถึงฐานที่มีรายได้ การบริโภคและความมั่งคั่ง เป็นฐานที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะบางอย่าง โดยมีได้มุ่งให้เป็นรายได้หรือเพื่อความเป็นธรรมของสังคม เช่น ในสมัยจอมพล ป. พิบูลสงครามเคยเก็บภาษีชายโสดเพื่อเหตุผลของการส่งเสริมการเพิ่มประชากร เป็นต้น

ประเภทของภาษีอากร

การจำแนกภาษีอากร โดยพิจารณาจากการรับภาระภาษีอากร แบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ดังที่นักวิชาการได้ให้ความเห็นไว้ดังต่อไปนี้

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2546 : 124) ได้จำแนกประเภทของภาษีอากรโดยพิจารณาจากลักษณะการรับภาระภาษีอากรได้ 2 ประเภท ดังนี้

1. ภาษีทางตรง คือภาษีที่ผู้เสียภาษีเป็นผู้แบกรับภาระของภาษีนั่นทั้งหมดหรือส่วนใหญ่ ไม่สามารถผลักภาระของภาษีดังกล่าวไปให้แก่ผู้อื่น เช่น ผู้เสียภาษี "ต่างด้าว" นั้นไม่สามารถผลักภาระของค่าต่างด้าวนั้นไปให้แก่ผู้อื่นได้ นอกจากนี้ ภาษีทางตรงโดยทั่วไป ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีการใช้จ่ายเพื่อการบริโภค ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีการประกันสังคม ภาษีมรดกและภาษีที่เก็บจากทุน ภาษีการให้โดยเสน่หา เป็นต้น

2. ภาษีทางอ้อม คือ ภาษีที่ผู้เสียภาษีมิได้เป็นผู้แบกรับภาระของภาษีนั่นไว้ทั้งหมดหรือส่วนใหญ่เขาสามารถที่จะผลักภาระภาษีของเขาให้ผู้รับทั้งหมดหรือส่วนใหญ่ เช่น รัฐบาลเก็บภาษีสรรพสามิตจากผู้ผลิตสุรา ผู้ที่ผลิตสุราจะผลักภาระของภาษีทั้งหมดหรือส่วนใหญ่ที่เขาได้เสียให้กับรัฐบาลไปให้แก่ผู้บริโภคในรูปของการขายสุราในราคาที่แพงขึ้นเป็นต้น ตัวอย่างภาษีทางอ้อม ได้แก่ ภาษีสินค้าขาออก ภาษีสินค้าขาเข้า ภาษีสรรพสามิต ภาษีการค้า ภาษีทรัพย์สิน อากรและแสตมป์ ค่าใบอนุญาต ค่าไรจากรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการเก็บภาษีอากร

เนื่องจากภาษีอากร คือสิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากรายการ เพื่อใช้เป็นประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่ได้มีสิ่งตอบแทน โดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร หรืออีกความหมาย คือ เงินได้หรือทรัพย์สินที่เคลื่อนย้ายจากเอกชนไปสู่รัฐบาล ซึ่งในการจัดเก็บภาษีดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ดังนี้

ศุภลักษณ์ ศรีติสุด (2547 : 5) กล่าวว่า การจัดเก็บภาษีมีวัตถุประสงค์หลายประการ วัตถุประสงค์หลักคือ การหารายได้ใช้จ่ายในกิจการของรัฐ การบริหารประเทศ รักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของประเทศ เพื่อความผาสุกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งวัตถุประสงค์ในการเก็บภาษีอากร มีดังนี้

1. เพื่อจัดหารายได้ การจัดหารายได้เป็นวัตถุประสงค์หลักของการจัดเก็บภาษีอากร เพราะรัฐบาลมีหน้าที่โดยตรงในการบริหารประเทศ จำเป็นต้องมีรายจ่ายจำนวนมาก การจัดหารายได้มาเพื่อใช้จ่ายที่สำคัญที่สุดจะมาจากภาษีอากรของประชาชน และนำไปใช้จ่ายเพื่อความผาสุกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

2. เพื่อประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรของประเทศ วัตถุประสงค์ด้านนี้หมายถึงการที่รัฐบาลใช้นโยบายการจัดเก็บภาษีในการผลิต หรือขายสินค้าแต่ละชนิดในอัตราไม่เท่ากัน เช่น เก็บภาษีสินค้า A สูงกว่าสินค้า B ถ้าราคาสินค้า A สูงกว่าราคาสินค้า B ผู้บริโภคก็จะบริโภคสินค้า A น้อยลงและบริโภคสินค้า B มากขึ้น ทำให้ผู้ผลิตลดการใช้ปัจจัยการผลิตสินค้า A ลง และหันไปใช้ปัจจัยการผลิตสินค้า B เพิ่มขึ้น ทำให้มีการกระจายการใช้ทรัพยากรที่เป็นปัจจัยการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจภายในประเทศ เช่น ในช่วงที่ประเทศมีปัญหาภาวะเงินเฟ้อ รัฐบาลจะจัดเก็บภาษีให้มากขึ้น เพื่อเป็นการโอนรายได้จากประชาชนมาสู่ภาครัฐบาล จะทำให้การลงทุนและการบริโภคของภาคเอกชนชะลอลง

4. เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจภายนอกประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อการควบคุมการนำเข้าและการส่งเสริมการส่งออก และเพื่อการรักษาอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ รวมทั้งการแก้ปัญหาดุลการชำระเงินขาดดุล

5. เพื่อส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยการลดหย่อนการจัดเก็บภาษีเงินได้ เช่น การลงทุนภาคอุตสาหกรรม หากมีการลดหย่อนภาษีสินค้าทุนที่นำเข้าจะช่วยส่งเสริมการผลิต หรือการบังคับให้ประชาชนลดการบริโภคสินค้าฟุ่มเฟือยโดยจัดเก็บภาษีในอัตราที่สูง ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนออมทรัพย์ในรูปแบบของการซื้อหลักทรัพย์เป็นต้น

6. เพื่อให้เกิดความเสมอภาคในการกระจายรายได้ กล่าวคือรัฐบาลจะใช้มาตรการภาษีอากรในลักษณะเก็บภาษีผู้มีรายได้สูง ในอัตราที่สูงกว่าอัตราภาษีที่จัดเก็บจากผู้ที่มีรายได้ต่ำ ก็จะช่วยให้การกระจายรายได้เสมอภาคมากขึ้น

จากความเห็นของนักวิชาการ สรุปได้ว่า ในการบริหารราชการของรัฐบาลนั้น นับว่าเป็นภารกิจที่ใหญ่โตกว้างขวางมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษาเพื่อป้องกันอธิปไตยแห่งบูรณภาพและดินแดนให้มั่นคงและปลอดภัย ด้านการรักษาความสงบสุขภายในประเทศ การให้บริการทางด้าน

สถานพยาบาลและสาธารณสุข ด้านการศึกษา การคมนาคม และอื่น ๆ อีกนานัปการ รัฐจึงจำเป็นต้องจัดสรรหารายได้มาเพื่อเตรียมการใช้จ่ายให้เพียงพอ ซึ่งการจัดเก็บภาษีอากรจึงเป็นวิธีที่สำคัญอีกวิธีหนึ่ง และนับว่าเป็นวัตถุประสงค์สูงสุดของรัฐอีกด้วย

หลักการจัดเก็บภาษี

ภาษีอากรเป็นรายได้หลักอย่างหนึ่งของประเทศ ดังนั้นจึงควรมีหลักการเก็บภาษีอากรที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารการจัดเก็บภาษี ซึ่งควรจะยึดหลักการ โดยมีผู้ให้ความเห็นไว้ดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 74) ได้ให้ความเห็นว่า เนื่องจากการจัดเก็บภาษีของรัฐบาลมีผลกระทบต่อประชาชนโดยรวม ทั้งในเรื่องของ การบริโภค การออม การลงทุน รัฐบาลจึงควรมีหลักการจัดเก็บที่เป็นผล แม้ว่าการเก็บภาษีจะช่วยให้ มีรายได้ในการบริหารประเทศให้มีความสงบเรียบร้อย และมีสิ่งสาธารณะบริการประชาชนในลักษณะต่างๆ ก็ตาม อדם สมิท (Adam Smith) ได้อธิบายถึงแหล่งที่มาของรายได้ เพื่อใช้ในการดำเนินกิจการ ตามหน้าที่ของรัฐบาลว่า เงินรายได้ที่จะนำมาใช้ในการป้องกันประเทศและค่าใช้จ่ายในราชสำนักนั้น ควรจะมาจากภาษีอากร รายจ่ายในการรักษาความยุติธรรมนั้นควรจะได้รับการเก็บค่าธรรมเนียม ส่วนรายจ่ายด้านงานสาธารณะซึ่งได้แก่ การสร้างท่าเรือ สะพาน ถนน ควรจะได้จากการเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้ได้รับประโยชน์ แต่ถ้าเป็นค่าใช้จ่ายด้านการศึกษาและศาสนา ควรจะได้รับการเก็บภาษีอากร หรือถ้าได้รับเงินบริจาคก็จะเป็นการดียิ่ง

นารีช นันตติกุล (2544 : 8 ; อ้างถึงใน ลดาวัลย์ สงกรานต์. 2548 : 9) ได้เสนอหลักการเก็บภาษีอากรไว้ดังนี้

1. หลักความยุติธรรม เป็นที่ยอมรับกันว่าหลักการเก็บภาษีอากรตามความสามารถในการเสียภาษีจะเป็นหลักที่ทำให้เกิดกระบวนการยุติธรรม คือ ผู้ใดได้รับบริการจากรัฐบาลมากก็สมควรต้องเสียภาษีให้แก่รัฐสูงกว่าผู้ที่ได้รับบริการจากรัฐน้อย นอกจากนี้ ยังอาจหมายถึงการที่ผู้มีรายได้สูงก็ควรเสียภาษีให้แก่รัฐสูงกว่าผู้ที่มีความสามารถในการเสียภาษีน้อยกว่า

2. หลักความแน่นอน คือ ควรมีความแน่นอนเกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บ ระยะเวลาในการจัดเก็บ สถานที่จัดเก็บ เป็นต้น จะทำให้ผู้เสียภาษีรู้ภาระหน้าที่ของตนว่าในช่วงใดต้องยื่นแบบเสียภาษีอากร เสียในอัตราเท่าใดของรายได้ของตนและทั้งฝ่ายรัฐบาลเองก็สามารถกะประมาณรายได้จากภาษีอากรที่จะสามารถจัดเก็บได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการประมาณรายรับรายจ่ายต่อไป

3. หลักความสะดวก ภาษีอากรที่ดีควรอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี เช่น กำหนดให้มีการผ่อนชำระภาษีได้หากจำนวนเงินภาษีที่ต้องชำระมีจำนวนมาก หรือการอนุโลมให้ผู้เสียภาษี

สามารถเสียภาษี ณ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ รวมถึงการกำหนดระยะเวลาชำระภาษีที่ยาวนาน เป็นต้น เพื่อที่จะมีเวลาให้ผู้เสียภาษีได้คิดคำนวณและสามารถหาเงินมาชำระภาษีได้

4. หลักการประหยัด บางครั้งการจัดเก็บภาษีในจำนวนเพียงเล็กน้อยแต่กระบวนการจัดเก็บยุ่งยาก ใช้เวลาหรือใช้แรงงานมากเกินไป ย่อมไม่คุ้มค่ากับจำนวนภาษีที่เก็บมาได้ จึงควรมีการประหยัดในการบริหารจัดการเก็บภาษีด้วย

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า หลักการจัดเก็บภาษีที่ดีนั้นควรยึดหลักความเป็นธรรม ซึ่งนับว่าสำคัญมากเนื่องจาก การจัดเก็บภาษีอากรที่เป็นธรรมจะมีส่วนช่วยยกระดับความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของประชาชนได้มาก นอกจากนี้ต้องประกอบไปด้วย หลักความแน่นอน หลักความสะดวก และหลักการประหยัด การนำหลักที่ดีของการจัดเก็บภาษี จะต้องคำนึงถึงแนวนโยบายของรัฐบาล และคำนึงถึงสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย

อัตราภาษี

ในการกำหนดภาระภาษีสำหรับภาษีอากรแต่ละประเภทแล้ว ยังมีการกำหนดขอบเขตของสิ่งที่จะใช้เป็นฐานภาษีแล้ว ยังต้องกำหนดโครงสร้างอัตราภาษี เพื่อให้ได้จำนวนหนี้ภาษี ซึ่งหมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการนำฐานภาษีไปคำนวณตามอัตราภาษีที่ผู้เสียภาษีมียุทธหน้าที่ต้องชำระ ดังนี้

ศุภลักษณ์ ศรีติสุด (2547 : 21) ให้ความหมายของอัตราภาษีว่า หมายถึง สัดส่วนที่ถูกกำหนดให้จัดเก็บเป็นภาษี เมื่ออัตราภาษีไปคูณกับฐานภาษีจะได้จำนวนภาษีที่ต้องเสีย อัตราภาษีมียุทธ 3 แบบ ได้แก่

1. อัตราคงที่ (Fixed Rate) เป็นการกำหนดสัดส่วนการจัดเก็บต่อฐานภาษีแบบคงที่ที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามขนาดของรายได้ เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่มของประเทศไทยในปี 2542-ปัจจุบันให้เก็บจากมูลค่าที่เพิ่มของขั้นตอนการผลิตเป็นร้อยละ 7 หมายความว่า ไม่ว่าช่วงของการผลิตนั้นจะมีมูลค่าเพิ่มมากหรือน้อยก็ต้องชำระภาษีร้อยละ 7 เท่ากัน หรือภาษีที่เก็บจากรายได้ประเภทดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร ไม่ว่าผู้ที่มีเงินฝากจะได้รับดอกเบี้ยเท่าใดต้องเสียภาษีร้อยละ 15 เท่ากันทุกราย เป็นต้น

2. อัตราก้าวหน้า (Progressive Rate) เป็นอัตราภาษีที่เปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกับฐานภาษี นั่นคือถ้ารายได้มากขึ้นต้องเสียภาษีในอัตราสูงสุด แต่ถ้ารายได้ลดลงก็เสียในอัตราที่ลดลง

3. อัตราถอยหลัง อัตราภาษีที่จัดเก็บหลายอัตรา แต่ตรงกันข้ามกับอัตราก้าวหน้า คือ อัตราภาษีจะต่ำลงเมื่อฐานภาษีสูงขึ้น อัตราภาษีชนิดนี้หากพิจารณาจะพบว่าขัดกับหลักความยุติธรรม เพราะไม่ได้เป็นการจัดเก็บตามความสามารถในการเสียภาษี เช่น ภาษีบำรุงท้องที่

กล่าวโดยสรุป อัตราภาษีของรัฐบาลมีสามลักษณะคือ อัตราคงที่ คือ ภาษีที่อัตราภาษีที่จัดเก็บจะคงที่เมื่อฐานภาษีเปลี่ยนไป อัตราก้าวหน้า คือ ภาษีที่อัตราภาษีที่จัดเก็บจะเพิ่มขึ้นเร็วกว่าฐานภาษีที่เพิ่มขึ้น และ อัตราถอยหลัง คือ ภาษีที่อัตราภาษีที่จัดเก็บจะลดลงเมื่อฐานภาษีเพิ่มขึ้น

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร คือ การจัดเก็บภาษีอากรให้เต็มเม็ดเต็มหน่วยหรือไม่มีการรั่วไหล โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ลักษณะความมีประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีอากรมีความสำคัญ เพราะค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรเปรียบเสมือนเป็นการใช้ปัจจัยการผลิต หรือทรัพยากรอย่างหนึ่ง ซึ่งถ้าใช้มากเกินไปก็อาจได้รับประโยชน์น้อยกว่าเมื่อเทียบกับกรณีที่น่าไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น นักวิชาการได้เสนอเครื่องชี้วัดที่จะเป็นที่ยอมรับกัน และนิยมใช้วัดหรือกำหนดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรไว้พอสรุปได้ดังนี้

พนม ทินกร ณ อยุธยา (2532 : 165) ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรนั้นมี 3 วิธี

1. วัดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ (Cost of Collection) ถือหลักว่าการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีควรถือหลักประหยัด โดยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บควรจะต่ำ ไม่ใช่เก็บภาษีได้มากแต่ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีก็มากด้วย การวัดประสิทธิภาพของการบริหารภาษีอากรตามวิธีนี้ มีแนวโน้มปฏิบัติโดยเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีที่เก็บได้ ถ้าอัตราส่วนของค่าใช้จ่ายต่อภาษีที่เก็บได้ต่ำ ก็แสดงว่าการเก็บภาษีนั้นมีประสิทธิภาพสูง

2. วัดจากรายได้ที่เก็บได้จริงกับรายได้ที่ควรจะได้ (Actual Yields vs Potential Yields) ตามวิธีนี้จะต้องคำนวณว่า ในการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภท ถ้าจะเก็บให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย ควรได้รายได้เท่าไร แล้วเปรียบเทียบรายได้ที่จะได้จริงของภาษีประเภทนั้น ๆ มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไร

3. วัดค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีอากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Cost) ตามวิธีนี้จะถือหลักว่าภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บสูง ควรเป็นภาษีที่ผู้เสียภาษีเสียค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎหมายต่ำ กล่าวคือ ภาษีที่มีประสิทธิภาพควรเป็นภาษีที่ง่าย มีข้อความแจ่มชัด และสะดวกต่อผู้เสียภาษีอากรที่จะปฏิบัติตาม โดยไม่ต้องปรึกษาทนายความ

ในการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพนั้น วัดจากจำนวนเงินภาษีที่เรียกเก็บได้ว่าเต็มเม็ดเต็มหน่วยและเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ซึ่งสามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบภาษีที่เก็บได้กับรายจ่ายที่เสียไป วัดจากรายได้ที่เก็บได้จริงกับรายได้ที่ควรจะได้ หรืออาจใช้วิธีวัดจากค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีอากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีแต่ละครั้ง

ปัจจัยสำคัญในการบริหารภาษีอากร

การบริหารภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาประเทศ ดังนั้นการที่ประเทศจะสามารถบริหารจัดการภาษีอากรได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ดังต่อไปนี้

ทูนศรี สงวนชีพ และ พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ (2531 : 223) กล่าวว่า การบริหารภาษีอากรเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากการจัดเก็บภาษีอากรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนด ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการบริหารภาษีอากร ได้แก่

1. บุคลากรในการบริหาร ในการจัดเก็บภาษีอากรใด ๆ ก็ตาม ตัวบุคคลในการบริหารเป็นปัญหาสำคัญที่สุด

2. กฎหมายภาษีอากรที่จะทำให้การบริหารการเก็บภาษีอากร จะต้องเป็นกฎหมายที่มีข้อความรัดกุมและคำจำกัดความต่าง ๆ ชัดเจนและบทบัญญัติของกฎหมายภาษีอากร จะต้องไม่ได้อยู่ในดุลยพินิจ ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรมากเกินไปนัก

3. ความรู้สึกของประชาชนเกี่ยวกับภาษีอากร เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานภาษีอากร ถ้าหากประชาชนมีความรู้สึกเห็นชอบด้วยกับกฎหมาย ภาษีอากร การบริหารภาษีอากร ก็เป็นไปได้ด้วยความง่าย

ขจร สารพันธ์ (2531 : 31) กล่าวว่า ในการบริหารภาษีอากรที่ดีต้องยึดหลักของความถูกต้องแน่นอน (Accuracy) และหลักความรับผิดชอบ (Responsibility) การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี ต้องดีความในกฎหมายภาษีอย่างเคร่งครัดและผู้รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ และของผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชาต้องทราบหน้าที่ในการปฏิบัติงาน โดยแยกกันรับผิดชอบงานในหน้าที่ การวางแผน และนโยบายต่าง ๆ

ชาญชัย มุสิกนิสากร และ สุพรรณิ ดันติศรีสุข (2528 : 247) ให้ความเห็นว่า การบริหารจัดเก็บภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพย่อมทำให้การจัดเก็บภาษีอากรเต็มเม็ดเต็มหน่วยและจำนวนการหลีกเลี่ยงภาษีลดน้อยลง ปัจจัยที่สำคัญ ๆ มีเพียง 5 ประการ คือ

1. ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี
2. ลักษณะของกฎหมายภาษีอากร
3. ประสิทธิภาพของพนักงานผู้เก็บภาษีอากร
4. บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร
5. โครงสร้างภาษีอากร

การจัดเก็บภาษีอากรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพ 5 ประการดังกล่าว ซึ่งจะต้องมีลักษณะที่ว่าประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่เสียภาษีค่อนข้างสูง ลักษณะของกฎหมายต้องง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี พนักงานผู้จัดเก็บต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรให้มากขึ้น โดยผู้นำของประเทศ และผู้นำทางด้านธุรกิจจะต้องปฏิบัติตัวเป็นเยี่ยงอย่างแก่ผู้เสียภาษีอากรทั่วไป และพยายามมิให้มีการหลบเลี่ยงภาษีอากร (Tax Evasion) เพราะการหลบเลี่ยงภาษีอากรเป็นช่องทาง

ของความไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีและมีส่วนทำให้ผู้เสียภาษีถูกต้องอยู่แล้ว เกิดความท้อแท้ และไม่มีกำลังใจในการเสียภาษี สำหรับประการสุดท้าย คือ โครงสร้างภาษีอากรนั้น ถือว่ามีความสำคัญมาก ทั้งนี้เนื่องจากโครงสร้างภาษีอากรเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยในแง่ความสะดวกและเข้าใจง่ายในทางปฏิบัติทั้งผู้จัดเก็บและเสียภาษี และก่อให้เกิดความเป็นธรรม

การหลบหนีภาษีอากรและการหลีกเลี่ยงภาษีอากร

เนื่องจากการจัดเก็บภาษีอากรเป็นการบังคับเก็บจากประชาชน จึงพยายามไม่เสียภาษีหรือเสียภาษีน้อยที่สุด ทั้งนี้ เพื่อพยายามรักษาระดับรายได้ที่แท้จริงของตนไว้ พฤติกรรมดังกล่าวอาจปรากฏออกมาใน 2 รูปแบบ คือ การหลบหนีภาษีอากรและการหลีกเลี่ยงภาษีอากร

วิโรจน์ เลาะห์พันธุ์ (2522 : 11) กล่าวว่า การหลบหนีภาษีอากร (Tax Evasion) หมายถึง การไม่เสียภาษีอากรหรือเสียภาษีอากรน้อยกว่าที่ควรจะเป็นตามที่กฎหมายกำหนดไม่ว่าจะเป็นผลมาจากการกระทำที่มีเจตนาหรือจากความเพิกเฉย หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ เช่น เมื่อยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี ยื่นรายการไม่ครบถ้วน

การหลบหนีภาษีอากรจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ

1. ความสมัครใจเสียภาษี
2. ระบบภาษีอากรเป็นธรรมสำหรับประชาชนทั่วไป
3. การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพ
4. บทลงโทษของกฎหมายภาษีอากร

โมรา บุญยผล (2524-2525 : 77) กล่าวว่า การหลีกเลี่ยงภาษีอากร (Tax Avoidance) หมายถึง การไม่ชำระภาษีอากรหรือพยายามชำระแต่น้อย โดยอาศัยช่องโหว่ของกฎหมายภาษีอากรระเบียบปฏิบัติ หรือข้อวินิจฉัยของส่วนราชการที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี การปฏิบัติดังกล่าวนี้ถือว่า ถูกต้องตามกฎหมาย อนึ่งการหลีกเลี่ยงภาษีอากร เจ้าหน้าที่งานจะสามารถประเมินเรียกเก็บเพิ่มเติมได้เพียงภายในระยะเวลา 5 ปี นับแต่วันยื่นแสดงรายการเท่านั้น และโดยผลแห่งกฎหมายหรือมรยาก็ไม่ถือว่าเป็นเรื่องเสียหายในการที่จะพยายามเสียภาษีน้อยลงหรือไม่เสียเลยโดยถูกต้องตามกฎหมาย

สาเหตุแห่งการหลีกเลี่ยงและหลบหนีภาษี

การจัดเก็บภาษีก่อให้เกิดผลกระทบทางเศรษฐกิจหลายด้าน ที่สำคัญคือ ผลกระทบด้านการจัดสรรทรัพยากร ด้านการกระจายรายได้ และผลกระทบต่อผลผลิตของชาติการหลบหนีภาษี หมายถึง การไม่เสียภาษีอากร หรือเสียน้อยกว่าที่ควรจะเป็น ด้วยวิธีการที่ผิดกฎหมายการหลีกเลี่ยงภาษีอากร หมายถึง การไม่เสียภาษีอากร หรือเสียน้อยกว่าที่ควรจะเป็น โดยอาศัยช่องโหว่ของกฎหมาย ซึ่งไม่ผิดกฎหมาย แต่ถือได้ว่าขัดต่อเจตนารมณ์ของกฎหมาย ซึ่งมีสาเหตุดังต่อไปนี้

ศุภวัฒน์ ควณิกกุล (2527 : 167 - 168) แสดงความเห็นว่ เนื่องจากการจัดเก็บภาษีอากร เป็นการบังคับเก็บจากประชาชน จึงเป็นการพยายามไม่เสียภาษีหรือเสียภาษีให้น้อยที่สุด ดังที่ได้กล่าวข้างต้น ดังนั้นปัญหาการหลีกเลี่ยงภาษีที่เกี่ยวกับตัวผู้เสียภาษี ในประการสำคัญ จึงน่าจะเกิดจากสาเหตุ ดังนี้

1. ประชาชนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายภาษีอากรว่า จะต้องเสียภาษีอย่างไร และทำไมต้องเสียภาษี ประชาชนส่วนใหญ่ยังมีความรู้สึว่าการเสียภาษีเป็นการบังคับของรัฐที่จะเก็บเงินจากประชาชนซึ่งผู้เสียภาษีไม่ได้รับประโยชน์ตอบแทน ความเข้าใจเช่นนี้ย่อมเป็นสาเหตุที่จะไม่ร่วมมือกับรัฐและต่อต้านด้วยการหลีกเลี่ยงภาษี
2. การหลีกเลี่ยงภาษีอากร อันเกิดจากฐานะทางเศรษฐกิจ เมื่อประชาชนมีรายได้ต่ำ ไม่เพียงพอต่อการครองชีพ การหลีกเลี่ยงภาษีย่อมมีมาก การประกอบกิจการค้าในระดับเล็กที่กระทำโดยบุคคลคนเดียว หรือบุคคลในครอบครัวก็เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดการหลีกเลี่ยงภาษี เพราะจะทำได้โดยง่าย
3. ประชาชนยังเห็นว่า ความยุติธรรมในการเสียภาษียังไม่เป็นธรรม กล่าวคือ ผู้มีรายได้มาก และมีอิทธิพลยังเสียภาษีน้อย หากต้องเสียภาษีอย่างถูกต้องก็จะเกิดความเสียเปรียบ เป็นปัจจัยทำให้ความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชนลดลงอย่างมาก และต่างก็จะพยายามหลีกเลี่ยงและหลบหนีภาษีอากร
4. ประชาชนบางส่วนยังสามารถใช้ช่องโหว่ของกฎหมายเป็นเครื่องมือในการหลีกเลี่ยงภาษี นอกจากนั้นยังมีปัจจัยที่สำคัญอันเกิดจากบทกฎหมายที่ใช้ลงโทษผู้หลีกเลี่ยงภาษี ยังไม่มีบทลงโทษที่รุนแรงเพียงพอที่จะทำให้ผู้เสียภาษีซื่อสัตย์สุจริต ไม่เสียเปรียบผู้ที่จะทุจริตในการหลบหนีภาษี
5. บทบัญญัติของกฎหมายภาษีอากรเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดการหลบหนีและหลีกเลี่ยงภาษีอากร หากกฎหมายภาษีอากรมีช่องโหว่มากก็จะทำให้ผู้เสียภาษีพยายามหลีกเลี่ยงภาษีโดยอาศัยช่องโหว่ของกฎหมายมากขึ้น
6. บทลงโทษทางภาษีอากรก็นับว่ามีส่วนสำคัญต่อการพยายามหลบหนีภาษีอากร กล่าวคือ หากบทลงโทษทั้งทางอาญาและแพ่งไม่รุนแรงพอ ก็จะทำให้ผู้เสียภาษีหลบหนีภาษีอากรมากขึ้น เพราะว่าประโยชน์ที่ได้รับจากการหลบหนีภาษีอากรคุ้มค่าพอกับการเสี่ยงต่อการลงโทษนั้น
7. สภาพการณ์ทางเศรษฐกิจมีผลกระทบต่อ การหลบหนี และการหลีกเลี่ยงภาษีอากร หากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ มีการว่างงานในอัตราสูง ธุรกิจการค้าหลายแห่งประสบกับการขาดทุนแรงกดดันทางด้านการหลบหนีภาษีอากรก็จะมียากขึ้น

8. การบริหารภายในที่ไม่มีประสิทธิภาพจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จูงใจให้ผู้เสียภาษีพยายามหลบหนีภาษีมากขึ้น ลักษณะด้อยประสิทธิภาพทางการบริหารภายในนั้น อาจเนื่องมาจากการจัดองค์การของหน่วยงานจัดเก็บภาษีไม่ดีพอ สมรรถนะในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ภาษีอากรยังอยู่ในระดับต่ำ อุปกรณ์เครื่องใช้ไม่เพียงพอ และไม่รวดเร็วพอต่อการปฏิบัติงานเร่งด่วน ตลอดจนอัตราค่าจ้างโดยรวมของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ภาษีอากร หากมีการฉ้อราษฎร์บังหลวงเกิดขึ้นอย่างแพร่หลายในหมู่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดเก็บภาษีอากร ภาษีอากรที่จะจัดเก็บได้ก็จะไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วยเท่าที่ควร

กล่าวโดยสรุป การหลบเลี่ยงภาษี คือ การไม่ชำระภาษีอากรหรือพยายามชำระแต่น้อย โดยอาศัยช่องโหว่ของกฎหมายภาษีอากร ระเบียบปฏิบัติ หรือข้อวินิจฉัยของส่วนราชการที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี ซึ่งมาจากหลายปัจจัย เช่น ความไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ในการเสียภาษีของตนเอง ภาวะเศรษฐกิจถดถอย อาศัยช่องโหว่ของกฎหมายและไม่เกรงกลัวกฎหมายเนื่องจากมีโทษไม่รุนแรง และการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ของรัฐก็เป็นส่วนหนึ่งของสาเหตุในการหลีกเลี่ยงภาษีเช่นเดียวกัน

ความสมัครใจในการเสียภาษี

จากบทสรุปเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยงภาษีอากรสามารถกล่าวได้ว่า ความสมัครใจในการเสียภาษีนั้นเป็นเรื่องของเจตคติ ความรู้ ความเข้าใจและจิตสำนึกของตัวบุคคล ดังนั้นบุคคลจะมีความสมัครใจในการเสียภาษีนาน้อยเพียงใดสามารถสรุปได้ดังนี้

เจริญ ธฤติมานนท์ (2535 : 89 - 90) ให้ความเห็นว่า ความสมัครใจในการเสียภาษีอากรหมายถึง การที่ผู้เสียภาษีอากรมีความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องเสียภาษีอากรที่ตนมีหน้าที่ต้องเสียภาษีให้แก่รัฐอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยภายในเวลาที่กำหนด รวมทั้งการที่ผู้เสียภาษีอากรจะต้องปฏิบัติ ตามบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วยความเต็มใจอีกด้วย

กล่าวโดยสรุป ภาษีอากรถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารประเทศ และถือว่าเป็นรายได้สำคัญที่สุด ซึ่งจะส่งผลย้อนกลับให้ประชาชนผู้เสียภาษีเป็นส่วนรวม ลักษณะภาษีอากรที่ดีจะต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมของผู้เสียภาษี โดยต้องมีความชัดเจน เก็บในอัตราต่ำ และต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีมากที่สุด การที่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะมีความรับผิดชอบในการเสียภาษีนั้นต้องเกิดจากความสำนึกในหน้าที่ภายใต้ความรู้ความเข้าใจและมีความคิดในด้านบวกต่อการเสียภาษี จึงจะทำให้การบริหารภายในภาพรวมเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ในปัจจุบันการประกอบธุรกิจหรือกิจการต่างๆ มีการแข่งขันกันสูงทั้งในระดับประเทศ และระหว่างประเทศ การปรับตัวทางธุรกิจของหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ได้เปลี่ยนแปลงเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจแบบบริการ(Service Economy) ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานเล็กหรือใหญ่ ต่างก็เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริการเพิ่มมากขึ้น การให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือผู้รับบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ การให้บริการต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ ดังนั้นการประยุกต์ความรู้ในแขนงวิชาต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น และเทคนิคการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ก็เป็นศาสตร์แขนงหนึ่งที่มีหลักการและวิธีการทางจิตวิทยาซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการได้เป็นอย่างดี ช่วยให้หน่วยงานหรือองค์กรสามารถรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ได้ ส่งผลให้หน่วยงานหรือองค์กรมีความอยู่รอดได้ในยุคแห่งธุรกิจการแข่งขันในด้านบริการนี้

ความหมายของการบริการ

จากการศึกษาและค้นคว้าจากเอกสาร ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2539: 89,463) ได้ให้ความหมายไว้ว่า

“การ” หมายถึง งาน สิ่ง หรือเรื่องที่ทำ

“บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่างๆ

ดังนั้น “การบริการ” จึงหมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรือ งานที่ให้ความสะดวกต่างๆ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540 : 6) ให้ความหมายว่า คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (2532:299) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ ก็ตามที่องค์กรจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวโดยสรุปได้ว่าการบริการหรือการให้บริการต้องมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำต้องจัดเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์กร ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์กร เพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือ หรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาค ราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วย เสมอ ยิ่งธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจ การค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการ ที่ดี จะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เพื่อให้ ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

ลักษณะของการบริการ

การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจาก การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้รับบริการ ลูกค้า ผู้บริโภค) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของ กิจการ พนักงานบริการ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันคือระหว่างผู้ให้บริการกับ ผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ นักวิชาการได้ กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังต่อไปนี้

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 29) ได้กล่าวถึง การบริการว่า เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า และการบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการให้บริการ

1.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการได้แก่

1.1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับ ผู้มาติดต่อ

1.1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมี ประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณา และเอกสาร การโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ

1.1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริการในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดใน เรื่องของเวลา

1.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้ง การผลิต และการบริโภคในเวลาเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่น ให้บริการแทนได้

1.3 ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขาย บริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

1.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า อื่น ๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

2. เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Marketing Tools for Services) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 212 - 213) ได้กล่าวถึง ธุรกิจบริการจะใช้เครื่องมือทางการตลาดที่สำคัญคือ 7Ps ได้แก่

2.1 ผลิตภัณฑ์ (Product) การพิจารณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ จะต้องพิจารณาถึง ขอบเขตของบริการ คุณภาพของบริการ ระดับชั้นของบริการ คราสินค้า สายการบริการ การรับประกันและการบริการหลังการขาย ถ้าเป็นการบริการด้านจัดเก็บรายได้ ควรจะพิจารณา เกี่ยวกับคุณภาพของการจัดเก็บรายได้ คุณสมบัติของระบบการจัดเก็บรายได้ ความทันสมัย ความเป็นมาตรฐาน ฯลฯ

2.2 ราคา (Price) การพิจารณาด้านราคา จะต้องรวมถึงระดับราคา เนื่องจากราคา มีส่วนในการทำให้บริการต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน และมีผลต่อผู้บริโภคในการรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับ จากการบริการ โดยเทียบระหว่างราคาและคุณภาพของบริการ เช่น ราคาต่ำขนส่ง ฯลฯ

2.3 การจัดจำหน่าย (Place) ที่ตั้งของผู้ให้บริการและความยากง่ายในการเข้าถึงเป็นอีก ปัจจัยที่สำคัญของการตลาดบริการ ทั้งนี้ความยากง่ายในการเข้าถึงบริการนั้น มิใช่แต่เฉพาะ การเน้นทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น ประเภทของช่องทางการจัดจำหน่าย และความครอบคลุมจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเข้าถึงบริการอีกด้วย เช่น ความหลากหลายของวิธีที่ใช้ในการติดต่อ สื่อสารกับสถาบัน ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่ตั้ง ความสะดวกในการรับบริการ ฯลฯ

2.4 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การส่งเสริมการตลาดรวบรวมวิธีการที่หลากหลายของการสื่อสารกับตลาดต่าง ๆ ไม่ว่าจะผ่านการโฆษณา กิจกรรมการขายโดยบุคคล ภาพการให้บริการที่ถูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก ฯลฯ

ส่งเสริมการขายและรูปแบบอื่น ทั้งทางตรงสู่สาธารณะและทางอ้อมผ่านสื่อ เช่น การประชาสัมพันธ์ ให้รับทราบข้อมูลการจัดเก็บรายได้ ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์ ฯลฯ

2.5 บุคคล (People) บทบาทของบุคลากร สำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจาก จะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการ ไปพร้อม ๆ กันด้วย การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมาก สำหรับการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ บทบาทของบุคลากร ได้แก่ การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อด้วยความรวดเร็ว มีความถูกต้อง และทันเวลาต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2.6 ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) มีธุรกิจบริการจำนวนมาก ที่นำลักษณะทางกายภาพเข้ามาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด แม้ว่าลักษณะทางกายภาพจะเป็น ส่วนประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ สำหรับการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ลักษณะทางกายภาพค่อนข้างจะมีรายละเอียดมาก เช่น ด้านอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์สำนักงานที่ จำเป็นที่ให้บริการให้แก่ผู้มาติดต่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว

2.7 กระบวนการ (Process) ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการส่งมอบบริการ มีความสำคัญ เช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแล ลูกค้าอย่างดี ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอ ระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุม ถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้

3. งานของธุรกิจบริการ คอทเลอร์ (Kotler, 2000 : 436) ได้กล่าวถึงงานที่สำคัญของธุรกิจบริการมี 3 ประการคือ

3.1 การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (Managing Competitive Differentiation) งานการตลาดของผู้ขายบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นการลำบากที่จะ สร้างให้เห็นข้อแตกต่างของการบริการอย่างเด่นชัด ในความรู้สึกลูกค้า การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถทำได้คือ คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการ ที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ คุณภาพการบริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก นักการตลาดต้องทำการวิจัย เพื่อให้ทราบสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (What) เขาต้องการเมื่อใด (When) และ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) โดยนักการตลาดต้องทำการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้า จะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น การสร้างความแตกต่าง

ในด้านการบริการ ได้แก่

3.1.1 บริการที่เสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการคือ (1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary Service Package) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดี มีอาจารย์ผู้สอนที่มีความสามารถ ฯลฯ (2) ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary Service Features) ซึ่งได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้ออกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น สถาบันการศึกษามีชมรมเสริมทักษะด้านต่าง ๆ แก่นักศึกษา มีทุนการศึกษาสนับสนุนนักศึกษา

3.1.2 การส่งมอบบริการ (Delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูดของการโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการ โดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการเข้ารับบริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

3.1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์ สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) คราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ

3.2 การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing Service Quality) เป็นการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง และบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่า บริการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้นจึงมีนักวิจัยได้ค้นพบตัวกำหนดคุณภาพของบริการที่มีความสำคัญ ได้แก่

3.2.1 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการบริการที่ทำให้มั่นใจในบริการที่ไว้วางใจได้ และถูกต้องแน่นอน

3.2.2 ความเต็มใจและความพร้อม (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการบริการตามที่ลูกค้าคาดหวัง

3.2.3 การรับประกัน (Assurance) ความรู้ และความสุภาพของลูกจ้าง และความสามารถของลูกจ้างในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

3.2.4 การเอาใจใส่ (Empathy) การจัดหา ดูแล เอาใจใส่เฉพาะราย แก่ลูกค้าทุกราย

3.2.5 การสัมผัสได้ (Tangibles) การปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร วัตถุทางการสื่อสาร

3.3 การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ (Managing Productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ธุรกิจบริการสามารถทำได้ 7 วิธีคือ

3.3.1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม

3.3.2 เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง

3.3.3 เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้าง

มาตรฐาน

3.3.4 การให้บริการที่ปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่น ๆ

3.3.5 การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท

3.3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการดีขึ้น

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2537 : 34) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

1. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. ให้บริการ โดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. ให้บริการ โดยยึดหลักความเสมอภาค
4. ให้บริการ โดยยึดหลักประหยัด
5. ให้บริการ โดยยึดหลักความสะดวก

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการ นั้นคือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความ พึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้ เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้า และธุรกิจขององค์กรไว้ได้

บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร

องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทรจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2538 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ตั้งอยู่ที่ตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา อยู่ห่างทิศใต้ของอำเภอชุมพวง ห่างจากที่ว่าการอำเภอชุมพวง ประมาณ 23 กิโลเมตร

ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทรตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 1 บ้านตลาดไทร ตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ถนนสายชุมพวง - นางรอง มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลและอำเภอต่าง ๆ ดังนี้ คือ

ทิศเหนือ	จด ตำบลโนนรัง อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	จด ตำบลโคกล่าม อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
ทิศตะวันออก	จด ตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันตก	จด ตำบลท่าลาด อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา จด ตำบลโนนคูณ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

สภาพพื้นที่

สภาพพื้นที่ มีพื้นที่ทั้งหมด 54,318.75 ไร่ หรือประมาณ 86.91 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูงลาดเอียง จากทิศเหนือลงใต้ แม่น้ำสายสำคัญ คือ ลำน้ำมาศ ไหลผ่านพื้นที่เกษตร บ้านสำโรง หมู่ที่ 7, บ้านโนนรัง หมู่ที่ 6, บ้านบูรพา หมู่ที่ 15

สภาพภูมิอากาศ

ฤดูร้อน ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือน มีนาคม ถึงเดือน พฤษภาคม อุณหภูมิเฉลี่ย 35 °C

ฤดูฝน ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือน มิถุนายน ถึงเดือน ตุลาคม อุณหภูมิเฉลี่ย 32 °C

ฤดูหนาว ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน ถึงเดือน กุมภาพันธ์ อุณหภูมิเฉลี่ย 27 °C

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีหมู่บ้านจำนวน 19 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้านตลาดไท	หมู่ที่ 11	บ้านหนองหัว
หมู่ที่ 2	บ้านหนองแขวง	หมู่ที่ 12	บ้านหนองแขงน้อย
หมู่ที่ 3	บ้านโนนคู่	หมู่ที่ 13	บ้านหนองจิก
หมู่ที่ 4	บ้านหนองบัว	หมู่ที่ 14	บ้านโนนแดง
หมู่ที่ 5	บ้านดาง	หมู่ที่ 15	บ้านบุรพา
หมู่ที่ 6	บ้านโนนรัง	หมู่ที่ 16	บ้านนุดาหนา
หมู่ที่ 7	บ้านสำโรง	หมู่ที่ 17	บ้านสระปทุม
หมู่ที่ 8	บ้านหนองคาด	หมู่ที่ 18	บ้านใหม่โนนรัง
หมู่ที่ 9	บ้านสองห้อง	หมู่ที่ 19	บ้านหนองคาดพัฒนา
หมู่ที่ 10	บ้านคูมหวาน		

ประชากร

จำนวนประชากรทั้งสิ้น 12,825 คน จำนวน แยกเป็นชาย 6,405 คน หญิง 6,420 คน
จำนวนครัวเรือน 2,619 ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 206 คน/ตารางกิโลเมตร

ตาราง 1 รายละเอียดจำนวนครัวเรือนและประชากรในเขตตำบลตลาดไท

ชื่อหมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	จำนวนครัวเรือน
หมู่ที่ 1 บ้านตลาดไท	393	402	795	161
หมู่ที่ 2 บ้านหนองแขวง	519	572	1,091	239
หมู่ที่ 3 บ้านโนนคู่	524	517	1,041	200
หมู่ที่ 4 บ้านหนองบัว	280	314	594	125
หมู่ที่ 5 บ้านดาง	652	611	1,263	292
หมู่ที่ 6 บ้านโนนรัง	222	239	461	101
หมู่ที่ 7 บ้านสำโรง	189	183	372	80
หมู่ที่ 8 บ้านหนองคาด	294	268	562	128
หมู่ที่ 9 บ้านสองห้อง	444	445	889	185
หมู่ที่ 10 บ้านคูมหวาน	200	183	383	88
หมู่ที่ 11 บ้านหนองหัว	264	274	538	98
หมู่ที่ 12 บ้านหนองแขงน้อย	205	198	403	86

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่อหมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	จำนวน ครัวเรือน
หมู่ที่ 13 บ้านหนองจิก	157	149	306	61
หมู่ที่ 14 บ้าน โนนแดง	470	428	898	218
หมู่ที่ 15 บ้านบูรพา	419	449	866	166
หมู่ที่ 16 บ้านนุดาหนา	113	106	219	50
หมู่ที่ 17 บ้านสระปทุม	345	324	669	138
หมู่ที่ 18 บ้านใหม่โนนรัง	417	439	856	170
หมู่ที่ 19 บ้านหนองตาพัฒนา	298	321	619	221
รวมประชากรทั้ง 19 หมู่บ้าน	6,405	6,420	12,825	2,807

โครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม

การคมนาคมในเขตตำบลตลาดไทร มีเส้นทางการคมนาคมติดต่อกับอำเภอ และจังหวัดใกล้เคียง ซึ่งทำเลที่ตั้งของตำบลตลาดไทรนับได้ว่าเป็นเส้นทางการคมนาคมสามารถสัญจรไปมาได้โดยสะดวก ดังนี้

ถนนลาดยางจาก อบต. ตลาดไทร - อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ระยะทาง 23 กิโลเมตร

ถนนลาดยางจากอบต. ตลาดไทร - อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ระยะทาง 20 กิโลเมตร

ถนนลาดยางจาก อบต. ตลาดไทร - จังหวัดนครราชสีมา ระยะทาง 110 กิโลเมตร

การโทรคมนาคม

1.1 จำนวนโทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ จำนวน 32 แห่ง

1.2 จำนวนโทรศัพท์ในสำนักงาน อบต. จำนวน 1 เลขหมาย

ระบบเสียงตามสาย หอกระจายข่าว

ระบบหอกระจายข่าวสามารถให้บริการข่าวสารให้กับประชาชนได้ 19 หมู่บ้าน

การไฟฟ้า

ปัจจุบันการดำเนินการจำหน่ายไฟฟ้า ให้กับประชาชนในเขตตำบลลาดไทร อยู่ใน ความ รับผิดชอบ และดำเนินงาน โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมพวง โดยจ่ายกระแสไฟฟ้า ภายในเขตตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง และพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อจ่ายให้กับบ้านเรือนที่อยู่อาศัย ธุรกิจการบริการ และหน่วยงานราชการเป็นต้น ในเขตตำบลลาดไทร ประชาชนมีไฟฟ้าใช้ 19 หมู่บ้าน แต่ก็ยังมีบางครัวเรือนที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้เนื่องจากเป็นบ้านสร้างใหม่ และขยายออกไปจาก หมู่บ้านเดิม ยังไม่ได้ดำเนินการขอ ระหว่างคำขอขยายเขตบางส่วน

การประปา

ตำบลลาดไทร ได้มีน้ำประปาบริการประชาชนในเขตตำบล จำนวน 19 หมู่บ้าน แต่ยังไม่ทั่วถึงทุกครัวเรือน ในปีงบประมาณ 2553 นี้ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร ได้มีนโยบายที่จะดำเนินการให้ประชาชนได้มีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง

แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำน้ำ ลำห้วย	จำนวน	14	แห่ง
--------------	-------	----	------

บึง หนอง และอื่น ๆ	จำนวน	27	แห่ง
--------------------	-------	----	------

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ฝาย	จำนวน	5	แห่ง
-----	-------	---	------

บ่อน้ำตื้น	จำนวน	8	แห่ง
------------	-------	---	------

ประปาหมู่บ้าน	จำนวน	18	แห่ง
---------------	-------	----	------

บ่อน้ำโยก	จำนวน	29	แห่ง
-----------	-------	----	------

ทำนบ	จำนวน	2	แห่ง
------	-------	---	------

3. สภาพทางเศรษฐกิจ

ลักษณะการประกอบอาชีพของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร โดยทั่วไปประกอบอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้าง ในพื้นที่ส่วนให้จะประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น การเกษตรกรรม ได้แก่ ทำไร่ ทำนา ทำสวนผลไม้ ปลูกผัก ร้านขายของชำ ปศุสัตว์ ได้แก่ เลี้ยงไก่ฟาร์ม โค กระบือ เป็ด สุกร การบริการ อื่น ๆ รายได้เฉลี่ยของประชากร คิดเป็น 20,000.- บาท/ครัวเรือน/ปี 7,000.- บาท/คน/ปี

อาชีพ

อาชีพการเกษตร	จำนวนร้อยละ	80
---------------	-------------	----

อาชีพรับจ้าง	จำนวนร้อยละ	10
--------------	-------------	----

อาชีพค้าขายและรับราชการ	จำนวนร้อยละ	5
-------------------------	-------------	---

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ปั๊มน้ำมันและก๊าซ	2	แห่ง
โรงงานอุตสาหกรรม	1	แห่ง
โรงสี	7	แห่ง
ร้านซ่อมรถ	11	แห่ง
ร้านค้าทั่วไป	39	แห่ง
โรงสีข้าว	42	แห่ง

สถานบริการการศึกษาและสาธารณสุข

การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา	จำนวน	8	แห่ง
1. โรงเรียนบ้านตลาดไทร	ตั้งอยู่	หมู่ที่	1
2. โรงเรียนบ้านหนองแวงสามัคคี	ตั้งอยู่	หมู่ที่	2
3. โรงเรียนบ้านหนองบัว	ตั้งอยู่	หมู่ที่	4
4. โรงเรียนวัดโพธิ์ศรีบรรจง	ตั้งอยู่	หมู่ที่	5
5. โรงเรียนบ้านหนองคาด	ตั้งอยู่	หมู่ที่	8
6. โรงเรียนสองห้องแวงน้อยวิทยา	ตั้งอยู่	หมู่ที่	9
7. โรงเรียนบ้านหนองหว้าประชาสามัคคี	ตั้งอยู่	หมู่ที่	11
8. โรงเรียนวัดเจริญราษฎร์บำรุง	ตั้งอยู่	หมู่ที่	15

โรงเรียนมัธยมศึกษา	จำนวน	1	แห่ง	คือ
โรงเรียนตลาดไทรพิทยาคม	ตั้งอยู่	หมู่ที่	9	
ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	จำนวน	9	แห่ง	
ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน	จำนวน	1	แห่ง	
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน	3	แห่ง	

สาธารณสุข

สถานีอนามัยประจำหมู่บ้าน/ตำบล	จำนวน	3	แห่ง
เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน	จำนวน	4	คน
อาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน	จำนวน	227	คน

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

สำนักสงฆ์	จำนวน	3	แห่ง
วัด	จำนวน	14	แห่ง

ผู้นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99.80 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบลตลาดไทร

ผู้นับถือศาสนาอื่น ร้อยละ 0.20 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบลตลาดไทร

ทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ป่าสงวนประมาณ 300 ไร่ (ปัจจุบันถูกรายชดเชยปลูกเกือบหมด
สภาพป่า) จำนวน 1 แห่ง มีหินกรวด/ลูกรัง โดยส่วนใหญ่ของพื้นที่

ด้านการเมืองการบริหาร

โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร

1. ข้าราชการการเมือง

ฝ่ายนิติบัญญัติ หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหาร
ส่วนตำบล ที่ประชาชนเลือกตั้ง จากหมู่บ้านละ 2 คน จำนวน 19 หมู่บ้านจำนวน 38 คน อยู่ใน
ตำแหน่งคราวละ 4 ปี

ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การ
บริหารส่วนตำบล 2 คน และเลขานุการฯ 1 คน มีอำนาจหน้าที่ควบคุมรับผิดชอบในการบริหารงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายที่แถลงต่อ
สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2. ข้าราชการประจำ

องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร แบ่งส่วนราชการออกเป็นหน่วยงานต่างๆดังนี้

2.1 สำนักปลัด มีภารกิจรับผิดชอบงานด้านบริหารงานทั่วไป งานกฎหมายและคดี
งานนโยบายและแผน งานบริหารงานบุคคล งานธุรการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
งานสวัสดิการ และพัฒนาสังคม

2.2. ส่วนการคลัง มีภารกิจรับผิดชอบงานด้าน งานการเงิน งานบัญชี งานพัฒนาและ
จัดเก็บรายได้ งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ

2.3. ส่วนโยธา มีภารกิจรับผิดชอบงานด้าน งานก่อสร้าง งานออกแบบและควบคุม
อาคาร งานประสานงานสาธารณสุขปโภค งานธุรการ

2.4. ส่วนส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีภารกิจรับผิดชอบ
งานบริหารการศึกษา งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม งานกิจการเด็กและเยาวชน
งานกีฬาและนันทนาการ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานจัดการศึกษา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับหัวข้องานวิจัยในครั้งนี้ มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อยู่พอสมควร ผู้ศึกษาจึงได้คัดเลือกงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

วีระนุช สาคเรศ (2538:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการ จัดเก็บรายได้ของเมืองพัทยา พบว่า

1. ปัจจัยด้าน โครงสร้างรายได้เมืองพัทยาสามารถที่จะจัดเก็บภาษีเองได้ 4 ประเภท คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และอากรฆ่าสัตว์ โดยเฉพาะรายได้หลัก ได้จาก ภาษีที่เมืองพัทยাজัดเก็บเองมาจากฐานภาษีที่แทบ รายได้น้อยเมื่อเทียบกับเงินอุดหนุนที่ได้จากรัฐบาล กลาง

2. ปัจจัยด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้ พิจารณา 2 ประเด็น คือ การตั้งประมาณการ รายรับไม่กระตุ้นหรือเร้าใจให้เจ้าหน้าที่เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน เพราะวิธีการในการตั้ง งบประมาณและทัศนคติของผู้ปฏิบัติหรือผู้บังคับบัญชาต่อจำนวนรายได้ที่จัดเก็บได้เปรียบเทียบกับ ปรมาณการรายรับ อีกประเด็นคือ การติดต่อเร่งรัดการจัดเก็บภาษี ส่วนใหญ่มีมาตรการเชิงรับขาด มาตรการเชิงรุก เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนมีสำนึกรับผิดชอบหน้าที่ที่ต้องชำระภาษี

3. ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์การ โครงสร้างองค์การมีความเหมาะสมแล้ว แต่บุคลากรยังไม่ เพียงพอ ไม่สามารถบรรจุแต่งตั้งตามโครงสร้างได้ ทำให้ขาดกำลังคนในการทำงาน โดยเฉพาะ ฝ่ายพัฒนารายได้และฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ประกอบกับความรู้ความสามารถหรือ คุณวุฒิของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ ทำให้การทำงานด้อยประสิทธิภาพ ถึงอย่างไร เจ้าหน้าที่ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางที่จะทำงานด้านนี้ต่อไป ส่วนอุปสรรคอีกประการ หนึ่ง คือ ระเบียบกฎหมายที่ล้าสมัย

4. พิจารณาด้านเครื่องมือสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ คือ แผนที่ภาษีและทะเบียน ทรัพย์สิน เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยต่อการจัดเก็บรายได้ของเมืองพัทยา ทำให้การจัดเก็บรายได้มี ประสิทธิภาพดีกว่าเดิม การติดตามผู้ค้างชำระหนี้ทำได้ง่าย

5. ส่วนปัจจัยแวดล้อมอื่น คือ อิทธิพลของนักรการเมืองท้องถิ่นที่มีอยู่บ้าง เพราะ นักรการเมืองท้องถิ่นส่วนใหญ่ก็คือนักธุรกิจของเมืองพัทยานั่นเอง บุคคลเหล่านี้พยายามใช้อิทธิพล บังคับให้เจ้าหน้าที่ประเมินภาษีให้ตนเองกับพวกในอัตราที่ต่ำกว่าที่ควรจะเป็น

พจนา พิษิตปัจจา (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพยายามในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพยายามในการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับปกติ เช่นเดียวกับความพยายามในการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน ส่วนความพยายามในการจัดเก็บภาษีนอกเหนือจากนั้นอยู่ในระดับต่ำกว่าปกติ การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีน้ำมัน โรงแรมและยาสูบพบว่า สามารถแบ่งกลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีโรงแรมและยาสูบได้ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มปัจจัยทางการบริหารจัดการเก็บภาษี กลุ่มปัจจัยความพร้อมในการจัดเก็บภาษี และกลุ่มปัจจัยทางด้านกฎหมาย การจัดลำดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีน้ำมัน โรงแรม และยาสูบ พบว่า การจัดลำดับทั้งของกลุ่มเจ้าหน้าที่ส่วนการคลัง และเจ้าหน้าที่ส่วนแผนนโยบายและกลุ่มสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ไม่มีความสัมพันธ์ทาง สถิติในการศึกษาถึงความพยายามในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

นวพร แสงหนุ่ม (2544:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคือ ด้านโครงสร้างระบบงาน ด้านบรรยากาศภายในองค์กร และด้านความสามารถทางการบริหารงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนทางด้านการวัดระดับประสิทธิผลการดำเนินงานพบว่า ประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์สูง แต่ปัญหาการดำเนินงานพบว่าบรรยากาศภายในองค์กรมีปัญหาด้านขวัญกำลังใจของพนักงาน ปัญหาความโปร่งใสในการทำงาน ปัญหาด้านความสามารถในการบริหาร พบว่า เป้าหมายในการดำเนินงาน ไม่ชัดเจน

พจนาดล วิชัยยา (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่งมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้สูง ประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่เสียภาษีในระดับมาก ขณะที่ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับน้อย ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีที่ประสบมากคือ ปัญหาการไม่สามารถติดต่อประชาชนผู้เสียภาษีตามที่อยู่ได้ ประชาชนมาชำระภาษีไม่ตรงตามเวลาที่กำหนดและมักต่อรองที่จะชำระภาษีจึงควรแก้ไขด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมาชำระภาษีตรงเวลาให้มากยิ่งขึ้น

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี การจัดเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนมีการความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความคิดเห็นในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น

ของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว พบว่าสถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของ เทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ในส่วนข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจมากขึ้นคือจัดสำนักงานให้กว้างขวาง มีพื้นที่ให้บริการมากขึ้นและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ชำระภาษีอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการชำระภาษี เป็นต้น

ธีรศักดิ์ โฆษณวุฒิ (2547:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเปะ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้าน โครงสร้างและวิถีปฏิบัติงานและปัจจัยด้านบุคลากร อยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ปัจจัยด้านอุปกรณ์และสถานที่ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ส่วนปัจจัยด้านผู้เสียภาษี ได้แก่ความร่วมมือและจิตสำนึกของผู้เสียภาษี มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

อุบล ยะไวทย์ (2547:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ด้านงบประมาณ ในการเสนอข้อคำถามการวิจัยพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจัดเก็บรายได้ครบตามประเภทที่พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้ให้อำนาจไว้ มีการกำหนดแนวทางการบริหารงานจัดเก็บรายได้และการตั้งงบประมาณในการสนับสนุนในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ได้อย่างเต็มที่

จูไร กุฎีรัตน์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจความคิดเห็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลภูมิจังหวัดพะเยา ผลการศึกษาความคิดเห็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการระบบเทคโนโลยี และด้านการสร้างแรงจูงใจในการเสียภาษีอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ด้วยในการที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ประสบผลสำเร็จผลการศึกษาปัจจัยด้านส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และประเภทภาษี ต่างกันไม่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ซึ่งผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่า ผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีทุกคนทราบว่าเขาจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายโดยเสียภาษีให้กับทางองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่แล้ว ปัจจัยเหล่านี้จึงไม่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้

รุ่งโรจน์ มุมทอง (2552:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงทาบ อำเภอลำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการ ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และด้านบุคลากร ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงทาบควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เรื่องการเก็บภาษีแก่ประชาชนในท้องถิ่น ในการจัดเก็บภาษีควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มาจัดเก็บภาษีให้มากกว่า 3 คน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเสียภาษีของประชาชนให้จัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บภาษีให้ครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษี

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า การจัดเก็บรายได้และการบริหารงานการเงิน การคลังเป็นกระบวนการหารายได้ที่สำคัญของท้องถิ่น โดยเฉพาะองค์กรปกครองท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น จะมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน เช่น ขนาดและที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบล ภาพรวมเศรษฐกิจ จำนวนผู้เสียภาษีและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษี ตลอดจนประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่น ในรูปแบบที่สัมพันธ์กัน ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทรที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทรเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็น
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง
จังหวัดนครราชสีมา โดยผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ที่อาศัยอยู่ในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 19 หมู่บ้าน
ซึ่งมีจำนวน 9,351 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
ตามตารางของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.5 % ระดับความคลาด
เคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างให้กระจายไปยัง
หมู่บ้านต่างๆ ตามสัดส่วน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)
รายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่างปรากฏดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้าน

ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านตลาดไทร	564	23
หมู่ที่ 2 บ้านหนองแวง	793	33
หมู่ที่ 3 บ้านโนนคู่	748	31
หมู่ที่ 4 บ้านหนองบัว	440	18
หมู่ที่ 5 บ้านดาง	942	39
หมู่ที่ 6 บ้านโนนรัง	363	15
หมู่ที่ 7 บ้านสำโรง	269	11
หมู่ที่ 8 บ้านหนองตาด	381	16
หมู่ที่ 9 บ้านสองห้อง	624	26
หมู่ที่ 10 บ้านคูมหวาน	292	12
หมู่ที่ 11 บ้านหนองหว้า	353	15
หมู่ที่ 12 บ้านหนองแวงน้อย	298	12
หมู่ที่ 13 บ้านหนองจิก	214	9
หมู่ที่ 14 บ้านโนนแดง	663	27
หมู่ที่ 15 บ้านบูรพา	642	26
หมู่ที่ 16 บ้านบุตาหนา	152	6
หมู่ที่ 17 บ้านสระปทุม	507	21
หมู่ที่ 18 บ้านใหม่โนนรัง	657	27
หมู่ที่ 19 บ้านหนองตาดพัฒนา	449	18
รวม	9,351	385

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง และแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการ ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานการวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดและหลักเกณฑ์การศึกษา การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

2.2 นำข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างแบบสอบถาม

2.3 ให้ประธานและกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระทำการตรวจสอบ

2.4 นำแบบสอบถามที่ประธานและกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ตรวจสอบแก้ไข มาปรับปรุงแก้ไข

2.5 นำแบบสอบถามที่ประธานและกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระตรวจสอบ ให้ผู้เชี่ยวชาญ ทำการตรวจสอบ เพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุม ตรงสภาพและปัญหา เป็นการหา ความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ผู้เชี่ยวชาญที่ทำการตรวจสอบได้แก่

2.5.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นวมินทร์ ประชานันท์ ตำแหน่ง รองคณบดีบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

2.5.2 นายวีระยุทธ สง่าศรี นายกองกำกับการบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

2.5.3 นายประมุข จันสุพรหม ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

2.6 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขและเสนอให้ประธานและกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระพิจารณาอีกครั้ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

2.7 นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) กับประชาชนในเขตตำบลตำบลโนนรัง อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.9144 ซึ่งผ่านเกณฑ์สามารถนำไปดำเนินการต่อได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่งถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อแจกจ่ายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ฉบับ และกำหนดวันรับแบบสอบถามคืน
3. ผู้วิจัยไปรวบรวมแบบสอบถามที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยตนเอง
4. กรณีไม่ได้แบบสอบถามคืนภายในกำหนด ผู้วิจัยจะติดตามด้วยตนเองเพื่อให้ได้แบบสอบถามคืนทั้งหมด
5. ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามได้ 385 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. กรอกรหัสแบบสอบถาม
3. กำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วบันทึกข้อมูล

4. ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอเป็นตารางแสดงจำนวนและร้อยละ
2. ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิดนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย
4. เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (Mean) ได้กำหนดขอบเขตของค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535:111)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51-5.00	ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	ความคิดเห็นในระดับมาก
2.51-3.50	ความคิดเห็นในระดับปานกลาง
1.51-2.50	ความคิดเห็นในระดับน้อย
1.00-1.50	ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
2. ใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
 - 2.1 ร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อการเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์หาค่าสถิติจากข้อมูล โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทำการวิเคราะห์และจำแนกผลการวิเคราะห์เป็นตอน ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา

ลักษณะตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มตัวอย่าง	385	100.00
1. เพศ		
1.1 ชาย	215	55.84
1.2 หญิง	170	44.16
2. อายุ		
2.1 18-28 ปี	69	17.92
2.2 29-39 ปี	112	29.09
2.3 40-49 ปี	113	29.35
2.4 50-59 ปี	60	15.58
2.5 60 ปีขึ้นไป	31	8.06
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	263	68.31
3.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	85	22.08
3.3 ปวส./อนุปริญญา	9	2.34
3.4 ปริญญาตรี	20	5.19
3.5 สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.08
4. อาชีพ		
4.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	3.12
4.2 พนักงานจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	25	6.49
4.3 อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย	24	6.23
4.4 นักเรียน/นักศึกษา	31	8.06

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4.5 เกษตรกร	286	74.29
4.6 อื่น ๆ	7	1.81
5. รายได้ต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 2,000 บาท	155	40.26
5.2 2,001-4,000 บาท	115	29.87
5.3 4,001-6,000 บาท	81	21.04
5.4 6,001-8,000 บาท	16	4.15
5.5 8,001-10,000 บาท	8	2.08
5.6 มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป	10	2.60

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน เมื่อจำแนกตามเพศ เป็นชายจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 55.84 เป็นหญิง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.16

เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ ปรากฏว่า ช่วงอายุ 40 – 49 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.35 รองลงมาช่วงอายุ 29 – 39 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.09 และช่วงอายุน้อยที่สุด 60 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.06

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ปรากฏว่าจบระดับชั้นประถมศึกษา มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 68.31 รองลงมาจบมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.08 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08

เมื่อจำแนกตามอาชีพ ปรากฏว่า อาชีพเกษตรกร มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 74.29 รองลงมา อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.06 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด อาชีพอื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.81

เมื่อจำแนกตามรายได้ ปรากฏว่าช่วงรายได้ต่ำกว่า 2,000 บาท จำนวนมากที่สุด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.26 รองลงมา 2,001-4,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.87 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 8,001-10,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดบุรีรัมย์ ปรากฏดังตาราง 4-8 ดังนี้

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง
จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อคำถาม การดำเนินงานของ อบต.	ระดับการมีส่วนร่วม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	2.59	0.76	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.71	0.89	ปานกลาง
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.20	0.91	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	2.84	0.77	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X}=2.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงจาก
ด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่าได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก($\bar{X}=3.20$) ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=2.71$) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=2.59$) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง
จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อคำถาม การให้บริการจัดเก็บรายได้ของ อบต.	ระดับการมีส่วนร่วม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว	3.64	1.14	มาก
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	2.44	1.20	น้อย

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับการมีส่วนร่วม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
3. มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	2.98	1.21	ปานกลาง
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	2.76	1.14	ปานกลาง
5. มีความสะดวกในการรับบริการทุกขั้นตอน	2.91	1.19	ปานกลาง
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	2.67	1.07	น้อย
7. มีการบริการนอกสถานที่ และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ	2.43	1.08	น้อย
8. มีโครงการคืนกำไรให้ผู้เสียหายเพื่อชดเชยใจในการเดินทางมาเสียภาษี	2.42	1.05	ปานกลาง
9. มีการจัดอบรมให้ความรู้กับผู้นำชุมชน และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกปี	2.61	1.10	น้อย
10. จำนวนเงินที่ชำระภาษีมีความเหมาะสมและยุติธรรม	2.28	0.95	น้อย
11. มีการเตรียมเอกสารต่าง ๆ ให้กับผู้เสียหายพร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย	2.34	1.14	น้อย
12. มีหนังสือแจ้งเตือนเมื่อครบกำหนดชำระภาษีตามเวลาที่กำหนด	2.22	1.06	น้อย
13. มีการสำรวจและปรับปรุงทะเบียนผู้เสียหายให้เป็นปัจจุบันทุกปี	2.14	1.15	น้อย
รวมเฉลี่ย	2.59	0.76	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1 อยู่ในระดับมาก และข้อ 3,4,5 และข้อ 8 อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ใน

ระดับน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความ
 คล่องตัว ($\bar{X}=3.64$) รองลงมาคือ ข้อที่ 3 มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอน
 การให้บริการ ($\bar{X}=2.98$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อ 13 มีการสำรวจและปรับปรุงทะเบียน
 ผู้เสียหายให้เป็นปัจจุบันทุกปี ($\bar{X}=2.14$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
 การให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง
 จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อคำถาม	ระดับการมีส่วนร่วม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
การให้บริการจัดเก็บรายได้ของ อบต.			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
14. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	3.25	1.24	ปานกลาง
15. เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้ โดยไม่ปล่อยให้ ผู้รับบริการต้องรอนานเกินเวลาที่ อบต.กำหนด	1.98	1.00	น้อย
16. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.11	1.10	น้อย
17. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม และมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	2.52	1.11	ปานกลาง
18. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	2.43	1.25	น้อย
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.33	1.26	ปานกลาง
20. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	2.94	1.31	ปานกลาง
21. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองกับ ผู้รับบริการ	2.80	1.29	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อความ การให้บริการจัดเก็บรายได้ของ อบต.	ระดับการมีส่วนร่วม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
22. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน และมีความเหมาะสม	3.03	1.34	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	2.71	0.89	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 15, 16 และข้อ 18 อยู่ในระบับน้อย ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 19 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.33$) รองลงมาคือข้อ 14 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.25$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อ 15 เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้ โดยไม่ปล่อยให้ผู้รับบริการต้องรอนานเกินเวลาที่ อบต.กำหนด ($\bar{X} = 1.98$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ ลักษณะการให้บริการจัดเก็บรายได้ของ อบต.	ระดับการมีส่วนร่วม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
23. สภาพของห้องทำงานในการบริการจัดเก็บรายได้มีความเหมาะสม สะอาด สะอาดและพอเพียง	2.92	0.94	ปานกลาง
24. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	3.11	1.27	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อคำถาม ลักษณะการให้บริการจัดเก็บรายได้ของ อบต.	ระดับการมีส่วนร่วม		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
25. ความสะอาดของสถานที่โดยรวม ทั้งภายนอก และภายใน มีความสะอาด สวยงาม สบายตา	2.97	1.28	ปานกลาง
26. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	3.31	1.31	ปานกลาง
27. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.25	1.35	ปานกลาง
28. ความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการ ให้บริการ	2.95	1.23	ปานกลาง
29. มีแผ่นพับ สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	3.88	1.30	มาก
30. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	3.26	1.23	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.20	0.90	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 29 อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 29 มีแผ่นพับ สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ($\bar{X}=3.88$) รองลงมาคือ ข้อ 27 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X}=3.25$) และข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อ 23 สภาพของห้องทำงานในการบริการจัดเก็บรายได้มีความเหมาะสม สะดวก สะอาดและพอเพียง ($\bar{X}=2.92$)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ปรากฏดังตาราง 8 ดังนี้

ตาราง 8 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ในการให้บริการรับชำระภาษีควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอดเวลา และเจ้าหน้าที่ต้องสามารถทำงานแทนกันได้ เพื่อความสะดวกต่อประชาชน	120	59.11
2	สถานที่รับบริการมีความคับแคบไม่เพียงพอต่อการรับบริการ ควรขยายพื้นที่ให้มีความกว้างขวางมากขึ้น	32	15.76
3	ในการออกให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ควรประสานกับผู้นำท้องถิ่นเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน	25	12.32
4	ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้นำท้องถิ่นและประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีท้องถิ่น	18	8.87
5	เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีแก่ประชาชนในท้องถิ่น	8	3.94
รวม		203	100

จากตาราง 8 พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ในการให้บริการรับชำระภาษีควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอดเวลาและเจ้าหน้าที่ต้องสามารถทำงานแทนกันได้ เพื่อความสะดวกต่อประชาชน คิดเป็นร้อยละ 59.11 รองลงมาคือ สถานที่รับบริการมีความคับแคบไม่เพียงพอต่อการรับบริการ ควรขยายพื้นที่ให้มีความกว้างขวางมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 15.76 และในการออกให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ควรประสานกับผู้นำท้องถิ่นเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน คิดเป็นร้อยละ 12.32 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีให้บริการจัดเก็บรายได้วิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
 - 5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
 - 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมาใน 19 หมู่บ้าน จำนวน 9,351 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.5% และระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน แล้วทำการสุ่มให้กระจายไปยังหมู่บ้านต่างๆ ตามสัดส่วน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวิจัยขึ้นเอง โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและมีผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนรัง อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่น

(Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.9144

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ขอนหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัย ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยให้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา แล้วเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำกลับมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม แบบสอบถามจำนวน 385 ฉบับ เก็บรวบรวมมาได้ 385 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกัน แล้วการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่าได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ในการให้บริการจัดเก็บรายได้ ปรากฏว่ามีจำนวนมากที่สุดคือ ในการให้บริการรับชำระภาษีควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอดเวลา และเจ้าหน้าที่ต้องสามารถทำงานแทนกันได้ เพื่อความสะดวกต่อประชาชน รองลงมาคือ สถานที่รับบริการมีความคับแคบไม่เพียงพอต่อการรับบริการ ควรขยายพื้นที่ให้มีความกว้างขวางมากขึ้น และในการออกให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ควรประสานกับผู้นำท้องถิ่นเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 3 ด้าน ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ อันจะเป็นข้อมูลให้องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร นำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร ในด้านต่าง ๆ ในอนาคต ซึ่งสามารถอภิปรายผลดังนี้

1. จากการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจาก ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นว่างค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทรยังมีข้อจำกัดหลายประการในการให้บริการรับชำระภาษีในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร และต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะในด้านบุคลากร ประชาชนมีความคิดเห็นในประเด็นการทำงานทดแทนกันในระดับน้อย เนื่องจากข้อจำกัดในด้านของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีน้อยและบุคลากรไม่สามารถทำงานทดแทนกันได้ จากเหตุผลนี้จึงไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ กุลชน ธนาพงษ์ (2537 : 34) ที่ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการบริการที่ดีไว้ว่า การบริการที่ดีต้องให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก รวดเร็ว และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ชาอูซัย มุสลิมนิสากกร และสุพรรณณี คันตศิริสุข (2528 : 247) ได้ให้ความเห็นว่าการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหลายประการ ซึ่งประสิทธิภาพของพนักงานผู้เก็บภาษีอากรเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้การจัดเก็บภาษีอากรได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยและจำนวนหลักเล็ลงน้อยลง

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งสามารถแยกอภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นว่ากระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการยังไม่รวดเร็วเท่าที่ควร การประชาสัมพันธ์และการประสานงานกับผู้นำชุมชนเพื่อให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับการชำระภาษีไม่เต็มที่ ประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญกับการอบรมให้ความรู้ผู้นำชุมชนและประชาชนไม่ค่อยต่อเนื่อง แม้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทรจะได้จัดทำโครงการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชนตามนโยบายของรัฐบาลที่เน้นการทำงานเชิงรุกเพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชน แต่ผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นว่าประชาชนยังมีความเห็นว่ากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการต้องมีการพัฒนาเพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น นายกององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทรจึงควรนำประเด็นเหล่านี้ไปพิจารณาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทรต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งโรจน์ มุมทอง (2552:บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงทาน อำเภอลำโรงทาน จังหวัดสุรินทร์ พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงทานควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เรื่องการเก็บภาษีแก่ประชาชนในท้องถิ่น

2.2 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร ยังมีข้อจำกัดในด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ซึ่งยังมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เนื่องจากมีบุคลากรที่รับผิดชอบด้านนี้โดยตรงเพียง 2 คน แต่ต้องรับผิดชอบการให้บริการประชาชนทั้งตำบลจำนวน 19 หมู่บ้าน ทำให้การบริการของเจ้าหน้าที่ยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ทำงานทดแทนกันไม่ค่อยได้ เนื่องจากข้อจำกัดของกระบวนการและแต่ละคนมีงานในหน้าที่รับผิดชอบจึงยังไม่สามารถทำงานแทนกันได้ ทำให้ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวีระนุช สาศเรศ (2538:บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่อิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเมืองพัทธยาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บ

รายได้ ซึ่งปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ เนื่องจากบุคลากรยังไม่เพียงพอ ไม่สามารถบรรจุแต่งตั้งตามโครงสร้างได้ ทำให้ขาดกำลังคนในการทำงาน โดยเฉพาะฝ่ายพัฒนารายได้และฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ประกอบกับความรู้ความสามารถหรือคุณวุฒิของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ ทำให้การทำงานคือประสิทธิภาพ

2.3 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้แม้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร จะได้ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลในเรื่องของการบริหารจัดการที่ดีหรือธรรมาภิบาล ในด้านการให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่แล้ว แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านสถานที่ให้บริการที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนประชาชน ความเพียงพอของโต๊ะ-เก้าอี้ในการนั่งกรอกเอกสาร ทั้งนี้อาจจะมีผลมาจากข้อจำกัดในด้านสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทรเนื่องจากปัจจุบันใช้ร่วมกับห้องการเงิน และมีการให้บริการอื่นๆ รวมอยู่ในห้องเดียวกัน จึงทำให้พื้นที่ในการรับชำระภาษีและบริการจัดเก็บภาษีมียกจำกัด จึงส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้ประชาชนไม่ยอมมารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบล จนเป็นเหตุให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรศักดิ์ โฆษณวุฒิ (2547:บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปะ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยด้านอุปกรณ์และสถานที่ ไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีแต่อย่างใด

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ในการให้บริการรับชำระภาษีควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตลอดเวลา และเจ้าหน้าที่ต้องสามารถทำงานแทนกันได้ เพื่อความสะดวกต่อประชาชน คิดเป็นร้อยละ 59.11 รองลงมาคือ สถานที่รับบริการมีความคับแคบไม่เพียงพอต่อการรับบริการ ควรขยายพื้นที่ให้มีความกว้างขวางมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 15.76 และในการออกให้บริการรับชำระภาษีนอก สถานที่ควรประสานกับผู้นำท้องถิ่นเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน คิดเป็นร้อยละ 12.32 ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่เข้ารับบริการชำระภาษีต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนาความพร้อมในด้านการให้บริการให้ครบทุกด้าน โดยเฉพาะในด้านของการทำงานทดแทนกันของบุคลากรในองค์กร ซึ่งทำให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการเพื่อสร้าง

ความประทับใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการอีกทางหนึ่ง ในด้านสถานที่ให้บริการเช่นเดียวกัน ประชาชนต้องการสถานที่ที่สะดวก และกว้างขวาง และประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ประสานกับผู้นำชุมชนในการประชาสัมพันธ์กำหนดการออกให้บริการชำระภาษีนอกสถานที่ ซึ่งจะทำให้ประชาชนรับทราบและเข้ารับบริการได้อย่างพร้อมเพรียงกัน และจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมาต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลมากขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีแผ่นพับ สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ควรส่งเสริมให้มีการบริการประชาชนในด้านสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้นไป อาจพัฒนาเป็นวารสารหรือนิตยสารท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับความรู้ และข้อมูลต่าง ๆ ของท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพื่อเป็นการสร้างความรู้และความเข้าใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านต่าง ๆ ระเบียบวิธีการปฏิบัติในการขอรับบริการทุก ๆ ด้าน ตลอดจนให้ความรู้ และสารประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสม และเปิดช่องทางให้ประชาชนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของท้องถิ่นในทุก ๆ ด้าน เพื่อเป็นการบูรณาการร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชน เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการเสนอปัญหาที่เกิดขึ้นภายในท้องถิ่น ให้มีการนำปัญหาที่เกิดขึ้นไปแก้ไขให้ตรงกับปัญหาและความต้องการของท้องถิ่น นอกจากนี้ ยังเป็น การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น เป็นการตอบสนองนโยบายการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืนที่เกิดจากความต้องการของท้องถิ่นอย่างแท้จริง

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้ โดยไม่ปล่อยให้ผู้รับบริการต้องรอนาน

เกินเวลาที่ อบต.กำหนด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของตนเองให้เหมาะสม กล่าวคือ ในการศึกษาครั้งนี้พบว่าประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีมีความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรตามระยะเวลาที่กำหนดต่ำกว่าข้ออื่น ๆ การแก้ไขปัญหาดังกล่าวสามารถกระทำได้ด้วยการเพิ่มจำนวนบุคลากร การฝึกอบรมเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีให้กับพนักงานทุกคนเพื่อให้ทำงานทดแทนกันได้ ตลอดจนจัดฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ และการบริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีโดยเน้นสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชนการสร้างทัศนคติที่ดีต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการชำระภาษี และการอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่สามารถกระทำได้และเสริมสร้างความรู้ใหม่ ๆ ทั้งงานด้านระเบียบและข้อกฎหมายที่เป็นปัจจุบัน พร้อมทั้งทดสอบประเมินผลอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง การฝึกอบรมในประเด็นดังกล่าวจะช่วยแก้ไขปัญหานี้และช่วยเพิ่มระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มมากขึ้น

1.3 เสนอผลการศึกษาค้นคว้าขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร เพื่อกำหนดเป็นแผนนโยบายนำเข้าแผนพัฒนา เพื่อจัดตั้งงบประมาณเพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

1.4 ตั้งงบประมาณ โครงการปรับปรุงขยายห้องเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเพื่อความสะดวกต่อประชาชนมากยิ่งขึ้น

1.5 ตั้งงบประมาณจัดทำตู้แสดงความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการด้านภาษีและการบริการประชาชน

1.6 จัดให้มีการประเมินผลเจ้าหน้าที่ซึ่งให้บริการดีเด่นต่อการบริการด้านภาษีเป็นประจำ ทุก 3 เดือน ทั้งนี้ โดยให้ประชาชนร่วมประเมินแสดงความคิดเห็นที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้และมีการให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจทั้งนำ ผลงานมาประเมินผลเพื่อประกาศเกียรติคุณพร้อมทั้งรางวัล รวมทั้งในการพิจารณาในด้านความชอบในแต่ละปีด้วย

1.7 มีการประชุม ชี้แจง ชักซ้อมความเข้าใจ และรวบรวมปัญหาที่พบในระหว่างการปฏิบัติงาน อย่างน้อยเดือนละครั้ง

1.8 ปรับปรุงห้องด้านฝ่ายการคลังให้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยจัดแบ่งให้เป็นสัดส่วน โดยมีป้ายบอกไว้อย่างชัดเจน ไม่สับสน รวมทั้งจัดสถานที่ภายในให้สวยงาม

1.9 ตรวจสอบอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีอยู่เดิมให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา เช่น เครื่องปรับอากาศ

1.10 จัดทำ ผู้แสดงความคิดเห็นให้สวยงามและติดตั้งในที่เห็นชัดเจน โดยจัดทำแบบสอบถาม และแบบประเมินเพื่อให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น

1.11 ปรับปรุงห้องสุขาให้เป็นสัดส่วน ระหว่างผู้ชายและผู้หญิง โดยเน้นความสะอาดเป็นสำคัญ

1.12 จัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ และปรับปรุงระบบเพื่อต่อเชื่อมกับระบบออนไลน์ของงานฝ่ายพัฒนารายได้ กรมการปกครอง เพื่อให้การค้นหาข้อมูลแผนที่และทะเบียนทรัพย์สิน เพื่อให้การจัดทำรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.13 ลดขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อนเพื่อให้ง่ายและสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชนผู้รับบริการ ได้อย่างรวดเร็วทันใจมากขึ้น

1.14 เน้นการทำงานเป็นทีม และสามารถทำงานทดแทนกันได้ เพื่อสะดวกและรวดเร็ว ในการให้บริการ โดยไม่ต้องรอ

1.15 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักเที่ยง เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนหรือผู้มาติดต่อขอรับชำระภาษีในเวลาพักเที่ยง

1.16 จัดให้มีการรับบัตรคิวหมายเลขเรียงตามลำดับการให้บริการก่อนหลังอย่างยุติธรรม มีความเสมอภาค

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นในพื้นที่อื่น ๆ

2.2 ควรศึกษาค้นคว้าเชิงคุณภาพเกี่ยวกับเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเจาะลึกถึงสาเหตุ การแก้ไข และปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.3 ควรมีการวิจัยถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่นต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษณี มหาวิรุฬห์. (2531). *ทัศนะในการดำเนินงานเบื้องต้นของประธานกรรมการหมู่บ้านตามโครงการณรงค์คุณภาพชีวิตและความจำเป็นพื้นฐาน: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดชัยนาท*. วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กุลชน ธนาพงศ์ธร. (2538). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2538). *การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขจร สาธุพันธ์. (2531). *การภาษีอากร*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทการพิมพ์.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2545). *การบริหารงานคลังท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- จิตตินันท์ เคชะคุปต์. (2540). *"ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริหาร" เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริหาร เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7*. นนทบุรี. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จูไร กุฎีรัตน์. (2552). *การสำรวจความคิดเห็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอมักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. พระนครศรีอยุธยา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เจริญ ธฤติमानนท์. (2535). *ความสมัครใจในการเสียภาษี*. กรุงเทพมหานคร: สรรพากรสาส์น. กรมสรรพากร.
- ชยากร เทศะบำรุง. (2544). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ: ศึกษาเฉพาะกิจจังหวัดศรีสะเกษ*. NIDA, Library and Information Center. กรุงเทพมหานคร: คณะพัฒนาสังคมฯ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชะลอ ยศสมบัติ. (2540). *การพัฒนารายได้ท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีภาษีโรงเรือนและที่ดินตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.2475*. วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชาญชัย มลิกนิศากร และสุพรรณ ดันดิศรีสุข. (2528). *รายงานผลการวิจัยการวิเคราะห์โครงสร้างระบบภาษีอากรของไทย*. กรุงเทพมหานคร. กองนโยบายการคลังและภาษีอากร สำนักงานเศรษฐกิจและการคลัง. กระทรวงการคลัง.
- ชวงค์ ฉายบุตร. (2541). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

- ฉรงค์ เขมวิรัตน์. (2539). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเก็บรายได้ของเทศบาล*. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิเรก ปัทมสิริวัฒน์. (2547). *ความสามารถการหารายได้ของ เทศบาล และ อบต. ทบพทวนทฤษฎีและการศึกษา
เชิงประจักษ์*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.mis.nu.ac.th/news.php?newsid=27>. (วันที่ค้น
ข้อมูล : 16 ธันวาคม 2552).
- ทวี เสราภัญญ์. (2519). "ความคิดเห็นของอาจารย์มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการวิจัยทางสังคมศาสตร์
(*Opinions of Teacher in Universities Toward the social*)". วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขา
ครุศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีระพร อุวรรณโณ. (2529). *จิตวิทยาสังคม*. โครงการตำราและเอกสารทางวิชาการ
คณะครุศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระศักดิ์ โขษคุณวุฒิ. (2547). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านแปะ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นพพร แสงหนุ่ม. (2544). *ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด
เชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง. เชียงใหม่ :
บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ปกรณ์ บูรณุปกรณ์. (2541). *ปัญหาในการบริหารงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประชัน คณะวัน. (2551). *การบริหารงานคลังและการงบประมาณ*. บุรีรัมย์ : คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2533). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต.
เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปริญญา เทวานฤมิตรกุล. (2544). *สิทธิเสรีภาพและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน,
สารานุกรม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.
- พจนา พิชิตปัจจา. (2543). *ความพยายามในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
เชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พจนาคต์ วิชัยยา. (2545). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่า
ครั้ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการ
ปกครอง. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พนม ทินกร ณ อยุธยา. (2532). **การบริหารงานคลังรัฐบาลเล่มที่ 2 การบริหารงานคลังรัฐบาล**
มหภาค 2. กรุงเทพมหานคร : ศิลปวัฒนธรรมการพิมพ์.
- พรชัย รัชมีแพทย. (2541). **หลักกฎหมายการปกครองท้องถิ่นไทย.** พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี :
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531). **ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม.** เอกสารเขียนเล่ม
 คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พวงทอง โยธาใหญ่. (2545). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น:**
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตร์
 มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พันธุ์เสนห์ เปรมชัย. (2546). **ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีการปลูกต้นไม้เพื่องานภูมิทัศน์ในวิทยาลัย**
เกษตรและเทคโนโลยีบุรีรัมย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ : วิทยานิพนธ์ วท.ม.(การบริหาร
ทรัพยากรป่าไม้) สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล. (2532). **อำนาจเจ้าหน้าที่และมนุษยสัมพันธ์:** เอกสารการสอน
 ชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: โรงพิมพ์
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พูนศรี สงวนชีพ และพงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์. (2531). **การบริหารการคลังและกระบวนการ**
งบประมาณ. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดคุณพินอักษรกิจ.
- ไพศาล หวังพาณิชย์. (2531). **วิธีการวิจัย.** สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร:
 ป.สัมพันธ์พาณิชย์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2539). **เอกสารการสอนชุดวิชาการเงินธุรกิจและการภาษีอากร**
หน่วยที่ 9-15. กรุงเทพมหานคร: ป.สัมพันธ์พาณิชย์.
- โมรา บุญผล. (2524-2525). **"การบริหารจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร: เอกสารวิจัยส่วน**
บุคคลในลักษณะวิชาเศรษฐกิจ. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2546). **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารท้องถิ่น.** สาขาวิชาวิทยาการ
 จัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: สำนักพิมพ์
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัตนา สายคณิต. (2537). **หลักเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น: มหาเศรษฐศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร:
 คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (พิมพ์ครั้งที่ 3).**
 กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.

- รุ่งโรจน์ นุ่มทอง. (2552). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอวังทอง อำเภอวังทอง จังหวัดสุรินทร์.ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บุรีรัมย์: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.*
- ลดาวัลย์ สงกรานต์. (2548). *“ปัญหาของผู้ให้บริการเสียภาษี ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา”*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหาร มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วไลรัตน์ สวัสดิ์. (2546). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไม้แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2530). *หลักการสร้างและการวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- วิโรจน์ เลหาะพันธ์. (2522). *บัญชีภาษีอากร*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรสัมพันธ์.
- วีระนุช สาคเรศ. (2538). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเมืองพัทยา. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- ศราวฑู ชัยชนะ. (2547). *ความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีท้องถิ่นของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่.การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- ศักดิ์ สุนทรเสณี. (2531). *เจตคติ*. กรุงเทพมหานคร : ศี.ดี.บุ๊คสโตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์ม.
- ศุภวัฒน์ วัฒนกุล. (2527). *กฎหมายภาษีอากร 1*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ศุภลักษณ์ ศรีดีสุด. (2547). *“การภาษีอากรธุรกิจ”* หนังสือเรียนสำหรับรายวิชาภาษีอากรธุรกิจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรการบริหารธุรกิจ. อุดรดิษฐ์: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิษฐ์.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2522). *พื้นฐานการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2548). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.kpilearning.com/>. (วันที่ค้นข้อมูล : 16 ธันวาคม 2552).

- สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2544). *เครื่องชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โครงการการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลัง สำนักพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและศูนย์บริการวิชาการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : อักษรโสภณ.*
- เสกสรร วัฒนพงษ์. (2542). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวง หมายเลข 34 บางนา-บางปะกง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- สมบุญ ทาป็น. (2544). *“ปัญหาการพัฒนาประสิทธิภาพด้านการเงินการคลัง:กรณีศึกษาเปรียบเทียบ อบต. ของอำเภอเมืองกับอำเภอสันกำแพง” วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- สุชา จันทน์แอม. (2533). *จิตวิทยาการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: โอเคียนสโตร์.*
- สัตตยา กระแสร์ชล. (2531). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดตั้งอุทยานสายใจธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- อนุก เหล่าธรรมทัศน์. (2545). *ประชาธิปไตยท้องถิ่น: สาระสำคัญของการเมืองและการปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี: มิติใหม่.*
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2543). *เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ (Business Economics). กรุงเทพมหานคร: พิกษ์อักษร.*
- อมร รักษาศักดิ์. (2543). *ประชาธิปไตยและรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน. กรุงเทพมหานคร: การ์นด์.*
- อุทัย หิรัญโต. (2519). *ศิลปะศาสตร์ของนักบริหาร. กรุงเทพมหานคร: โอเคียนสโตร์.*
- อุบล ชะไวทย์. (2547). *ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง . เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- อุษา ไบหยก. (2543). *การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- Faichild, H.P. (1995). *Elements of Social Science : An Introduction to the Study of Life in Human Society.* New York : The Macmillan Company.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management (Analysis, Planning, Implementation and Control).* 6th ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Byrns, R.T. and Stone, G.W. (1992). *Student Guide for Learning Economics.* 6th ed. New York : Harper Collins College Publishers

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/๖๘๖



มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นวมินทร์ ประชานันท์

ด้วย นางมนต์นันท์ สกรรัมย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร โคยมี รองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะวน เป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/๗๘๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณวีระบุท ส่างศรี

ด้วย นางมนันท์ สครรัมย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร โดยมี รองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะวัน เป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอกความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ ตะอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คหิ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/๗๘๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณประมุข จันสุพรหม

ด้วย นางมนัสนันท์ สครรัมย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร โดยมี รองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะวัน เป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอกความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อที่ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองแบบสอบถาม



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ ๖๓๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๓ สิงหาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในการวิจัย

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโนนรัง

ด้วย นางมนัสนันท์ สกรรัมย์ นักศึกษา ระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คะเนวัน เป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ในการ นี้ นักศึกษามีความประสงค์ในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ดังนั้นจึงขออนุญาตให้ นางมนัสนันท์ สกรรัมย์ ใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างสำหรับกำหนดการทำงานผู้ทำการวิจัยจะประสานในรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๙ ๒๑๗

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/๖๔๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จิระ ค.ในเมือง อ.เมือง
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๕ กันยายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลลาดไทร

ด้วย นางมนัสนันท์ ศกรรัมย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คณะวัน เป็นประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ โดยการนี้ นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและ
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ คอ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้
ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านต่างๆ 3 ด้าน คือ
 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ
3. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านที่สุด
4. ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามผู้ศึกษาวิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีผลกระทบต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

มนัสนันท์ สกรรัมย์

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () 18-28 ปี () 29-39 ปี
() 40-49 ปี () 50-59 ปี
() 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
() อนุปริญญา / ปวส. () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ () พนักงานจ้าง / ลูกจ้างเอกชน
() อาชีพส่วนตัว / ค้าขาย () นักเรียน / นักศึกษา
() เกษตรกร () อื่นๆ (ระบุ).....

5. ระดับรายได้ต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 2,000 บาท () 2,001 - 4,000 บาท
() 4,001 - 6,000 บาท () 6,001 - 8,000 บาท
() 8,001 - 10,000 บาท () มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้

ขององค์การบริหารส่วนตำบลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์คะแนนแบ่งบอกถึงระดับความคิดเห็นการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ 5 = มากที่สุด , 4 = มาก 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว					
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4. มีความเป็นธรรมและเสมอภาค ในการให้บริการ					
5. มีความสะดวกในการรับบริการทุกขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
7. มีการบริการนอกสถานที่ และมีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
8. มีโครงการคืนกำไรให้ผู้เสียภาษีเพื่อจูงใจในการเดินทางมาเสียภาษี					
9. มีการจัดอบรมให้ความรู้กับผู้นำชุมชน และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกปี					
10. จำนวนเงินที่ชำระภาษีมีความเหมาะสมและยุติธรรม					
11. มีการเตรียมเอกสารต่าง ๆ ให้กับผู้เสียภาษีพร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย					
12. มีหนังสือแจ้งเตือนเมื่อครบกำหนดชำระภาษีตามเวลาที่กำหนด					
13. มีการสำรวจและปรับปรุงทะเบียนผู้เสียภาษีให้เป็นปัจจุบันทุกปี					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
14. มีความสุภาพและมีกิริยามารยาทเรียบร้อย					
15. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
16. แต่งกายได้เหมาะสมและบุคลิกภาพที่ดี					
17. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
18. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
21. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถทำงานแทนกันได้ โดยไม่ปล่อยให้ผู้รับบริการต้องรอนานเกินเวลาที่กำหนด					
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน และมีความเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
23. มีความเพียงพอของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ					
24. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
25. มีความสะอาดสวยงาม สบายตาของสถานที่โดยรวม ทั้งภายนอกและภายใน					
26. มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
27. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
28. มีแผ่นพับ สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
29. สภาพของห้องทำงานในการบริการจัดเก็บรายได้เหมาะสม สะดวก สะอาดและพอเพียง					
30. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บ
รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

***** ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม *****

มนัสนันท์ สครรัมย์

ผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	89.7667	30.8057	.4215	.9127
A2	89.7667	29.9782	.4023	.9141
A3	89.7333	30.4782	.4528	.9123
A4	89.7667	30.5989	.3515	.9142
A5	89.8333	30.0747	.6127	.9100
A6	89.7667	30.4609	.3833	.9137
A7	89.8667	30.3264	.6676	.9099
A8	89.8667	29.6368	.6310	.9094
A9	89.8667	30.3264	.6676	.9099
A10	89.8333	30.4195	.5115	.9115
A11	88.9000	30.8517	.0796	.9340
A12	89.8333	30.4885	.8950	.9094
A13	89.8333	30.4885	.8950	.9094
B14	89.8667	30.3264	.6676	.9099
B15	89.9000	30.9207	.3664	.9135
B16	89.9333	30.8230	.2605	.9164
B17	89.8000	30.7172	.5493	.9114
B18	89.8000	30.7172	.5493	.9114
B19	89.7333	30.4782	.3462	.9146
B20	89.8000	29.9586	.8294	.9082
B21	89.8333	30.4885	.8950	.9094
B22	89.8000	29.9586	.8294	.9082
C23	89.7667	30.1851	.6109	.9102
C24	89.8000	29.9586	.8294	.9082
C25	89.7667	30.1851	.6109	.9102
C26	89.7667	30.1851	.6109	.9102
C27	89.8000	29.9586	.8294	.9082
C28	89.8333	29.7989	.6945	.9089
C29	89.6333	29.7575	.5079	.9116
C30	89.6667	29.5402	.5926	.9100

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 30

Alpha = .9144

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	มนัสนันท์ สครรัมย์
วันเดือนปีเกิด	29 พฤศจิกายน 2520
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	357/163 หมู่ที่ 17 ตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ 31000
ตำแหน่งหน้าที่ ประวัติการศึกษา	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์พิทยาคม พ.ศ 2536 มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนตลาดโพธิ์พิทยาคม อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ 2539 มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ 2544 ศิลปศาสตรบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2547 ครุศาสตรบัณฑิต วิชาเอกภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ 2553 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์