

**ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง  
อำเภอตำเพนชัย จังหวัดนครราชสีมา**

**การค้นคว้าอิสระ**

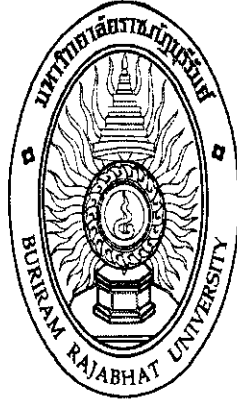
**ของ**

**ชมภู เชื้อฉุน**

**เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**

**กรกฎาคม 2560**

**ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์**



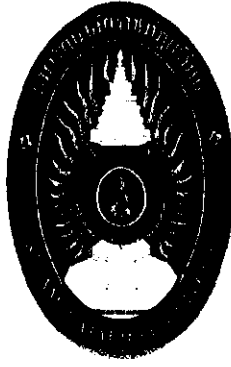
**EFFICIENCY OF REVENUE COLLECTION SERVICE OF NONGBUAWONG  
MUNICIPALITY, LAM THAMENCHAI DISTRICT, NAKHON RATCHASIMA  
PROVINCE**

**Chompoo Chuachun**

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration Program in Public Administration**

**July 2017**

**Copyright of Buriram Rajabhat University**



คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระได้พิจารณาการค้นคว้าอิสระของ นางสาวมธุ เชื้อฉุน  
เรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ประชัน คณะวัน)

ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก

..... กรรมการ

(ดร.ชัยวัฒน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ)

ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม

..... กรรมการ

(ดร.สุชีกิติ ฝอคสูงเนิน)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัครพนธ์ เนื้อไม้หอม)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

21 มี.ค. 2560

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมคุณา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

21 ก.ค. 2560

<b>ชื่อเรื่อง</b>	ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา		
<b>ผู้วิจัย</b>	ชมภู เชื้อฉุน		
<b>ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ</b>	รองศาสตราจารย์ ประชัน คะเนวัน	ที่ปรึกษาหลัก	
	ดร.ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ	ที่ปรึกษาร่วม	
<b>ปริญญา</b>	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	<b>สาขาวิชา</b>	รัฐประศาสนศาสตร์
<b>สถานศึกษา</b>	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	<b>ปีที่พิมพ์</b>	2560

### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ใน 3 ด้าน คือ ด้านบุคคล ด้านการดำเนินงาน ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร ยามาเน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 233 คน แล้วทำการสุ่มให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ ตามสัดส่วน โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย ด้วยการจับฉลาก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9435 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคคล รองลงมา คือ ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการดำเนินงาน ตามลำดับ สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรใช้มาตรการต่าง ๆ เกี่ยวกับการจูงใจเพื่อกระตุ้นให้ผู้เสียภาษีให้ความร่วมมือในการชำระภาษี เช่น การประกาศเกียรติคุณให้แก่ผู้ที่ให้ความร่วมมือในการชำระภาษี รองลงมา คือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและเพียงพอมาใช้ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้เสียภาษี และควรจัดให้มีการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ตามลำดับ

**TITLE** Efficiency of revenue collection service of Nongbuawong Municipality.

Lam Thamenchai District, Nakhon Ratchasima Province.

**AUTHOR** Chompoo Chuachun

**INDEPENDENT STUDY ADVISORS**

Associate Professor Prajan Kanawan Major Advisor

Dr. Thanyarat Phutthiphongchaicharn Co – advisor

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

**SCHOOL** Buriram Rajabhat University **YEAR** 2017

**ABSTRACT**

The purpose of this research was to study Efficiency of revenue collection service of Nongbuawong Municipality. Lam Thamenchai District, Nakhon Ratchasima Province in three aspects : personnel, operating, and place, tools and equipment. The samples were 233 of the population at Nongbuawong Municipality selected through the table of Taro Yamane. The research instrument used for collecting the data was a 3-part questionnaire, including check list, 5-rating scale and open-ended form with the reliability of 0.9435. The statistics used for analyzing the collected data were percentage, mean and standard deviation. The study results revealed that : Efficiency of revenue collection service of Nongbuawong Municipality, Lam Thamenchai District, Nakhon Ratchasima Province were overall found at a high level. Having considered each aspect, it showed that all aspects were also found at a high level. Moreover, the aspect of personnel was ranked at the average highest level and was followed by the aspect of place, tools and equipment while the aspect of operating was found at the average lowest level. The following respective points were most recommended by the sample : The incentive measures should be introduced to encourage taxpayers to cooperate in paying taxes, such as the co-payment of taxpayers. Used to serve to facilitate the taxpayer population and should be provided onsite tax services, respectively.

## ประกาศคุณูปการ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงโดยได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ประชัน คณะวน ที่ปรึกษาหลัก และ อาจารย์ ดร.ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้เอื้ออำนวยและประสานงาน ในการจัดทำ การค้นคว้าอิสระเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน คือ อาจารย์ ดร.ผดุงชาติ ยงดี คณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์น้อย สุปิงคลัด ข้าราชการบำนาญ อดีตรองนายกเทศมนตรีเมืองบุรีรัมย์ และ นายปรีดา แชะจอหอ ปลัดเทศบาล ตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เครื่องมือและแก้ไขเครื่องมือสำหรับใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้อง และประชาชนที่มาใช้บริการในการชำระภาษี กับเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงได้จากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณแต่บิดา มารดา บูรพาจารย์ คณาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่อบรมสั่งสอนให้เกิดสติปัญญา ความรู้และวิชาชีพ ตลอดจนชี้นำคุณธรรมในการดำเนินชีวิตแก่ผู้วิจัย

ชมภู เชื้อฉุน

## สารบัญ

	หน้า
หน้าอำนวยการ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
ประกาศคุณูปการ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
<b>บทที่</b>	
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่นไทย.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	40
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ.....	53
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	60
บริบทของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา..	88
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	95

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>101</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	101
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	102
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	104
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	104
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	105
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>106</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	106
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	106
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	106
<b>5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>115</b>
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	115
วิธีดำเนินการวิจัย.....	115
สรุปผลการวิจัย.....	116
อภิปรายผล.....	117
ข้อเสนอแนะ.....	121
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้.....	121
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป.....	122
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>123</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>134</b>
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย...	135
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือวิจัย.....	139



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	141
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	143
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	149
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	151

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี  
Buriram Rajabhat University

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลหนองบัววง.....	89
2.2 จำนวนประชากรที่เสียภาษีแต่ละหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลหนองบัววง.....	90
2.3 จำนวนแหล่งน้ำในเขตเทศบาลตำบลหนองบัววง.....	91
2.4 จำนวนอุตสาหกรรมในเขตเทศบาลตำบลหนองบัววง.....	92
2.5 แสดงข้อมูลด้านการพาณิชย์และการบริการในเขตเทศบาลตำบลหนองบัววง.....	92
2.6 ตารางเปรียบเทียบงบประมาณแต่ละปีงบประมาณของเทศบาลตำบลหนองบัววง....	94
3.1 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลหนองบัววง.....	101
3.2 จำนวนประชากรที่เสียภาษีและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชุมชน.....	102
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	107
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บ รายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	109
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บ รายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านบุคคล โดยภาพรวมและรายข้อ.....	110
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บ รายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านการดำเนินงาน โดยภาพรวมและรายข้อ.....	111
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บ รายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ โดยภาพรวมและรายข้อ.....	112
4.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	114

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การกระจายอำนาจทางการคลังให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นของไทยที่ผ่านมา แม้จะประสบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานนานัปการ โดยเฉพาะอุปสรรคที่เกิดจากข้อจำกัดทางด้านการเงินของประเทศ ทศนคติและความเข้าใจรวมทั้งการตระหนักรู้ในบทบาทและหน้าที่ ทั้งของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองท้องถิ่นและประชาชนที่ควรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ได้ส่งผลให้การสร้างความเข้มแข็งทางการคลังให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นซึ่งการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจในวันข้างหน้า นอกจากรัฐบาลจะต้องเร่งรัดและผลักดันให้ส่วนราชการถ่ายโอนภารกิจตามที่แผนปฏิบัติการกำหนดขึ้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นกำหนดไว้ โดยเฉพาะภารกิจด้านการศึกษาและด้านสาธารณสุขที่ใช้งบประมาณในการบริหารจัดการจำนวนมากแล้ว การปฏิรูปโครงสร้างรายได้ขององค์กรปกครองท้องถิ่นเพื่อให้มีรายได้จัดเก็บเองเพิ่มขึ้นก็เป็นความจำเป็นเร่งด่วนอีกเรื่องหนึ่งที่รัฐบาลควรให้ความสำคัญและต้องดำเนินการควบคู่กันไป

ประเทศไทยมีพัฒนาการการปกครองท้องถิ่นมาโดยลำดับ จวบจนมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2540 ที่มีสาระสำคัญในด้านการปกครองท้องถิ่น เนื่องจากมีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนอำนาจการบริหารจัดการจากส่วนกลาง เพื่อไปดำเนินการโดยตนเอง นอกเหนือจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าว ส่วนกลางยังได้ทำการถ่ายโอนอำนาจการบริหารงานคลังให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นหลักประกันความอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ แต่ปัญหาสำคัญที่พบได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถพึ่งพาตนเอง เนื่องจากปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางการเมือง ความสามารถของท้องถิ่นให้การแก้ปัญหาด้วยตนเอง และการช่วยเหลือจากส่วนกลาง รวมถึงการต้องการเงินอุดหนุนจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นความจำเป็นต่อการพัฒนาท้องถิ่น (อุคม ทุม โนมิต. 2550 : 9)

เทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ได้รับการยกฐานะเป็นหน่วยบริหารราชการท้องถิ่นที่เรียกว่าเทศบาลตำบลหนองบัววง เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ที่มารายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววงได้มาจาก 4 แหล่ง คือ 1) รายได้ที่เทศบาลจัดเก็บได้เอง เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน อากรฆ่าสัตว์ ภาษีป้าย 2) รายได้ที่ไม่ใช่ภาษีอากร เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต เป็นรายได้ที่ท้องถิ่นได้จากการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตต่าง ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถเรียกเก็บได้เองตามกฎหมาย หรืออาจมีหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานอื่นจัดเก็บให้ 3) ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บแล้วแบ่งให้อาจจะเป็นบางส่วนคือภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต 4) เงินอุดหนุน จำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ เป็นเงินอุดหนุนแบบมีเงื่อนไขที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนดโดยให้ท้องถิ่นดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่รัฐบาลกำหนด เงินอุดหนุนทั่วไป เป็นเงินอุดหนุนแบบไม่มีเงื่อนไขโดยรัฐบาลมอบให้เป็นก้อน และค่าธรรมเนียมซึ่งเป็นภารกิจที่สามารถระดมผู้ได้รับประโยชน์ เช่น ใบอนุญาตประกอบกิจการต่าง ๆ (เทศบาลตำบลหนองบัววง. 2558 : 7)

ปัญหาทางด้านงบประมาณที่พบในเทศบาลตำบลหนองบัววงพอสรุปได้ดังนี้ คือ ปัญหางบประมาณเพื่อการพัฒนาจะมีน้อยกว่ารายจ่ายประจำ ปัญหาความไม่แน่นอนของรายได้ที่เทศบาลตำบลหนองบัววงจัดเก็บได้ และมีแนวโน้มว่าจะลดลงเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจ ปัญหาการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง ทำให้เทศบาลตำบลหนองบัววงจัดเก็บรายได้ได้อย่างไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย ทำให้ขาดรายได้ไปอย่างมาก ปัญหาด้านโครงการที่ดำเนินการ เทศบาลตำบลหนองบัววงมักจะให้ความสำคัญโดยจะเน้นการดำเนินโครงการที่เป็นด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นส่วนใหญ่ เช่นเดียวกับองค์กรปกครองท้องถิ่นอื่น ปัญหาเรื่องหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองบัววง ที่ต้องทำตามที่ทางราชการมอบหมายให้โดยไม่มีเวลา บุคลากร และงบประมาณเพียงพอที่จะดำเนินโครงการได้ ปัญหาหน้าที่ที่เป็นของท้องถิ่นและของหน่วยราชการอื่นที่ซ้ำซ้อนกันในพื้นที่ของเทศบาล ปัญหาบุคลากรที่ไม่มีความรู้ ความชำนาญในเรื่องการปฏิบัติงานเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ เทศบาลตำบลหนองบัววงมักจะให้ความสำคัญกับรายจ่ายมากกว่าการจัดเก็บรายได้พิจารณาจากความไม่ใส่ใจในการที่จะหาวิธีการแก้ไขปัญหาการจัดเก็บรายได้เท่าที่ควร

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานเทศบาลสังกัดเทศบาลตำบลหนองบัววง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง ใน 3 ด้าน คือ ด้านบุคคล ด้านการดำเนินงาน ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ โดยมีความมุ่งหวังว่าผลการศึกษาวิจัยจะเป็นข้อมูลสำคัญ

ของเทศบาลตำบลหนองบัววง ในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดเก็บรายได้ตลอดจนการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง เพื่อให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมตรวจสอบ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง มีประสิทธิภาพเจริญก้าวหน้าอันเป็นประโยชน์กับประชาชน และชุมชนมากยิ่งขึ้น

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา
2. เป็นสารสนเทศในการนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหนองบัววง ข้าราชการ และพนักงานจ้างผู้มีหน้าที่ให้บริการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลหนองบัววง ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ตลอดจนการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ใน 3 ด้าน (วิพุธ อ่องสกุล. 2548 : 9 - 11) ดังนี้ ด้านบุคคล ด้านการดำเนินงาน ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีให้แก่เทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 559 คน (เทศบาลตำบลหนองบัววง. 2558 : 9)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  (Taro Yamane ; อ้างถึงใน ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. 2555 : 146) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 233 คน แล้วทำการสุ่มให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ ตามสัดส่วน โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ด้วยการจับฉลาก

3. **ตัวแปรที่ศึกษา** ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอท่ามะเขินชัย จังหวัดนครราชสีมา

### นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอท่ามะเขินชัย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้เข้าใจความหมายของศัพท์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงให้คำนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

1. **ประสิทธิภาพ** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอท่ามะเขินชัย จังหวัดนครราชสีมา

2. **การให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้** หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ส่งผลให้ในการจัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

2.1 **ด้านบุคคล** หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน การยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดเก็บภาษี การแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ความกระตือรือร้นในการให้บริการรับชำระภาษี ความพร้อมในการรับชำระภาษีด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการการจัดเก็บรายได้

2.2 **ด้านการดำเนินงาน** หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการให้บริการจัดเก็บภาษี รวมถึงกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บภาษี เช่น การประชาสัมพันธ์ การอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษี การแจ้งให้มาชำระภาษี การสำรวจหรือปรับปรุงข้อมูลภาษี ขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษี รวมถึงการให้บริการนอกพื้นที่และนอกเวลาราชการในการจัดเก็บภาษี

2.3 **ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์** หมายถึง อาคาร สถานที่หรือบริเวณ ที่ให้บริการในการจัดเก็บภาษี มีที่จอดรถ ห้องน้ำ สนามเด็กเล่น ลานกีฬา ที่พักผ่อนหย่อนใจ มีเก้าอี้นั่งพักรับรองแก่ประชาชน รวมถึงความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อ

ให้บริการมีป้ายแสดงรายละเอียดวิธีปฏิบัติและช่วงเวลาที่รับชำระภาษี เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการให้บริการการจัดเก็บภาษีมีความเพียงพอมีความทันสมัยและมีคุณภาพ เช่น ตู้เก็บเอกสาร แบบพิมพ์ต่าง ๆ คอมพิวเตอร์ เครื่องเขียน ยานพาหนะ เป็นต้น

**3. เทศบาลตำบล** หมายถึง เทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

**4. ประชาชน** หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ต้องชำระภาษีอากรต่าง ๆ ให้แก่เทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้  
ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร  
และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ โดยขอนำมากล่าวเพื่อกำหนดกรอบในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
6. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
7. บริบทของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับ  
ค่านิยมและทัศนคติโดยที่ต่างก็เป็นเรื่องราวทางจิตชุดหนึ่งๆ ที่เริ่มจากค่านิยมอันเป็นเรื่องราวทางจิต  
อย่างกว้างๆ และทัศนคติเป็นเรื่องราวทางจิตที่แคบลงไปจนกระทั่งถึงความคิดเห็นซึ่งคุณสมบัติ  
ประจำตัวบางอย่าง เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน และการติดต่อกันระหว่างบุคคล  
นับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลและกลุ่มมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้เพราะ  
พื้นฐานความรู้อันเป็นกระบวนการทางสังคม โดยเฉพาะกรณีที่ได้รับจากการศึกษามาเป็นเวลานาน  
หลายปี จะเป็นรากฐานในการก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะ ซึ่งในทฤษฎี  
ต่าง ๆ เช่น ทฤษฎีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือสิ่งใหม่ ๆ ผู้มีการศึกษาหรือพื้นฐานความรู้สูง  
จะยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ได้รวดเร็วกว่าผู้มีพื้นฐานความรู้ต่ำ

#### ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางความคิดหรือการตัดสินใจพิจารณาเกี่ยวกับสิ่งหนึ่ง  
สิ่งใดที่ก่อตัวขึ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคล หรือเป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีวิจารณญาณ



โดยยึดความรู้ และประสบการณ์ของบุคคลนั้นเป็นหลัก โดยไม่จำเป็นต้องเอาความรู้ที่ถูกต้อง หรือข้อพิจารณาใด ๆ มาพิสูจน์ ได้มีผู้ให้ความหมายและนิยามไว้หลายท่านดังนี้

เดวิส (Davis. 1971 : 4 ; อ้างถึงใน ธิตินา โรจนวัชรากิจบาล. 2543 : 11) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใด อย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ หรือ ความคิดเห็นเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับ

โคเลสติก (Kolesnik. 1970 : 7 ; อ้างถึงใน ชัยยงค์ ภูเนตร์. 2543 : 21) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่า (Evaluation judgment) หรือทัศนะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

เวปสเตอร์ (Webster. 1978 : 11 ; อ้างถึงใน อภิชาติ สุทธิชยาพิพัฒน์. 2544 : 17) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า หมายถึง ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บน ความรู้สึกอันแท้จริงหรือความแน่นอน แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ การลงความคิดเห็นของแต่ละบุคคล จะเป็นไปตามที่บุคคลนั้นเป็นจริง หรือตรงตามที่คิดไว้

โชว์และไรท์ (Show & Write. 1967 : 320 ; อ้างถึงใน กิตติศักดิ์ แจ่มจรูณ. 2551 : 8) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่า (Evaluation judgement) หรือทัศนะ (Point of view) เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และ ความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น เป็นความรู้สึกนึกคิด การตัดสินใจ และการแสดงออกในด้าน ความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ที่นำไปสู่การคาดคะเนหรือการแปลผล เกี่ยวกับพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์ต่าง ๆ อาจมีแนวโน้มที่จะมีความเห็นทั้งทางบวกและ ทางลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อย่างไรก็ตามความคิดเห็นอาจจะผิดพลาดได้หากไม่มีมูลความจริง

#### **ความสำคัญของความคิดเห็น**

ความคิดเห็นมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมากเพราะทำให้เราทราบความต้องการ ของบุคคลต่าง ๆ ในสังคมสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของผู้กระทำและสามารถนำมาประมวลผลที่ได้ จากความคิดเห็นได้โดยมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของความคิดเห็นดังต่อไปนี้

โยธิน ศันสนยุทธ และคณะ (2524 : 46 ; อ้างถึงใน ชยากร เทศะบำรุง. 2544 : 7) กล่าวว่า การศึกษาความคิดเห็นมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมากเพราะทำให้เราทราบความต้องการ ของบุคคลต่าง ๆ ในสังคมสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของผู้กระทำว่าดีหรือไม่ดีอย่างไร จากความคิดเห็น ของผู้ได้รับประโยชน์ เพื่อให้ผู้กระทำได้ทำการปรับปรุงพฤติกรรมทัศนคติของผู้ถูกกระทำให้ดีกว่าเดิม ตัวอย่างที่เห็นได้ง่าย เช่น กิจการค้าของบริษัทเอกชนโดยเฉพาะสถานีโทรทัศน์จะสอบถาม

ความคิดเห็นของผู้ชมรายการต่อรายการโทรทัศน์ต่าง ๆ อยู่เสมอเพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นกว่าเดิม

สมโชค แก้วสีดวง (2544 : 12) ได้สรุปความสำคัญของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลนั้นมีความสำคัญต่อการตัดสินใจ และการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลนั้นโดยตรงซึ่งจะเป็นไปเชิงสร้างสรรค์หรือทำลายก็ได้

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2522 : 19 - 20 ; อ้างถึงใน รณภพ ทองประดับ. 2554 : 7) กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็นจะมีประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยโครงการพัฒนาใด ๆ ก็ตามถ้าจะให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริงแล้วก็ควรจะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชน การเผยแพร่โครงการและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการจึงจะเกิดผลดี คือ จะช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่น อันเป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ใช้ประเมินโครงการ ถ้าสาธารณชนมีส่วนหรือมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็นในโครงการใด ๆ ที่จะพัฒนาประเทศนั้นก็ทำให้ประชาชนเกิดจิตสำนึกในการเป็นเจ้าของที่จะเปลี่ยนแปลงปรับปรุงหรือรักษาไว้ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงานรวมทั้งการฝึกหัดการทำงานด้วย

กล่าวโดยสรุป คือ ความสำคัญของความคิดเห็นทำให้ทราบความต้องการของบุคคลต่าง ๆ ในสังคมสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้กระทำว่าดีหรือไม่คืออย่างไร จากความคิดเห็นของผู้ได้ รับประโยชน์จะเป็นแนวทางนำไปกำหนดนโยบายต่าง ๆ หากพบข้อบกพร่องสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น

#### ประเภทของความคิดเห็น

การแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยมีพื้นฐานจากความรู้ความเข้าใจสิ่งนั้น ๆ ทำให้สามารถจำแนกประเภทของความคิดเห็นได้โดยมีผู้จำแนกประเภทของความคิดเห็น ดังนี้

สุชา จันทน์เอม (2545 : 14) ได้แบ่งความคิดเห็นเป็น 2 ประเภท คือ

1. การคิดโดยไม่ต้องมีจุดหมาย (Undirected thinking) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าความคิดต่อเนื่อง (Associative thinking) การคิดแบบเชื่อมโยงเป็นความคิดที่ไม่มีจุดหมายเป็นอิสระจากการถูกกำหนดด้วยเงื่อนไขภายนอก เช่น การฝัน การจินตนาการ การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง เป็นต้น

2. การคิดอย่างมีจุดหมาย (The goal – directed thinking) เป็นการคิดที่มักมีบทสรุป หลังจากที่ได้คิดเสร็จหรือเมื่อต้องการหาคำตอบในวิถีทางสมเหตุสมผลในการแก้ไขปัญหา การคิดแบบนี้มีเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น การวิเคราะห์การคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

แรมเมอร์ (Remmer. 1954 : 171 ; อ้างถึงใน ชิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. 2551 : 9) ได้แบ่งประเภทความคิดเห็นออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากประสบการณ์ และการเรียนรู้ซึ่งสามารถทราบทิศทาง ได้แก่

1.1 ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงบูชา

1.2 ทิศทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ ความเข้าใจ การมีความคิดต่อสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดีชอบยอมรับความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

กู๊ด (Good. 1959 : 376 ; อ้างถึงใน สุทธิพงศ์ ทรงเจริญ. 2550 : 7) แบ่งประเภทของความคิดเห็นไว้แตกต่างกันตามลักษณะของความคิดเห็นเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. ความคิดเห็นทั่วไป (General opinion) หมายถึง ความเชื่อ ความเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์แน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผล หรือการวิเคราะห์ หรือเป็นการกล่าวกว้างๆ ที่คิดว่ามีความน่าจะเป็นมากกว่าจะมาจากความรู้สึก

2. ความคิดเห็นเฉพาะ (Specific opinion) หมายถึง การพิจารณาการวินิจฉัยจากแหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่เชื่อถือได้

3. ความคิดเห็นสาธารณะ (Public opinion) หมายถึง ข้อพิจารณาหรือวินิจฉัยรวมของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อและข้อเท็จจริง

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประเภทความคิดเห็นเกิดจากการมีความคิดต่อสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ การเรียนรู้เข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ที่ได้พบเห็น หรือจากประสบการณ์ สามารถแบ่งได้ทั้งในทางที่ดี และในทางที่ไม่ดี ขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของผู้นั้น

#### องค์ประกอบของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล โดยมีอารมณ์เข้ามาเป็นส่วนประกอบความคิดเห็นของบุคคลมีองค์ประกอบหลายด้าน ซึ่งในแต่ละด้านจะมีความสำคัญแตกต่างกันไปดังมีผู้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคิดเห็นต่อไปนี้

ประกาพ็ญ สุวรรณ (2533 : 10 -15 ; อ้างถึงใน นิสาชล ประสารสุข. 2540 : 12) ได้แบ่งองค์ประกอบของความคิดเห็นเป็น 3 ส่วน ดังนี้คือ

1. องค์ประกอบด้านพุทธิปัญญา (Cognitive component) ได้แก่ ความคิด ความเข้าใจ (Thought or Idea) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้วิเคราะห์ และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับทำให้เกิดความคิดเห็นซึ่งแสดงออกในแนวคิดที่ว่าอะไรถูก อะไรผิด ความคิดนี้อาจจะอยู่ในรูปแบบใดแบบหนึ่งที่แตกต่างกัน

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่สอดคล้องกับความคิดและความเชื่อของบุคคลที่มีความรู้สึกเป็นตัวเร้าความคิดอีกต่อหนึ่ง คือถ้าบุคคลมีความคิดในทางที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้นความคิดเห็นจะแสดงออกมาในรูปของความรู้สึก ชอบ ไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจ ซึ่งแสดงออกมาโดยสีหน้าท่าทางที่เขาคิด หรือพูดถึงสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) ความพร้อมหรือความโน้มเอียงล่วงหน้าที่จะกระทำหรือตอบสนอง (Predisposition to act toward some aspect of his environment) ถ้ามีสิ่งเร้าที่เหมาะสมจะเกิดการปฏิบัติหรือมีปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งอันเป็นผลมาจากความคิดและความรู้สึก ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปการยอมรับหรือปฏิเสธการเข้าหาหรือถอยหนีเป็นการกระทำ ที่สามารถสังเกตได้

โทมัส (Thomas. 1971 : 12 ; อ้างถึงใน กนกศักดิ์ แสงเงินอ่อน. 2546 : 30) กล่าวว่าความคิดเห็นโดยทั่วไปต้องมีองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่ถูกวัด สิ่งเร้า และมีการตอบสนองซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง ต่ำ มาก น้อย

วิภาพร ตรีสิงห์พิทักษ์ (2545 : 21-22) ได้สรุปองค์ประกอบของความคิดเห็นว่าเกิดจากการเรียนรู้ประสบการณ์ของบุคคลมี 4 ประการ คือ

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูนและบูรณาการของการตอบสนองเกี่ยวกับแนวความคิดต่าง ๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอนอื่น ๆ

2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคลซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันนอกจากประสบการณ์ของแต่ละคนจะสะสมขึ้นเรื่อย ๆ แล้วยังทำให้มีรูปแบบเป็นของตนเอง ดังนั้นความคิดเห็นบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะบุคคลแล้วแต่พัฒนาการของบุคคลนั้น ๆ

3. การเลียนแบบการถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคนได้มาจากการเลียนแบบของคนอื่นที่พอใจ เช่น บิดา มารดา พี่น้อง และคนอื่น ๆ

4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนย่อมมีความคิดเห็นคล้ายตามกลุ่มสังคมที่ตนอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อศาสนา สถาบันต่าง ๆ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของความคิดประกอบด้วยกระบวนการเรียนรู้ที่ได้รับของการตอบสนองแนวคิดประสบการณ์ส่วนตัวทั้งทางตรงและทางอ้อม การลอกเลียนแบบจากบุคคลอื่นรวมถึงอิทธิพลกลุ่มสังคมพันธุกรรมสภาพแวดล้อมและการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นมีองค์ประกอบหลายอย่างทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นแตกต่างกันออกไปตามผลแห่งปัจจัยของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งได้มีผู้ให้ทัศนะไว้หลายท่าน ดังนี้

ฟอสเตอร์ (Foster. 1992 : 88 ; อ้างถึงใน ชนกสุดา เพ็ชรไทย. 2551 : 7) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ดังนี้

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่าง ๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็นความคุ้นเคยอาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมเนื่องมาจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน

ถวิล ธาราโกชน (2526 : 63 ; อ้างถึงใน กร ภัทรไพศาลกิจ. 2553 : 8) กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นว่ามาจากปัจจัยหลายประการ ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้ในการรับรู้ความผิดปกติหรือความบกพร่องของอวัยวะรับสัมผัสจะมีผลต่อความคิดเห็นที่ไม่ดีต่อบุคคลภายนอก

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์ด้วยตนเอง การกระทำด้วยตนเองหรือการได้พบเห็นทำให้บุคคลมีความพึงใจและเกิดความคิดต่อสิ่งนั้น

3. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อบุคคลเป็นเด็ก ผู้ปกครองจะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดและให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กด้วย

4. ทัศนคติและความเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตขึ้นย่อมต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้น ความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิงหรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียน หน่วยงานที่ความคิดเห็นเหมือนกันหรือต่างกันย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย

5. สื่อสารมวลชน คือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรามากขึ้น สื่อเหล่านี้ ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

ธีระพร อูวรรณโณ (2529 : 51 - 54 ; อ้างถึงใน นงลักษณ์ ตีรอบ. 2553 : 8) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเกิดขึ้นจากอิทธิพลต่าง ๆ ดังนี้

1. พ่อแม่เป็นแหล่งอิทธิพลสูงสุดโดยเฉพาะในวัยเด็กซึ่งกำลังมีการพัฒนาทางด้าน ค่านิยม ความเชื่อ และความรู้สึกนึกคิดออกมาในกรอบของครอบครัวที่มีพ่อแม่เป็นผู้มีอำนาจให้คุณเมื่อทำความดีให้โทษเมื่อทำสิ่งไม่ดีหรือสิ่งที่ไม่ดีที่พ่อแม่ไม่เห็นด้วย
2. กลุ่มต่าง ๆ ในสถานบันศึกษา เช่น ครู และเพื่อนๆ
3. ประสบการณ์ส่วนตัว นักจิตวิเคราะห์เน้นเรื่องประสบการณ์ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับ ความรุนแรงและกระทบกระเทือนใจบุคคลได้นาน
4. สื่อมวลชน เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่พยายามเปลี่ยนความเห็นของคนให้หันไปนิยมผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ต้องเข้าไปจำหน่ายให้กับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการองค์ประกอบของความคิดเห็น

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็น คือ สิ่งต่าง ๆ ที่บุคคล แต่ละบุคคลได้ประสบพบเห็น ไม่ว่าจะประสบพบเห็นโดยตรงหรือประสบพบเห็นทางอ้อม อาจมาจากการเรียนรู้ ค่านิยมความเชื่อ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลแตกต่างกันไป

#### วิธีวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็นเป็นการวัดการแสดงออกถึงความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเหมือนกันหรือแตกต่างกันก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคลต่อสิ่งนั้น ๆ การวัดความคิดเห็นมีนักวิชาการหลายท่านกำหนดวิธีการวัดความคิดเห็นไว้ ดังนี้

เบสท์ (Best. 1977 : 77 ; อ้างถึงใน สุกิจ เหลืองสกุลไทย. 2544 : 6) ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดที่จะบอกถึงความคิดเห็นก็คือการแสดงให้เห็นถึงร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะใดและจะทำได้ตามข้อคิดเห็นเหล่านั้น

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2545 : 102 - 117) ได้เขียนเอกสารประกอบการเรียนการสอน ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวัดว่ามาตร วัดเจตคติ หรือทัศนคติ หรือความคิดเห็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีแบบสเกลวัดความต่างทางศัพท์ (S-D Scale = Semantic differential scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นโดยอาศัยคู่คุณสมบัตินี้ที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี - เลว ขยัน - ขี้เกียจ เป็นต้น

2. วิธีลิเคิทสเกล (Likert scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมกันมากที่สุด เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่ายประหยัดเวลาผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน 5 4 3 2 1 หรือ +2 +1 -1 -2 ตามลำดับ

3. วิธีกัทแมนสเกล (Guttman scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับของความคิดเห็นสูง - ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากต่ำสุดถึงสูงสุด และแสดงถึงการสะสมของข้อความความคิดเห็น

4. วิธีเทอร์สโตนสเกล (Thurstone scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาตรแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็นหรือทัศนคติไปในทิศทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน

วิธีช เจียมบรรจง (2523 : 8 ; อ้างถึงใน นิตยา อนงค์. 2548 : 12) ได้กล่าวถึงการวัดความคิดเห็นไว้ว่า การวัดความคิดเห็นเป็นการวัดจากแรงงูใจ การรับรู้ แต่มีข้อแตกต่างของประสบการณ์และปัจจัยอื่น ๆ ดังนี้

1. การฉายภาพ (Projective technique) เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการจากภาพ โดยภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมาและสามารถพิจารณาได้ว่าบุคคลมีความคิดเห็นหรือความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็นทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมาเป็นสำคัญ

2. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการซักถามบุคคลช่วยให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

3. การส่งแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นวิธีการวัดความคิดเห็นที่สิ้นเปลืองเวลาและเงินทุนน้อยกว่าวิธีอื่น โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ได้คำตอบกลับมาแต่มีข้อจำกัดอยู่ที่ผู้ถูกถามต้องอ่านออกเขียนได้

4. การให้เล่าความรู้สึก (Self-report) เป็นการวัดโดยการใช้บุคคลเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา ซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดตามประสบการณ์และความสามารถออกมา ถึงแม้ไม่สามารถวัดความคิดเห็นได้โดยตรงแต่เนื่องจากความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้วยภาษาพูด ภาษาเขียน จึงสามารถวัดได้จากการแสดงออกดังกล่าวโดยอาศัยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น การตอบแบบสอบถาม การฉายภาพ การสัมภาษณ์ และการเล่าความรู้สึก เป็นต้น

ชอว์ และไรท์ (Shaw & Wright. 1976 : 28 - 29 ; อ้างถึงใน ประเสริฐ ลายโถ. 2551 : 12) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล การวัดจึงวัดจากแรงงูใจ การรับรู้ แต่มีข้อแตกต่างกันอยู่ที่ประสบการณ์และปัจจัยอื่น ๆ จึงมีวิธีวัดความคิดเห็น ดังนี้

1. การฉายภาพ เป็นการวัด โดยการสร้างจินตนาการ โดยใช้ภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมา และสามารถพิสูจน์ได้ว่าบุคคลมีความคิดเห็นหรือมีความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

2. การสัมภาษณ์ เป็นการซักถามบุคคลให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

กล่าวโดยสรุป วิธีการวัดระดับความคิดเห็นสามารถนำมาศึกษา วิเคราะห์ความต้องการของประชาชน โดยรวมเป็นแนวทางกำหนดวิสัยทัศน์หรือ นโยบายต่าง ๆ ในการจัดการบริหารงานให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานทุกหน่วยงานควบคู่กับการพัฒนาองค์กรต่อไป

### แนวคิดเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่นไทย

การคลังท้องถิ่นเป็นเครื่องมือหรือกระบวนการในการจัดการอันหนึ่งที่เป็นกลไกที่สำคัญในการบริหารงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองท้องถิ่น ดังนั้น การคลังท้องถิ่นจึงมีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมากที่จะช่วยให้สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท้องถิ่นมีความเจริญก้าวหน้าและสามารถบริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้ดี

#### ความหมายของการคลังท้องถิ่น

การบริหารงานคลังโดยทั่วไป (Financial administration) มีความหมายครอบคลุมเรื่องที่เกี่ยวข้องรายได้ การกำหนดรายจ่าย การจัดงบประมาณ การจัดซื้อวัสดุ การว่าจ้าง การบัญชี และการตรวจสอบบัญชี ซึ่งความหมายของการคลังท้องถิ่นมีลักษณะใกล้เคียงกันในการดำเนินการของท้องถิ่น ท้องถิ่นจะต้องมีรายได้ ซึ่งรายได้หลักของท้องถิ่นจัดเก็บเองมีน้อย จึงทำให้ท้องถิ่นต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาลกลางในการใช้จ่ายกิจการต่าง ๆ ที่ท้องถิ่นจะต้องทำทั้งนี้ เพื่อให้ท้องถิ่นมีความเจริญก้าวหน้าและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงมีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่น (Local finance) ไว้ดังต่อไปนี้

อุษา ใบหยก (2544 : 215) ให้ความหมายของการคลังท้องถิ่น หมายถึง ประสิทธิภาพการปกครองท้องถิ่น และการพัฒนาท้องถิ่นที่แท้จริงของท้องถิ่นไม่ได้หมายถึงมีอำนาจอิสระในการจัดเก็บภาษีส่วนท้องถิ่นได้เท่านั้น แต่ต้องหมายถึงความสามารถในการบริหารการคลังในการดำเนินนโยบายให้ได้รับผลประโยชน์สูงสุดคุ้มค่างบเงินลงทุนเป็นสำคัญ

จรัส สุวรรณมาลา และคณะ (2546 : 2) ได้ให้ความหมายการคลังท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง การระดม “ปัจจัยการผลิต” มาใช้ในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งในยุคก่อน



มีการระดมกำลังแรงคน สิ่งของ ทรัพย์สิน ที่ดิน มาใช้ทำกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ในชุมชน แต่ในยุคนี้จะมุ่งเน้นการหา “รายได้” ที่เป็นตัวเงินมาใช้จ่ายในการจัดบริการเป็นหลัก

พรชัย รัชมิแพทย์ (2545 : 214) ได้กล่าวไว้ว่า อำนาจการคลังท้องถิ่น หมายถึง อำนาจที่กำหนดให้ท้องถิ่นหารายได้และค่าใช้จ่ายรายได้นั้น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะตามต้องการของราษฎรในท้องถิ่น ท้องถิ่นจะกำหนดรายได้รายจ่ายเองโดยไม่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจมิได้

โสภณ ตะติโชติพันธ์ (2550 : ออนไลน์) ได้ให้ความหมายการคลังท้องถิ่นไว้ว่า การระดม “ปัจจัยการผลิต” มาใช้ในการจัดทำหรือบริหารสาธารณะแก่ประชาชนพลเมือง ในท้องถิ่น รวมหมายถึง การบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการพิจารณาถึงการหารายได้ การกำหนดรายจ่าย การจัดงบประมาณ การจัดซื้อวัสดุ การว่าจ้าง การเงินและบัญชีและการตรวจสอบบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น สรุปได้ว่าการคลังท้องถิ่น หมายถึง การบริหาร การจัดการเกี่ยวกับการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในด้านการจัดหารายได้ รายจ่าย งบประมาณการก่อนนี้ การจัดสรรงบประมาณ การควบคุมการใช้จ่าย และการบริหารงานโดยที่รัฐบาลกลางได้มอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจในการดำเนินการซึ่งเป็นอำนาจตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณ ในการจัดทำกิจกรรมสาธารณะหรือโครงการ เพื่อประโยชน์และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

#### **ความสำคัญของการคลังท้องถิ่น**

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการจัดทำบริการสาธารณะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เพื่ออำนวยความสะดวกและความผาสุกให้แก่ประชาชน รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่นเป็นสำคัญ ดังนั้น การคลังท้องถิ่นจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการจัดหารายได้ เพื่อนำมาจัดทำงบประมาณรายจ่ายให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงนับว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของการคลังท้องถิ่นดังนี้

อุษา ไบหยก (2544 : 215) ได้กล่าวว่า เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการจัดทำบริการสาธารณะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นจึงจำต้องมีรายได้ที่เพียงพอ หรือยืมขึ้นอยู่กับรายได้แก่การทะนุบำรุงท้องถิ่นตามสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพึ่งพาหรือขอรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล จะต้องถูกควบคุมจากส่วนกลางมากขึ้นตามจำนวนเงินที่ได้รับอุดหนุนนี้ การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถูกควบคุมจากส่วนกลาง

มาก่อให้เกิดสิทธิและอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองลดน้อยลง และขาดความริเริ่มที่จะปรับปรุงท้องถิ่นของตนเองได้เจริญก้าวหน้า และส่งผลกระทบต่อการพัฒนาทางการเมืองของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ซึ่งจะเห็นว่าในประเทศที่มีการปกครองส่วนท้องถิ่นที่พัฒนาแล้ว รัฐบาลจะมอบอำนาจในการจัดหารายได้ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2550 : 258) กล่าวว่า การคลังนับว่ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติภารกิจเพื่อให้บริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย เนื่องจากจะต้องมีการจัดหารายได้และใช้จ่ายเงินให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามเจตนารมณ์หรือความต้องการของท้องถิ่น การที่จะดำเนินกิจกรรมในท้องถิ่นให้ได้คืบหน้าขึ้นอยู่กับการบริหารงานคลังที่ดีเป็นสำคัญ ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้นทุกขณะ จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความจำเป็นต้องใช้จ่ายเงินมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนตามสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนไป ดังนั้น การคลังจึงมีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเจริญก้าวหน้าและมีความสามารถในการรับใช้ประชาชนในท้องถิ่นได้มากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับว่ามีรายได้ของท้องถิ่นเป็นสำคัญ หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถูกควบคุมจากส่วนกลางมากขึ้นเท่านั้น ทำให้อำนาจในการปกครองตนเองลดน้อยลง ในทางกลับกันหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้และมีฐานะทางการคลังดีก็ทำให้การควบคุมจากส่วนกลางน้อยลงตามไปด้วย

ภักดี ศิวะพรชัย (2540 : 10) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการคลังท้องถิ่นว่ารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นับเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารการคลัง เพื่อการบริหารงานส่วนท้องถิ่น เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการจัดทำบริการสาธารณะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เพื่ออำนวยความสะดวก และความผาสุกให้แก่ประชาชน รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่นจำเป็นต้องมีรายได้ที่เพียงพอ หรือขึ้นอยู่กับว่ามีรายได้แก่การบำรุงท้องถิ่นตามสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้น้อยหรือไม่เพียงพอ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพึ่งพาหรือขอรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เมื่อการเป็นดังนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องถูกควบคุมจากส่วนกลางมากขึ้นตามจำนวนเงินที่ได้รับการอุดหนุนนี้ การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถูกควบคุมจากส่วนกลางมากย่อมทำให้สิทธิและอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองลดน้อยลงและขาดความริเริ่มที่จะ

ปรับปรุงท้องถิ่นของตน ให้เจริญก้าวหน้าและส่งผลกระทบต่อการพัฒนาทางการเมืองของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ซึ่งจะเห็นว่าในประเทศที่มีการปกครองส่วนท้องถิ่นที่พัฒนาแล้ว รัฐบาลจะมอบอำนาจในการจัดหารายได้ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง

สรุปได้ว่า การคลังของท้องถิ่นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดหารายได้ และกำหนดการใช้จ่าย การบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การคลังท้องถิ่นจึงมีความสำคัญยิ่งในการที่จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสามารถในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมีรายได้น้อยและฐานะการคลังยังไม่ดีแล้วก็ไม่พื้นที่จะต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เมื่อเป็นเช่นนี้จำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถูกควบคุมจากส่วนกลางมากขึ้นเท่าใด ย่อมทำให้มีสิทธิหรืออำนาจการปกครองตนเองมีน้อยลงและส่งผลทำให้ขาดความคิดริเริ่มที่จะปรับปรุงท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าเท่าที่ควร

#### การกระจายอำนาจทางการคลัง

การกระจายอำนาจทางการคลังเป็นกลยุทธ์ด้านหนึ่งในกลยุทธ์หลาย ๆ ด้านของการกระจายอำนาจ โดยเฉพาะการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครองสู่ภูมิภาคและท้องถิ่นนั้น การกระจายอำนาจทางการคลังนับว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดประการหนึ่ง อันจะทำให้การบริหารและการปฏิบัติในการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครองสู่ท้องถิ่นนั้นบรรลุวัตถุประสงค์และความต้องการของประชาชน

จรัส สุวรรณมาลา และคณะ (2546 : 34) ได้กล่าวว่า การกระจายอำนาจทางการคลัง หมายถึง การมอบอำนาจหน้าที่ (Delegation) หรือการโอนอำนาจหน้าที่ (Transfer of authority) หรือการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) ที่เกี่ยวกับการเงินการคลังให้หน่วยราชการระดับต่าง ๆ สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้ โดยไม่ต้องเสนอขออนุมัติหรือความเห็นจากหน่วยงานระดับเหนือขึ้นไป และอาจรวมถึงการกระจายอำนาจออกนอกระบบราชการ เช่น การให้เอกชนรับผิดชอบดำเนินการเงินการคลังบางอย่างแทนราชการ (Privatization) หรือการกระจายให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการเงินการคลังของหน่วยราชการ การให้เอกชนดำเนินการและมอบอำนาจการตัดสินใจในการจัดทำทางการเงินการคลังเหล่านั้นด้วยตนเองอย่างอิสระ (Autonomy) โดยรัฐไม่มีอำนาจนั้นอีกต่อไปและไม่กำหนดให้อยู่ในการบังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ ในราชการบริหารส่วนกลางคงมีแต่หน้าที่สนับสนุนและควบคุมกำกับเท่านั้น แต่การกระจายความรับผิดชอบให้หน่วยงานระดับรองลงไปดำเนินการเงินการคลังมีความสำคัญของอำนาจกับความรับผิดชอบอยู่ที่ “การตัดสินใจ” ซึ่งมีความแตกต่างกันตามสภาพพื้นที่ ภารกิจ ความชำนาญเฉพาะกิจ ประเด็นที่ควรพิจารณา คือ (1) สภาพแวดล้อมของระบบการเงินการคลังจะสอดคล้อง

กับสมรรถนะของท้องถิ่น (2) ความสัมพันธ์ใน “แกนตั้ง” และ “การเมือง” (3) พื้นฐานโครงสร้างเศรษฐกิจ สังคม การเมือง มีความเข้มแข็งเพียงใดในประเทศอุตสาหกรรมการเติบโตของราชการบริหารส่วนท้องถิ่นจะพัฒนาไปพร้อม ๆ กับองค์ประกอบของการจัดการในราชการบริหารส่วนกลาง ลักษณะนี้การกระจายอำนาจการเงินการคลัง ไม่ยากนักหากการกระจายอำนาจมีการพัฒนาไปจากราชการบริหารส่วนกลางมากเท่าใดจะทำให้ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นเข้มแข็งมากขึ้นเท่านั้น

สมบุญ ทาป็น (2544 : 11) ได้กล่าวว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง สภาพที่หน่วยงานหรือชุมชนระดับล่างมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางและวิธีการดำเนินงานของตนเองได้อย่างกว้างขวาง การกระจายอำนาจเป็นสถานะที่ตรงกันข้ามกับการรวมอำนาจซึ่งเป็นสถานะที่หน่วยงานระดับบนสุด หรือองค์การระดับสูงเป็นผู้กำหนดแนวทางและวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ในทุกเรื่อง

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2550 : 435) ได้กล่าวว่า ตามหลักการกระจายอำนาจทางการคลังท้องถิ่น (Fiscal decentralization) หมายถึง การโอนความรับผิดชอบในการตัดสินใจด้านการเงินจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่นซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ สำหรับการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงิน ซึ่งได้มาจากการจัดเก็บภาษีในท้องถิ่นและเงินอุดหนุนของรัฐบาล ซึ่งลักษณะสำคัญของการกระจายอำนาจทางการคลังมี ดังนี้

1. บริการสาธารณะที่ให้กับท้องถิ่นจะต้องดำเนินการต่อประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้ได้รับบริการจากรัฐ
2. ผู้ใช้บริการท้องถิ่นจะต้องจ่ายค่าบริการบางส่วน โดยประชาชนในท้องถิ่นอาจร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผลิตบริการสาธารณะ
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถหารายได้จากภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และอากรฆ่าสัตว์
4. มีการโอนรายได้จากรัฐบาลกลางสำหรับค่าใช้จ่ายบางอย่างหรือการใช้จ่ายทั่วไปให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอนุญาตให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นกู้ยืม

สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจทางการคลัง หมายถึง การมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจในการตัดสินใจในแนวทางการดำเนินงานของตนเอง โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น และให้อิสระทางการคลังตามสมควรภายใต้

ขอบเขตของกฎหมาย ทั้งเรื่องของรายรับและการใช้จ่ายเงินในกิจการที่จำเป็น โดยมีรัฐบาลคอยช่วยเหลือและสนับสนุนเพื่อให้ท้องถิ่นได้รับประโยชน์มากที่สุด

### ความสำคัญของการกระจายอำนาจทางการคลัง

การกระจายอำนาจทางการคลังจากส่วนกลางไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เพื่อให้ท้องถิ่นเกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการด้านการเงินการคลังมากขึ้น ตลอดจนสามารถบริหารงบประมาณต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่และรวดเร็ว ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจทางการคลังไว้หลายประการ ดังนี้

จรัส สุวรรณมาลา (2542 : 39) ได้กล่าวว่า การกระจายอำนาจทางการคลังเป็นวิธีการสำคัญในการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครองสู่ท้องถิ่น เนื่องจากการกระจายอำนาจทางการคลังจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวม เป็นการกระจายความเจริญและความมั่นคงออกไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน ทั้งเป็นการส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพของการปกครองของภูมิภาคและท้องถิ่นต่าง ๆ ด้วยนั่นเอง หลักการในการกระจายอำนาจทางการคลัง ไปสู่ท้องถิ่น

1. การให้ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บภาษีท้องถิ่น (Local tax) บางประเภทได้เอง หรือการให้ท้องถิ่นได้รับส่วนแบ่งรายได้จากการจัดเก็บภาษีบางประเภท ร่วมกับรัฐบาลกลาง (Revenue sharing taxes) ก็ได้
2. การให้เงินอุดหนุนในการพัฒนาแก่ท้องถิ่นที่มีฐานะทางการเงินน้อยกว่าท้องถิ่นอื่น และรายได้ของท้องถิ่นนั้นไม่เพียงพอที่จะเลี้ยงตัวเองได้ เพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนทุกคน จะได้รับการบริการด้านสาธารณสุขไปทั่วพื้นฐานของรัฐอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะตั้งถิ่นฐานอยู่ ณ ที่ใดของประเทศ
3. การให้สิทธิแก่ท้องถิ่นในการกู้ยืมเงินเพื่อใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น โดยรัฐบาลอาจจะเป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้ หรือจัดตั้ง หรือหาสถาบันการเงินให้ท้องถิ่นกู้ยืมในอัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อให้ท้องถิ่นไปใช้ในโครงการการลงทุน หรือใช้ดำเนินกิจกรรมหลักของตนเองได้

สมบุญ ทาป็น (2544 : 19) ได้กล่าวว่า การกระจายอำนาจทางการคลังให้ประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจโดยรวม การกระจายความเจริญและความมั่นคงสู่ภูมิภาคต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมเสมอภาคกัน พร้อมกับการสนับสนุนการปกครองของตนเองของภูมิภาคและท้องถิ่นต่าง ๆ นั้น จึงเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและอาจจำเป็นต้องทำการปรับปรุงระบบการคลังให้มีความยืดหยุ่นต่อสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2550 : 436 - 437) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการกระจายอำนาจทางการคลังโดยอ้างรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 78 ได้บัญญัติให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขปโภค ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานและสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนจังหวัดนั้น มาตรา 284 บัญญัติว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลาย ย่อมมีความอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคลและมีอำนาจของตนเอง โดยเฉพาะเหตุผลที่รัฐบาลกระจายอำนาจทางการคลังให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีอำนาจทางการคลัง มีด้วยกัน 2 เหตุผล คือ

1. เหตุผลทางเศรษฐกิจเพราะจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรบริการสาธารณะ บางอย่าง เช่น ถนน สวนสาธารณะ การขจัดขยะมูลฝอย และบริการอื่น ๆ ซึ่งรัฐบาลไม่สามารถทำหน้าที่จัดสรรบริการสาธารณะดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงให้ท้องถิ่นเป็นผู้ทำหน้าที่จัดสรรเอง ทั้งนี้ เพราะท้องถิ่นจะทราบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างดี สามารถปรับค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมกับฐานะการคลัง และการเสียสละของประชาชนในท้องถิ่นที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ช่วยให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการเสียภาษีโดยสมัครใจมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ก็เพราะประชาชนผู้เสียภาษีส่วนใหญ่จะทราบว่าเงินภาษีที่เสียไปได้นำไปใช้จ่าย เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและท้องถิ่น จึงทำให้ประชาชนเต็มใจที่จะเสียภาษีให้แก่ท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

2. เหตุผลทางการเมือง เพราะเป็นรากฐานของการส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย กล่าวคือ ประชาชนในท้องถิ่นจะได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการเลือกผู้แทนเข้าไปบริหารในท้องถิ่นทำให้ท้องถิ่นได้มีโอกาสใกล้ชิดกับประชาชนได้มากที่สุด และทำให้ทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง และเมื่อรัฐบาลได้กระจายอำนาจและหน้าที่ให้แก่ท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะได้มีเวลาแก้ปัญหาสำคัญของประเทศอย่างจริงจังต่อไป นอกจากนี้ ยังเป็นรากฐานในการฝึกผู้นำการเมืองของประเทศเพราะการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของท้องถิ่นนั้นเป็นวิธีการหนึ่งในการฝึกฝนและสร้างผู้นำทางการเมือง ผู้นำบริหารงานสาธารณะในระดับต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุป การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้มีบทบาทและความมีอิสระในการดำเนินกิจกรรมและการบริหารจัดการเป็นแนวคิดหนึ่งที่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ และหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 283-290 ได้กำหนดกรอบไว้ โดยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จะมีการกระจายอำนาจในหลาย ๆ ด้าน ทั้งด้านภารกิจและหน้าที่ด้านบุคลากร และโดยเฉพาะด้านการคลังที่เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การกระจายอำนาจบรรลุผลสำเร็จ

### เครื่องมือในการกระจายอำนาจทางการคลัง

กระบวนการกระจายอำนาจทางการคลังของไทยได้เริ่มขึ้นอย่างมั่นคงภายใต้บทบัญญัติของกฎหมายที่ถูกตราขึ้น เพื่อรองรับกระบวนการถ่ายโอนอำนาจทางการเงินและการคลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกระบวนการดังกล่าวได้ดำเนินมาอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานของความมุ่งมั่นที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทรัพยากรทางการเงินที่เพียงพอสำหรับใช้ในการบริหารงาน และการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน และได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงเครื่องมือในการกระจายอำนาจทางการคลังไว้ ดังนี้

สมบุญ ทาปัน (2544 : 19) ได้กล่าวว่า เครื่องมือหรือมาตรการทางการคลังที่รัฐบาลนำมาใช้สนับสนุนการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครองสู่ภูมิภาคและท้องถิ่นมี 3 มาตรการหลัก คือ ภาษี และการหารายได้ งบประมาณรายจ่ายและการกู้ยืม

1. ในด้านภาษีนั้นรัฐบาลอาจให้ภูมิภาคและท้องถิ่นมีอำนาจจัดเก็บภาษีท้องถิ่นบางประเภทในท้องถิ่นของตนเองได้ หรือท้องถิ่นมีรายได้จากภาษีประเภทร่วมกับรัฐบาลระดับชาติ นอกจากภาษีแล้วรัฐบาลอาจให้ท้องถิ่นมีอำนาจดำเนินกิจกรรมเชิงพาณิชย์หรือกึ่งพาณิชย์ ซึ่งสามารถร่วมลงทุนกับเอกชนและเก็บค่าบริการจากประชาชนผู้ใช้บริการได้
2. ในด้านงบประมาณรายจ่ายนั้นรัฐบาลสามารถสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่น โดยการจัดสรรเงินอุดหนุนในสัดส่วนที่สูงกว่าท้องถิ่นที่มีฐานะร่ำรวยหรือมีศักยภาพทางการเงินสูงกว่า ทั้งนี้ เพื่อช่วยลดความแตกต่างทางเศรษฐกิจระหว่างภูมิภาคและชุมชนประการหนึ่ง และเพื่อสร้างหลักประกันว่าประชาชนทุกคนจะได้รับการบริการสาธารณะพื้นฐานของรัฐอย่างเสมอภาคไม่ว่าบุคคลนั้นจะตั้งถิ่นฐานอยู่ ณ พื้นที่ใด ๆ ของประเทศก็ตาม
3. ในเรื่องการกู้ยืมเงินนั้น รัฐบาลอาจอนุญาตให้ท้องถิ่นกู้เงินมาไว้ในโครงการลงทุนหรือใช้ดำเนินกิจกรรมหลักของตนเองได้ นอกจากนั้นรัฐบาลอาจสนับสนุนการกู้เงินของท้องถิ่นโดยการเป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้ให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกู้เงินได้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำและมีความสะดวก ฯลฯ เป็นต้น

สมชัย ฤชุพันธุ์ (2545 : 4) ได้กล่าวถึงเครื่องมือหรือมาตรการในการกระจายอำนาจทางการคลังมี 2 มาตรการ คือ

1. การใช้รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวกำหนด (Revenue Approach) การกระจายอำนาจทางการคลังตามมาตรการนี้ จะดำเนินการโดยการโอนอำนาจในการจัดเก็บภาษีไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือด้วยการโอนเงินภาษีไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เป็นหลักและใช้เงินอุดหนุนเป็นรอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ที่มีอิสระในการใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น การกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรรายได้แต่ละประเภทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตราการนี้ จึงให้ความสำคัญต่อการกระจายอำนาจในการจัดเก็บรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดเก็บได้เอง การจัดสรรรายได้จากรัฐบาลส่วนกลางเป็นการจัดสรรจากภาษีที่เป็นฐานร่วมของส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น โดยเพิ่มสัดส่วนที่จัดสรรให้ส่วนท้องถิ่นสูงขึ้นตามเป้าหมายที่กำหนดไว้แล้ว และจัดสรรเงินอุดหนุนทั่วไปที่คำนึงถึงหลักความเท่าเทียมระหว่างท้องถิ่น โดยใช้สัดส่วนจำนวนประชากรเป็นเกณฑ์การจัดสรรรายได้ทั้งปี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังคงมีอิสระในการจัดสรรงบประมาณ เพื่อภารกิจต่าง ๆ ตามความต้องการของประชาชน และความจำเป็นในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง

2. การใช้รายจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวกำหนด (Expenditure approach) การกระจายอำนาจทางการคลังตามมาตราการนี้เป็นการกระจายอำนาจด้วยการอาศัยด้านรายจ่ายเป็นหลัก โดยมีวิธีดำเนินการใน 2 ลักษณะ คือ

2.1 ใช้วิธีจัดส่งเงินภาษีไปให้สำนักงานงบประมาณแล้วให้สำนักงานงบประมาณไปจัดสรรให้กระทรวง ทบวง กรม ที่มีโครงการในท้องถิ่นแล้วค่อย ๆ ถ่ายโอนโครงการนั้นไปให้ท้องถิ่นแบบค่อยเป็นค่อยไป

2.2 การจัดสรรรายได้ให้สอดคล้องกับภารกิจ ทั้งภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบอยู่เดิมตามอำนาจหน้าที่ และภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐบาลเพิ่มขึ้น ตามหลักการที่เมื่อมีการส่งมอบภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทนรัฐบาลแล้ว รัฐบาลจะต้องส่งมอบงบประมาณเพื่อใช้สำหรับดำเนินงานตามภารกิจที่ส่งมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

วิธีการตามข้อ 2.1 ได้ถูกนำมาใช้ในระยะเริ่มต้นของการกระจายอำนาจทางการคลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในลักษณะของเงินถ่ายโอน แต่หลังจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา รัฐบาลได้พยายามจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามความจำเป็นในการใช้จ่ายเงิน หรือตามขนาดของภารกิจของแต่ละองค์กรตามวิธีการในข้อ 2.2 แต่ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรรายได้ตามมาตราการนี้ ต้องอาศัยข้อมูลที่ใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงในแต่ละท้องถิ่นมากที่สุด เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในคณะกรรมการการกระจายอำนาจฯ และมีความยุ่งยากในการดำเนินการ ขณะนี้จึงดำเนินการตามมาตราการนี้ได้เฉพาะการจัดสรรรายได้จากเงินอุดหนุนของรัฐบาลที่จัดสรรในลักษณะเงินอุดหนุนเฉพาะกิจหรือ



เงินอุดหนุนทั่วไป กำหนดวัตถุประสงค์การใช้จ่ายเงินเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ดำเนินภารกิจตามที่รัฐบาลกำหนดเท่านั้น

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจทางการคลังเป็นการกระจายอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้จ่ายจากรัฐบาล โดยรัฐบาลมอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบทางการคลังให้กับท้องถิ่นให้มีอิสระในการตัดสินใจทางการคลัง ได้แก่ การจัดหารายได้ รายจ่าย การก่อหนี้ และการบริหารการคลัง โดยไม่ต้องอยู่ในการบังคับบัญชาของรัฐบาลเพียงแต่อยู่ในการควบคุมบางเรื่องที่เป็นเท่านั้น และเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของท้องถิ่น เพราะท้องถิ่นจะทราบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี และเพื่อให้ท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจกรรมด้านการบริการสาธารณะ และการบริหารงบประมาณของตนเอง ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญเป็นการช่วยให้ประชาชนในท้องถิ่นมีจิตสำนึกในการเสียภาษีโดยสมัครใจ ทั้งนี้ เพราะประชาชนผู้เสียภาษีส่วนใหญ่จะทราบว่าเงินภาษีที่เสียไปได้นำไปใช้จ่ายเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง และท้องถิ่นอย่างไร

### แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

ภาษีอากรเป็นสิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชนและนำมาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม โดยมีได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี และเมื่อกล่าวถึงคำว่า ภาษีอากรนั้น จากอดีตจนถึงปัจจุบันก็ได้มีนักเศรษฐศาสตร์หลาย ๆ ท่านที่จะพยายามกำหนดนิยามความหมายของคำว่าภาษีอากรเพื่อให้ใช้ได้สมบูรณ์

#### ความหมายของภาษีอากร

ความหมายของภาษีอากร (Tax) ปัจจุบันที่จะครอบคลุมภาษีอากรทุกประเภทอย่างสมบูรณ์ไม่ได้ นักเศรษฐศาสตร์ได้พยายามที่จะให้คำจำกัดความ หรือความหมายของคำว่า ภาษีอากรไว้ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2540 : 2) ให้ความหมายของภาษีอากรไว้ว่า หมายถึง เงินได้หรือทรัพย์สินที่เคลื่อนย้ายออกจากภาคเอกชน ไปสู่รัฐบาล ยกเว้นการกู้ยืมและการขายสินค้า บริการในราคาทุนของรัฐบาล

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2546 : 28-29) ได้ให้ความหมายของภาษี ดังนี้  
นัยที่หนึ่ง ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชนและนำไปใช้ประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม โดยมีได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี ซึ่งมีสาระสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. ภาษีอากร เป็นสิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บในที่นี้เน้นคำว่า “สิ่ง” หมายความว่า การเก็บภาษีอากรนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นในรูปเงินตราเสมอไปอาจเป็นในรูปสิ่งของหรือบริการก็ได้ เช่น ในสมัยโบราณมีการเก็บภาษีรูปของผลผลิตที่ผลิตได้หรือการเกณฑ์แรงงาน เป็นต้น
2. บังคับจัดเก็บ หมายความว่า ภาษีอากรจะต้องมีลักษณะบังคับ กล่าวคือ ไม่ใช่สิ่งที่ประชาชนผู้เสียภาษีจะเลือกได้ การเสียภาษีเป็นหน้าที่และเป็นเรื่องที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บเอาไม่ว่าผู้เสียจะสมัครใจหรือไม่
3. ไปใช้เพื่อประโยชน์สังคมโดยส่วนรวม ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บไปนั้นมุ่งที่จะเอาไปใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมโดยส่วนรวมไม่ใช่เพื่อผู้ใดคนหนึ่งโดยเฉพาะ
4. มิได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี หมายความว่า การเก็บภาษีนั้นมิได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี ผู้เสียภาษีอาจได้รับประโยชน์ทางอ้อมหรือประโยชน์อาจเกิดขึ้นโดยตรงโดยมิได้ตั้งใจ นอกจากนั้นแล้วขนาดของประโยชน์ที่ได้รับก็ไม่จำเป็นต้องเท่าเทียมกับจำนวนภาษีที่เสีย

นัยที่สอง ภาษีอากร หมายถึง รายได้หรือทรัพยากรที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาลและไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล คำนิยามตามนัยที่สองมีประเด็นที่พึงพิจารณา 4 ประเด็น คือ

1. ภาษี หมายถึง รายได้หรือทรัพยากร หมายความว่า ภาษีอาจเป็นในรูปเงินตราหรือในรูปสินค้าและบริการก็ได้
2. ภาษี หมายถึง รายได้หรือทรัพยากรที่ได้มีการเคลื่อนย้าย จากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล หมายความว่า การเก็บภาษีเป็นการเคลื่อนย้ายรายได้ หรือทรัพยากรจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล ในที่นี้พึงเข้าใจว่าการเก็บภาษีมิได้เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น ในสังคมการเก็บภาษีเป็นเพียงการเคลื่อนย้ายรายได้หรือทรัพยากร จากความครอบครองของเอกชนไปสู่ความครอบครองของรัฐบาลเท่านั้น กล่าวคือ ในการเก็บภาษีนั้นสังคมมิได้มีสินค้าและบริการเพิ่มขึ้นรายได้ของสังคมจึงมิได้เพิ่มขึ้น แม้รัฐบาลจะมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการเก็บภาษีแต่เอกชนก็มีรายได้ลดลงเท่ากับรายได้ที่รัฐบาลเพิ่มขึ้น ดังนั้น สังคมทั้งสังคมจึงมิได้มีรายได้หรือทรัพยากรเพิ่มขึ้นจากการเก็บภาษี จึงเป็นเงินโอน (Transfer payment) มิใช่รายได้ (Income) ของสังคมและการเก็บภาษีก็คือ การโอนอำนาจซื้อหรือทรัพยากรจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล โดยที่ในการโอนนั้นมีได้ก่อให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้นในสังคม

3. การโอนรายได้จากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาลนั้น ไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนแก่รัฐบาล หมายความว่า ไม่ใช่การกู้ยืมเอง กล่าวคือ การกู้ยืมเงินนั้นเป็นการเคลื่อนย้ายรายได้หรือทรัพยากรจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาลเหมือนกันแต่ก็ก่อให้เกิดภาระที่รัฐบาลจะต้องเคลื่อนย้าย

รายได้หรือทรัพยากรกลับคืนสู่ภาคเอกชน เมื่อตอนรัฐบาลชำระเงินคืนให้แก่เอกชนแต่การเก็บภาษีนี้นั้นรัฐบาลไม่มีข้อผูกพันในการชำระคืน

4. ปัญหาว่าการที่รัฐบาลประกอบกิจการที่ได้กำไรจะเป็นภาษีหรือไม่ เพราะตัวรัฐบาลเองมิได้จัดตั้งขึ้นเพื่อมุ่งกำไรหรือหากำไร แต่การได้กำไรของรัฐบาลในส่วนที่เกินกว่าต้นทุนหรือผลตอบแทนต่อปัจจัยการผลิตก็เท่ากับว่ารัฐบาลได้อิสรรายได้หรือทรัพยากรจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล การโอนรายได้นี้ถือเป็นภาษีอย่างหนึ่ง ตัวอย่างเช่น กิจการโรงงานยาสูบหรือกองสลากกินแบ่งของรัฐบาล รัฐบาลได้กำไรจากกิจการทั้งสองกำไรนี้ถือได้ว่าเป็นภาษีรูปหนึ่ง สิ่งที่น่าคิดต่อไปก็คือว่าหากรัฐบาลดำเนินการขาดทุน เช่น กิจการของขนส่งมวลชนจะถือเป็นอะไรถ้าหากรัฐบาลได้ นำเอาเงินภาษีมาช่วยเหลือกิจการขนส่งมวลชนก็ถือได้ว่าเป็นภาษีในเชิงลบ (Negative income tax) คือ เป็นการคืนรายได้หรือเคลื่อนย้ายรายได้จากภาครัฐบาลไปสู่ภาคเอกชนหรือเป็นการอุดหนุน (Subsidy) นั่นเอง

มานิต นิธิประทีป (2551 : 33) ให้ความหมายของภาษีอากรไว้ว่า หมายถึง รายได้หรือทรัพยากรที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาลและไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล

ดังนั้น ความหมายของภาษีอากร กล่าวโดยสรุป คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชนหรือเป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรระหว่างภาคเอกชนกับรัฐบาล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าภาษีอากรไม่จำเป็นต้องเป็นเงินตราเสมอไป แต่อาจอยู่ในรูปของการบริการหรือสิ่งของที่ประชาชนจ่ายให้แก่รัฐบาลก็ได้ เช่น การที่รัฐบาลบังคับการเกณฑ์ทหารของชายไทย หรือการที่รัฐบาลบังคับซื้อสินค้าหรือบริการในตลาดที่ควรจะเป็นจากประชาชน และผู้จ่ายมิได้รับประโยชน์ตอบแทนโดยตรงจากการจ่ายนั้นเป็นต้น

#### หลักการจัดเก็บภาษีอากร

ภาษีอากรเป็นรายได้หลักอย่างหนึ่งของประเทศ ดังนั้นจึงควรมีหลักการเก็บภาษีอากรที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารการจัดเก็บภาษี ซึ่งควรจะยึดหลักการโดยมีความเป็นธรรมและเสมอภาคภายใต้หลักความชอบด้วยกฎหมาย อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงหลักความคุ้มครองสิทธิและหน้าที่ของผู้เสียภาษีด้วย ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กำหนดหลักการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีไว้ ดังนี้

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2540 : 45) ได้สรุปหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีมี่ 7 ประการ ดังนี้

1. หลักของความแน่นอน (Certainty) การจัดเก็บภาษีอากรจะต้องมีความแน่นอนและชัดเจนไม่ว่าจะเป็นเรื่องของฐานภาษี อัตราภาษี กำหนดเวลาและวิธีการจัดเก็บภาษีช่วยให้

สามารถบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรได้ง่ายขึ้น และความแน่นอนในเรื่องฐานภาษียังเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดช่องทางที่เจ้าหน้าที่จะร่วมมือกับผู้เสียภาษีทำการทุจริตได้โดยง่าย

2. หลักของการประหยัด (Low compliance and collection costs) ระบบของการจัดเก็บภาษีที่ดีนั้น ภาษีอากรแต่ละประเภทที่จัดเก็บจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุดและเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำที่สุดด้วย คือ การจัดเก็บภาษีโดยทำให้รายได้ภาษีที่รัฐจะได้รับกับภาระภาษีที่ประชาชนชำระให้แก่รัฐหักด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษี สำหรับภาระภาษีทั้งหมดของประชาชนคือจำนวนภาษีอากรที่ประชาชนชำระให้แก่รัฐรวมถึงภาระข้อยุ่งยากต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการที่ต้องเสียภาษี (Compliance costs) เช่น เวลาค่าใช้จ่ายและความยุ่งยากต่าง ๆ ดังนั้นการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีคือการจัดเก็บโดยที่รัฐเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยที่สุดและประชาชนมีภาระข้อยุ่งยากต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเสียภาษีน้อยที่สุด

3. หลักของการเสมอภาค (Equity) การจัดเก็บภาษีที่ดีนั้นจะต้องก่อให้เกิดความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในหมู่ผู้เสียภาษีทุกคน หลักความยุติธรรมในการเก็บภาษีนั้นเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีที่ดี การพิจารณาความเป็นธรรมนั้นจะต้องพิจารณาความเป็นธรรมเกี่ยวกับภาษีที่จัดเก็บและความเป็นธรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีนั้น โดยเป็นความยุติธรรมทั้งในส่วนของหลักเกณฑ์ของภาษีอากร และความยุติธรรมในการปฏิบัติการจัดเก็บของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้เสียภาษี

4. หลักของการยอมรับ (Acceptability) การบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทจะทำได้ง่ายขึ้น ถ้าหากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีการที่ผู้เสียภาษียอมรับในการจัดเก็บภาษีอากรยอมทำให้ผู้เสียภาษียินดีที่จะให้ความร่วมมือในการเสียภาษีทำให้รัฐสามารถบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตาม การที่ประชาชนยินดีให้ความร่วมมือในการเสียภาษีนั้นมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมในการจัดเก็บภาษีและผลประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีจะได้รับกลับคืนจากการเสียภาษีด้วย

5. หลักของการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Enforceability) ในระบบภาษีอากรที่ดีนั้นภาษีอากรทุกประเภทจะจัดเก็บต้องสามารถทำการบริหารจัดการจัดเก็บอย่างได้ผลในทางปฏิบัติ คือ ต้องเป็นภาษีอากรที่มีเหตุผลในทางทฤษฎีและสามารถทำการบริหารจัดการจัดเก็บอย่างได้ผลในทางปฏิบัติ

6. หลักของการทำรายได้ (Productivity) คือ ภาษีที่ดีสำหรับรัฐบาลนั้นควรเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลเป็นอย่างดีด้วย กล่าวคือ เป็นภาษีที่มีฐานภาษีใหญ่และฐานภาษีขยายตัวได้รวดเร็วตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ทำให้รัฐได้รับรายได้จากภาษีอากรนั้นมาก โดยที่ไม่ต้องเพิ่มอัตราภาษี

7. หลักของความยืดหยุ่น (Flexibility) ภาษีที่ดินนั้นควรจะเป็นภาษีที่มีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจของประเทศ หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีได้ง่าย

สมิลค์ (Smilk. 1969 : 777 ; อ้างถึงใน อนันต์ โคตรมันคง. 2552 : 47) อธิบายถึงหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีไว้ดังนี้

1. ภาษีที่มีลักษณะที่ดีควรจัดเก็บจากประชาชนทุกคนตามฐานะเพราะว่าแต่ละคนต่างก็ได้รับประโยชน์และคุ้มครองจากรัฐบาล
2. ภาษีที่ทุกคนต้องเสียต้องมีความแน่นอน ไม่มีลักษณะกำกวมลักษณะและรูปแบบของภาษีตลอดจนจำนวนที่ต้องเสียภาษีจะต้องเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีอากรทุกคน
3. การเสียภาษีทุกชนิด ควรจะต้องจัดเก็บตามวันเวลา และสถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวก และจะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีด้วย
4. ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บ ต้องไม่ให้ความเดือดร้อนในการมาเสียภาษีของผู้เสียภาษีและค่าใช้จ่ายของรัฐบาลในการจัดเก็บภาษีน้อยที่สุด

เอนก เขียวถาวร (2529 : 4 ; อ้างถึงใน บรรจง แก้วไตรรัตน์. 2553 : 13-14 ) ได้กล่าวถึงหลักการจัดเก็บภาษีที่ดีของอดัม สมิท ที่ได้ให้หลักการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีนั้น รัฐต้องคำนึงถึงลักษณะของภาษีอากรที่จะมีความเป็นธรรมเหมาะสมและก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งฝ่ายรัฐบาล การจัดเก็บภาษีและฝ่ายผู้เสียภาษีอากรให้มากที่สุด ดังนั้นการวางหลักการจัดเก็บภาษีที่ดีไว้เป็นแนวทาง ลักษณะของภาษีอากรที่ดีจะต้องประกอบด้วย

1. หลักความยุติธรรม หรือหลักความเป็นธรรม (Equity) ซึ่งสามารถแสดงออกให้เห็นโดยการที่รัฐได้แบ่งภาระภาษีให้กับประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีอย่างเป็นธรรม หลักการดังกล่าวเป็นหัวใจของระบบภาษีอากรที่ดี หากระบบภาษีอากรมีความเป็นยุติธรรมหรือเป็นธรรมแล้วก็จะนำไปสู่ความยินยอมเสียภาษีโดยสมัครใจของผู้เสียภาษี (Voluntary compliance) ซึ่งอดัม สมิท (Adam Smith) ได้สนับสนุนให้ใช้อัตรากำหนดแบบคงที่เป็นเครื่องกำหนดความสามารถและไม่สนับสนุนให้มีการยกเว้นหรือให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด ทั้งนี้ก็เพื่อต้องการเปิดโอกาสให้บุคคลทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการเลือกประกอบอาชีพได้โดยเสรี จากหลักความยุติธรรมดังกล่าวนี้ถือได้ว่า เป็นการสนับสนุนลัทธิเศรษฐกิจเสรีนิยมอย่างหนึ่ง โดยให้มีการแทรกแซงของรัฐบาลน้อยที่สุด

2. หลักความแน่นอน (Certainty) คือ จะต้องมีการกำหนดภาระภาษีให้ประชาชนทราบล่วงหน้าว่าจะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเท่าใดจะต้องเสียเมื่อใด และจะต้องเสียด้วยวิธีใดหรือภาษีอากรที่เรียกเก็บนั้นต้องมีความชัดเจนในแง่ของบุคคลผู้ที่ต้องเสียภาษีอัตราที่กำหนดเวลาในการเสียภาษีและในเรื่องอื่น ๆ ด้วย

3. หลักความเป็นกลาง (Neutrality) หมายถึง ระบบภาษีอากรที่มีโครงสร้างเป็นกลาง ในทางเศรษฐกิจมากที่สุดไม่เปลี่ยนแปลง หรือกระทบกระเทือนรูปแบบการบริโภคหรือการออม การแข่งขันผลิตสินค้าและบริการของผู้ผลิตตลอดจนการทำงานของกลไกตลาด ทั้งนี้เพื่อให้กลไกตลาดสามารถทำหน้าที่ในการจัดสรรทรัพยากรไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. หลักอำนาจรายได้ (Productivity) หมายถึง ภาษีอากรที่ดีจะต้องเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้สูงให้กับรัฐบาล จึงควรประกอบด้วยภาษีอากรน้อยประเภท แต่ภาษีอากรแต่ละประเภทต้องสามารถทำรายได้ให้กับรัฐบาลสูงในสถานการณ์ทางเศรษฐกิจทุกรูปแบบ โดยมีลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ คือ

4.1 จะต้องเป็นภาษีอากรที่มีฐานกว้าง กล่าวคือ จะต้องครอบคลุมจำนวนผู้เสียภาษีอากรจำนวนมาก และขณะเดียวกันฐานภาษีที่ใช้เรียกเก็บภาษีจากผู้เสียภาษีอากรแต่ละรายจะต้องมีขนาดใหญ่ด้วย ภาษีอากรที่มีฐานกว้างเช่นนี้จะทำรายได้ให้กับประเทศได้สูงโดยไม่จำเป็นต้องใช้อัตรากำไรที่สูงเท่าใดนัก

4.2 อัตรากำไรที่ใช้หากเป็นอัตรากำไรลักษณะก้าวหน้า เมื่อฐานภาษีขนาดใหญ่ขึ้นจะทำให้รัฐบาลได้รับรายได้ภาษีอากรมากขึ้นในสัดส่วนที่สูงกว่าการขยายตัวของฐานภาษี

5. หลักความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง ภาษีอากรที่ดีควรจะเป็นเครื่องมือในการช่วยบรรลุมวัตถุประสงค์ในการรักษาเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจด้วย คือ สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงในทางเศรษฐกิจได้เป็นอย่างดีและเหมาะสม ซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นโครงสร้างที่มีอัตรากำไรก้าวหน้า

6. หลักประสิทธิภาพในการบริหาร (Administrative efficiency) หมายถึง ภาษีอากรที่ดีต้องทำให้รัฐสามารถบริหารการจัดเก็บได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ (Collection cost) น้อยที่สุดซึ่งค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บนั้นนับว่าเป็นความสูญเปล่าในทางเศรษฐกิจ ทั้งนี้เพราะการจัดเก็บภาษีเป็นเพียงการโอนทรัพยากรจากภาคเอกชนมาสู่ภาครัฐบาล โดยมิได้ก่อให้เกิดรายได้หรือผลผลิตของประเทศแต่อย่างใด

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า หลักการจัดเก็บภาษีอากรที่เป็นธรรมซึ่งนับว่าสำคัญมาก เนื่องจากการจัดเก็บภาษีอากรที่เป็นธรรมจะมีส่วนช่วยยกระดับความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของประชาชนได้มาก นอกจากนั้น ต้องประกอบด้วยหลักความแน่นอน หลักความสะดวก และหลักการประหยัด การนำหลักที่ดีของการจัดเก็บต้องคำนึงถึงแนวนโยบายของรัฐ และคำนึงถึงสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย

## การจัดเก็บภาษี

การจัดเก็บภาษีของท้องถิ่น ได้แก่ จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และยังมีภาษีบางชนิดที่รัฐเป็นผู้จัดเก็บแล้วจัดสรรให้คือ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน ค่าภาคหลวงแร่และค่าภาคหลวงปิโตรเลียม เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีรายได้ที่ได้รับจากเงินอุดหนุนรัฐบาลจำนวนมาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทหน้าที่สำคัญทางด้านการใช้จ่ายงบประมาณจำนวนสูงที่มีผลเชื่อมโยงต่อภาระหน้าที่ในการเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีของผู้ที่มีรายได้จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (2543 : 55-62) ได้กล่าวถึงการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นไว้ดังนี้

### 1. ภาษีป้าย

#### 1.1 ป้ายที่ต้องเสียภาษี

1.1.1 ป้ายที่ต้องเสียภาษี ได้แก่ ป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษรภาพหรือเครื่องหมายที่เขียนแกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีใด ๆ

1.1.2 ไม่เป็นป้ายที่ได้รับการยกเว้นภาษีป้าย

#### 1.2 ป้ายที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษี ได้แก่

1.2.1 ป้ายที่แสดงไว้ ณ โรงมหรสพ และบริเวณของโรงมหรสพนั้นเพื่อโฆษณา  
มหรสพ

1.2.2 ป้ายที่แสดงไว้ที่สินค้าหรือสิ่งห่อหุ้มหรือบรรจุสินค้า

1.2.3 ป้ายที่แสดงไว้ในบริเวณงานที่จัดขึ้นเป็นครั้งคราว

1.2.4 ป้ายที่แสดงไว้ที่คนและสัตว์

1.2.5 ป้ายที่แสดงไว้ในอาคารที่ใช้ประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นหรือภายในอาคารซึ่งเป็นที่รโหฐาน ทั้งนี้เพื่อหารายได้ แต่ละป้ายมีพื้นที่ไม่เกินสามตารางเมตร แต่ไม่รวมถึงป้ายตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนพาณิชย์

1.2.6 ป้ายของราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคหรือราชการส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน

1.2.7 ป้ายขององค์การที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์การของรัฐบาลหรือตามกฎหมายว่าด้วยงานนั้น ๆ และหน่วยงานที่นำรายได้ส่งรัฐ

1.2.8 ป้ายของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

1.2.9 ป้ายของโรงเรียนเอกชนตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชนหรือสถาบัน  
อุดมศึกษาที่แสดงไว้ ณ อาคารหรือบริเวณของโรงเรียนเอกชน หรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชนนั้น

1.2.10 ป้ายของผู้ประกอบการการเกษตรซึ่งค่าผลผลิตอันเกิดจากการเกษตร  
ของตน

1.2.11 ป้ายของวัดหรือผู้ดำเนินการเพื่อประโยชน์แก่การศาสนา  
หรือการกุศลสาธารณะโดยเฉพาะ

1.2.12 ป้ายของสมาคมหรือมูลนิธิ

1.2.13 ป้ายที่กำหนดในกฎกระทรวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2535) ออกตามความใน  
พ.ร.บ. ภาษีป้าย พ.ศ. 2510 กำหนดป้ายที่ได้รับการยกเว้นภาษี คือ

1.2.13.1 ป้ายที่แสดงหรือติดตั้งไว้ที่รถยนต์ส่วนบุคคลรถจักรยานยนต์  
รถบดถนน หรือรถแทรกเตอร์

1.2.13.2 ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่ล้อเลื่อน

1.2.13.3 ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่ยานพาหนะนอกเหนือจาก

ข้อ 1.2.13.1 และ 1.2.13.2 โดยมีพื้นที่ไม่เกินห้าร้อยตารางเซนติเมตร

1.2 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ได้แก่

1.2.1 เจ้าของป้าย

1.2.2 ในกรณีที่ไม่มีผู้อื่นยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายหรือเมื่อพนักงาน  
เจ้าหน้าที่ไม่อาจหาเจ้าของป้ายได้ ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีถ้าไม่อาจ  
หาตัวผู้ครอบครองป้ายนั้นได้ ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือที่ดินที่ป้ายนั้นติดตั้ง  
หรือแสดงอยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายตามลำดับ

1.3 ระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีป้าย

1.3.1 เจ้าของป้ายที่มีหน้าที่เสียภาษีป้ายต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย  
(ภ.ป.1) ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี

1.3.2 ในกรณีที่ติดตั้งหรือแสดงป้ายภายหลังเดือนมีนาคม หรือติดตั้งหรือแสดง  
ป้ายใหม่แทนป้ายเดิมหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขอันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีป้ายเพิ่มให้เจ้าของป้ายยื่น  
แบบแสดงรายการภายใน 15 วัน นับแต่วันติดตั้งหรือแสดงป้าย หรือนับแต่วันที่เปลี่ยนแปลง  
แก้ไข

1.4 การคำนวณพื้นที่ป้าย อัตราค่าภาษีป้าย และการคำนวณภาษีป้าย

1.4.1 การคำนวณพื้นที่ป้าย



- 1.4.1.1 ป้ายที่มีขอบเขตกำหนดได้  
ส่วนกว้างที่สุด X ส่วนยาวที่สุดของขอบเขตป้าย
- 1.4.1.2 การคำนวณภาษีป้ายให้คำนวณโดยนำพื้นที่ป้ายคูณด้วยอัตรา  
ภาษีป้าย
- 1.5 ขั้นตอนการชำระภาษีป้าย
- 1.5.1 เจ้าของป้ายหรือผู้ซึ่งเจ้าของป้ายมอบหมายอื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย  
(ภ.ป.1) พร้อมด้วยหลักฐาน
- 1.5.1.1 สำนักงานของท้องถิ่นที่ป้ายนั้นติดตั้งหรือแสดงอยู่ในเขตราชการ  
ส่วนท้องถิ่นนั้น
- 1.5.1.2 สำนักงานท้องถิ่นซึ่งการจดทะเบียนยานพาหนะได้กระทำในเขต  
ราชการส่วนท้องถิ่นนั้น
- 1.5.1.3 สถานที่อื่นที่บริหารท้องถิ่นกำหนด
- 1.6 การชำระภาษีป้าย
- เจ้าของป้ายมีหน้าที่ชำระภาษีเป็นรายปี ยกเว้นป้ายที่แสดงปีแรก
- 1.6.1 ระยะเวลาภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมินถ้าเกินเวลา  
จะต้องเสียเงินเพิ่ม
- 1.6.2 สถานที่ชำระภาษี
- 1.6.2.1 สถานที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายไว้
- 1.6.2.2 สถานที่อื่นที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนด
- 1.6.3 การชำระภาษีวิธีอื่น
- 1.6.3.1 ธนาณัติหรือตั๋วแลกเงินของธนาคารส่งจ่ายส่วนท้องถิ่น
- 1.6.3.2 ส่งโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน
- 1.6.3.3 ส่งไปยังสถานที่ตามข้อ 1.6.3.2
- 1.6.4 การผ่อนชำระหนี้
- 1.6.4.1 ภาษีป้าย 3,000 บาทขึ้นไป
- 1.6.4.2 ผ่อนชำระเป็น 3 งวดเท่า ๆ กัน
- 1.6.4.3 แจ้งความจำนงเป็นหนังสือก่อนครบกำหนดเวลาชำระหนี้
- 1) ป้ายที่ติดตั้งปีแรก
  - 2) คิดภาษีป้ายเป็นรายงวด
  - 3) งวดละ 3 เดือน

- 4) เริ่มเสียตั้งแต่งวดที่ติดตั้ง จนถึงงวดสุดท้ายของปี
- งวดที่ 1 มกราคม - มีนาคม = ร้อยละ 100
- งวดที่ 2 เมษายน - มิถุนายน = ร้อยละ 75
- งวดที่ 3 กรกฎาคม - กันยายน = ร้อยละ 50
- งวดที่ 4 ตุลาคม - ธันวาคม = ร้อยละ 25

### 1.7 เงินเพิ่ม

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายจะต้องเสียเงินเพิ่มในกรณีและอัตราดังต่อไปนี้

1.7.1 ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของค่าภาษีป้าย เว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้ายได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว้นั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละห้าของค่าภาษีป้าย

1.7.2 ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายโดยไม่ถูกต้อง ทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีป้ายลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของค่าภาษีป้ายที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้ายได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการภาษีป้ายให้ถูกต้อง ก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมิน

1.7.3 ไม่ชำระภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสองต่อเดือนของค่าภาษีป้าย เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน ทั้งนี้ไม่ให้นำเงินเพิ่มตาม 7.1 และ 7.2 มาคำนวณเป็นเงินเพิ่มตามข้อนี้ด้วย

### 1.8 บทกำหนดโทษ

1.8.1 ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ให้ถ้อยคำเท็จ ตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จหรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีป้ายต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับตั้งแต่ 5,000 บาท ถึง 50,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

1.8.2 ผู้ใดจงใจไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 5,000 – 50,000 บาท

1.8.3 ผู้ใดไม่แจ้งการรับโอนป้ายหรือไม่แสดงรายการเสียภาษีป้ายไว้ ณ ที่เปิดเผยในสถานที่ประกอบกิจการต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 1,000 บาท ถึง 10,000 บาท

1.8.4 ผู้ใดขัดขวางการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งสั่งให้มาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งบัญชีหรือเอกสารเกี่ยวกับป้ายมาตรวจสอบภายในกำหนดเวลาอันสมควร ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับตั้งแต่ 1,000 บาท ถึง 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

1.8.5 ผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นมอบหมายเห็นว่าเป็นความผิด ที่มีโทษปรับสถานเดียว หรือมีโทษจำคุก หรือปรับและโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจเปรียบเทียบสถานเดียว เมื่อผู้ต้องหาได้ชำระเงินค่าปรับตามที่เปรียบเทียบ ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้เปรียบเทียบให้ถือว่าคดีเลิกกันตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ถ้าผู้ต้องหาไม่ยินยอมตามที่เปรียบเทียบหรือยินยอมแล้วไม่ชำระเงินค่าปรับภายใน กำหนดเวลาให้ดำเนินคดี (ส่งพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง)

## 2. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจาก โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดินที่ใช้ประโยชน์ไปกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

ตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2543 ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและที่ดิน ซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างนั้น และในปีที่ผ่านมาได้มีการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินนั้น เช่น ให้เช่าใช้เป็นที่ทำการค้าขาย ที่ไว้สินค้าที่ประกอบการอุตสาหกรรมให้ญาติ บิดา มารดา บุตร หรือผู้อื่นอาศัย หรือใช้ประกอบกิจการอื่น ๆ เพื่อหารายได้ และไม่เข้าข้อยกเว้น ตามกฎหมายหลักการสำคัญ

### 1. ต้องมีทรัพย์สิน ได้แก่

1.1 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ (ลักษณะเป็นโรงเรือนที่ยึดติดตตรังคนเข้าอยู่อาศัยได้หรือไว้สินค้าหรือประกอบอุตสาหกรรม)

1.2 ที่ดินซึ่งใช้ประโยชน์ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

### 2. ไม่เข้าข้อยกเว้นตามมาตรา 9, 10

ข้อสังเกต

1. ค่าภาษี : ผู้รับประเมินชำระภาษีปีละครั้งตามค่ารายปีของทรัพย์สินในอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี

2. ค่ารายปี : จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ ในกรณีให้เช่าให้ถือค่าเช่าหรือค่ารายปี

3. เงินเพิ่ม : เป็นมาตรการทางแพ่งเพื่อให้มีการชำระภาษีภายในกำหนดตามมาตรา 43 ซึ่งพนักงานเก็บภาษีสามารถเรียกเก็บผู้มีหน้าที่เสียภาษีได้เอง

4. ค่าปรับ : เป็นโทษทางอาญา ซึ่งกำหนดไว้ในมาตรา 46, 47 และ 48 โดยพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครองเป็นผู้มีหน้าที่เปรียบเทียบปรับ และท้องถิ่นไปขอรับเงินค่าปรับมาเป็นรายได้ของตนเอง

5. พนักงานเจ้าหน้าที่ คือ ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้มีหน้าที่รับแบบฯ ประเมินภาษี และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามกฎหมายกำหนด

6. พนักงานเก็บภาษี คือ ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้มีหน้าที่จัดเก็บรับชำระรวมทั้งเร่งรัด ให้ชำระภาษีและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษี โรงเรือนและที่ดิน ได้แก่

6.1 พระราชวังอันเป็นส่วนของแผ่นดิน

6.2 ทรัพย์สินของรัฐบาลที่ใช้ในกิจการของรัฐบาล หรือสาธารณะและทรัพย์สิน ของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ใช้ในกิจการของการรถไฟโดยตรง

6.3 ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสาธารณะและโรงเรียนสาธารณะซึ่งกระทำกิจการ ที่ไม่ใช่เพื่อเป็นผลกำไรส่วนบุคคลและใช้เฉพาะในการรักษาพยาบาลในการศึกษา

6.4 ทรัพย์สินซึ่งเป็นศาสนสมบัติอันใช้เฉพาะในศาสนกิจอย่างเดียว หรือเป็นที่อยู่ ของสงฆ์

6.5 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งปิดไว้ตลอดปี และเจ้าของไม่ได้อยู่อาศัย หรือให้ผู้อื่นอยู่ นอกจากคนเฝ้าในโรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ หรือในที่ดินซึ่งใช้ ต่อเนื่องกัน

6.6 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างของการเคหะแห่งชาติ ที่ผู้เช่าซื้ออาศัยเองและมีได้ใช้ เป็นสินค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรม หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้

6.7 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งเจ้าของอยู่เองหรือให้ผู้แทนอยู่เฝ้ารักษา และซึ่งมิได้ใช้เป็นที่พักอาศัยหรือประกอบการอุตสาหกรรม

การลดค่าภาษีและปลดภาษี

1. เมื่อปรากฏว่าผู้รับประเมินได้เสียหายเพราะทรัพย์สินว่างลงหรือชำรุดต้องซ่อมแซม ส่วนสำคัญ

2. ผู้รับประเมินยื่นคำร้อง

3. ลดค่าภาษีลงตามส่วนที่เสียหาย หรือปลดค่าภาษีทั้งหมดก็ได้

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

1. เจ้าของทรัพย์สิน

2. เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและเจ้าของที่ดินเป็นคนละเจ้าของเจ้าของโรงเรือน

3. สิ่งปลูกสร้างเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีสำหรับทรัพย์สินนั้นหมดระยะเวลาการขึ้นแบบ

แสดงรายการทรัพย์สินเพื่อเสียภาษี

### การเสียภาษี

เจ้าของทรัพย์สินต้องยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี (ภ.ร.ด. 2) ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นตั้งอยู่ ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

### การคำนวณภาษี

ภาษีโรงเรือนและที่ดินคิดจากค่ารายปีของทรัพย์สินในอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี  
การประเมินค่ารายปี

มีหลักเกณฑ์การประเมินตามลำดับ ดังนี้

1. กรณีที่ทรัพย์สินนั้นมีการให้เช่าสมควรให้นำค่าเช่ามาคิดเป็นรายปี
2. กรณีทรัพย์สินให้เช่าและค่าเช่าไม่สมควรหรือค่าเช่าไม่ได้เนื่องจากเจ้าของทรัพย์สิน

ประกอบกิจการเองให้ประเมินค่ารายปี โดยเทียบเคียงกับค่ารายปีของทรัพย์สินในปีที่ผ่านมา หรือเทียบเคียงกับค่ารายปีของทรัพย์สิน ในบริเวณใกล้เคียงกันที่มีลักษณะของทรัพย์สินขนาด พื้นที่ ทำเลที่ตั้ง และบริการสาธารณะที่ทรัพย์สินนั้นได้รับประโยชน์คล้ายคลึงกัน ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. กรณีไม่สามารถเทียบเคียงตามข้อ 2 ได้อาจประเมินค่ารายปีของทรัพย์สินโดยใช้มูลค่าทรัพย์สินมาเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการประเมินได้ แต่ต้องมีองค์ประกอบอื่นร่วมด้วย  
ค่าภาษี

1. อัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี

$$\text{ค่าภาษี} = \text{ค่ารายปี} \times 12.5/100$$

ค่ารายปี คือ จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้เช่าในปีหนึ่ง ๆ กรณีให้เช่าคือค่ารายปี กรณีมีเหตุ

1. ค่าเช่ามิใช่จำนวนเงินอันสมควร
2. หาค่าเช่าไม่ได้ เนื่องจากดำเนินการเองหรือด้วยเหตุประการอื่นให้พนักงาน

เจ้าหน้าที่มีอำนาจประเมินค่ารายปีตามหลักเกณฑ์ที่ ร.ม.ว. มหาศไทยกำหนด

ระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินเพื่อเสียภาษี

เจ้าของทรัพย์สินต้องยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี โรงเรือนและที่ดินประจำปี (ภ.ร.ด. 2) ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นตั้งอยู่ ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

### การผ่อนชำระภาษี

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินจะขอผ่อนชำระค่าภาษีก็ได้ โดยวงเงินค่าภาษีที่จะขอผ่อนชำระนั้น จะต้องมิจำนวนตั้งแต่ 9,000 บาท มีเงื่อนไข

1. ต้องยื่นแบบภายในกำหนดและผู้เสียภาษีแจ้งความจำนงขอผ่อนชำระค่าภาษี เป็นหนังสือภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

2. กำหนดชำระเป็น 3 งวดๆ ละเท่าๆ กัน

งวดที่ 1 ชำระภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

งวดที่ 2 ชำระภายใน 1 เดือน นับแต่วันสุดท้ายที่ต้องชำระงวดที่ 1

งวดที่ 3 ชำระภายใน 1 เดือน นับแต่วันสุดท้ายที่ต้องชำระงวดที่ 2

3. ในกรณีไม่ชำระงวดใดงวดหนึ่งภายในกำหนดเวลาใน 2 ให้หมดสิทธิที่จะขอผ่อนชำระค่าภาษีเงินเพิ่มผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน เมื่อได้การแจ้งการประเมินแล้วจะต้องนำเงินค่าไปชำระภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน มิฉะนั้นจะต้องเสียภาษีเพิ่ม ดังนี้

3.1 ถ้าชำระไม่เกิน 1 เดือน นับแต่วันพ้นกำหนดให้เพิ่มร้อยละ 2.5 ของค่าภาษีที่ค้าง

3.2 ผู้ใดละเลยไม่ปฏิบัติตามหมายเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่แจ้งรายการเพิ่มเติมรายละเอียดยิ่งขึ้น เมื่อเรียกร้องไม่นำพยานหลักฐานมาแสดงหรือไม่ตอบคำถามเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ซักถามหรือไม่ตอบคำถาม เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ซักถามผู้รับประเมินในเรื่องใบแจ้งรายการ

3.3 ผู้ใดยื่นข้อความเท็จ หรือให้ถ้อยคำเท็จ หรือตอบคำถามด้วยคำอันเป็นเท็จหรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดง เพื่อหลีกเลี่ยงหรือจัดหาทางให้ผู้อื่นหลีกเลี่ยงการคำนวณค่ารายปีแห่งทรัพย์สินของตนตามที่ควรกีด หรือโดยความเท็จโดยเจตนาละเลยโดยฉ้อโกงโดยอุบายโดยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดทั้งสิ้นที่จะหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการคำนวณค่ารายปีแห่งทรัพย์สินของตนตามที่ควรกีดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 500 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

### 3. ภาษีบำรุงท้องที่

ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดินตามราคาปานกลางที่ดินและตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ตาม พ.ร.บ. ภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2543 ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินที่เป็นของบุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือสิทธิครอบครองอยู่ในที่ดินไม่ว่าเป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน ที่ดินนั้นต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ดินและพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย โดยไม่เป็นที่ดินที่เจ้าของที่ดินได้รับการยกเว้นภาษีหรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อนที่ดิน เจ้าของที่ดินไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่

1. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งพระราชวังอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
2. ที่ดินที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินหรือที่ดินของรัฐที่ใช้ในกิจการของรัฐหรือสาธารณประโยชน์โดยมิได้หาผลประโยชน์
3. ที่ดินของราชการส่วนท้องถิ่นที่ใช้ในกิจการของราชการส่วนท้องถิ่นหรือสาธารณประโยชน์โดยมิได้หาผลประโยชน์
4. ที่ดินที่ใช้เฉพาะการพยาบาลสาธารณะ การศึกษา หรือการกุศลสาธารณะ
5. ที่ดินที่ใช้เฉพาะศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่ง ที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของวัดไม่ว่าจะใช้ประกอบศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่งหรือศาลเจ้าโดยมิได้หาผลประโยชน์
6. ที่ดินที่ใช้เป็นสุสานหรือฌาปนสถานสาธารณะโดยมิได้รับประโยชน์ตอบแทน
7. ที่ดินที่ใช้ในการรถไฟ การประปา การไฟฟ้า หรือการทำเรือของรัฐหรือใช้เป็นสนามบินของรัฐ
8. ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับ โรงเรือนที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินอยู่แล้ว
9. ที่ดินที่ตั้งขององค์การสหประชาชาติ ทบวงการชำนัญพิเศษของสหประชาชาติหรือองค์การระหว่างประเทศอื่นในเมื่อประเทศไทยมีข้อผูกพันให้ยกเว้นตามอนุสัญญาหรือความตกลง
10. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งของสถานทูตหรือสถานกงสุล ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักถ้อยที่ถ้อยปฏิบัติต่อกัน
11. ที่ดินตามที่กำหนดในกฎกระทรวง  
ผู้มีหน้าที่เสียภาษี  
ผู้เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีใด มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปีนั้น กำหนดระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี  
ให้เจ้าของที่ดินซึ่งมีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ยื่นแบบแสดงรายการ (ภบท. 5) ณ สำนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งที่ดินนั้นตั้งอยู่ภายในเดือนมกราคมของปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน  
อัตราภาษีและการคำนวณภาษี  
อัตราภาษี  
  1. อัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่กำหนดไว้ในบัญชีท้ายพระราชบัญญัติ แบ่งเป็น 34 อัตรา
  2. ราคาปานกลางที่ดินเกินไร่ละ 30,000 บาท ให้เสียภาษีราคาปานกลางของที่ดิน 30,000 บาท เสียภาษี 70 บาท
  3. ส่วนที่เกิน 30,000 บาท เสียภาษี 10,000 บาท ต่อ 25 บาท

4. ที่ดินที่ประกอบกรรมสิทธิ์ประเภทไม้ล้มลุกเสียกิ่งอัตร่า หากประกอบกรรมสิทธิ์ด้วยตนเองเสียไม่เกินไร่ละ 5 บาท ที่ดินว่างเปล่าเสียเพิ่ม 1 เท่า

การคำนวณภาษี

ภาษีบำรุงท้องที่ คำนวณจากราคาปานกลางของที่ดินที่คณะกรรมการตีราคาปานกลางที่ดินที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษีคูณกับอัตร่าภาษี

เนื้อที่ดินเพื่อคำนวณภาษี (ไร่) = เนื้อที่ถือครอง - เนื้อที่เกณฑ์ลดหย่อน

ค่าภาษี = ตามบัญชีอัตร่าภาษีบำรุงท้องที่

ขั้นตอนในการติดต่อชำระภาษี

1. การยื่นแบบแสดงรายการที่ดินกรณีผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีที่มีการตีราคากลางที่ดิน

1.1 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน

1.2 เจ้าพนักงานประเมินจะทำการตรวจสอบและคำนวณค่าภาษีแล้วแจ้งการประเมิน (ภ.บ.ท. 9 หรือ ภ.บ.ท. 10) ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินทราบว่าต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเงินเท่าใดภายในเดือนมีนาคม

1.3 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินจะต้องเสียภาษีภายในเดือนเมษายนของทุกปี เว้นแต่กรณีได้รับใบแจ้งการประเมินหลังเดือนมีนาคม ต้องชำระภาษีภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ ได้รับแจ้งการประเมิน

2. การยื่นแบบแสดงรายการที่ดินกรณีเป็นเจ้าของที่ดินรายใหม่หรือจำนวนเนื้อที่ดินเดิมเปลี่ยนแปลงไป

2.1 เจ้าของที่ดินที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนเนื้อที่ดินหรือเป็นผู้ได้รับ โอนที่ดินขึ้นใหม่ ต้องมายื่นแบบแสดงรายการหรือยื่นคำร้องขอเปลี่ยนแปลงจำนวนเนื้อที่ดินต่อเจ้าพนักงานประเมินภายในกำหนด 30 วันอันนับแต่วันได้รับ โอนหรือมีการเปลี่ยนแปลง โดยใช้แบบ ภ.บ.ท. 5 หรือ ภ.บ.ท. 8 แล้วแต่กรณี

2.2 เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับแบบแล้วจะออกใบรับไว้ให้เป็นหลักฐาน

2.3 เจ้าพนักงานประเมินจะแจ้งให้เจ้าของที่ดินทราบว่าต้องเสียภาษีในปีต่อไปจำนวนเท่าใด

3. การยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน กรณีเปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดินอันเป็นเหตุให้การลดหย่อนเปลี่ยนแปลงไป หรือมีเหตุอย่างอื่นทำให้อัตร่าภาษีบำรุงท้องที่เปลี่ยนแปลงไป

3.1 เจ้าของที่ดินยื่นคำร้องตามแบบ ภ.บ.ท. 8 พร้อมด้วยหลักฐานที่ต้องใช้ต่อเจ้าพนักงานประเมินภายใน 30 วัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลงไป



### การเสียภาษี

เจ้าของทรัพย์สินต้องยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี (ภ.ร.ค. 2) ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นตั้งอยู่ ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

### การคำนวณภาษี

ภาษีโรงเรือนและที่ดินคิดจากค่ารายปีของทรัพย์สินในอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปีการประเมินค่ารายปี

มีหลักเกณฑ์การประเมินตามลำดับ ดังนี้

1. กรณีที่ทรัพย์สินนั้นมีการให้เช่าสมควรให้นำค่าเช่ามาคิดเป็นรายปี
2. กรณีทรัพย์สินให้เช่าและค่าเช่าไม่สมควรหรือค่าเช่าไม่ได้เนื่องจากเจ้าของทรัพย์สิน

ประกอบกิจการเองให้ประเมินค่ารายปี โดยเทียบเคียงกับค่ารายปีของทรัพย์สินในปีที่ผ่านมา หรือเทียบเคียงกับค่ารายปีของทรัพย์สินในบริเวณใกล้เคียงกันที่มีลักษณะของทรัพย์สินขนาด พื้นที่ ทำเลที่ตั้ง และบริการสาธารณะที่ทรัพย์สินนั้นได้รับประโยชน์คล้ายคลึงกันในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. กรณีไม่สามารถเทียบเคียงตามข้อ 2 ได้อาจประเมินค่ารายปีของทรัพย์สินโดยใช้มูลค่าทรัพย์สินมาเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการประเมินได้ แต่ต้องมีองค์ประกอบอื่นร่วมด้วย

### ค่าภาษี

1. อัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี

$$\text{ค่าภาษี} = \text{ค่ารายปี} \times 12.5/100$$

ค่ารายปี คือ จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้เช่าในปีหนึ่ง ๆ กรณีให้เช่าคือค่ารายปี กรณีมีเหตุ

1. ค่าเช่ามิใช่จำนวนเงินอันสมควร
2. หากค่าเช่าไม่ได้ เนื่องจากดำเนินกิจการเองหรือด้วยเหตุประการอื่นให้พนักงาน

เจ้าหน้าที่มีอำนาจประเมินค่ารายปีตามหลักเกณฑ์ที่ ร.ม.ว. มหาศไทยกำหนด

### ระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินเพื่อเสียภาษี

เจ้าของทรัพย์สินต้องยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี โรงเรือนและที่ดินประจำปี (ภ.ร.ค. 2) ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นตั้งอยู่ ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

### การผ่อนชำระภาษี

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี โรงเรือนและที่ดินจะขอผ่อนชำระค่าภาษียี้ก็ได้ โดยวงเงินค่าภาษีที่จะขอผ่อนชำระนั้น จะต้องมิจำนวนตั้งแต่ 9,000 บาท มีเงื่อนไข

1. ต้องยื่นแบบภายในกำหนดและผู้เสียภาษีแจ้งความจำนงขอผ่อนชำระค่าภาษี เป็นหนังสือภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

2. กำหนดชำระเป็น 3 งวด ๆ ละเท่า ๆ กัน

งวดที่ 1 ชำระภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

งวดที่ 2 ชำระภายใน 1 เดือน นับแต่วันสุดท้ายที่ต้องชำระงวดที่ 1

งวดที่ 3 ชำระภายใน 1 เดือน นับแต่วันสุดท้ายที่ต้องชำระงวดที่ 2

3. ในกรณีไม่ชำระงวดใดงวดหนึ่งในกำหนดเวลาใน 2 ให้หมดสิทธิที่จะขอผ่อนชำระค่าภาษีเงินเพิ่มผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน เมื่อได้รับการแจ้งการประเมินแล้วจะต้องนำเงินค่าไปชำระภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน มิฉะนั้นจะต้องเสียภาษีเพิ่ม ดังนี้

3.1 ถ้าชำระไม่เกิน 1 เดือน นับแต่วันพ้นกำหนดให้เพิ่มร้อยละ 2.5 ของค่าภาษีที่ค้าง

3.2 ผู้ใดละเลยไม่ปฏิบัติตามหมายเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่แจ้งรายการเพิ่มเติมรายละเอียดยิ่งขึ้น เมื่อเรียกร้องไม่นำพยานหลักฐานมาแสดงหรือไม่ตอบคำถามเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ซักถามหรือไม่ตอบคำถาม เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ซักถามผู้รับประเมินในเรื่องใบแจ้งรายการ

3.3 ผู้ใดยื่นข้อความเท็จ หรือให้ถ้อยคำเท็จ หรือตอบคำถามด้วยคำอันเป็นเท็จหรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดง เพื่อหลีกเลี่ยงหรือจัดหาทางให้ผู้อื่นหลีกเลี่ยงการคำนวณค่ารายปีแห่งทรัพย์สินของตนตามที่ควรก็ได้ หรือโดยความเท็จโดยเจตนาละเลยโดยนอโกงโดยอุบายโดยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดทั้งสิ้นที่จะหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการคำนวณค่ารายปีแห่งทรัพย์สินของตนตามที่ควรก็ได้ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 500 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

### 3. ภาษีบำรุงท้องที่

ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดินตามราคาปานกลางที่ดินและตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ตาม พ.ร.บ. ภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2543 ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินที่เป็นของบุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือสิทธิครอบครองอยู่ในที่ดินไม่ว่าเป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน ที่ดินนั้นต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ดินและพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย โดยไม่เป็นที่ดินที่เจ้าของที่ดินได้รับการยกเว้นภาษีหรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อนที่ดิน เจ้าของที่ดินไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่

1. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งพระราชวังอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
2. ที่ดินที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินหรือที่ดินของรัฐที่ใช้ในกิจการของรัฐหรือสาธารณประโยชน์โดยมิได้หาผลประโยชน์
3. ที่ดินของราชการส่วนท้องถิ่นที่ใช้ในกิจการของราชการส่วนท้องถิ่นหรือสาธารณประโยชน์โดยมิได้หาผลประโยชน์
4. ที่ดินที่ใช้เฉพาะการพยาบาลสาธารณะ การศึกษา หรือการกุศลสาธารณะ
5. ที่ดินที่ใช้เฉพาะศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่ง ที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของวัดไม่ว่าจะใช้ประกอบศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่งหรือศาลเจ้าโดยมิได้หาผลประโยชน์
6. ที่ดินที่ใช้เป็นสุสานหรือฌาปนสถานสาธารณะ โดยมิได้รับประโยชน์ตอบแทน
7. ที่ดินที่ใช้ในการรถไฟ การประปา การไฟฟ้า หรือการทำเรือของรัฐหรือใช้เป็นสนามบินของรัฐ
8. ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับ โรงเรือนที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินอยู่แล้ว
9. ที่ดินที่ตั้งขององค์การสหประชาชาติ ทบวงการชำนัญพิเศษของสหประชาชาติหรือองค์การระหว่างประเทศอื่นในเมื่อประเทศไทยมีข้อผูกพันให้ยกเว้นตามอนุสัญญาหรือความตกลง
10. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งของสถานทูตหรือสถานกงสุล ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักถ้อยที่ถ้อยปฏิบัติต่อกัน
11. ที่ดินตามที่กำหนดในกฎกระทรวง  
ผู้มีหน้าที่เสียภาษี  
ผู้เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีใด มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปีนั้น กำหนดระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี  
ให้เจ้าของที่ดินซึ่งมีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ยื่นแบบแสดงรายการ (ภบท. 5) ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งที่ดินนั้นตั้งอยู่ภายในเดือนมกราคมของปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน  
อัตราภาษีและการคำนวณภาษี  
อัตราภาษี  
  1. อัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่กำหนดไว้ในบัญชีท้ายพระราชบัญญัติ แบ่งเป็น 34 อัตรา
  2. ราคาปานกลางที่ดินเกินไร่ละ 30,000 บาท ให้เสียภาษีราคาปานกลางของที่ดิน 30,000 บาท เสียภาษี 70 บาท
  3. ส่วนที่เกิน 30,000 บาท เสียภาษี 10,000 บาท ต่อ 25 บาท

4. ที่ดินที่ประกอบกรรมสิทธิ์ประเภทไม้ล้มลุกเสียถึงอัตรา หากประกอบกรรมสิทธิ์ด้วยตนเองเสียไม่เกินไร่ละ 5 บาท ที่ดินว่างเปล่าเสียเพิ่ม 1 เท่า

การคำนวณภาษี

ภาษีบำรุงท้องที่ คำนวณจากราคาปานกลางของที่ดินที่คณะกรรมการตีราคาปานกลางที่ดินที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษีคูณกับอัตราภาษี

เนื้อที่ดินเพื่อคำนวณภาษี (ไร่) = เนื้อที่ถือครอง - เนื้อที่เกณฑ์ลดหย่อน

ค่าภาษี = ตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่

ขั้นตอนในการติดต่อขอชำระภาษี

1. การยื่นแบบแสดงรายการที่ดินกรณีผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีที่มีการตีราคากลางที่ดิน

1.1 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน

1.2 เจ้าพนักงานประเมินจะทำการตรวจสอบและคำนวณค่าภาษีแล้วแจ้งการประเมิน (ภ.บ.ท. 9 หรือ ภ.บ.ท. 10) ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินทราบว่าจะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเงินเท่าใดภายในเดือนมีนาคม

1.3 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินจะต้องเสียภาษีภายในเดือนเมษายนของทุกปี เว้นแต่กรณีได้รับใบแจ้งการประเมินหลังเดือนมีนาคม ต้องชำระภาษีภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ ได้รับแจ้งการประเมิน

2. การยื่นแบบแสดงรายการที่ดินกรณีเป็นเจ้าของที่ดินรายใหม่หรือจำนวนเนื้อที่ดินเดิมเปลี่ยนแปลงไป

2.1 เจ้าของที่ดินที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนเนื้อที่ดินหรือเป็นผู้ได้รับโอนที่ดินขึ้นใหม่ ต้องมายื่นแบบแสดงรายการหรือยื่นคำร้องขอเปลี่ยนแปลงจำนวนเนื้อที่ดินต่อเจ้าพนักงานประเมินภายในกำหนด 30 วันนับแต่วันได้รับโอนหรือมีการเปลี่ยนแปลง โดยใช้แบบ ภ.บ.ท. 5 หรือ ภ.บ.ท. 8 แล้วแต่กรณี

2.2 เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับแบบแล้วจะออกใบรับไว้ให้เป็นหลักฐาน

2.3 เจ้าพนักงานประเมินจะแจ้งให้เจ้าของที่ดินทราบว่าจะต้องเสียภาษีในปีต่อไปจำนวนเท่าใด

3. การยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน กรณีเปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดินอันเป็นเหตุให้การลดหย่อนเปลี่ยนแปลงไป หรือมีเหตุอย่างอื่นทำให้อัตราภาษีบำรุงท้องที่เปลี่ยนแปลงไป

3.1 เจ้าของที่ดินยื่นคำร้องตามแบบ ภ.บ.ท. 8 พร้อมด้วยหลักฐานที่ต้องใช้ต่อเจ้าพนักงานประเมินภายใน 30 วัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

3.2 เจ้าพนักงานประเมินจะแจ้งให้เจ้าของที่ดินทราบว่าจะต้องเสียภาษีในปีต่อไป จำนวนเท่าใด

3.3 เจ้าพนักงานประเมินจะแจ้งให้เจ้าของที่ดินทราบว่าจะต้องเสียภาษีในปีต่อไป จำนวนเท่าใด

3.4 การขอชำระภาษีบำรุงท้องที่ในปีถัดไปจากปีที่มีการประเมินราคาปานกลางของที่ดิน ให้ผู้รับประเมินนำใบเสร็จรับเงินของปีก่อนพร้อมกับเงินไปชำระภายในเดือนเมษายน ของทุกปี

กรณีเพิ่มเงินภาษีหรือเสียภาษีเพิ่ม

เจ้าของที่ดินผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องเสียเงินเพิ่มในกรณีและอัตราดังต่อไปนี้

1. ไม่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินภายในเวลาที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่เว้นแต่กรณีที่เจ้าของที่ดินได้ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินก่อนที่เจ้าพนักงานประเมินจะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว้นนั้นให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่
2. ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินโดยไม่ถูกต้องทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลงให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติมเว้นแต่กรณีที่เจ้าของที่ดินได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการที่ดินให้ถูกต้องก่อนที่เจ้าพนักงานประเมินแจ้งการประเมิน
3. ชี้เขตแจ้งจำนวนเนื้อที่ดินไม่ถูกต้องต่อเจ้าพนักงานสำรวจ โดยทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลงให้เสียเงินเพิ่มอีก 1 เท่าของภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติม
4. ไม่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 24 ต่อปี ของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือนและไม่นำเงินเพิ่มตาม ข้อ 1-ข้อ 4 มารวมคำนวณด้วย

บทกำหนดโทษ

1. ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ให้ถ้อยคำเท็จ ตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จหรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยง หรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ซึ่งต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 ปี หรือปรับไม่เกิน 2,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
2. ผู้ใดจงใจไม่มาหรือยอมชี้เขต หรือไม่ยอมแจ้งจำนวนเนื้อที่ดินต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
3. ผู้ใดขัดขวางเจ้าพนักงานซึ่งปฏิบัติการสำรวจเนื้อที่ดิน หรือปฏิบัติหน้าที่เพื่อการเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ หรือขัดขวางเจ้าพนักงานประเมินในการปฏิบัติการตามหน้าที่ซึ่งต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

4. ผู้ใดฝ่าฝืนคำสั่งของเจ้าพนักงาน ซึ่งสั่งให้มาให้อัยคำหรือส่งบัญชีหรือเอกสาร มาตรวจสอบหรือสั่งให้ปฏิบัติการเท่าที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ในการเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ หรือไม่มาให้อัยคำ หรือไม่ส่งเอกสารอันควรแก่เรื่องมาแสดงตามหนังสือเรียกต้องระวางโทษ จำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

สรุปได้ว่า การจัดเก็บภาษีมียุทธินาพนั้นกฎหมายที่ใช้ในการเก็บภาษีทุกประเภท จะต้องมีคความแน่นอนและเป็นที่ยึดเหนี่ยวแก่ผู้เสียภาษีทุกคน กล่าวคือ ภาษีทุกประเภทที่จัดเก็บต้อง มีความแน่นอนชัดเจนในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนวัน เวลา และวิธีการที่จัดเก็บภาษีนั้น นอกจากความแน่นอนดังกล่าวแล้วยังใช้หลักนี้ในการจัดเก็บภาษีอื่น ๆ ต่อไปอีก เช่น ด้านภาระ ภาษี ความแน่นอนของหนี้ภาษี ความแน่นอนในการหารายได้ และความแน่นอนในการลดรายจ่าย หลักของความเสมอภาค การจัดเก็บภาษีนั้นจะต้องก่อให้เกิดความยุติธรรมหรือความเสมอภาค ในหมู่ผู้เสียภาษีทุกคน การพิจารณาความเป็นธรรมนั้นจะต้องเกี่ยวกับภาษีจัดเก็บและจาก การปฏิบัติการจัดเก็บจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ

### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการถือเป็นหน้าที่หลักขององค์กรทุกองค์กรที่มีหน้าที่ในการบริการประชาชน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ซึ่งมีนักวิชาการหลายสาขาได้ให้คำนิยาม และความหมาย ในต่างทัศนะ ดังนี้

#### ความหมายของการบริการ

การให้บริการแก่ประชาชนถือเป็นหน้าที่หลักของเจ้าหน้าที่รัฐที่พึงปฏิบัติ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามรูปแบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ พบได้ว่าความหมายของการบริการมีนักวิชาการ ได้กล่าวไว้ ดังนี้

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2541 : 116) กล่าวว่า งานบริการ หมายถึง งานที่ไม่มีตัวตน สัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ ในตลาดธุรกิจได้

กมลชัย ศิประทีป (2547 : 12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจจากการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน รวดเร็ว ถูกต้อง ต่อเนื่องในการได้รับการปฏิบัติ และเพียงพอ ต่อความต้องการ รวมทั้งได้รับการปฏิบัติที่มีความคืบหน้ามากขึ้น โดยที่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จิตตินันท์ เคชะคุปต์ (2548 : 6) ให้ความหมาย คำว่า “บริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า หมายถึง การกระทำที่เปรียบไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ และตอบสนองผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ สูงสุดจากการได้รับบริการนั้น ในการให้บริการต้องมีการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน รวดเร็ว และถูกต้อง รวมทั้งได้รับการปฏิบัติที่มีความคืบหน้ามากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

### ความสำคัญของการบริการ

การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มาติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะส่งผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งมีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของความสำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

สมิต สัชฌุกร (2542 : 14 – 15) กล่าวถึง ความสำคัญของการบริการว่าอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ

1. บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543 : 14 - 16) กล่าวว่า การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้น ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

### 1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ที่มิบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการ โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการหรือลูกค้าโดยตรง เริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้นเมื่อบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการ ตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยมและรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพอันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ ดังนี้

1.1.1 ทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้อง โดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางของการบริการด้วยการกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ

1.1.2 ทำให้เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

1.1.3 ทำให้ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการ ที่ผู้ปฏิบัติงานบริการพึงปฏิบัติซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นของการบริการ โดยเฉพาะจะต้องคำนึงถึงบุคลิกภาพและการแสดงออกด้วยไมตรีจิตที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจ และจิตใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นลูกค้าประจำ

1.1.4 ทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลา และจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้น และหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาด ที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ จะช่วยให้ผู้บริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่สอดคล้องได้ ดังนี้



1.2.1 ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นอันดับแรก และรู้จักสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

1.2.2 การทำให้เห็นความสำคัญของบุคลากรหรือปฏิบัติงานบริการ ซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กร ด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึง ทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

1.2.3 ทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาด ที่มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

1.2.4 ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสม ด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการ และสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2.1 ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ ตามลักษณะของงานบริการต่าง ๆ

2.2 ทำให้ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ใช้บริการ ในฐานะที่ผู้ที่แสดงเจตนาในการรับบริการควรมีมารยาทที่ดี และใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุความต้องการ การบริการเมื่อผู้ใช้บริการเข้าใจและเสนอการบริการที่ถูกต้องผู้รับบริการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อการบริการ

ทรายทอง วรณพิศิษฐ์ และปภาดา กันทะอินทร์ (2546 : 5-7) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการ ว่าสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลการบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมาย ในรูปแบบของการจัดการ การบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า บริการในปัจจุบันจึงมี หลากหลายประเภทซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภค ทั้งด้าน ร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของบริการ แต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้ ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการบริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับ บริการเกิดความประทับใจ และมีความสุขทั้งการให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้อง ไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาให้ความสนใจ เป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไร และภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจการบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไร ระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้น ในการตัดสินใจซื้อสินค้าคุณภาพของการบริการ จึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจแทบทุกประเภท การบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าจะบริการนั้น จะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ซื้อ ประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าตัดสินใจ

และเกิดการพูดกันต่อ ๆ ไปในกลุ่มลูกค้า (Words of Mout) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่น ๆ การตกลงใจซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนาน ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น แต่ในทางกลับกัน หากธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดี ทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่าการบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจการนั้นนาน ๆ หรือในทำนองเดียวกัน พนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพการประกอบธุรกิจบริการดังกล่าวจึงประสบผลสำเร็จ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวทางอุตสาหกรรมบริการ ในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ที่ตีพอสมควร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของงานการบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ก่อนข้างจำกัด ในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่าง ๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่าง ๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมา

เปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมากทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภค และการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ มากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจัง จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการถือว่าเป็นส่วนสำคัญยิ่งต่อการดำเนินการทุกกิจการไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชน หากการบริการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้แล้ว ก็จะทำให้ผู้มาใช้บริการอาจจะมาใช้บริการอีก แต่หากผู้ให้บริการให้บริการไม่เป็นที่ประทับใจของผู้มาใช้บริการก็จะส่งผลกระทบต่อหรือทำให้เกิดความเสียหายต่อกิจการนั้น จนอาจถึงล้มละลายได้หากเป็นหน่วยงานภาครัฐก็อาจถูกร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการนั้น ดังนั้น การบริการมีความสำคัญยิ่งในยุคโลกาภิวัตน์จำเป็นต้องให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจะส่งผลให้ประสบผลสำเร็จได้ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

#### ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป การบริการที่อ่อนเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป การศึกษาเอกสารต่างๆ พบได้ว่าความหมายของลักษณะของการบริการมีนักวิชาการได้กล่าวไว้ ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 6-7) ได้กล่าวถึงการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีลักษณะดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้าง ในขณะที่ผู้รับบริการหมายถึงประชาชนทั่วไป ในการบริการแต่ละเรื่องนั้นอาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น การบริการด้านบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร หรือการเก็บภาษีรายได้ส่วนบุคคล ผู้รับบริการได้แก่ประชาชนทั่วไป
2. รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับการนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด คือ หน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียด

และเป็นผู้ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดซึ่งหน่วยงานของรัฐ กำหนดเท่านั้น

3. กำหนดเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข บริการที่รัฐกำหนดมักมีเงื่อนไขเวลา เกี่ยวข้องด้วย หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดก็อาจมีบทลงโทษ เช่น ปรับ เพิกถอน ใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

4. มีกฎระเบียบรองรับบริการของรัฐจะเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายมีการกำหนด ขั้นตอนเงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุมจนเป็นกรอบกำหนดบริการและเป็นข้อจำกัดการบริการ ด้วยเช่นกัน

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) (2541 : 29) ลักษณะสำคัญของการบริการควรมี การเสริมสร้างการให้บริการ เพื่อตอบสนองผู้ที่มารับบริการให้ได้รับความสะดวกรู้สึกดีประทับใจ เมื่อใช้บริการในด้านต่าง ๆ 10 ประการ ดังนี้

1. สถานที่หาได้ง่ายสะดวกต่อการเดินทางและไม่ต้องคอยนาน
2. การสื่อสารอธิบายการให้บริการในภาษาของลูกค้าเข้าใจง่ายไม่เป็นวิชาการ
3. ความพร้อมของพนักงาน พนักงานต้องมีความรู้และทักษะ
4. มารยาทพนักงานต้องมีมารยาทเป็นกันเองและคิดถึงผู้อื่นเสมอ
5. มีความน่าเชื่อถือทั้งหน่วยงาน และพนักงานต้องเป็นที่น่าไว้วางใจและมีจิตใจที่มุ่งมั่น

ในการให้บริการที่ดีต่อลูกค้าตลอดเวลา

6. ไว้วางใจได้มีการบริการที่ดีสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. มีความรับผิดชอบพนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือคำร้องเรียน ของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
8. ปลอดภัยไม่มีอันตราย เสี่ยงภัยหรือไม่แน่ใจเมื่อใช้บริการ
9. สัมผัสได้หากทำให้ลูกค้าพึงพอใจก็เท่ากับว่า ลูกค้าได้สัมผัสการบริการที่ดีเช่นกัน
10. เข้าใจและรู้ถึงความต้องการ พนักงานต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไรและควรให้

ความสนใจต่อลูกค้าแต่ละรายเช่นกัน

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2542 : 310 - 311) กล่าวถึงลักษณะของการบริการว่า การบริการ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากใจของผู้ให้บริการ มีลักษณะบางประการซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะ ลักษณะพิเศษ ที่ทำให้การกำหนดแผนการตลาดของบริการแตกต่างไปจากแผนการตลาดของสินค้า มีนักวิชาการ ได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการไว้อย่างน่าสนใจ ดังเช่น

1. เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้จึงเป็นไปไม่ได้ที่ผู้บริโภคจะทดลองตัวอย่างบริการ ชิมรส รู้สึกเห็น ได้ยินหรือได้กลิ่นก่อนที่จะทำการซื้อ ดังนั้น โครงการส่งเสริมการจำหน่ายต้องมีความชัดเจนเกี่ยวกับคุณสมบัติประโยชน์ที่ได้รับจากบริการ ไม่ใช่เพียงแต่เน้นที่ตัวบริการ

2. ไม่สามารถแยกแยะระหว่างผู้ให้บริการและบริการ (Inseparability) ผู้ซื้อจะคำนึงถึงผู้ผลิตบริการและบริการซื้อเป็นหนึ่งเดียวกันไม่สามารถแยกบริการจากผู้ผลิตไปจำหน่ายต่างสถานที่ ต่างเวลาได้ การผลิตและจำหน่ายบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ช่วงตัดผม สระผม คัดผมให้เป็นการผลิตและขายบริการโดยตรงเป็นการใช้ Direct channel ผู้ผลิตบริการจะต้องพบปะกับผู้ใช้บริการเป็นข้อจำกัดในการเสนอขายหลาย ๆ ตลาดหรือผู้ใช้บริการหลายคนพร้อมกัน นอกจากนี้การแบ่งแยกไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการและบริการ หมายความว่า ผู้ใช้บริการต้องการเลือกทั้งประเภทของการบริการและผู้ให้บริการ ดังนั้น ถ้าผู้ใช้บริการไม่พอใจบริการก็จะไม่พอใจผู้ให้บริการด้วยและจะแสวงหาบริการจากผู้ให้บริการรายอื่นจากองค์กรอื่น และผู้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการพอใจในบริการก็จะสามารถสร้างผู้ใช้บริการที่มีความจงรักภักดี วิธีการตลาดที่จะทำให้ผู้ใช้บริการพอใจในบริการ ได้แก่ การทำสัญญาระหว่างผู้ใช้บริการ และผู้ขายในการให้บริการ การนัดหมายล่วงหน้าเพื่อรับบริการเพื่อให้สามารถให้บริการผู้ใช้บริการได้เต็มประสิทธิภาพ

3. การแปรเปลี่ยนได้ (Variability) การบริการเป็นสิ่งที่แปรเปลี่ยนได้เพราะขึ้นอยู่กับบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการ เวลา และสถานที่ที่ให้บริการ ผู้ให้บริการมีอารมณ์ ความชำนาญ และความตั้งใจในการบริการไม่เหมือนกัน ผู้ซื้อบริการรู้ดีในความแตกต่างเหล่านี้ ดังนั้น ผู้ใช้บริการมักหาข้อมูลจากผู้ที่มีประสบการณ์ก่อนการเลือกผู้ให้บริการ บริษัทผู้ให้บริการจึงต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งขั้นตอนการควบคุมบริการมี 3 ขั้นตอน ได้แก่

3.1 มีกระบวนการคัดเลือกพนักงานอย่างดี และมีกระบวนการอบรมพนักงานอย่างดี การสรรหาพนักงานที่มีความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้อง และการฝึกอบรมให้พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างดีเยี่ยมเป็นสิ่งสำคัญ ไม่ว่างานนั้นต้องอาศัยความเป็นมืออาชีพหรือไม่ต้องใช้ทักษะมากก็ตาม

3.2 วางมาตรฐานกระบวนการให้บริการและผลการบริการให้เป็นอย่างเดียวกันทั้งองค์กร โดยวางแผนและวางแผนการบริการ กำหนดขั้นตอนและวิธีการบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จกระบวนการบริการ

3.3 จัดให้มีระบบตรวจสอบความพอใจของผู้ใช้บริการ เช่น การรับคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ การสำรวจผู้ใช้บริการและการซื้อบริการที่อื่นเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของบริษัทและของผู้ขายบริการบริษัทอื่น

4. การสูญสลายได้ (Perish ability) การสูญสลายได้ของบริการ หมายความว่า ถ้าหากไม่มีการใช้บริการในเวลาที่มีการเสนอการบริการ การบริการนั้นก็ไม่สามารถนำกลับมาใช้ได้อีก บริษัทไม่สามารถเก็บการบริการไว้ในคลังสินค้าเพื่อนำมาใช้ในภายหลังบริษัทจะมีปัญหาถ้าอุปสงค์ของการบริการนั้นมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นลงเป็นช่วง ๆ หรือเรียกว่าอุปสงค์ตามฤดูกาล (Seasonal Demand) เช่น บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทางจะมีผู้ใช้บริการใช้บริการมากในช่วงเช้า และช่วงเย็นของวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และจะว่างในช่วงกลางวันของทุกวัน และวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ วิธีแก้ปัญหานี้เชิงการตลาด อาทิเช่น

4.1 ตั้งราคาแตกต่างกันในแต่ละช่วงเวลาโดยลดราคาในช่วงที่มีอุปสงค์น้อยและคิดราคาปกติในช่วงอุปสงค์มีมาก วิธีนี้ดีเมื่อผู้ใช้บริการมีความอ่อนไหวด้านราคา เพราะจะทำให้ผู้ใช้บริการใช้บริการมากขึ้น ในช่วงลดราคาและบริษัทจะสามารถให้บริการได้ดีขึ้นและสามารถใช้ทรัพยากรของบริษัทได้อย่างสมดุลขึ้น

4.2 ให้บริการอื่นเสริมควบคู่เพื่อให้ผู้ใช้บริการแบ่งเวลาไปรับบริการอื่นด้วย เช่น ธนาคารจัดให้มีมุมกาแฟเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการของร้านกาแฟในระหว่างรอรับบริการ จากธนาคารก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจในการรับบริการมากขึ้น หรือการที่บริษัทบริการเคลื่อนโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีอินเทอร์เน็ตให้ผู้ใช้บริการใช้ฟรี ขณะรอรับบริการชำระค่าโทรศัพท์หรือซ่อมโทรศัพท์

4.3 การให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการบริการ เช่น การให้ผู้ใช้บริการคนน้ำแข็งและน้ำหวานเองในร้านสะดวกซื้อ การให้ผู้ใช้บริการกรอกแบบฟอร์มขอรับบริการเองการให้ผู้ใช้บริการ ช้อปบัตรจากตู้ขายอัตโนมัติ สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ขายลดความคับคั่งของการใช้บริการเป็นช่วงได้

5. มีความเป็นอเนกพันธ์ (Heterogeneity) ผู้ให้บริการแต่ละคนมีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกันก็อาจจะให้บริการต่างกัน ถ้าเป็นเรื่องที่ต่างกรรมต่างวาระกัน การตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าบริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับจะมีลักษณะอย่างไร การเข้าชมการเล่นกีฬาไม่อาจจะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าการแข่งขันจะสนุกสนานและน่าตื่นเต้นเพียงใด ด้วยเหตุผลที่กล่าวข้างต้น ในการขายบริการจึงต้องให้ความสนใจกิจการการวางแผนที่จะให้บริการมากเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่จะให้กับผู้ใช้บริการมีคุณภาพดีเท่าเทียมกันอย่างสม่ำเสมอ

6. การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน (Simultaneous production and consumption) ด้วยเหตุผลที่สินค้าต้องมีการผลิตก่อน หลังจากนั้นจึงขายและเกิดการบริโภคสำหรับ

บริการส่วนมากจะขายก่อนแล้วจึงผลิต (ให้บริการ) และบริโภค (รับบริการ) ในเวลาเดียวกัน เช่น การใช้บริการของสายการบินผู้โดยสารต้องซื้อตั๋วโดยสารก่อนและเมื่อถึงเวลาเดินทางบริษัทสายการบินจะให้บริการ ในขณะที่เกี่ยวกับการรับบริการของผู้โดยสารก็จะเกิดขึ้นพร้อมกันบ่อยครั้งที่ไม่อาจจะแยกแยะเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้ ดังนั้นลักษณะของการแบ่งแยกไม่ได้ (การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน) ในความหมายทางการตลาดทำให้การขายบริการต้องเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้ใช้บริการ จึงทำให้การขายทำได้ในปริมาณจำกัด

จากแนวความคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ลักษณะงานบริการต้องประกอบด้วยคุณภาพของทรัพยากร คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ และการสื่อสาร เพื่อให้การบริการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุดและต้องสร้างความประทับใจ ทั้งด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการอีกด้วย

#### คุณภาพเกี่ยวกับการบริการ

ในการให้บริการกับลูกค้าสิ่งสำคัญที่ต้องเน้นก็คือคุณภาพของการให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค ผู้ให้บริการจะต้องรักษาระดับมาตรฐานของคุณภาพการบริการให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมอีกด้วย ซึ่งได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคุณภาพเกี่ยวกับการบริการไว้ ดังนี้

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540 : 11) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่าจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติ โดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภคกล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 337) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของบริการไว้ดังนี้ ผู้บริหารจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่



1. ความพึงพาได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้อง สม่าเสมอ
2. ความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว
3. ความสามารถในการแข่งขัน (Competence) หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การเข้าถึงได้ง่าย (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อสามารถเข้าถึงได้ง่าย
5. การมีมารยาทที่ดี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อมให้ความเคารพไม่ถือตัว
6. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Communication) หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้าโดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจง่าย
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือสามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การปกป้องลูกค้าจากอันตราย ความเสี่ยงหรือข้อสงสัยต่าง ๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
9. ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจในความต้องการ (Want) และความจำเป็น (Need) ของลูกค้า
10. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

วิพุธ อ่องสกุล (2548 : 9-11) กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการเป็นบทบาทและหน้าที่อีกประการหนึ่งของผู้ให้บริการ เป็นการสร้างรูปแบบการอำนวยความสะดวกหรือวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการ ให้สามารถสร้างความเข้าใจในการบริการระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุดและเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

#### 1. ด้านบุคคล

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคคลให้เป็นผู้ที่มีลักษณะเหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

- 1.1 ทักษะคติที่ถูกต้องในการให้บริการ
- 1.2 ความมีมิตรไมตรี
- 1.3 ความรู้

1.4 ความสุภาพ

1.5 ความเต็มอกเต็มใจให้ความช่วยเหลือ

1.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ

## 2. ด้านการดำเนินงาน

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน นั้น และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้อง เอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายมีความชัดเจน ของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน และมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการบริการอย่าง เหมาะสม ดังนี้

2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ

2.2 ความถูกต้องแม่นยำ

2.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

2.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

2.5 การให้บริการตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง

2.6 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก

2.7 การติดตามผล

## 3. ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์

การจัดให้มีสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นปัจจัย สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนี้

3.1 จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

3.2 จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่หน่วยงานสามารถนำมาใช้ ในการบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมาย หน้าที่และการสั่งการสามารถทำได้โดยสะดวก รวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมี ความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้งหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานนั้น สามารถชี้แจง ให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้โดยง่าย และฝ่ายผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึง เป้าหมายการปฏิบัติงาน ผลงานถูกต้องชัดเจนมีกรอบหรือแนวทางในการปรับปรุงงาน และการพัฒนาศักยภาพเพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารได้ร่วมกัน ทำงานเพื่อให้ผลของงานมีคุณภาพและได้ร่วมกันพัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง

พิธีธี พิพัฒน์โกศลกุล (2549 : 19) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ ได้แก่ การดำเนินการ ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (หรือเกินความคาดหวังของลูกค้า) ในการดำเนินการ ของคุณภาพการบริการนั้น ต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กร ซึ่งก็คือจุดที่ สัมผัสกับลูกค้าโดยตรง โดยเน้นช่วงเวลาตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจนรับบริการเสร็จสิ้น และกลับไป ซึ่งตลอดช่วงเวลานี้เรียกว่า โมเมนต์ออฟทรูทซ์ (Moment Of Truth, MOT) คือ ช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจในการทำให้คุณภาพการบริการได้ผล ปัจจัยที่ต้อง คำนึงถึง 2 ประการคือ

1. การมีส่วนร่วมของพนักงาน การรับความคิดเห็นจากพนักงาน การขอข้อมูลเชิงลึก ของการปฏิบัติงานจากพนักงานและต้องมีการจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้และข้อมูลแก่พนักงาน
  2. การมีมาตรฐานและการปฏิบัติตามมาตรฐานในการสร้างมาตรฐานที่ทำให้เกิด ประโยชน์ และสามารถนำไปใช้ได้จริง คือ การสร้างมาตรฐานจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานจริง เพราะผู้ปฏิบัติงานจริงเป็นผู้รู้ข้อมูลมากที่สุดและผู้ที่ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐาน ก็คือหัวหน้างานซึ่งจะเป็นผู้ติดตาม ควบคุม และช่วยปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
- จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่ สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริ โภคอย่างสม่ำเสมอผู้ประกอบการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์ แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษา ระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้

### แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ

ความหมายแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งถือได้ว่ามีลักษณะเดียวกัน กล่าวคือ “ประสิทธิภาพ” (Efficiency) เป็นผลการปฏิบัติงานที่ปรากฏว่าเป็นไปตามเป้าหมาย ต่อส่วน “ประสิทธิผล” (Effectiveness) เป็นผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในขั้นสุดท้าย กล่าวคือ เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และในทางตรงกันข้ามถ้าผล การปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ผู้วิจัยได้จัดแบ่งหัวข้อในการศึกษา ดังนี้

#### แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการ

ประสิทธิภาพเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับ งานซึ่งมีประสิทธิภาพในการทำงานนั้นนอกจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณา เปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายามกำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ หลายท่านดังนี้

กรมส่งเสริมการเกษตร (2541 : 23-32) กล่าวถึง ประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปว่าเป็นการทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ และสามารถวัดได้โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในแง่มุมของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในแง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในแง่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้า

กันตยา เพิ่มผล (2541 : 6 - 7) ได้กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่าเป็น การปรับปรุงแก้ไข เพิ่มเติมความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กรเกิดความสุข ในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือ การพัฒนาสังคม นอกจากนั้นการพัฒนาดตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย กล่าวคือ ประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงาน ในองค์กรหนึ่งๆ นั้น บุคคลนั้นต้องมีความรู้ ความสามารถ มีคุณสมบัติตรงตามที่องค์กรนั้น ต้องการ ซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์กรกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเอง หรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่าง ๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้ว ก็เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนา บุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุด เพื่อประสิทธิผลขององค์กร จึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผล ขององค์กรในที่สุดนั่นเอง

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 30 ; อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน. 2545 : 14) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการงานให้มีประสิทธิภาพ ในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. กำปรีกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียนไว้

เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเป็นสิ่งซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ และสามารถวัดได้ ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นต้องอาศัยทั้งหลักการงานที่มีประสิทธิภาพและการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเพื่อปรับปรุงแก้ไข เพิ่มเติมความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

#### ความหมายของประสิทธิภาพ

การศึกษาคำว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวางทั้งในวงการบริหารธุรกิจ และการบริหารรัฐกิจ ซึ่งเป็นเป้าหมายของการบริหารงาน อาจแตกต่างกันออกไปเพราะฉะนั้น ปัญหาที่ตามมาคือ จะวัดประสิทธิภาพในการจัดบริการของรัฐได้อย่างไร ดังนั้นจำเป็นต้องกล่าวถึง แนวความคิดเกี่ยวกับความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ตามทัศนะของบุคคลต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาการกำหนดความหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ซูบ กาญจนประการ (2542 : 26) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในเชิงเปรียบเทียบเพื่อให้สามารถมองได้ชัดเจน ประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้ จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แคลไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544 : 114) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผล การทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวม ความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึงการทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัคร

สมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงานและงบประมาณน้อย

วิทยา ด้านข้าราชการ (2546 : 34) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อการบรรลุเป้าหมายประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

มิลเลท (Millet . 1937 : 18 ; อ้างถึงใน ศรีนรัตน์ วิรุณพันธ์. 2553 : 35) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัตินั้นด้วย (Human satisfaction and benefit produced) ถ้าจะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ดูได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลการผลิต (Output) ที่ได้รับ ดังนั้น ประสิทธิภาพตามแนวความคิดนี้จึงเท่ากับ ผลผลิต ลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐก็วัดความพึงพอใจของผู้บริหาร (Satisfaction) ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตร ได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

เมื่อ	E = Efficiency	ประสิทธิภาพของงาน
	O = Output	ผลผลิต หรือผลงานที่ได้รับออกมา
	I = Input	ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป
	S = Satisfaction	ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

นอกจากนี้ประสิทธิภาพยังหมายถึง ความสามารถในการผลิตผลลัพท์ที่ต้องการด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ และปัจจัยอื่นๆ ต่ำสุด ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้าและผลที่ออกมาเพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538 : 2 ; อ้างถึงใน ไพบุลย์ ตั้งใจ. 2554 : 7) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลติภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณาคือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
2. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพท์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

สรุปความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและแนวคิดไว้ได้ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน พร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและผลลัพธ์สุดท้ายคือเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

#### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ

แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น ประกอบด้วยการที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ การได้รับการยกย่องนับถือในการทำงานได้สำเร็จ มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (2543 : 92-94) กล่าวถึงปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้รายได้ภาษีอากรเต็มเม็ดเต็มหน่วยและลดจำนวนการหลีกเลี่ยงภาษีให้น้อยลง ดังนั้น ควรพิจารณาถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดความมีประสิทธิภาพว่าประกอบด้วยอะไรบ้าง และปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญต่อการกำหนดประสิทธิภาพอย่างไร เมื่อคำนึงถึงปัจจัยที่กำหนดมีประสิทธิภาพแล้ว จะเห็นว่ามียุทธศาสตร์หลายประการ แต่ปัจจัยหลักที่สำคัญๆ มีเพียง 6 ประการ คือ

1. ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี
2. ลักษณะของกฎหมายภาษีอากร
3. ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร
4. บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร
5. โครงสร้างภาษีอากร
6. ฐานข้อมูล

การจัดเก็บภาษีอากรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพ 6 ประการดังกล่าว ซึ่งจะมีลักษณะที่ว่ามิประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีค่อนข้างสูง ลักษณะของกฎหมายต้องง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี พนักงานจัดเก็บภาษีต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและให้บริการผู้เสียภาษี

เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังต้องสร้างบรรยากาศให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรให้มากขึ้น โดยผู้นำประเทศและผู้นำทางด้านธุรกิจจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรให้มากขึ้น ให้เป็นเยี่ยงอย่างแก่ผู้เสียภาษีอากรทั่วไป และพยายามมิให้การหลบเลี่ยงภาษีอากร (Tax Evasion) เพราะการหลบเลี่ยงภาษีอากรเป็นช่องทางความไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี และมีส่วนให้ผู้เสียภาษีถูกต้องอยู่แล้วเกิดความท้อแท้และไม่มีกำลังใจเสียภาษี ส่วนโครงสร้างภาษีอากรนั้น ถือว่าเป็นความสำคัญมาก ทั้งนี้เนื่องจากโครงสร้างภาษีอากรเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยในแง่ความสะดวกและความเข้าใจง่ายในทางปฏิบัติ ทั้งผู้จัดเสียภาษีและก่อให้เกิดความเป็นธรรมเมื่อภาษีอากรมีโครงสร้างที่ดี โดยเฉพาะการลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บภาษี หรือที่เรียกว่าภาวะภาษีทับถมทวี (Cascading Effect) อันจะมีผลให้ภาวะภาษีเหมาะสมอยู่ในวิสัยที่ผู้เสียภาษีรับได้ และส่งผลขั้นสุดท้ายคือลดการหลบเลี่ยงภาษีให้น้อยลงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีอีกด้วย

สมยศ นาวิการ (2544 : 14) กล่าวว่า มีปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (Structures) ขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้ปฏิบัติงาน
3. ระบบ (System) ขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) ของการบริหารงานของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff)
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยม (Share Values) ของคนในองค์กร

นอกจากนี้ การได้นำเอาการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจ และมีประสิทธิภาพนั้น เขาจึงได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงานและไม่พอใจในการทำงานพบว่าบุคคลที่พอใจในการทำงานนั้น ประกอบด้วย การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ การได้รับการยกย่องนับถือในการทำงานได้สำเร็จลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจการที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น ความก้าวหน้าในการทำงาน การที่ได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน



ที่เป็นสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย นโยบายการบริหารขององค์กร การควบคุม บังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน ค่าตอบแทน การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัวและความปลอดภัย

ชาญชัย มุสิกนิสากร และสุพรรณิ ดันติสุข (2528 : 274 : อ้างถึงใน สุวีลยา สีม่วง. 2551 : 11) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีมี 5 ประการ คือ

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

ในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพ 5 ประการดังกล่าว ซึ่งจะต้องมีลักษณะที่ว่าประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่เสียภาษีค่อนข้างสูง ลักษณะของกฎหมายต้องง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี พนักงานผู้จัดเก็บภาษีต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติตัวเป็นเยี่ยงอย่างแก่ผู้เสียภาษีอากรทั่วไป และพยายามมิให้มีการหลบหนีภาษีอากร เพราะการหลบเลี่ยงภาษีอากรเป็นช่องทางของความไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี และมีส่วนทำให้ผู้เสียภาษีถูกต้องอยู่แล้วเกิดความท้อแท้และไม่มีกำลังใจในการเสียภาษีสำหรับประการสุดท้าย คือ โครงสร้างภาษีอากรนั้นถือว่ามีความสำคัญมาก ทั้งนี้เนื่องจากโครงสร้างภาษีอากรเป็นสิ่งเอื้ออำนวยในแง่ความสะดวก และเข้าใจง่ายในทางปฏิบัติ ทั้งผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษี และก่อให้เกิดความเป็นธรรม

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของนักวิชาการดังกล่าว ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ค่าตอบแทน ความถนัดและความสนใจในงาน ค่านิยมในการทำงาน และปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน การอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างยิ่ง กล่าวโดยสรุปประสิทธิภาพ คือ การปฏิบัติงานเพื่อให้มนุษย์เกิดความพอใจสูงสุด โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดให้เกิดความคุ้มค่า ทันต่อเวลาและตรงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย โดยมีปัจจัยหลายอย่าง เช่น บุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถในงานนั้น ๆ เป็นอย่างดี

## แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการจัดระบบปกครองของชุมชนที่มีอาณาเขตแน่นอน แต่ไม่มีอำนาจอธิปไตย แยกตัวเป็นอิสระไปจากประเทศ เป็นชุมชนที่มีสิทธิตามกฎหมายและการจัดองค์การที่จำเป็นเพื่อออกข้อบัญญัติในการจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมท้องถิ่นของตนโดยอิสระ ปราศจากการควบคุมจากภายนอก ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงมีความสำคัญต่อการบริหารประเทศที่ปกครองระบอบประชาธิปไตย เพื่อความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยได้จัดแบ่งหัวข้อในการศึกษา ดังนี้

### ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น หรือ การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ หน่วยทางการเมืองชนิดหนึ่ง ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง โดยปกติการปกครองท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งความหมายของการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบการปกครองตนเอง ได้มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

พจนต์ เอี่ยมสำอาง (2542 : 17) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลได้กระจายอำนาจการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีสิทธิดำเนินการปกครองตนเอง และมีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร

ปริญญา เทวานฤมิตรกุล (2544 : 33) ให้ความหมายว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ประชาชนมีสิทธิในการปกครองตนเองในเรื่องของท้องถิ่น โดยรัฐมีหน้าที่ให้ความเป็นอิสระแก่ประชาชน ในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น หรือเรียกว่าการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้ท้องถิ่นแต่การให้ความเป็นอิสระนี้มีข้อจำกัดภายใต้รัฐธรรมนูญ มาตรา 1 ซึ่งบัญญัติว่าประเทศเป็นอันหนึ่งอันเดียวแบ่งแยกมิได้ การให้มีอิสระในการปกครองตนเองของท้องถิ่นซึ่งมีอาจให้ความเป็นอิสระถึงขนาดให้แยกเป็นอิสระหรือเป็นแบบมลรัฐได้

มานิตย์ จุมปา (2546 : 547) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง รัฐมอบอำนาจหน้าที่บางอย่างในการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินงานอยู่ในท้องถิ่น ให้ท้องถิ่นหรือองค์การอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การในราชการบริหารส่วนกลางรับไปดำเนินการด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นหรือองค์การนั่นเอง

รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์ (2546 : 15) ได้กล่าวถึงความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจปกครองตนเองตามที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาล

ดำเนินการปกครองตนเองโดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระภายใต้กรอบนโยบาย กฎหมาย และการกำกับดูแลของรัฐ

สถาบันพระปกเกล้า (2548 : ออนไลน์) ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกับการบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ โดยมีตัวแทนซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องกำกับดูแลด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

จากความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่นักวิชาการทั้งหลายได้ให้ความหมายไว้สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลได้กระจายอำนาจการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีสิทธิดำเนินการปกครองตนเองและมีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจปกครองตนเองตามที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาลดำเนินการปกครองตนเอง โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนเป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระตามกรอบนโยบายกฎหมาย และการกำกับดูแลของรัฐ

#### ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างมาก ทำให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น ยิ่งรัฐกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมากขึ้นเท่าใด การปกครองส่วนท้องถิ่นยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น อันเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองท้องถิ่นในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งนักวิชาการได้ให้แนวคิดความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

อมร รักษาสัตย์ (2543 : 179-180) ได้กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างมากต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น ยิ่งรัฐกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมากขึ้นเท่าใด การปกครองส่วนท้องถิ่นยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2540 ได้ให้อำนาจแก่ท้องถิ่นมากขึ้น โดยให้ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน มีดังนี้

1. เน้นการให้ความเป็นอิสระ แต่ต้องไม่เกิดความแตกแยกในชาติ
2. เน้นสิทธิในการที่จะได้รับการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประชาชน

4. มีความเป็นอิสระของท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ มากขึ้น
5. มีองค์ประกอบขององค์กร คือ ฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหารท้องถิ่น
6. การให้ราษฎรมีส่วนร่วมในการเสนอให้ออกข้อบัญญัติท้องถิ่น
7. กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่บำรุงศิลปวัฒนธรรม

พรชัย เทพปัญญา และคณะ (2547 : 1) กล่าวว่าลักษณะของการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบที่มีการปฏิบัติงานต่อเนื่อง โดยไม่ขาดตอนมีอำนาจที่จะกระทำกิจกรรมสาธารณะมีความสามารถที่จะทำสัญญากับบุคคลหรือนิติบุคคลได้มีสิทธิฟ้องร้องหรือถูกฟ้องคดีความในศาลได้ และมีความสามารถที่จะเก็บภาษีของตนเอง

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 22) จำแนกลักษณะสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายจากส่วนกลางมีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอนและมีคณะผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างเป็นอิสระ และมีอำนาจในด้านการคลังมีอิสระในการกำหนดนโยบายและมีการบริหารงานของตนเอง

ปธาน สุวรรณมงคล (2547 : 4-5) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1. เป็นนิติบุคคล นิติบุคคลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยอำนาจของกฎหมาย การเป็นนิติบุคคลจึงเป็นการแสดงถึงฐานะทางกฎหมาย สำหรับการปกครองท้องถิ่นถือเป็นนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน โดยมีกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในกฎหมายนั้น ๆ และสามารถก่อหนี้พันธะทางกฎหมาย

2. มีอำนาจหน้าที่เฉพาะมีการดำเนินกิจการตามที่กฎหมายบัญญัติไว้เป็นกาลเฉพาะให้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนั้น ๆ ซึ่งอาจเป็นการระบุน้ำที่ไว้โดยชัดเจน หรืออาจเป็นการระบุน้ำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถริเริ่มกระทำการใด ๆ ที่ไม่มีกฎหมายบัญญัติห้ามไว้

3. ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยทั่วไปสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นจะมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน โดยสมาชิกสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ส่วนผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นอาจมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนหรืออาจมาจากการเลือกตั้งทางอ้อม โดยสภาเป็นผู้เลือกคณะบริหารท้องถิ่นก็ได้ตามที่กฎหมายกำหนด

4. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง การมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นเรื่องสำคัญ ทั้งนี้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมทางการเมืองทั้ง โดยตรงและโดยอ้อม

5. มีอิสระการบริหารอย่างเพียงพอ ในขอบเขตหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนด โดยรัฐบาลกลางมีหน้าที่เพียงสนับสนุนส่งเสริมและกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6. มีอำนาจในการจัดหารายได้และใช้จ่ายอย่างอิสระตามควรมีการจัดหารายได้ในท้องถิ่นของตนอย่างเพียงพอต่อการบริหารงาน มีแหล่งรายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเองเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

7. มีการกำกับดูแลจากรัฐ การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นส่วนย่อยส่วนหนึ่งของรัฐและจัดตั้งโดยมีกฎหมายรองรับมิใช่องค์กรที่เป็นอิสระจากรัฐ การกำกับดูแลเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็น ไม่ขัดกับหลักความเป็นอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน

โกวิท พวงงาม (2550 : 33) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาและเลื่อมใสในระบบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาลและทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเกิดจิตสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตนทั้งยังสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การปกครองท้องถิ่นยังเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารประเทศในอนาคตและยังสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ต้องให้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ปกครองตนเองอย่างเป็นอิสระ สามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยตนเองอย่างตรงจุดภายในกรอบของกฎหมาย รัฐหรือผู้แทนรัฐเข้าไปกำกับดูแลเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประเทศชาติโดยส่วนรวมนั่น และที่สำคัญการปกครองส่วนท้องถิ่นคือรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยและเป็นแหล่งเรียนรู้การปกครองระดับชาติอีกทั้งยังเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งด้านกำลังเงินและกำลังคนด้วย

### วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยนั้น มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อกำกับดูแลทุกข์สุข และให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล ในเขตพื้นที่แทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมและหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ เองมีนักวิชาการได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

โกวิท พวงงาม (2550 : 34) การปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจจากส่วนกลาง เพื่อให้ท้องถิ่นได้มีการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเองไม่ว่าจะเป็นการกำหนดงบประมาณ ตลอดจนอำนาจหน้าที่อื่น โดยอยู่ในความกำกับดูแลจากส่วนกลางโดยได้จําแนกวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นชัดได้ว่าการบริการประเทศจะต้องอาศัย เงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถ มีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่น ได้จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาเป็นการแบ่งเบาทั้งในด้าน การเงินตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการทั้งด้านการเงิน ตัวบุคคล เวลาที่ใช้ในการ ดำเนินงาน

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจาก ประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ย่อมมีความแตกต่างกัน การรรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าหน่วย การปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงจะสามารถตอบสนองความ ต้องการนั้น ได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากรซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการ บริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่ว ประเทศเป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่ กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการศึกษาการปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน การปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำ

หน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

พรชัย ไชยลาภ และคณะ (2537 : 5-7 ; อ้างถึงใน กุสุมาลย์ มหาแสน. 2552 : 15-16) ได้กล่าวถึง การปกครองท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้บริการซึ่งบุคคลหรือเอกชนไม่สามารถจัดทำให้ได้หรือไม่อยู่ในฐานะที่จะจัดทำได้ในลักษณะเช่นนี้ รัฐบาลหรือหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นจะจัดบริการให้ เช่น ได้รับความคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้รับสวัสดิการและได้รับความสะดวกในการดำเนินชีวิต

2. เพื่อปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง เนื่องจากการดำเนินชีวิตของบุคคลอาจจะเกิดการขัดแย้งกัน เพราะความคิดเห็นผลประโยชน์แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะมีกรณีพิพาทเกิดขึ้นอย่างเหตุผลหรือมีการโต้แย้งกันอย่างรุนแรงหรืออาจมีการตัดสินบนหรือการต่อสู้กัน กรณีเช่นนี้ รัฐบาลหรือหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องเข้ามาแก้ปัญหา โดยการเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ควบคุมการขัดแย้ง เป็นผู้ประนีประนอมหรือแบ่งผลประโยชน์หรือเป็นผู้ตัดสินกรณีพิพาท ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องฟังและยอมรับคำตัดสินนั้น

3. เพื่อการแบ่งเบาภาระและการเป็นตัวแทนของแต่ละส่วนของประเทศ การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ที่จะแบ่งเบาภาระของส่วนกลางให้ท้องถิ่นปกครองตนเองเพื่อเป็นการฝึกหัดการปกครองตนเองสำหรับประเทศที่ยังไม่พัฒนา แต่สำหรับประเทศที่พัฒนาแล้วนั้น ถือว่าการปกครองท้องถิ่นจะเป็นตัวแทนประเทศส่วนหนึ่งในการสร้างความเจริญให้แก่ประเทศ อย่างเช่น ชาวอเมริกามีความเห็นว่า การปกครองท้องถิ่นจะเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างชีวิตที่เป็นประชาธิปไตย หรือแม้แต่ในสาธารณรัฐประชาชนจีนและรัสเซียก็คาดหวังไว้เช่นเดียวกัน แต่อาจจะดำเนินการแตกต่างกันเท่านั้น

ลิขิต ธีรเวคิน (2525 : 3 ; อ้างถึง ปิยนากู เฟ็งคำ. 2553 : 10) ได้กล่าวถึง การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่มีวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระรัฐบาลกลาง ดังนี้

1. ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่กว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นของแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ

2. รัฐบาลกลางมีอาจจะดำเนินการในการสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะในแต่ละท้องถิ่นมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือการจัดการบริหาร โครงการในท้องถิ่น โดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่น

ย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจได้ดีกว่า ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นได้มากที่สุด

3. กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะของท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นและไม่เกี่ยวกับส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศ โดยส่วนรวมจึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าว

กล่าวโดยสรุป การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางเพื่อให้ท้องถิ่นได้มีการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงและเพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาคณะปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

#### องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการส่งเสริมประชาธิปไตยระดับท้องถิ่น โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นเรียนรู้การปกครองตนเองอันเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมืองนำไปสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมและสามารถตรวจสอบได้ง่ายสามารถแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นแต่ละแห่งได้รวดเร็ว

มอร์โร (Moreau, 1972 : 143 ; อ้างถึงใน ชาญชัย แสงศักดิ์, 2542 : 35) ได้กล่าวว่า องค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. มีพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน
2. มีสถานะเป็นนิติบุคคลมหาชน
3. มีองค์กรเป็นของตนเอง
4. มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของตนเอง
5. มีการกำกับดูแลจากรัฐ

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง มีการเลือกตั้ง มีองค์กรหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองอย่างกว้างขวาง



ศักดิ์ เกียรติก้อง (2550 : 7) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ ดังนี้

1. ต้องมีอาณาเขตที่แน่นอน
2. ต้องมีอำนาจอิสระ
3. ต้องมีสิทธิตามที่กฎหมายรับรอง
4. ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองทั้งโดยตรง และโดยอ้อม
5. ต้องมีองค์กรที่แน่นอนชัดเจนในการบริหารจัดการงานท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2523 : 22 ; อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม. 2552 : 31-32) ได้กำหนด องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นไว้ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครอง ส่วนท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ คือ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วย การปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึง ได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับ ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและ ขนาดใหญ่สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ (UNO) โดยองค์การ อาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่ง สหประชาชาติ (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of social affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงาน อย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่น ที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อย เพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์กรนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางมีขอบเขต การปกครองที่แน่นอนมีอำนาจในการกำหนดนโยบายออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติ ตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชน ในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติกิจการภายใต้ขอบเขต กฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายบังคับบัญชาหน่วยงานราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขต ที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้ เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงาน ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่ามิมีอิสระเต็มที่ทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะ อิสระในการดำเนินการเท่านั้น

นอกจากนั้น โกวิท พวงงาม (2552 : 33) ยังได้กล่าวว่า คณะกรรมการปรับปรุงระบบ การบริหารการปกครองท้องถิ่น โดยนายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี แต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าว ตามคำสั่งที่ 262/2534 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2534 เพื่อศึกษา ระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทยที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ในทุกรูปแบบ หาแนวทางและข้อเสนอในการปรับปรุงโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ การคลัง และงบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล หน่วยงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค กับหน่วย การปกครองท้องถิ่นโดยกล่าวถึง องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทพวง กรม
2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้ใน กฎหมายรัฐธรรมนูญ
3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
7. มีอำนาจหน้าที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท
9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

จากคำกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า องค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น ต้องมีสถานะตามกฎหมายมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง ตามหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองมีอำนาจในการกำหนดงบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีและบริหารงานคลังของตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติกิจการภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหาร แต่ยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเท่าที่จำเป็นและเหมาะสม

#### การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวความคิดการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้มีการจัดระเบียบการบริหารงานราชการส่วนท้องถิ่นขึ้น ตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง ดังนี้

สัมพันธ์ เศรษฐกิจ และคณะ (2546 : 3-4) ได้กล่าวถึงการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. ให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดการบริการที่เป็นสาธารณะของรัฐให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใน 4-10 ปี
  2. กำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้รัฐบาลภายในปี พ.ศ. 2544 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 และภายในไม่เกินปี พ.ศ. 2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35
  3. การจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีเกี่ยวกับการจัดการบริการสาธารณะให้จัดสรรเงินอุดหนุนให้ตามความจำเป็นและต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  4. จัดระบบการถ่ายโอนบุคลากรจากหน่วยงานของรัฐ
  5. ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ
- สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2546 : 4) ได้กล่าวถึงการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้
1. หน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ เช่น ภาษีอากร
  2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมด เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง
  3. มีอำนาจในการบริหารงาน จัดทำกิจกรรมและวินิจฉัยสั่งการได้เองพอสมควร ตั้งงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง

4. ได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมาย ได้เป็นนิติบุคคล หน่วยงานการปกครอง เหล่านี้มีงบประมาณ และทรัพย์สินเป็นของตนเอง และไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยงานการปกครอง ส่วนกลาง ส่วนกลางเพียงแต่กำกับดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

พิธีสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และศุภวัฒน์กร วงศ์ธนาวิสุ (2549 : 9) ได้ให้แนวคิดหลักการ กระจายอำนาจการปกครองจะต้องมีสาระสำคัญดังนี้

1. มีการจัดตั้งองค์กรเป็นนิติบุคคลเพิ่มขึ้นจากส่วนกลาง หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีหน้าที่ มีงบประมาณ มีทรัพย์สินเป็นของตนเอง
2. การเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานบุคคล และการเงินการคลังของตนเอง
3. การบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการท้องถิ่น รัฐกระจายอำนาจให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัดสินใจในกิจกรรมมากขึ้นเพียงแต่กำกับควบคุมดูแลให้การ สนับสนุนส่งเสริมด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล
4. การมีประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีการให้บริการสาธารณะให้ดีขึ้นกว่าเดิมมีคุณภาพมาตรฐาน มีความโปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นวิธีการที่รัฐบาล มอบอำนาจบางส่วนให้กับท้องถิ่นดูแลและจัดทำกิจการ การบริการสาธารณะบางเรื่องตามสมควร ภายในเขตของแต่ละท้องถิ่นและ แบ่งเบากภาระของรัฐบาลสามารถแก้ไขปัญหาปรับปรุงท้องถิ่นให้ เป็นไปตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงาน ด้านการคลัง และการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น เพื่อให้สามารถจัดสรรงบประมาณของตนเองได้ อย่างอิสระ มีบุคลากรเป็นของตนเอง กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นมีความเหมาะสมควบคู่กับ การเสริมสร้างศักยภาพพร้อมทั้งสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบและ ประเมินผลที่ดี โดยไม่ต้องขึ้นอยู่ในความบังคับบัญชาของรัฐบาล เพียงแต่อยู่ในความควบคุม ดูแลเท่านั้น

#### ความหมายของการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจการปกครอง เป็นวิธีการที่รัฐมอบหมายการปกครองจากราชการ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค สู่ท้องถิ่น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะ โดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับหน่วยงาน ส่วนกลาง เพียงแต่อยู่ในความควบคุมหรือกำกับดูแลเท่านั้น เป็นความสำคัญของการปกครอง

ตามระบอบประชาธิปไตย ที่ให้กับหน่วยงานในท้องถิ่น เพื่อตอบสนองความต้องการ  
ของประชาชนเอง ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจ ดังนี้

ตีตังค์ แสงสุริย์วัชชรา (2545 : 12) กล่าวถึงการกระจายอำนาจ หมายถึง การกระจาย  
อำนาจ คือ หลักการจัดระเบียบการปกครองประเทศในระบอบประชาธิปไตย เป็นการถ่ายโอน  
ภารกิจ หรือถ่ายโอนอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ส่วนท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามา  
มีส่วนร่วมทางการเมือง (Political Participation) และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย  
การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง

สยาม คำปริศา (2547 : 128) ให้คำนิยามการกระจายอำนาจ หมายถึง การบริหาร  
จากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น หรือการกระจายอำนาจบางส่วนให้แก่หน่วยงานการปกครองท้องถิ่น  
เพื่อให้มีอำนาจดำเนินกิจการภายในอาณาเขตของตน ด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น  
หรือองค์กรนั่นเอง โดยส่วนราชการกลางเพียงแต่ควบคุมแต่ไม่ได้เข้าไปบังคับบัญชาสั่งการ

โกวิท พวงงาม (2548 : 36) ได้ให้ความหมายการกระจายอำนาจ หมายถึง การโอน  
ภารกิจสาธารณะบางเรื่องจากรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนกลาง ไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่น  
ต่าง ๆ ของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างอิสระจากองค์กรปกครอง  
ส่วนกลาง

สรุปได้ว่า ความหมายของการกระจายอำนาจ หมายถึง การโอนอำนาจการปกครอง  
จากส่วนราชการกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทาง  
การเมือง ทำการดำเนินการปกครองตนเองโดยอิสระภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมาย กำหนด  
นโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง การจัดทำบริการสาธารณะ  
บางประการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ส่วนราชการกลางมีหน้าที่  
เพียงแต่ควบคุมดูแล แต่ไม่เข้าไปบังคับบัญชา

#### ขั้นตอนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ได้แบ่งอำนาจ  
หน้าที่ และจัดสรรรายได้ระหว่างส่วนราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคกับส่วนท้องถิ่น  
ได้มีการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจไว้ ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
(2545 : 198-199) ได้กำหนดขั้นตอนของการกระจายอำนาจไว้ ดังนี้

1. ในช่วง 4 ปีแรก (พ.ศ. 2544-2547) จะเป็นช่วงการปรับปรุงระบบบริหารภายใน  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การสร้างความพร้อมในการรองรับการถ่ายโอนภารกิจ บุคลากร

งบประมาณ และทรัพย์สิน รวมทั้งแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หลังจากการถ่ายโอนในช่วง 4 ปีแรกสิ้นสุด

2. ช่วงปี (พ.ศ. 2548-2553) จะเป็นช่วงการปรับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาชนที่จะต้องเรียนรู้ร่วมกันในการถ่ายโอนภารกิจ การปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินกิจการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีขึ้น และทำให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและความโปร่งใส

3. หลังจากปี พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป ประชาชนในท้องถิ่นจะมีคุณภาพที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546 : 15-18) ได้ระบุไว้ว่า การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย มีรายละเอียดดังนี้

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 กำหนดหลักการเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในภารกิจของท้องถิ่นได้เอง พัฒนาระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณสุขและสาธารณสุขการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานฯ นอกจากนี้ในหมวด 9 ตั้งแต่มาตรา 282-290 ได้กำหนดให้รัฐจะต้องให้ความอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง โดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมาย และเพื่อกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยังกำหนดอำนาจของประชาชนในการถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และการเสนอให้สภาท้องถิ่นออกข้อบัญญัติท้องถิ่น

2. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง

3. แผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ เพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุตามเจตนารมณ์ที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ

มีกระบวนการที่ยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบไว้ 3 ด้าน คือ

3.1 ความอิสระในการกำหนดกรอบนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ การมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุข และความมั่นคงของชาติเอาไว้ได้ ตลอดจนการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเมือง การปกครองท้องถิ่นภายใต้ระบอบประชาธิปไตย

3.2 ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยปรับบทบาทของราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทน เพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาค และภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น สนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตามประเมินผล

4. แนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานไว้ ประกอบด้วย

4.1 การถ่ายโอนภารกิจ และการจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดภารกิจการถ่ายโอนพิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไก และระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารีบบรอง ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4.2 การกระจายอำนาจเงิน การคลังและงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องมีการพิจารณาภาพรวมรายได้ของท้องถิ่น 3 องค์ประกอบ คือ รายได้ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บและจัดหาทั้งที่เป็นภาษีและรายได้อื่น รายได้ที่รัฐจัดแบ่งหรือจัดสรรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเพิ่ม และรายได้ประเภทอุดหนุน

4.3 แนวทางการถ่ายโอนบุคลากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการบริหารบุคคล โดยการโอนบุคลากรต้องสอดคล้องกับภาระหน้าที่ และความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งยังต้องมีความราบรื่น คล่องตัว สอดคล้องกับความจำเป็น ความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความยืดหยุ่น ภูมิใจให้คนทำงานในท้องถิ่นมีหลักประกันความก้าวหน้า ยึดหลักการตามระบบคุณธรรม และต้องมีมาตรฐานใกล้เคียงกับมาตรฐานการบริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐอื่น ๆ

4.4 แนวทางการพัฒนาระบบการตรวจสอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน และภาคประชาสังคม เพื่อให้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ทั้งยังปรับปรุงกลไกการตรวจสอบทางการเงินและการใช้จ่ายงบประมาณ การให้ ภาคเอกชนเข้ามาช่วยเสริมการทำงานตรวจสอบของภาครัฐ และส่งเสริมให้ประชาชนและ ภาคประชาคมเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจในด้านนโยบายขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น รวมทั้งจัดซื้อจัดจ้างและร่วมตรวจสอบติดตามประเมินผล

4.5 การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีภารกิจที่จะต้องดำเนินการ ประกอบด้วย การเตรียมความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น การปรับโครงสร้างภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจ การพัฒนาองค์กรในระดับจังหวัด การปรับปรุงระบบการวางแผน ระบบงบประมาณ ระบบบัญชี ระบบการบริหารงานบุคคล ระบบติดตามตรวจสอบ และระบบข้อมูล การกำกับดูแลองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น การเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรและผู้บริหารท้องถิ่น การเพิ่มขีด ความสามารถของประชาชนและภาคประชาสังคมในการตรวจสอบ

4.6 การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจการแก้ไข กฎหมาย มีสาระเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ได้แก่ การปรับปรุงกฎหมายงบประมาณเพื่อรองรับการจัดสรร เงินจากภาครัฐ การจัดให้มีกฎหมายว่าด้วยระบบงบประมาณท้องถิ่น และระบบการตรวจสอบ ทางการเงินและการคลัง ทั้งภายในและภายนอก การปรับปรุงระบบการกำกับดูแลของราชการ ส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพ เชื่อมโยงกับระบบศาลปกครอง การปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค การจัดให้มีกฎหมายว่าด้วยความ โปร่งใส ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น การจัดให้มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารบุคคลเพื่อรองรับการถ่ายโอนข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

4.7 กลไกกำกับดูแลการถ่ายโอนภารกิจและการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแผนปฏิบัติการ โดยกลไกดังกล่าวจะมี หน้าที่กำกับดูแลเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจ โดยมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และประชาชน มีกระบวนการตัดสินใจที่รวดเร็ว เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการถ่ายโอน มีการศึกษาพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการ วิธีการ และแนวทางการถ่ายโอนภารกิจ อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องและทันต่อเหตุการณ์

4.8 การสร้างระบบประกันคุณภาพบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยหน่วยงานราชการส่วนกลางยังคงต้องกำหนดมาตรฐานทั่วไปของการจัดบริการสาธารณะ



เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกำกับในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานที่กำหนด รวมทั้งสร้างแรงจูงใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พัฒนาคุณภาพการจัดบริการสาธารณะ โดยมีการแข่งขันระหว่างท้องถิ่น ตลอดจนรัฐหรือองค์กร กลางเข้าร่วมทำการประเมินร่วมกับประชาชนและประชาสังคม

5. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ในฐานะที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น จึงเกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจทั้งในฐานะผู้ปฏิบัติและผู้สนับสนุนการดำเนินงาน ตามแนวทางการถ่ายโอนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.1 การถ่ายโอนภารกิจและการจัดงบประมาณหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองมีภารกิจในส่วนที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การสนับสนุน การดำเนินงานของคณะกรรมการกระจายอำนาจฯ และคณะกรรมการต่าง ภายใต้อ คณะกรรมการกระจายอำนาจฯ ที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายโอนภารกิจ รับผิดชอบภารกิจที่ต้อง ถ่ายโอนในกลุ่มภารกิจด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว โดยมีภารกิจด้านการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การประสานการจัดทำแผนพัฒนา และการพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อการจัดทำแผนพัฒนา หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักงานพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น

5.2 การกระจายอำนาจการเงิน การคลังและงบประมาณให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีภารกิจในส่วนที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การสนับสนุน การดำเนินงานของคณะกรรมการกระจายอำนาจฯ และคณะกรรมการต่าง ๆ ภายใต้อ คณะกรรมการกระจายอำนาจฯ ที่เกี่ยวข้องกับการเงิน การคลัง และงบประมาณ หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ คือ สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น

5.3 แนวทางการถ่ายโอนบุคลากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการบริหาร งานบุคคล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การสนับสนุน การดำเนินงานของคณะกรรมการกระจายอำนาจฯ และคณะกรรมการต่าง ๆ ภายใต้อ คณะกรรมการกระจายอำนาจฯ ที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายโอนบุคลากร ที่ได้ทำหน้าที่ประสานงาน และมอบหมายให้กลุ่มส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด ทำหน้าที่เป็นศูนย์ถ่ายโอนบุคลากร ในระดับจังหวัด ทุกจังหวัดรับผิดชอบการจัดทำ และปรับปรุงมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับการ บริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ สำนักงานพัฒนาระบบบริหารงาน บุคคลส่วนท้องถิ่น

5.4 แนวทางการพัฒนาระบบตรวจสอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน และภาคประชาสังคม กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีภารกิจในส่วนที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การจัดโครงสร้างหน่วยงานของกรม ให้มีส่วนรับผิดชอบเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน และภาคประชาสังคมขึ้นรับผิดชอบในการประสานงาน การพัฒนาองค์ความรู้ และแนวทางการดำเนินการให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วม หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ สำนักพัฒนา และส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น

5.5 การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นถือเป็นภารกิจโดยตรงที่จะต้องดำเนินการในเรื่องดังกล่าว คือ การเตรียมความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปรับโครงสร้างภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจ การปรับปรุงระบบการวางแผน ระบบงบประมาณ ระบบบัญชี ระบบการบริหารงานบุคคล ระบบติดตามตรวจสอบ และระบบข้อมูล กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรและผู้บริหารท้องถิ่น การเพิ่มขีดความสามารถของประชาชนและภาคประชาสังคมในการตรวจสอบ หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศท้องถิ่น สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล ส่วนท้องถิ่น สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น

5.6 การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีภารกิจในส่วนที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การปรับปรุงระเบียบเพื่อรองรับภารกิจถ่ายโอน ได้แก่ ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการวางแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2541 หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น

5.7 กลไกกำกับดูแลการถ่ายโอนภารกิจ และการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการ

5.8 การสร้างระบบประกันคุณภาพบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีภารกิจที่เกี่ยวข้อง โดยการดำเนินงานศึกษาวิจัย เรื่องนโยบาย และแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้การกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่น

สรุปได้ว่า ขั้นตอนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจจากส่วนกลางไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เริ่มตั้งแต่การเตรียมความพร้อม

ในด้านการรับรองถ่ายโอนภารกิจไปจนถึงการดำเนินการถ่ายโอน การปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม โดยกำหนดให้รัฐบาลต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในภารกิจของท้องถิ่นได้เอง พัฒนาระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐาน และรัฐบาลต้องให้ความอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการปกครองตนเอง โดยมีอิสระในการในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง รัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมาย โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น และสนับสนุนการดำเนินงาน

### ปัญหาของการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย

จากภารกิจต่าง ๆ จำนวนมากที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ นั้น ในปัจจุบันมีปัญหาในหลาย ๆ ด้าน มีนักวิชาการได้กล่าวถึงปัญหาของการปกครองท้องถิ่นไทย ดังนี้

สมบุรณ์ สุขสำราญ (2545 : 352-353) ได้กล่าวว่าการบริหารราชการแผ่นดินไทย เน้นหนักไปในการรวมอำนาจมากกว่าการกระจายอำนาจ เนื่องจากปัญหาความมั่นคงของชาติ ลักษณะการบริหารราชการไทยดังกล่าวข้างต้น ได้สร้างปัญหาให้การปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1. ปัญหาด้านโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ปัญหาด้านการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. ปัญหาด้านการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ปัญหาด้านการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์ (2547 : 123-138) เห็นว่าการบริหารท้องถิ่นมีปัญหาหลัก

3 ประการ ได้แก่

1. ปัญหาด้านอำนาจท้องถิ่นประกอบด้วยปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ปัญหาด้านอำนาจในการปกครองตนเองและความเป็นอิสระของท้องถิ่น

ในส่วนนี้จะปัญหาย่อย 2 ประการ ได้แก่

- 1.1.1 ปัญหาการได้รับการกระจายอำนาจน้อยเกินไป
- 1.1.2 ปัญหาการได้รับการควบคุมตรวจสอบมากเกินไป
- 1.2 ปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยปัญหาย่อย
  - 2 ประการ ได้แก่
    - 1.2.1 ปัญหาการมีอำนาจหน้าที่ไม่เหมาะสม
    - 1.2.2 ปัญหาความไม่ชัดเจนในการกำหนดอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่น
2. ปัญหาด้านโครงสร้างของท้องถิ่น ประกอบด้วยปัญหาต่างๆ ดังต่อไปนี้
  - 2.1 ปัญหาด้านโครงสร้างของระบบการบริหารท้องถิ่น ประกอบด้วย
    - 2.1.1 โครงสร้างของระบบการบริหารท้องถิ่นไม่เป็นประชาธิปไตย
    - 2.1.2 โครงสร้างของระบบการบริหารท้องถิ่นไม่ชัดเจน
    - 2.1.3 โครงสร้างของระบบการบริหารท้องถิ่นมีส่วนคาบเกี่ยวกับระบบการบริหารประเทศ
    - 2.1.4 โครงสร้างของระบบการบริหารท้องถิ่นที่มีองค์ประกอบไม่เหมาะสม
    - 2.1.5 โครงสร้างของระบบการบริหารท้องถิ่นที่ซับซ้อน
  - 2.2 ปัญหาด้านโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยปัญหาย่อย ๆ ดังนี้
    - 2.2.1 ปัญหาด้านโครงสร้างหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
    - 2.2.2 ปัญหาด้านโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ปัญหาด้านการบริหารงานของท้องถิ่นประกอบด้วยปัญหาต่างๆ ดังนี้
  - 3.1 ปัญหาด้านนโยบายและแผนการบริหารท้องถิ่น ประกอบด้วย
    - 3.1.1 ปัญหาการกำหนดนโยบายและแผน
    - 3.1.2 ปัญหาการนำนโยบายและแผนไปปฏิบัติ
    - 3.1.3 ปัญหาการควบคุมตรวจสอบและการประเมินผล
  - 3.2 ปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลของท้องถิ่นประกอบด้วย
    - 3.2.1 ปัญหาทรัพยากรบุคคลในฝ่ายนิติบัญญัติ
    - 3.2.2 ปัญหาทรัพยากรบุคคลในฝ่ายบริหาร
    - 3.2.3 ปัญหาทรัพยากรบุคคลในฝ่ายปฏิบัติการ
  - 3.3 ปัญหาทางด้านการคลังของท้องถิ่นประกอบด้วยปัญหาย่อย 2 ปัญหา คือ
    - 3.3.1 ปัญหาด้านรายได้ของท้องถิ่น
    - 3.3.2 ปัญหาด้านงบประมาณของท้องถิ่น

สงวน ลิ้มโนมนต์ (2548 : ออนไลน์) ได้แสดงความคิดเห็นของปัญหาของการปกครองท้องถิ่นไว้ในบทความคลังสมอง วิทยาลัยราชอาณาจักร เพื่อสังคมในหัวข้อรัฐธรรมนูญกับการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. ปัญหาด้านโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หลักการสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ให้คนในท้องถิ่นปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น แต่ในอดีตได้มีกฎหมายฉบับกำหนดโครงสร้างการบริหารท้องถิ่นไว้หลากหลายรูปแบบ ทำให้เกิดความแตกแยก สับสน รวมทั้งการที่ผู้บริหารท้องถิ่นหรือสมาชิกสภาท้องถิ่นไม่ได้มาจากการเลือกตั้งของประชาชน จึงถูกมองว่าการบริหารกิจการของท้องถิ่นอาจไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด สุขาภิบาล เมืองพัทยา

2. ปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบจะกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจนในกฎหมาย และมีอยู่หลายประการ แต่ในความเป็นจริงแล้วองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลับมีอำนาจหน้าที่และการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นของตนเองน้อย เนื่องจากมีหน้าที่ซ้ำซ้อนกับราชการบริหารส่วนภูมิภาค

3. ปัญหาด้านการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหาสำคัญในเรื่องนี้คือปัญหาเรื่องรายได้ของท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้จากภาษีดังนี้ ภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงป่าที่ ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ ภาษีที่เป็นของรัฐบาล รัฐบาลจัดเก็บเพิ่มและจัดสรรให้แก่ท้องถิ่น เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต และภาษีที่เป็นของท้องถิ่น รัฐบาลจัดเก็บให้ท้องถิ่น ได้แก่ ภาษียรถยนต์และล้อเลื่อน อย่างไรก็ตาม ปัญหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ มีรายได้้น้อยมากซึ่งอยู่ระหว่างร้อยละ 6-7 ของรายได้รัฐบาล จึงไม่เพียงพอต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ปัญหาด้านการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พนักงาน หรือข้าราชการท้องถิ่น เป็นผู้รับนโยบายของผู้บริหาร ไปใช้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายกำหนดให้มีองค์กรบริหารงานบุคคลของท้องถิ่นแต่ละรูปแบบแตกต่างกัน ทำให้ไม่เอื้ออำนวยต่อการไหลเวียน และมีความเหลื่อมล้ำกันในความก้าวหน้า

5. ปัญหาด้านการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หลักการปกครองท้องถิ่นคือ ต้องให้คนในท้องถิ่นตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ด้วยตนเองภายในกรอบของกฎหมายรัฐหรือผู้แทนของรัฐเข้าไปกำกับดูแลเท่าที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประเทศชาติ โดยรวม แต่การปกครองท้องถิ่นไทย ในอดีตข้าราชการส่วนภูมิภาคจะเข้าไปมีบทบาทในฐานะ

ผู้ควบคุมหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปฏิบัติงานเป็นผู้บริหารหรือพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกตำแหน่งหนึ่ง ทำให้การบริหารงานท้องถิ่นไม่อิสระเท่าที่ควร และมุ่งเน้นตอบสนองนโยบายของส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาคมากกว่าความต้องการในท้องถิ่น

6. ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ในอดีตที่ผ่านมาประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนเองน้อยมาก การมีส่วนร่วมที่เป็นรูปธรรม คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนใช้สิทธิเลือกตั้งสภาท้องถิ่น แต่เมื่อเลือกตั้งเสร็จสิ้นมีสมาชิกสภาท้องถิ่น มีคณะผู้บริหารแล้วประชาชนจะไม่มีส่วนร่วมอย่างอื่นเลย ในกรณีที่ประชาชนสนใจจะมีส่วนร่วมในทางปฏิบัติก็พบว่าไม่มีช่องทางที่เปิดให้ประชาชนทำอะไรได้มากนัก ซึ่งทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดพลัง ขาดความร่วมมือและขาดความสนใจจากประชาชน ส่งผลให้การปกครองท้องถิ่นซึ่งเป็นการปกครองของคนในท้องถิ่นเองประสบความล้มเหลวอย่างสิ้นเชิง

สรุปได้ว่า ปัญหาของการปกครองท้องถิ่นไทยเกิดจากการบริหารราชการแผ่นดินไทยที่เน้นหนักไปในการรวมอำนาจมากกว่าการกระจายอำนาจ เนื่องจากปัญหาความมั่นคงของชาติ ลักษณะการบริหารราชการไทยดังกล่าวข้างต้นได้สร้างปัญหาให้กับการปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ปัญหาด้านโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหาด้านการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหาด้านการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหาด้านการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

#### รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันประเทศไทยได้แบ่งรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ 5 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา แต่ผู้วิจัยขอนำรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลมากล่าว เพราะผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง ดังนี้

#### การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเป็นชุมชนเมืองที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองผ่านตัวแทน คือ นายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาล ประชาชนสามารถเสนอปัญหาและความต้องการของตนเอง และแก้ไขปัญหาของตนเองได้ เทศบาล จึงมีหน้าที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ตั้งแต่แรกเกิดจนถึงเสียชีวิต เพื่อให้ประชาชนในเขตเทศบาลอยู่ดีกินดี ดังนี้

### การจัดตั้งเทศบาล

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง หรือเทศบาลนครตามพระราชบัญญัตินี้ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่นได้แก่

1. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย
2. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไปทั้งมีรายได้พอสรุปได้ว่าควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่
3. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนครประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อ และเขตของเทศบาลไว้ด้วย

### โครงสร้างของเทศบาล

โครงสร้างของเทศบาล ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ฝ่ายนิติบัญญัติ หรือสภาเทศบาล และฝ่ายบริหารหรือนายกเทศมนตรี

1. ฝ่ายนิติบัญญัติหรือสภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น อยู่ในวาระได้คราวละ 4 ปี มีจำนวนตามประเภทของเทศบาล ดังต่อไปนี้
  2. สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 12 คน
  3. สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 18 คน
  4. สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิก จำนวน 24 คน
- สภาเทศบาลมีประธานสภาคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภาเทศบาล และรองประธานสภาเทศบาลดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาเทศบาล

### อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล

สภาเทศบาล ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ มีสมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนเช่นเดียวกับนายกเทศมนตรี สมาชิกทั้งหมดรวมกันเป็นสภาเทศบาล เพื่อทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ดังนี้

1. เลือกประธานสภาและรองประธานสภาเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งหรือมีมติให้ประธานสภาเทศบาลหรือรองประธานสภาเทศบาลพ้นจากตำแหน่ง
2. เลือกสมาชิกสภาเทศบาลตั้งเป็นคณะกรรมการสามัญของสภาเทศบาลและเลือกตั้งบุคคลซึ่งมิได้เป็นสมาชิกตั้งเป็นคณะกรรมการวิสามัญของสภาเทศบาล
3. รับนโยบายของนายกเทศมนตรีก่อนนายกเทศมนตรีเข้ารับหน้าที่และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกเทศมนตรีได้แถลงไว้ต่อสภาเทศบาลเป็นประจำทุกปี
4. อนุมัติร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนพัฒนาสามปีของเทศบาล
5. ให้ความเห็นชอบร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมของเทศบาล
6. ในที่ประชุมสภาเทศบาลสมาชิกสภาเทศบาลมีสิทธิเลือกตั้งกระทั่ถานนายกเทศมนตรี หรือรองนายกเทศมนตรีเสนอผู้ตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปโดยไม่มีการลงมติ
7. ในกรณีกิจการอื่น โดยอาจส่งผลกระทบต่อประโยชน์ได้เสียของเทศบาลหรือประชาชนในท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกเท่าที่มีอยู่ หรือนายกเทศมนตรีสามารถเสนอต่อประธานสภาเทศบาล เพื่อให้มีการออกเสียงประชามติได้และประกาศให้ประชาชน

นายกเทศมนตรีได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรง ซึ่งมีอำนาจในการแต่งตั้งบุคคลอื่นที่มีใช้สมาชิกสภาเทศบาลมาเป็นผู้ช่วยงานได้ และมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

#### อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี

ฝ่ายบริหาร หรือนายกเทศมนตรี เทศบาลจะมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นอยู่ในวาระคราวละ 4 ปี นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาล ตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน
2. เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน
3. เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 2 คน



ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 3 คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 5 คน

#### นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย
2. สั่งอนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี

4. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5. รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น  
อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล ได้แก่ หน้าที่ที่เทศบาลต้องกระทำและกิจการที่ไม่บังคับให้ทำแต่สามารถจัดทำได้ตามกำลังของตนโดยพิจารณาจากความจำเป็นของประชาชนในพื้นที่เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ของเทศบาลจำต้องกระทำ

1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

1.2 ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

1.3 รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอย

และสิ่งปฏิกูล

1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

1.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

1.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

1.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

1.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

1.9 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

1.10 ให้มีโรงฆ่าสัตว์

1.11 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

1.12 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

1.13 ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

- 1.14 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 1.15 ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
- 1.16 หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล
2. กิจการที่อาจจัดทำในเขตเทศบาล
  - 2.1 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
  - 2.2 ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
  - 2.3 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
  - 2.4 ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
  - 2.5 ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
  - 2.6 ให้มีการสาธารณสุข
  - 2.7 จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
  - 2.8 จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
  - 2.9 ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา
  - 2.10 มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
  - 2.11 ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
  - 2.12 เทศพาณิชย์

#### การตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาท หน้าที่สำคัญทางด้านการใช้จ่ายงบประมาณจำนวนสูงที่มีผลเชื่อมโยงต่อภาระหน้าที่ในการเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีของผู้ที่มีรายได้ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งภาษีที่จะจัดเก็บเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และยังมีภาษีบางชนิดที่รัฐเป็นผู้จัดเก็บแล้วจัดสรรให้คือ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ และล้อเลื่อน ค่าภาคหลวงแร่ และค่าภาคหลวงปิโตรเลียม เป็นต้น โดยสรุปได้ดังนี้

#### ภาษีป้าย

พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534 กำหนดประเภทของป้ายที่ต้องเสียภาษีการจัดเก็บภาษี ได้แก่ ป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษรภาพหรือเครื่องหมายที่เขียนแกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีใด ๆ

### ค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บภาษีป้าย

#### 1. กำหนดพื้นที่ป้าย

1.1 ป้ายที่มีขอบเขตกำหนดได้ กำหนดจากส่วนกว้างที่สุด X ส่วนยาวที่สุดของขอบเขตป้าย

1.2 ป้ายที่ไม่มีขอบเขตกำหนดไว้ ให้ถือเอาตัวอักษร ภาพหรือเครื่องหมายที่อยู่ริมสุดเป็นขอบเขต เพื่อกำหนดส่วนที่กว้างที่สุดและยาวที่สุด แล้วคำนวณตามตาราง

#### 2. การคำนวณภาษีป้าย โดยนำพื้นที่ป้ายคูณด้วยอัตราภาษีป้าย

#### 3. อัตราภาษี มีแต่ละประเภท ดังนี้

3.1 ป้ายประเภทที่ 1 หมายถึง ป้ายที่มีอักษรไทยล้วนให้คิดอัตรา 3 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

3.2 ป้ายประเภทที่ 2 หมายถึง ป้ายที่มีอักษรไทยปนกันอักษรต่างประเทศหรือปนกับภาพและเครื่องหมายอื่น ให้คิดอัตรา 20 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

3.3 ป้ายประเภทที่ 3 หมายถึง ป้ายที่ไม่มีอักษรไทยไม่ว่าจะมีภาพหรือเครื่องหมายใด ๆ หรือไม่ หรือป้ายที่มีอักษรไทยบางส่วนหรือทั้งหมด อยู่ได้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศให้คิดอัตรา 40 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

3.4 เมื่อคำนวณพื้นที่ของป้ายแล้ว ถ้ามีอัตราต่ำกว่าป้ายละ 200 บาท ให้เสียภาษีป้าย 200 บาท

#### ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2543 กำหนดประเภทของทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี ได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและที่ดิน ซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างนั้น และในปีที่ผ่านมาได้มีการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินนั้น เช่น ให้เช่าใช้เป็นที่พักอาศัย ที่ไว้สินค้าที่ประกอบการอุตสาหกรรมให้ญาติ บิดา มารดา บุตร หรือผู้อื่นอาศัย หรือใช้ประกอบกิจการอื่น ๆ เพื่อหารายได้ และไม่เข้าข่ายยกเว้นตามกฎหมายหลักการสำคัญ

#### ค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี (ค่ารายปี หมายถึง จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้น ๆ สมควรจะให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ)

#### ภาษีบำรุงท้องที่

พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2543 กำหนดประเภทของที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินที่เป็นของบุคคลหรือคณะบุคคล

ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือสิทธิครอบครองอยู่ในที่ดิน  
ไม่ว่าเป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน ที่ดินนั้นต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ดินและพื้นที่ที่เป็น  
ภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย โดยไม่เป็นที่ดินที่เจ้าของที่ดินได้รับการยกเว้นภาษีหรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อน  
ที่ดิน

### ค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

#### อัตราภาษี

1. อัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่กำหนดไว้ในบัญชีท้ายพระราชบัญญัติ แบ่งเป็น 34 อัตรา
2. ราคาปานกลางที่ดินเกินไร่ละ 30,000 บาท ให้เสียภาษีดังนี้ราคาปานกลางของที่ดิน  
30,000 บาทแรก เสียภาษี 70 บาท
3. ส่วนที่เกิน 30,000 บาท เสียภาษี 10,000 บาท ต่อ 25 บาท
4. ประกอบกิจกรรม ประเภทไม้ล้มลุก
  - 4.1 เสียถึงอัตรา
  - 4.2 ด้วยตนเอง ไม่เกินไร่ละ 5 บาท
  - 4.3 ที่ดินว่างเปล่า เสียเพิ่ม 1 เท่า

#### การคำนวณภาษี

1. ภาษีบำรุงท้องที่ คำนวณจากราคาปานกลางของที่ดินที่คณะกรรมการตีราคาปานกลาง  
ที่ดินที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษีคูณกับอัตราภาษี
  2. เนื้อที่ดินเพื่อคำนวณภาษี (ไร่) = เนื้อที่ถือครอง - เนื้อที่เกณฑ์ลดหย่อน
  3. ค่าภาษีต่อไร่ = ตามบัญชีอัตราภาษีฯ ท้าย พ.ร.บ.ฯ
- นอกจากนี้ เทศบาลยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์  
ของประชาชนในท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่นพุทธศักราช 2542 ดังนี้

1. การจัดแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุข
6. การส่งเสริมการฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว

### 9. การจัดการศึกษา

10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมการกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร และปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาล และลูกจ้างเทศบาล รองจากนายกเทศมนตรี

## **บริบทของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา**

### **ประวัติของเทศบาลตำบลหนองบัววง**

เทศบาลตำบลหนองบัววง เดิมเป็นสุขาภิบาลหนองบัววง กิ่งอำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งเป็นสุขาภิบาลหนองบัววง เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2526 ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม 100 ตอน 167 หน้า 3853 ลงวันที่ 18 ตุลาคม 2526 ต่อมาได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล พ.ศ. 2542 ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอน 9 วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 พร้อมสุขาภิบาลทั่วประเทศ จำนวน 981 แห่ง เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลทั้งหมด โดยสังเขป ดังนี้ (เทศบาลตำบลหนองบัววง. 2558 : 7-18)

### **ข้อมูลทั่วไป**

เทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัดนครราชสีมา ห่างจากอำเภอลำทะเมนชัยประมาณ 1 กิโลเมตร และห่างจากศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา 120 กิโลเมตร โดยถนนทางหลวงนครราชสีมา - ขอนแก่น ตามเส้นทางจังหวัดนครราชสีมา อำเภอพิมาย อำเภอชุมพวง และถนนสายชุมพวง - ทางพาด หมายเลข 2226 ใช้ระยะเวลาเดินทางโดยรถประจำทางจากเทศบาลตำบลหนองบัววง ไปตัวจังหวัดประมาณ 2.30 ชั่วโมง รถส่วนตัว 1.30 ชั่วโมง

### **ลักษณะที่ตั้งและอาณาเขต**

เทศบาลตำบลหนองบัววงมีพื้นที่ทั้งหมด 8.25 ตารางกิโลเมตร หรือ 5,156.25 ไร่ มีหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบจำนวน 8 หมู่บ้าน ของตำบลชยุ และตำบลไพล ตามรายละเอียดดังนี้

ตำบลชยุ มี 5 หมู่บ้าน ได้แก่

- หมู่ที่ 1 บ้านหนองบัววง (บางส่วน)
- หมู่ที่ 2 บ้านหนองคู
- หมู่ที่ 3 บ้านหนองโป่ง (บางส่วน)
- หมู่ที่ 8 บ้านหนองบัวใหญ่
- หมู่ที่ 9 บ้านตลาดหนองบัววง

ตำบลไพล มี 3 หมู่บ้าน ได้แก่

- หมู่ที่ 1 บ้านทะเลเม่นชัย
- หมู่ที่ 6 บ้านใหม่ทะเลเม่นชัย
- หมู่ที่ 10 บ้านกุดน้ำใส

**อาณาเขต** มีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอใกล้เคียง ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลขุขันธ์ อำเภอลำทะเลเม่นชัย จังหวัดนครราชสีมา
- ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลขุขันธ์ อำเภอลำทะเลเม่นชัย จังหวัดนครราชสีมา
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลไพล อำเภอลำทะเลเม่นชัย จังหวัดนครราชสีมา
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลขุขันธ์ อำเภอลำทะเลเม่นชัย จังหวัดนครราชสีมา

### ประชากร

จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลหนองบัววงตามสำนึกทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเลเม่นชัย จังหวัดนครราชสีมา ณ เดือนเมษายน 2557 มีประชากรทั้งสิ้น 4,578 คน แยกเป็นชาย 2,291 คน หญิง 2,287 คน จำนวนครัวเรือน ทั้งหมด 1,553 ครัวเรือน แยกได้ดังนี้

**ตาราง 2.1** จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลหนองบัววง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1 ต.ขุขันธ์	บ้านหนองบัววง	257	284	271	555
หมู่ที่ 2 ต.ขุขันธ์	บ้านหนองคู	162	273	302	575
หมู่ที่ 3 ต.ขุขันธ์	บ้านหนองโป่ง	135	290	251	541
หมู่ที่ 8 ต.ขุขันธ์	บ้านหนองบัวใหญ่	278	347	381	728
หมู่ที่ 9 ต.ขุขันธ์	บ้านตลาดหนองบัววง	401	429	390	819
หมู่ที่ 1 ต.ไพล	บ้านทะเลเม่นชัย	101	219	221	440
หมู่ที่ 6 ต.ไพล	บ้านใหม่ทะเลเม่นชัย	133	276	276	552
หมู่ที่ 10 ต.ไพล	บ้านกุดน้ำใส	86	173	195	368
<b>รวม</b>		<b>1,553</b>	<b>2,291</b>	<b>2,287</b>	<b>4,578</b>

ตาราง 2.2 จำนวนประชากรที่เสี่ยภาษีแต่ละหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลหนองบัววง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 ต.ขุย	บ้านหนองบัววง	54	23
หมู่ที่ 2 ต.ขุย	บ้านหนองคู	54	23
หมู่ที่ 3 ต.ขุย	บ้านหนองโป่ง	92	39
หมู่ที่ 8 ต.ขุย	บ้านหนองบัวใหญ่	63	26
หมู่ที่ 9 ต.ขุย	บ้านตลาดหนองบัววง	131	55
หมู่ที่ 1 ต.ไพล	บ้านทะเลเมนชัย	69	29
หมู่ที่ 6 ต.ไพล	บ้านใหม่ทะเลเมนชัย	49	21
หมู่ที่ 10 ต.ไพล	บ้านกุดน้ำใส	41	17
รวมทั้งสิ้น		559	233

### ภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปของเทศบาลตำบลหนองบัววง ประกอบด้วยพื้นที่ราบสูงนอกเขตออก ไปประมาณ 2 กิโลเมตร ทางด้านทิศเหนือมีแม่น้ำมูลไหลผ่านเขตเทศบาล ในฤดูร้อนปริมาณน้ำในแม่น้ำน้อยมากไม่เพียงพอแก่การนำมาใช้อุปโภค - บริโภค แต่ในฤดูฝนมีปริมาณน้ำมากเกินไปเกินความต้องการของประชาชน

### ภูมิอากาศ

อากาศในเขตเทศบาลตำบลหนองบัววง แบ่งออกได้ 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - เดือนพฤษภาคม ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน - เดือนกันยายน ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม - เดือนมกราคม

### ขนาดพื้นที่ใช้สอย

1. ที่ดินทำนา	จำนวน	7,744	ไร่
2. ที่ดินทำไร่	จำนวน	3,185	ไร่

### ไฟฟ้า

- จำนวนหมู่บ้านที่มีไฟฟ้า	จำนวน	8	หมู่บ้าน
- จำนวนหมู่บ้านที่ไม่มีไฟฟ้า	จำนวน	-	หมู่บ้าน
- จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้า	จำนวน	1,553	ครัวเรือน
- จำนวนครัวเรือนที่ไม่มีไฟฟ้า	จำนวน	-	ครัวเรือน



- ไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน	200	ชุด
<b>การประปา</b>			
1. จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา	1,275	ครัวเรือน	
2. หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา	เทศบาลตำบลหนองบัววง		
3. น้ำประปาที่ผลิตได้ 700 ลบ.ม./วัน	น้ำประปาที่ใช้เฉลี่ย 550 ลบ.ม./วัน		
4. แหล่งผลิตน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปา	ลำห้วยทะเมนชัย		
5. แหล่งน้ำสำรอง หนองสะแบง, หนองโคน, หนองไผ่, หนองบัวใหญ่			
6. รายได้จากการให้บริการประปา	1,997,000	บาท/ปี	
<b>แหล่งน้ำ</b>			

ตาราง 2.3 จำนวนแหล่งน้ำในเขตเทศบาลตำบลหนองบัววง

ลำดับที่	แหล่งน้ำ	บึง	ลำห้วย	ฝาย	บ่อน้ำ
1	แหล่งน้ำธรรมชาติ	-	1	-	-
2	แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น	-	-	2	6

#### ด้านเศรษฐกิจ

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองบัววง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เลี้ยงสัตว์ และค้าขาย ประเภทของพืชที่ปลูก ได้แก่ ข้าวหอมมะลิ มันสำปะหลัง ไม้ยูคาลิปตัส

การอุตสาหกรรม/การพาณิชย์และการบริการ

ตาราง 2.4 จำนวนการอุตสาหกรรมในเขตเทศบาลตำบลหนองบัววง

ลำดับที่	การอุตสาหกรรม	จำนวน ( แห่ง )
1	โรงเรียนขนาดเล็ก	7
2	ร้านผลิตวัสดุก่อสร้าง	3
3	ร้านซ่อมรถและจักรยานยนต์	4
4	โรงกลึง	2
5	สถานตรวจสภาพรถ	1
6	ปั้มน้ำมัน	5
7	กิจการบ้านเช่า	31
<b>รวม</b>		<b>53</b>

การพาณิชย์และการบริการ

ตาราง 2.5 แสดงข้อมูลด้านการพาณิชย์และการบริการในเขตเทศบาลตำบลหนองบัววง

ลำดับที่	การพาณิชย์และบริการ	จำนวน ( แห่ง )
1	ร้านถ่ายรูป	2
2	ร้านตัดผม	4
3	ปั้มน้ำมัน	5
4	ซูปเปอร์มาเก็ต	1
5	ร้านค้าของชำเบ็ดเตล็ด	59
6	บ้านเช่า	31
7	สถานที่รับซื้อผลิตผลทางการเกษตร	3
8	ร้านอาหาร	4
9	ร้านเกม	2
10	ร้านบริการซักรีด	2

ตาราง 2.5 (ต่อ)

ลำดับที่	การพาณิชย์และบริการ	จำนวน ( แห่ง )
11	ร้านคอมพิวเตอร์	3
12	ร้านซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า	2
13	การประกอบการทางแพทย์	2
14	จำหน่ายอาหารสัตว์และปุย	5
15	จำหน่ายอุปกรณ์สื่อสาร	4
16	ร้านขายยา	3

#### การศาสนา

ประชากรนับถือศาสนาพุทธ 100 % มีวัด 4 แห่ง ได้แก่

1. วัดบ้านหนองโป่ง หมู่ที่ 3 ตำบลขุขันธ์
2. วัดเก่าหนองบัววง หมู่ที่ 2 ตำบลขุขันธ์
3. วัดสุขุมังคคาราม หมู่ที่ 3 ตำบลขุขันธ์
4. วัดศิริชัย หมู่ที่ 1 ตำบลไพพล

#### การศึกษา

ประกอบด้วยสถานศึกษา จำนวน 3 แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง ดังนี้

1. โรงเรียนชุมชนลำทะเมนชัยศึกษา
2. โรงเรียนบ้านลำทะเมนชัย
3. โรงเรียนหนองโป่งราษฎร์
4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนของเทศบาลตำบลหนองบัววง 1 แห่ง

#### สาธารณสุข

- โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ จำนวน 1 แห่ง เตียงคนไข้ จำนวน - เตียง
- ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง
- คลินิกเอกชน จำนวน 2 แห่ง

### โครงสร้างส่วนบริหารงานเทศบาลตำบลหนองบัววง

เทศบาลตำบลหนองบัววง มีสมาชิกเทศบาล 12 คน แบ่งส่วนบริหารออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาเทศบาล 12 คน ประกอบด้วย ประธานสภา 1 คน รองประธานสภา 1 คน และสมาชิกสภาเทศบาล 10 คน ฝ่ายบริหาร ได้แก่ คณะผู้บริหารเทศบาล 5 คน ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน รองนายกเทศมนตรี 2 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี 1 คน เลขานุการนายกเทศมนตรี 1 คน นอกจากนี้ยังมีพนักงานเทศบาลสามัญ 24 คน ลูกจ้างประจำ 6 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ 13 คน ละพนักงานจ้างทั่วไป 15 คน

#### งบประมาณ

รายได้ของเทศบาล ปีงบประมาณ พ.ศ.2556

รายได้ที่เทศบาลจัดเก็บเอง	1,288,935.22	บาท
รายได้ที่ส่วนราชการต่าง ๆ จัดเก็บให้	18,993,340.47	บาท
เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	11,021,334.00	บาท
เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ/ระบุดูแลประมง	6,382,057.00	บาท
<b>รวม</b>	<b>37,685,666.69</b>	<b>บาท</b>

ตาราง 2.6 ตารางเปรียบเทียบงบประมาณแต่ละปีงบประมาณของเทศบาลตำบลหนองบัววง

รายการ	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556
รายได้ที่เทศบาลจัดเก็บเอง	1,261,516.18	1,616,343.44	1,288,935.22
รายได้ที่ส่วนราชการต่าง ๆ จัดเก็บให้	14,754,375.05	14,855,167.52	18,993,340.47
เงินอุดหนุนทั่วไป	10,642,091	9,737,192	11,021,334
เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ/ระบุดูแลประมง	-	-	6,382,057
<b>รวม</b>	<b>26,657,982.23</b>	<b>26,208,702.96</b>	<b>37,685,666.69</b>

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา นอกจากการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้ว ผู้วิจัยยังได้ทำการศึกษาจากผลงานวิจัยที่มีผู้ทำกรวิจัยไว้เพื่อนำมาเป็นส่วนประกอบในการศึกษา ดังนี้

### วิจัยในประเทศ

ชนวัต แดงสุริศรี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินอยู่ในระดับน้อย โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความคิดเห็นต่องานชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินอยู่ในระดับน้อย รองลงมาด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย สำหรับด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่องานน้อยที่สุด

สุภาพร นภาโชติ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเห็นด้วยค่อนข้างมากต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีทั้ง 6 ด้าน คือ หลักการจัดเก็บภาษี วิธีการจัดเก็บภาษี สถานที่ชำระภาษี กำหนดเวลาในการชำระภาษี การประชาสัมพันธ์ และด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีแต่ผู้เสียภาษีบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษี และมีทัศนคติในเชิงลบต่อวิธีการจัดเก็บภาษี และเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้ชัดเจนมีการตั้งงบประมาณในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่จัดเก็บให้มีความรู้และทักษะเพิ่มขึ้น จัดระบบบริหารงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อตอบสนองประชาชนผู้ชำระภาษีได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และพัฒนาเครื่องมือในระบบจัดเก็บภาษีให้มีความคล่องตัวและรวดเร็วยิ่งขึ้น

นฤมล เหมบุญเจริญ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประดู่ อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประดู่ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยมีความคิดเห็นด้านความสำคัญในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษีในระดับมาก รองลงมาด้านประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากรอยู่ในระดับน้อย ด้านโครงสร้างภาษีอากรอยู่ในระดับน้อย ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรอยู่ในระดับน้อย และด้านลักษณะของกฎหมายภาษีอากรอยู่ในระดับน้อย

กิตติศักดิ์ แจ่มอรุณ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของคลังสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การให้ความรู้และคำปรึกษา

เสาวลักษณ์ ใจเรือน (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านงบประมาณ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีมาก คิดเป็นร้อยละ 100 และเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาจากงบแสดงฐานะการเงิน ซึ่งมีความก้าวหน้ามีการพัฒนาการจัดเก็บภาษีได้ดีขึ้น และสามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ และมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มขึ้นในปีต่อไปเรื่อย ๆ

เนาวรัตน์ ธรรมวรารุณ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลศาลาลำดวน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลศาลาลำดวน ด้านการบริหารงานบุคคล อยู่ในระดับมาก ด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมาก และด้านผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะว่า เทศบาลตำบลศาลาลำดวน ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของตนเองให้เหมาะสม ฝึกอบรมเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ การประเมินรายได้ และการจัดการอื่น ๆ ฝึกอบรมด้านการบริการแก่ประชาชน การสร้างอสังหาริมทรัพย์ที่ต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการ และการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่สามารถกระทำได้

รุ่งโรจน์ มุมทอง (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงทาบ อำเภอลำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยเช่นกันทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงมาหาค่า ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และด้านบุคลากร ส่วนข้อเสนอปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงทาบ อำเภอลำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ เรียงจากมากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการจูงใจให้ผู้เสียภาษีให้ความร่วมมือในการชำระภาษี เช่น

การมอบเกียรติบัตรแสดงให้เห็นว่าชำระภาษีอย่างต่อเนื่อง เพิ่มการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เรื่อง การเก็บภาษีแก่ประชาชนในท้องถิ่น ในการจัดเก็บภาษีควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่มาจัดเก็บภาษี ให้มากกว่า 3 คน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเสียภาษีของประชาชน ให้จัดหาวัสดุอุปกรณ์ ในการจัดเก็บภาษีให้ครบกับความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษี ตามลำดับ

มนัสนันท์ สครรัมย์ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงด้านที่ค่าเฉลี่ย จากสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ราตรี สุระโคตร (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลบางฝ้าง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงด้านที่ค่าเฉลี่ยจากสูง ไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ดวงเพ็ญ หารา (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงด้านที่ค่าเฉลี่ยจากสูง ไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

กันติศา สว่างไพร (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้ บริการจัดเก็บภาษีของส่วนคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความคิดเห็น ของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการสร้างที่จับต้องได้ในการให้บริการ และด้านการเข้าถึงในการให้บริการ ตามลำดับ

กาญจนา มีแสง (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นในการพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ใน

ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้คือ ด้านบุคลากร ด้านมาตรฐานในการดำเนินงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี และด้านการชำระภาษี

ประภาศิริ ศิริบำรุง (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านบุคลากร ด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ ด้านค่านิยมร่วม และด้านระบบการปฏิบัติงาน ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้ องค์กรควรมีแนวทางในการจัดระบบและบริหารที่ดี ในด้านการจัดเก็บรายได้อย่างเป็นทางการเป็นสัดส่วน เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระเบียบการจัดเก็บรายได้ และหน่วยงานควรจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน

#### งานวิจัยต่างประเทศ

Doucet (2004 : Abstract) ได้ศึกษาอคติของผู้ให้บริการและคุณภาพการบริการจากการวิจัย พบว่า เทคนิคในการให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ ผู้ให้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการให้บริการที่มีอคติและคุณภาพการให้บริการ พฤติกรรมการให้บริการที่มีอคติ เป็นอันดับสุดท้ายของคุณภาพการให้บริการ เมื่อลูกค้ามีปฏิกิริยาอย่างสูงสำหรับการให้บริการที่แย่มากความสัมพันธ์เหล่านี้รู้ได้จากประสบการณ์ของลูกค้า

Alm (2004 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่องการเก็บภาษีอากรในรัฐต่าง ๆ ของประเทศอินเดีย เป็นการศึกษากฎการปฏิบัติการเก็บค่าภาษีอากรจากอสังหาริมทรัพย์ของรัฐต่าง ๆ ในประเทศอินเดีย จากหลักฐานพบว่า อัตราภาษีปัจจุบันของประเทศอินเดียกับการบริหารจัดการเก็บภาษียังด้วยประสิทธิภาพทำให้มีการหลีกเลี่ยงภาษีกันอย่างกว้างขวาง วิธีที่เลี่ยงภาษีที่ใช้กันมากคือการบอกราคาขายอสังหาริมทรัพย์ต่ำกว่าความเป็นจริง วิธีนี้มีผลกระทบต่อภาษีอื่น ๆ เช่น ภาษีทรัพย์สิน ภาษีกำไรส่วนทุน นอกจากนี้ยังมีผลทางอ้อมต่อการเก็บภาษีทุกชนิด เนื่องจากจะไปกระทบกับการหมุนเวียนของเงินในตลาดมืดด้วย

Nicit (2004 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพและความเที่ยงตรงความเสมอภาคของการปฏิรูปภาษีกำไรส่วนเกิน รายได้ คุณภาพ และความยืดหยุ่นของราคาสำหรับประเทศเม็กซิโก พบว่า ผลของการปฏิรูปภาษีกำไรส่วนเกินที่มีครวเรือนในประเทศเม็กซิโกปฏิกิริยาของครวเรือน



ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงระดับราคา (สินค้า) และใช้ค่าใช้จ่ายประมานนี้เป็นตัวเร่ง (ตัวแปรต้น) ผลของการปฏิรูปที่มีต่อสวัสดิการสังคม คร่าวๆที่งานมากจะทำให้เส้นรายได้และเส้นขีดหย่อนของราคาสูงอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินผลของนโยบายเศรษฐกิจ (ที่จะช่วยเหลือคนจน) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องประมาณค่าเส้นความขีดหย่อนของราคาที่จะสะท้อนพฤติกรรมของคนจนไม่ควรนำประชากรทั้งประเทศมาคำนวณจากการใช้ตัวแบบการศึกษาในระดับจุลภาคคนจนในเม็กซิโก อาศัยข้าวโพด พืชตระกูลถั่วและผักต่างๆ เป็นอาหาร ฉะนั้นในการปฏิรูปราคาสินค้า เหล่านี้จะมีผลต่อสวัสดิการของคนจน ขณะเดียวกันการลดภาษีสินค้าเกษตรดังกล่าวรวมทั้งน้ำมันพืชจะช่วยลดความไม่เที่ยงธรรม (ในการเสียภาษี) สุดท้ายการลดราคาเนื้อสัตว์ ข้าวสาลี และผลิตภัณฑ์จากนม กลุ่มคนรวยจะได้ประโยชน์มาก แต่คนจนได้ประโยชน์น้อย เพราะไม่มีโอกาสได้รับประทาน

Suescun (2004 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่องการเพิ่มรายได้จากเก็บภาษีธุรกรรมในกลุ่มประเทศลาตินอเมริกาหรือจะเก็บภาษีที่ดีพบว่า มีหลายประเทศในกลุ่มลาตินอเมริกา (อเมริกาใต้) หันไปเก็บภาษีนี้ธนาคารและภาษีธุรกรรมเพื่อเพิ่มรายได้ของประเทศโดยเก็บตามอัตราดอกเบี้ยที่ปรับปรุงขึ้น ซึ่งผู้ศึกษาได้ใช้ตัวแบบที่ เรียกว่า Dynamic General Equilibrium ทำการศึกษาขนาดของความคลาดเคลื่อนและปริมาณของผลกระทบการใช้ภาษีธุรกรรมพบว่า แทนที่จะเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศ ภาษีธุรกรรมไม่เพียงจะเป็นตัวถ่วงความเติบโตทางเศรษฐกิจ และเพิ่มการใช้จ่ายในการจัดเก็บเท่านั้น แต่ตัวแบบยังชี้ให้เห็นว่าหากรัฐบาลจะดำเนินนโยบายปฏิรูปเป็นสองขั้น คือใช้ภาษีธุรกรรมเป็นการชั่วคราวแล้วก็ใช้ภาษีแบบเดิม ในขั้นที่สองก็จะช่วยเศรษฐกิจได้ดีกว่า เพราะรัฐบาลก็ใช้ภาษีบริโภคเป็นตัวช่วยเพิ่มรายได้ของรัฐ ตั้งแต่เริ่มมีการปฏิรูปอยู่แล้ว

Anderson (2005 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่องระบบการจัดเก็บภาษีโดยไม่มีตัวแทน : การทดสอบ 4 วิธีในระบบการเงินสาธารณะในท้องถิ่น พบว่าเจ้าของบ้านพักสำหรับเช่าได้จ่ายภาษี ซึ่งเป็นภาษีเกี่ยวกับทรัพย์สินให้กับท้องถิ่น แต่พวกเขาไม่สามารถเสนอแนะตัวแทนในท้องถิ่นได้ จากแนวคิดนี้ผู้เช่าพักแบบเต็มเวลามีค่าใช้จ่ายจริงเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายด้านสาธารณะมีจำนวนลดลง เนื่องจากเจ้าของบ้านพักสำหรับเช่าได้คิดค่าเช่าจากฐานภาษีท้องถิ่น แต่การบริการด้านสาธารณะมีน้อยมาก เจ้าของบ้านพักสำหรับเช่ากลัวเรื่องการจ่ายภาษีท้องถิ่นและอัตราการจ่ายภาษีอาจสูงขึ้น เนื่องจากผลของการสร้างสิ่งสนับสนุนจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Cross - Sectional Analysis ของข้อมูลที่ได้จากหลายรัฐเป็นการยืนยันว่าชุมชนต่างๆ ได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับการจ่ายภาษีบ้านพักสำหรับเช่าในอัตราต่ำกว่าการจ่ายภาษีบ้านพักถาวร การประเมินการเปลี่ยนแปลงภาษีเกี่ยวกับทรัพย์สินในรัฐ Minnesota ในปี 1996 เป็นการเพิ่มโอกาส

ในการจำแนกประเภทบ้านพัก ซึ่งจะส่งผลต่อการจ่ายภาษีท้องถิ่นและอัตราการจ่ายภาษีบ้านพักสำหรับเช่า ซึ่งเป็นภาษีท้องถิ่นเพิ่มขึ้น 1 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งจะทำให้การจ่ายค่าที่พักเพิ่มขึ้นต่อหัวเท่ากับ 0.48 เปอร์เซ็นต์ ผลที่เกิดขึ้นนี้อยู่บนพื้นฐานของราคาจริงและค่าใช้จ่ายในท้องถิ่น และนโยบายด้านการเงินที่ส่งต่อองค์ประกอบของฐานภาษี การศึกษาในชุมชนจำลอง 2 แห่งที่มีอิสระในการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การกำหนดค่าใช้จ่ายด้านสาธารณะเกิดจากการแสดงความคิดเห็นส่วนรวม บ้านพักถาวรมีรายได้ในระดับแตกต่างกัน และเจ้าของบ้านพักชั่วคราวได้แสดงให้เห็นว่า มีบ้านพักชั่วคราวในชุมชนที่ยากจนทำให้พวกเขาต้องเพิ่มระดับการบริการมากขึ้นซึ่งเป็นเรื่องที่จะต้องปรับปรุง ส่วนในชุมชนที่ร่ำรวยในบางครั้งยังไม่สามารถนำเอาภาษีมาเพิ่มการบริการได้ ความแตกต่างของอัตราภาษีท้องถิ่นอาจไปบิดเบือนการตัดสินใจของผู้નાในแต่ละท้องถิ่น เนื่องจากอัตราภาษีท้องถิ่นขึ้นอยู่กับแต่ละท้องถิ่น จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสูญเสียรายได้ที่แท้จริงเกี่ยวกับรายได้ที่เกิดจากการจัดเก็บภาษีในรัฐ Ohio พบว่ามีอัตราการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นที่มีความแตกต่างกันสูงและรายได้จากการจัดเก็บภาษีในแต่ละเขตการปกครองในท้องถิ่นมีน้อย ซึ่งวัดได้จากรายรับส่วนเกินที่เก็บจากภาษีมิน้อยมาก ส่งผลให้ต้นทุนมีค่าลดลง เนื่องจากการบิดเบือนเรื่องภาษีเกิดขึ้นได้มากกว่าการใช้แรงงานสนับสนุน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีควรประกอบด้วย หลักการจัดเก็บภาษี วิธีการจัดเก็บภาษี สถานที่ชำระภาษี กำหนดเวลาในการชำระภาษี การประชาสัมพันธ์ และด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีแต่ผู้เสียภาษีบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษี และมีทัศนคติในเชิงลบต่อวิธีการจัดเก็บภาษี และเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้ชัดเจนมีการตั้งงบประมาณในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่จัดเก็บให้มีความรู้และทักษะเพิ่มขึ้น จัดระบบบริหารงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อตอบสนองประชาชนผู้ชำระภาษีได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และพัฒนาเครื่องมือในระบบจัดเก็บภาษีให้มีความคล่องตัวและรวดเร็วยิ่งขึ้น องค์กรควรมีการจูงใจให้ผู้เสียภาษีให้ความร่วมมือในการชำระภาษี เพิ่มการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เรื่องการเก็บภาษีแก่ประชาชนในท้องถิ่น ในการจัดเก็บภาษีควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่มาจัดเก็บภาษี เพื่ออำนวยความสะดวกในการเสียภาษีของประชาชน ให้จัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บภาษีให้ครบกับความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษี มีแนวทางในการจัดระบบและบริหารที่ดีในด้านการจัดเก็บรายได้ได้อย่างเป็นสัดส่วน เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระเบียบการจัดเก็บรายได้ ทั้งนี้ หน่วยงานควรจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีให้แก่เทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 559 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  (Taro Yamane ; อ้างถึงใน ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์, 2555 : 146) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 233 คน แล้วทำการสุ่มให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่างๆ ตามสัดส่วน โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก

รายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏดังตาราง 3.1 และ 3.2 ดังนี้

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลหนองบัววง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1 ต.ขุย	บ้านหนองบัววง	257	284	271	555
หมู่ที่ 2 ต.ขุย	บ้านหนองคู	162	273	302	575
หมู่ที่ 3 ต.ขุย	บ้านหนองโป่ง	135	290	251	541
หมู่ที่ 8 ต.ขุย	บ้านหนองบัวใหญ่	278	347	381	728

ตาราง 3.1 (ต่อ)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 9 ต.ขุย	บ้านตลาดหนองบัววง	401	429	390	819
หมู่ที่ 1 ต.ไพล	บ้านทะเลเมนชัย	101	219	221	440
หมู่ที่ 6 ต.ไพล	บ้านใหม่ทะเลเมนชัย	133	276	276	552
หมู่ที่ 10 ต.ไพล	บ้านกุดน้ำใส	86	173	195	368
รวม		1,553	2,291	2,287	4,578

ตาราง 3.2 จำนวนประชากรที่เสียภาษีและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชุมชน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 ต.ขุย	บ้านหนองบัววง	54	23
หมู่ที่ 2 ต.ขุย	บ้านหนองคู	54	23
หมู่ที่ 3 ต.ขุย	บ้านหนองโป่ง	92	39
หมู่ที่ 8 ต.ขุย	บ้านหนองบัวใหญ่	63	26
หมู่ที่ 9 ต.ขุย	บ้านตลาดหนองบัววง	131	55
หมู่ที่ 1 ต.ไพล	บ้านทะเลเมนชัย	69	29
หมู่ที่ 6 ต.ไพล	บ้านใหม่ทะเลเมนชัย	49	21
หมู่ที่ 10 ต.ไพล	บ้านกุดน้ำใส	41	17
รวมทั้งสิ้น		559	233

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1. ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนในกรณีคำถามเป็นข้อความเชิงบวก (มีประสิทธิภาพ)

มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก	ให้	4	คะแนน
มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย	ให้	2	คะแนน
มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open – ended Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา แนวทางแก้ไข แนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการจัดเก็บรายได้และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

## 2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

2.1 การศึกษาเอกสาร บทความ และรายงานการวิจัยเกี่ยวกับแนวคิด และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง เพื่อนำเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นๆ และต่อกรให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง

2.2 สร้างแบบสอบถามศึกษาเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์

2.4 นำร่างแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบเพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุมตรงสภาพความเป็นจริง โดยการหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) การหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบเครื่องมือมีจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

2.4.1 อาจารย์ ดร.ผดุงชาติ ยงดี คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2.4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ น้อย สุปิงคลัด ข้าราชการบำนาญ  
อดีตรองนายกเทศมนตรีเมืองบุรีรัมย์

2.4.3 นายปรีดา แซะจอหอ ปลัดเทศบาลตำบลหนองบัววง

2.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข และเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาอีกครั้ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

2.6 นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try - out) ใช้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลขุขันธ์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

2.7 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.9435 สามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่งถึงนายกเทศมนตรี ตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา
2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
3. ผลปรากฏว่าแบบสอบถาม จำนวน 233 ฉบับ เก็บรวบรวมมาได้ จำนวน 233 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดกระทำข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
  2. กรอกรหัสแบบสอบถาม
  3. กำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วบันทึกข้อมูล
  4. ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
- การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) เสนอข้อมูลเป็นตารางแสดงจำนวน และร้อยละ

2. ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยแยกเป็นรายข้อ รายด้านและโดยภาพรวม เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) โดยจัดคำตอบที่เข้าประเด็นเดียวกันด้วยการจัดกลุ่มข้อมูล แล้วแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

4. เกณฑ์การแปลความหมายข้อมูล การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ได้กำหนดขอบเขตค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2554 : 209)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

2.1 ร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ค่าสถิติจากข้อมูล โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 4.1



ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>กลุ่มตัวอย่าง</b>	<b>233</b>	<b>100.00</b>
<b>1. เพศ</b>		
1.1 ชาย	110	47.20
1.2 หญิง	123	52.80
<b>2. อายุ</b>		
2.1 18 - 28 ปี	10	4.30
2.2 29 - 38 ปี	22	9.44
2.3 39 - 48 ปี	83	35.62
2.4 49 - 58 ปี	80	34.33
2.5 59 ปีขึ้นไป	38	16.31
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
3.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	138	59.23
3.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	53	22.75
3.3 อนุปริญญา / ปวส.	19	8.15
3.4 ปริญญาตรี	16	6.87
3.5 สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.00
3.6 อื่นๆ	0	0.00
<b>4. อาชีพ</b>		
4.1 เกษตรกรรม	120	51.50
4.2 รับจ้างทั่วไป	40	17.17
4.3 รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	12	5.15
4.4 ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	61	26.18
4.5 อื่น ๆ	0	0.00

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ลักษณะตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	124	53.22
5.2 5,001 – 10,000 บาท	59	25.32
5.3 10,001 – 15,000 บาท	35	15.02
5.4 15,001 บาทขึ้นไป	15	6.44

จากตาราง 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 233 คน เมื่อจำแนกตามเพศ เป็นชาย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 และเป็นหญิง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 39-48 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 35.62 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 49-58 ปีขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 34.33 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 18-28 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 59.23 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 26.18 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.15

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 53.22 รองลงมา คือ ผู้มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 25.32 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.44

**ตอนที่ 2** ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ปรากฏดังตาราง 4.2 - 4.6 ดังนี้

**ตาราง 4.2** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านบุคคล	4.03	0.26	มาก
2. ด้านการดำเนินงาน	3.82	0.27	มาก
3. ด้านสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์	3.86	0.21	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.90</b>	<b>0.16</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.2 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคคล ( $\bar{X} = 4.03$ ) รองลงมา คือ ด้านสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ( $\bar{X} = 3.86$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการดำเนินงาน ( $\bar{X} = 3.82$ ) ตามลำดับ

**ตาราง 4.3** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้  
ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านบุคคล  
โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>ด้านบุคคล</b>			
1. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอกับปริมาณงานจัดเก็บรายได้	3.41	0.72	ปานกลาง
2. บุคลากรจัดเก็บรายได้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดเก็บภาษี เป็นอย่างดี	4.04	0.56	มาก
3. บุคลากรจัดเก็บรายได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ	4.09	0.61	มาก
4. บุคลากรจัดเก็บรายได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน	4.05	0.65	มาก
5. บุคลากรจัดเก็บรายได้ให้การแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้แก่ผู้เสียภาษีเข้าใจได้อย่างดี	4.15	0.66	มาก
6. บุคลากรจัดเก็บรายได้รับชำระภาษีด้วยความรวดเร็วถูกต้องและเป็นธรรม	4.16	0.67	มาก
7. บุคลากรมีความพร้อมเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้	4.18	0.65	มาก
8. บุคลากรจัดเก็บรายได้ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	4.08	0.63	มาก
9. บุคลากรจัดเก็บรายได้มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.11	0.58	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.03</b>	<b>0.26</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.3 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1. อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนอกนั้นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 7. บุคลากรมีความพร้อมเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ( $\bar{X} = 4.18$ ) รองลงมา คือ ข้อ 6. บุคลากรจัดเก็บรายได้รับชำระภาษีด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม ( $\bar{X} = 4.16$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 1. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอกับปริมาณงานจัดเก็บรายได้ ( $\bar{X} = 3.41$ )

**ตาราง 4.4** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้  
ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา  
ด้านการดำเนินงาน โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>ด้านการดำเนินงาน</b>			
10. เทศบาลมีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บรายได้แก่ประชาชน	4.29	0.68	มาก
11. เทศบาลมีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี	3.87	0.72	มาก
12. เทศบาลมีการให้รางวัลแก่ผู้นำชุมชนที่ช่วยเหลือเทศบาลในการจัดเก็บรายได้	3.70	0.79	มาก
13. เทศบาลมีการจัดทำหนังสือแจ้งการชำระภาษีและมีมาตรการจูงใจ เพื่อให้ประชาชนมาชำระภาษี	3.89	0.79	มาก
14. เทศบาลมีโครงการให้รางวัลแก่ประชาชนที่ชำระเงินค่าภาษีอากรครบถ้วนในอันดับต้น ๆ	2.96	0.80	ปานกลาง
15. เทศบาลมีการสำรวจและปรับปรุงทะเบียนผู้เสียภาษีให้เป็นปัจจุบันทุกปี	3.71	0.76	มาก
16. เทศบาลมีการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ	4.16	0.69	มาก
17. เทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษีไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.97	0.88	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.82</b>	<b>0.27</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.4 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านการดำเนินงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 14. อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนนอกนั้นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 10. เทศบาลมีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บรายได้อีกประชาชน ( $\bar{X} = 4.29$ ) รองลงมา คือ ข้อ 16. เทศบาลมีการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ( $\bar{X} = 4.16$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 14. เทศบาลมีโครงการให้รางวัลแก่ประชาชนที่ชำระเงินค่าภาษีอากรครบถ้วนในอันดับต้น ๆ ( $\bar{X} = 2.96$ )

**ตาราง 4.5** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>ด้านสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์</b>			
18. สถานที่ตั้งของเทศบาลมีเส้นทางคมนาคมสัญจรไปมาสะดวก มีป้ายบอกทางชัดเจน	4.19	0.69	มาก
19. เทศบาลมีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาชำระภาษี	3.20	0.86	ปานกลาง
20. อาคารสถานที่ของเทศบาลมีความสะอาด มีภูมิทัศน์สวยงามพร้อมให้บริการผู้มาติดต่อชำระภาษี	4.14	0.56	มาก
21. เทศบาลมีห้องน้ำสะอาด เพียงพอสำหรับบริการผู้มาติดต่อชำระภาษี	4.13	0.63	มาก
22. เทศบาลจัดให้มีน้ำดื่มสะอาดไว้สำหรับบริการประชาชนที่มาชำระภาษี	4.11	0.68	มาก
23. เทศบาลมีการจัดทำป้ายแสดงรายละเอียดวิธีปฏิบัติและช่วงเดือนที่ต้องชำระภาษีที่เทศบาล	4.19	0.69	มาก
24. เทศบาลมีสนามเด็กเล่น ลานกีฬา ที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับผู้เสียภาษี	3.04	0.79	ปานกลาง
25. เทศบาลมีเก้าอี้นั่งพักรับรองประชาชนผู้มาติดต่อชำระภาษีอย่างเพียงพอ	4.08	0.71	มาก

ตาราง 4.5 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
26. เทศบาลมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น ตู้เก็บเอกสาร และแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ได้อย่างเพียงพอเพื่อบริการแก่ประชาชนผู้เสียภาษี	3.87	0.63	มาก
27. เทศบาลนำเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการชำระภาษี	4.13	0.67	มาก
28. เทศบาลนำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัยมาใช้	2.82	0.85	ปานกลาง
29. เทศบาลนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.95	0.71	มาก
30. เทศบาลมีการจัดยานพาหนะ เครื่องมือสื่อสารที่เหมาะสม และใช้งานได้ดีในการจัดเก็บภาษี	4.01	0.61	มาก
31. เทศบาลมีแบบฟอร์มเกี่ยวกับการชำระภาษีและอุปกรณ์เครื่องเขียนไว้บริการผู้มาชำระภาษี	4.18	0.63	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.86</b>	<b>0.21</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.5 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอถ้ำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 19, ข้อ 24, และ ข้อ 28, อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนอกนั้นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 18, สถานที่ตั้งของเทศบาลมีเส้นทางคมนาคมสัญจรไปมาสะดวก มีป้ายบอกทางชัดเจน ( $\bar{X} = 4.19$ ) และข้อ 23, เทศบาลมีการจัดทำป้ายแสดงรายละเอียดวิธีปฏิบัติและช่วงเดือนที่ต้องชำระภาษีที่เทศบาล ( $\bar{X} = 4.19$ ) รองลงมา คือ ข้อ 31, เทศบาลมีแบบฟอร์มเกี่ยวกับการชำระภาษี และอุปกรณ์เครื่องเขียนไว้บริการผู้มาชำระภาษี ( $\bar{X} = 4.18$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 28, เทศบาลนำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัยมาใช้ ( $\bar{X} = 2.82$ )

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ดังปรากฏในตาราง 4.6 ดังนี้

ตาราง 4.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ควรใช้มาตรการต่าง ๆ เกี่ยวกับการจูงใจเพื่อกระตุ้นให้ผู้เสียภาษีให้ความร่วมมือในการชำระภาษี เช่น การประกาศเกียรติคุณให้แก่ผู้ที่ให้ความร่วมมือในการชำระภาษี	80	34.33
2	ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและเพียงพอมาใช้ในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้เสียภาษี	45	19.31
3	ควรจัดให้มีการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่	20	8.59

จากตาราง 4.6 พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรใช้มาตรการต่าง ๆ เกี่ยวกับการจูงใจเพื่อกระตุ้นให้ผู้เสียภาษีให้ความร่วมมือในการชำระภาษี เช่น การประกาศเกียรติคุณให้แก่ผู้ที่ให้ความร่วมมือในการชำระภาษี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 34.33 รองลงมา คือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและเพียงพอมาใช้ในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้เสียภาษี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.31 และควรจัดให้มีการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.59 ตามลำดับ



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้สรุปผลและมีข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

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

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีให้แก่เทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 559 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  (Taro Yamane ; อ้างถึงใน ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. 2555 : 146) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 233 คน แล้วทำการสุ่มให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ ตามสัดส่วน โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกับประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลขุขันธ์ อำเภอท่ามะเม่นชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9435

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่งถึงนายกเทศมนตรีตำบลหนองบัววง อำเภอท่ามะเม่นชัย จังหวัด นครราชสีมา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ไปเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยตนเองในระยะเวลาที่กำหนด ได้แบบสอบถามที่สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด จำนวน 233 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

5. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ ข้อมูลประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง แสดงจำนวนและร้อยละ

4.2 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอท่ามะเม่นชัย จังหวัดนครราชสีมา วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และหาค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิด นำมาวิเคราะห์ เจริญเนื้อหาโดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละเสนอข้อมูล เป็นตารางประกอบคำบรรยาย

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลหนองบัววง อำเภอท่ามะเม่นชัย จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอท่ามะเม่นชัย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคคล รองลงมา คือ ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการดำเนินงาน ตามลำดับ สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรใช้มาตรการต่าง ๆ เกี่ยวกับการจูงใจเพื่อกระตุ้นให้ผู้เสียหายให้ความร่วมมือในการชำระภาษี เช่น การประกาศเกียรติคุณให้แก่ผู้ที่ให้ความร่วมมือในการชำระภาษีอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและเพียงพอมาใช้ในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้เสียหายได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม และควรจัดให้มีการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ตามลำดับ

## อภิปรายผล

จากการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคคล ด้านการดำเนินงาน และด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ ทำให้มีข้อมูลที่จะทำให้เทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะเทศบาลตำบลหนองบัววง มีบุคลากรมีจำนวนเพียงพอกับปริมาณงานจัดเก็บรายได้ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน การแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้แก่ผู้เสียหาย เข้าใจได้อย่างดี การรับชำระภาษีด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม มีการแต่งกายเหมาะสม บุคลิกและลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่เหมาะสม มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ ให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการชำระภาษีของผู้มารับบริการ โดยไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีการจัดทำหนังสือแจ้งการชำระภาษีและมีมาตรการจูงใจ เพื่อให้ประชาชนมาชำระภาษี มีโครงการให้รางวัลแก่ประชาชนที่ชำระเงินค่าภาษีอากรครบถ้วน มีการสำรวจและปรับปรุงทะเบียนผู้เสียหายให้เป็นปัจจุบันทุกปี มีการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ และมีสถานที่ให้บริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ

ที่นั่งคอยรับบริการ ที่นั่งคู่ข่าวสาร โทรทัศน์ ความสะอาดของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน ในการให้บริการมีคุณภาพ และความทันสมัย ซึ่งผลงานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติศักดิ์ แจ่มจรุณ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จัดเก็บรายได้ของคลังสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suescun (2004 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการเพิ่มรายได้จากเก็บภาษีธุรกรรม ในกลุ่มประเทศลาตินอเมริกาหรือจะเก็บภาษีที่ตีพบว่า มีหลายประเทศในกลุ่มลาตินอเมริกา (อเมริกาใต้) หันไปเก็บภาษีนี้ธนาคารและภาษีธุรกรรมเพื่อเพิ่มรายได้ของประเทศโดยเก็บ ตามอัตราดอกเบี้ยที่ปรับปรุงขึ้น ซึ่งผู้ศึกษาได้ใช้ตัวแบบที่ เรียกว่า Dynamic General Equilibrium ทำการศึกษาขนาดของความคลาดเคลื่อนและปริมาณของผลกระทบการใช้ภาษี ธุรกรรมพบว่า แทนที่จะเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศ ภาษีธุรกรรมไม่เพียงจะเป็นตัวถ่วง ความเติบโตทางเศรษฐกิจ และเพิ่มการใช้จ่ายในการจัดเก็บเท่านั้น แต่ตัวแบบยังชี้ให้เห็นว่า หากรัฐบาลจะดำเนินนโยบายปฏิรูปเป็นสองขั้น คือ ใช้ภาษีธุรกรรมเป็นการชั่วคราวแล้วก็ใช้ ภาษีแบบเดิมในขั้นที่สองก็จะช่วยเศรษฐกิจได้ดีกว่า เพราะรัฐบาลก็ใช้ภาษีบริโภคเป็นตัวช่วย เพิ่มรายได้ของรัฐ ตั้งแต่เริ่มมีการปฏิรูปอยู่แล้ว

## 2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัย ด้านบุคคล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ เทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา เจ้าหน้าที่ที่มีการบริการประชาชน ที่มาชำระภาษีด้วยกิจกรรมรายทสุภาพ เรียบร้อย มีการแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ให้แก่ ผู้เสียภาษีเข้าใจได้ดี การรับชำระภาษีด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม มีบุคลิกลักษณะ ทำทางและการแต่งกายเหมาะสม มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย คอยให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ การให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และบริการอย่างมีคุณภาพ ความมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นมิตร มีเจ้าหน้าที่คอยให้การแนะนำก่อนเข้ารับบริการ ในแต่ละจุด ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาศิริ ศิริบำรุง (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอ โโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2.2 จากผลการวิจัย ด้านการดำเนินงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา มีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บรายได้แก่ประชาชน การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี การให้รางวัลแก่ผู้นำชุมชนที่ช่วยเหลือเทศบาลในการจัดเก็บรายได้ การจัดทำหนังสือแจ้งการชำระภาษีและมีมาตรการจูงใจ เพื่อให้ประชาชนมาชำระภาษี มีโครงการให้รางวัลแก่ประชาชนที่ชำระเงินค่าภาษีอากรครบถ้วน มีการสำรวจและปรับปรุงทะเบียนผู้เสียภาษีให้เป็นปัจจุบันทุกปี มีการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ ซึ่งมีขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษีไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจ ได้รับการบริการอย่างทั่วถึง ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมนัสนันท์ ศกรรัมย์ (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา มีการจัดทำแผนการวางแผนนโยบายและระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ อย่างชัดเจน และมีการกำหนดเป้าหมายในการจัดเก็บรายได้ มีการสำรวจผู้มาชำระภาษีพร้อมทั้งออกหนังสือแจ้งเตือน และมีการดำเนินคดีกับผู้ค้างชำระภาษีหรือหลีกเลี่ยงภาษี มีการจัดทำหนังสือแจ้งการชำระภาษี และมีมาตรการจูงใจเพื่อให้ประชาชนมาชำระภาษี เจ้าหน้าที่มีอิสระในการติดตามหนี้ผู้ค้างชำระภาษีหรือหลีกเลี่ยงภาษีโดยปราศจากการแทรกแซงทางการเมือง จากฝ่ายการเมืองท้องถิ่น ประชาชนมีความเข้าใจความจำเป็นและเหตุผลในการจัดเก็บรายได้เป็นอย่างดี และประชาชนไม่มีการแสดงปฏิกิริยาต่อต้าน หรือแสดงความไม่พอใจเมื่อถูกหนังสือแจ้งเตือนหรือเร่งรัดให้ชำระภาษี ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา อาจยังมีปัญหาด้านการกำหนดเป้าหมายในการจัดเก็บรายได้ที่แท้จริง มีการสำรวจผู้มาชำระภาษีพร้อมทั้งออกหนังสือแจ้งเตือนยังไม่ทั่วถึง และอาจยังไม่มีการดำเนินคดีกับผู้ค้างชำระภาษีหรือหลีกเลี่ยงภาษี เจ้าหน้าที่ไม่มีอิสระในการติดตามหนี้ผู้ค้างชำระภาษี และยังไม่มีการจูงใจเพื่อให้ประชาชนมาชำระภาษี

2.3 จากผลการวิจัย ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอ

ถ้าประเมินชัย จังหวัดนครราชสีมา ได้รับความสะดวกในการบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีผังป้ายบอกห้องรับบริการ มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม สถานที่ตั้งของเทศบาลมีเส้นทางคมนาคมสัญจรไปมาสะดวก มีป้ายบอกทางชัดเจน มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาชำระภาษี อาคารสถานที่ของเทศบาลมีความสะอาด มีภูมิทัศน์สวยงามพร้อมให้บริการผู้มาติดต่อชำระภาษี มีห้องน้ำสะอาด เพียงพอสำหรับบริการผู้มาติดต่อชำระภาษี จัดให้มีน้ำดื่มสะอาดไว้สำหรับบริการประชาชนที่มาชำระภาษี มีการจัดทำป้ายแสดงรายละเอียดวิธีปฏิบัติและช่วงเดือนที่ต้องชำระภาษีที่เทศบาล สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งเพียงพอ มีความสะอาด เรียบร้อย สวยงาม อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการเพียงพอ ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน มีชั้นวางสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารอย่างเพียงพอ และหาได้ง่าย พร้อมทั้งเครื่องมือที่ทันสมัยและมีคุณภาพ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ ใจเรือน (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งค่อม อำเภอสนับทึบ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรใช้มาตรการต่าง ๆ เกี่ยวกับการจูงใจเพื่อกระตุ้นให้ผู้เสียภาษีให้ความร่วมมือในการชำระภาษี เช่น การประกาศเกียรติคุณให้แก่ผู้ที่ให้ความร่วมมือในการชำระภาษี ทั้งนี้เป็นเพราะประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจในการชำระภาษี ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงทรัพย์สินและไม่ได้แจ้งให้เทศบาลทราบ ผู้เสียภาษีบางรายยื่นแบบแสดงภาษีไม่ตรงเวลา ไม่มีการประเมินภาษีในรอบปี และมีการเปลี่ยนแปลงผู้เสียภาษีแล้วไม่แจ้งเทศบาล ทำให้การจัดเก็บผิดพลาด บางคนไม่ได้รับข้อมูล ขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น มีการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ และเข้าใจประโยชน์การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง การแจ้งเตือนให้ผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษียื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินไม่ต่อเนื่อง การเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค้างขาดการสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ชำระภาษี ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งโรจน์ มุมทอง (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงทา อำเภอลำโรงทา จังหวัดสุรินทร์ โดยมีข้อเสนอปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงทา อำเภอลำโรงทา จังหวัดสุรินทร์ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการจูงใจให้ผู้เสียภาษีให้ความร่วมมือในการชำระภาษี เช่น การมอบเกียรติบัตรแสดงให้เห็นว่าชำระภาษีอย่างต่อเนื่อง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของดอเชต (Doucet ; 2004 : Abstract)

ได้ศึกษาอคติของผู้ให้บริการและคุณภาพการบริการ จากการวิจัย พบว่า เทคนิคในการให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ ผู้ให้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการให้บริการที่มีอคติ และคุณภาพการให้บริการ พฤติกรรมการให้บริการที่มีอคติ เป็นอันตรายที่สุดของคุณภาพการให้บริการ เมื่อลูกค้ามีปฏิกริยาอย่างสูง สำหรับการให้บริการที่แย่มากกว่านี้ รู้ได้จากประสบการณ์ของลูกค้า

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา นั้น อยู่ในระดับมากทุกด้าน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการประชาชน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคคล ดังนั้น เทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จึงควรรักษาข้อปฏิบัติที่ดีงามไว้ เช่น ด้านเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำประชาชนที่มาติดต่อสำนักงานในเวลาราชการ ด้วยวาจา กริยาที่สุภาพกับประชาชนทุกประเภท ให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วไม่เลือกปฏิบัติ และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว แก่ประชาชน ผู้มาใช้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการดำเนินงาน แต่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จึงไม่ควรมองข้ามสิ่งเหล่านี้ ผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการและผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีการประชุมอบรมชี้แจง และกำชับในการปฏิบัติหน้าที่ให้ทำความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง การจัดทำประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีประจำปี ขณะปฏิบัติหน้าที่นั้นควรประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้ประชาชนทราบ และเกิดความเข้าใจในการบริการแต่ละจุดเบ็ดเสร็จ อีกทั้งควรมีการแจกแบบสอบถามความคิดเห็นจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา ระบบการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

ให้ตรงตามความต้องการ ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา บรรลุตามวัตถุประสงค์ของ กระทรวงมหาดไทยอย่างเป็นทางการ

1.3 ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด พบว่า ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรใช้ มาตรการต่าง ๆ เกี่ยวกับการกระตุ้นให้ผู้เสียภาษีให้ความร่วมมือในการชำระภาษี เช่น การประกาศเกียรติคุณให้แก่ผู้ที่ให้ความร่วมมือในการชำระภาษี ดังนั้น เทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ควรมีการรณรงค์ให้ประชาชนมาชำระภาษีเป็นประจำ ทุกเดือน การจัดทำโครงการคืนกำไรให้ผู้เสียภาษี เช่น การประกาศเกียรติคุณ การมอบ โล่ดีเด่น สำหรับผู้ชำระภาษี โดยไม่ว่าจะเป็น การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ของสำนักงาน หรือช่องทาง สื่อประชาสัมพันธ์อื่น ๆ เช่น วิทยุกระจายเสียง วิทยุชุมชน โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาแนวทางบริหารนโยบายและการพัฒนาของผู้บริหารท้องถิ่น ในฐานะเป็นผู้กำกับดูแลการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเพื่อพัฒนาท้องถิ่น รวมทั้งให้ท้องถิ่นมีอิสระ ในการดำเนินการจัดเก็บภาษีตามระเบียบกฎหมายกำหนด

2.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ รายได้ของเทศบาลตำบล เพื่อหาแนวทางในการดำเนินงานที่เหมาะสมกับเทศบาลตำบล แต่ละแห่งต่อไป

2.3 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนารายได้ให้เทศบาลในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในเรื่องการขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University

## บรรณานุกรม

- กนกศักดิ์ แสงเงินอ่อน. (2546). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- กมลชัย ดีประทีป (2547). **การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์และการรณกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- กาญจนา มีแสง. (2554). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). อุบลราชธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.**
- กร ภัทรไพศาลกิจ. (2553). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและหลักมนุษยสัมพันธ์ของนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลบ้านใหม่ไชยพจน์ อำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ จังหวัดบุรีรัมย์. ภาคนิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.**
- กรมส่งเสริมการเกษตร. (2541). **รายงานประจำปี 2540 กรมส่งเสริมการเกษตร. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.**
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). **คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.**
- กันตยา เพิ่มผล. (2541). **การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. กรุงเทพฯ : ฝ่ายเอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.**
- กันตศา สว่างไพโร. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของส่วนการคลังองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- กิตติศักดิ์ แจ่มอรุณ. (2551). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของกองคลังสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.**

- กุสุมาลย์ มหาแสน. (2552). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหาร ส่วนตำบล กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลภูป้อ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2540). การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2548). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- \_\_\_\_\_. (2550). การปกครองท้องถิ่นว่าด้วยทฤษฎี แนวคิดและหลักการ. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- \_\_\_\_\_. (2552). การปกครองท้องถิ่นไทยหลักการและมติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- คชาวูช พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคน เข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2542). รัฐบาล - ท้องถิ่น ใครควรจัดบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- จรัส สุวรรณมาลา และคณะ. (2546). คู่มือการพัฒนารายได้ของท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2540). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริหาร เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชนกสุดา เพ็ชรไทย. (2551). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับกิจกรรมและบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในพื้นที่ป่าชายเลน : กรณีศึกษา ตำบลบางปู อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ. ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (การวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยว เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชยากร เทศะบำรุง. (2544). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ชัยยงค์ ภูเนตร์. (2543). **ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาต่อรูปแบบการกระจายอำนาจการบริหารการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองบัวลำภู**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชาญชัย แสงศักดิ์. (2542). **กฎหมายปกครอง**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ชุบ กาญจนประการ. (2542). **หลักรัฐศาสตร์ เอกสารประกอบการศึกษา ฉบับที่ 5**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดวงเพ็ญ ทารา. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ทรายทอง วรณพิศิษฐ และปภาดา กันทะอินทร์. (2546). **ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา งานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บริหารการศึกษา). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทศบาลตำบลหนองบัววง. (2558). **แผนพัฒนาสามปี (2558-2560) เทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา**. นครราชสีมา : เทศบาลตำบลหนองบัววง.
- ธนวัต แดงสุริศรี. (2550). **ความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). (2541). **รายงานประจำปี 2541**. กรุงเทพฯ : ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน).
- ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. (2551). **การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธิติมา โรจน์วัชรภิบาล. (2543). **ความคิดเห็นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการจัดอาชีวศึกษาตามแนวทางพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542**. วิทยานิพนธ์ ค.อ.ม. (บริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา). กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2547). **สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย**. หมวดแนวคิดพื้นฐานรัฐกับการปกครองท้องถิ่น. สถาบันพระปกเกล้า. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง.

- นงลักษณ์ ดีรอบ. (2553). **ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวัน อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์. การค้นคว้าอิสระ** รม. (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- นฤมล เจริญเจริญ. (2550). **ความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ** รม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิตยา อนงค์. (2548). **ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมืองที่มีต่อการโอนย้ายสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นกรมตรวจคนเข้าเมือง สังกัดกระทรวงยุติธรรม. วิทยานิพนธ์** รม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิตยา ประสารสุข. (2540). **ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อการใช้จ่ายสมุนไพรที่ได้รับการส่งจ่ายจากโรงพยาบาลอุดร จังหวัดยโสธร. วิทยานิพนธ์** ส.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เนาวรัตน์ ธรรมวรางกูร. (2551). **ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลลำดวน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. รายงานการศึกษาอิสระ** รม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บรรจง แก้วไทรรัตน์. (2553). **ปัญหาเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้าง อำเภอสามชัย จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ** รม. (นโยบายสาธารณะ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปราน สุวรรณมงคล. (2547). **การปกครองท้องถิ่นไทยในบริบทของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.**
- ประภาศิริ ศิริบำรุง. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์** บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. (2555). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 10. บุรีรัมย์ : คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.**
- ประเสริฐ ลายโอ. (2551). **ความคิดเห็นของกำนันต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์** รม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). **บริการประชาชน-ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพฯ : กราฟิก  
ฟอร์แมท (ไทยแลนด์).
- ปริญญา เทวานฤมิตรกุล. (2544). **สิทธิเสรีภาพการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน**.  
กรุงเทพฯ : อรุณสภา.
- ปิยนฎา เฟื่องคำ. (2553). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเข อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ**  
ร.ป.ม. (นโยบายสาธารณะ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
มหาสารคาม.
- พยนต์ เอี่ยมสำอาง. (2542). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : โปรแกรมวิชาการรัฐศาสตร์และ  
นิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.  
พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2543.  
**ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 16 ก ตอน 34. ค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2560, แหล่งที่มา  
[https:// www.local.moi.go.th/law107.pdf](https://www.local.moi.go.th/law107.pdf)
- พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534. **ราชกิจจานุเบกษา**.  
เล่ม 108 ตอน 240 ฉบับพิเศษ. ค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2560, แหล่งที่มา  
[https://docs.google.com/file/d/0B\\_ydwvTMCL8xUE9odXBhcnNjOVE/edit](https://docs.google.com/file/d/0B_ydwvTMCL8xUE9odXBhcnNjOVE/edit)
- พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2543.  
**ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 16 ก ตอน 38. ค้นเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2560, แหล่งที่มา  
[https://taxclinic.mof.go.th/.../4C3400E8\\_528B\\_0CEC\\_90C4\\_7A165CA95...](https://taxclinic.mof.go.th/.../4C3400E8_528B_0CEC_90C4_7A165CA95...)
- พรชัย เทพปัญญา และคณะ. (2547). **การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ**. กรุงเทพฯ : สัมพันธ์  
พานิชย์.
- พรชัย รัชมีแพทย์. (2545). **หลักกฎหมายการปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พรชัย ลิจิตธรรมโรจน์. (2550). **การคลังรัฐบาลและการคลังท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- พิมพ์ชนก คันสนีย์. (2540). **ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค**  
**ในจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ).  
เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2549). **เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ :  
ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- พีระสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และศุภวัฒน์กร วงศ์นาวสุ. (2549). **ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น**. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ไพบุลย์ ตั้งใจ. (2554). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินด์สตรี่ จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ พธ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ภักดี ศิวะพรชัย. (2550). **เอกสารสัมมนากฎหมายมหาชน เรื่อง การกระจายอำนาจทางการคลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- มนัสนันท์ สดรัมย์ย์. (2553). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา**. การค้นคว้าอิสระ รม. (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543). **เอกสารการสอนชุดวิชาการคลังและงบประมาณ**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- \_\_\_\_\_. (2546). **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารท้องถิ่น**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มานิต นิธิประทีป และคณะ. (2551). **กฎหมายภาษีอากร 1 หน่วยที่ 1-7**. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มานิตย์ จุมปา. (2546). **คำอธิบายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : นิติธรรม.
- รณภพ ทองประดับ. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขบ อำเภอสว่าง จังหวัดสุรินทร์**. การค้นคว้าอิสระ รม. (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2546). **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานท้องถิ่น**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : นำกั้ง.
- \_\_\_\_\_. (2547). **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารภาครัฐ**. นนทบุรี : วิชาการบริหารภาครัฐ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราตรี สุระโคตร. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางผึ้ง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา**. การค้นคว้าอิสระ รม. (รัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

- รุ่งโรจน์ มุมทอง. (2552). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงทาบ อำเภอลำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์**. ภาคนิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2545). **เอกสารประกอบการสอนวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2546). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ : เชิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- วิพุธ อ่องสกุล. (2548). **คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน**. กรุงเทพฯ : บริษัท สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด.
- วิภาพร ตรียสิงห์พิทักษ์. (2545). **ความคิดเห็นของครูในการบริหารงานของโรงเรียนสถานศึกษานานาชาติ (ISB)**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สรินรัตน์ วิรุณพันธ์. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์**. การค้นคว้าอิสระ. ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ศักดิ์ เกียรติก้อง. (2550). **เอกสารสัมมนากฎหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สงวน ลิ้มโนมนต์. (2548). **รัฐธรรมนูญกับการปกครองท้องถิ่น**. สืบค้นเมื่อ 14 เมษายน 2558, จาก [http://www.schq.mi.th./ndc/thinktank/local % 20admin.htm](http://www.schq.mi.th./ndc/thinktank/local%20admin.htm).
- สถาบันพระปกเกล้า. (2548). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. สืบค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2558, จาก [http://www.kpilearning.com/e\\_learning/lms/e\\_learning](http://www.kpilearning.com/e_learning/lms/e_learning).
- สมชัย ฤชุพันธ์. (2545). **จุดสารเรื่อง กรอบความคิดในการกระจายอำนาจทางการคลังและการกระจายอำนาจทำไม เพื่อใคร และอย่างไร**. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาสยาม.
- สมโชค แก้วสีดวง. (2544). **การศึกษาสภาพและความสำเร็จของการถ่ายทอดความสำเร็จเทคโนโลยีอุตสาหกรรม แผลงวงจรรวมของบริษัทข้ามชาติตามความคิดของวิศวกร**. ปรินญานิพนธ์ กส.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.



- สมบุญ ทาป็น. (2544). ปัญหาการพัฒนาประสิทธิภาพด้านการเงินการคลัง : กรณีศึกษา  
เปรียบเทียบองค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอเมืองกับอำเภอสันกำแพง. การค้นคว้า  
แบบอิสระ ร.ม. (การเมืองและการปกครอง). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมบูรณ์ สุขสำราญ. (2545). “การปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจ,” วารสาร  
ราชบัณฑิตยสถาน. 27 (2) : 352-353.
- สมยศ นาวิการ. (2544). ทฤษฎีองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สมิต สัจฉกร. 2542. การประเมินผลการปฏิบัติงาน : แนวคิด หลักการ วิธีการ และกระบวนการ.  
กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สยาม คำปรีดา. (2547). สังคมกับการปกครอง. กรุงเทพฯ : ไทยรายวัน.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). ทฤษฎีองค์การประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสังคมวิทยาและ  
มานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพันธ์ เตชะอธิก และคณะ. (2546). อบต. เทศบาล อบจ. อำนาจของใคร?. ขอนแก่น :  
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2545).  
คู่มือการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ :  
สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.
- \_\_\_\_\_. (2546). คู่มือการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ :  
คุรุสภาลาดพร้าว.
- สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครองและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ  
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2543). คู่มือการฝึกอบรมด้านการเงินการคลังท้องถิ่น  
ตามโครงการพัฒนาประสิทธิภาพบริหารงานการเงินการคลังท้องถิ่นภายใต้มาตรการ  
เพิ่มการใช้จ่ายภาครัฐเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ปี 2542. กรุงเทพฯ : อาสารักษาดินแดน.
- สิตางค์ แสงสุริย์วัชชรา. (2545). การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษา  
เฉพาะกรณีจัดสรรงบประมาณรายจ่ายให้องค์การบริหารส่วนตำบล. วิทยานิพนธ์  
ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุกิจ เหลืองสกุลไทย. (2544). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีศึกษา  
เฉพาะกรณีเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนา  
สังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุชา จันทน์อม. (2545). จิตวิทยาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

- สุคาดวง เรืองรุจิระ. (2541). **หลักการตลาด**. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : ปรกาศพริก.
- สุทธิพงษ์ ทรงเจริญ. (2550). **ความคิดเห็นของพนักงานต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุภาพร นภาโชติ. (2550). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนาง อำเภอบางทอง จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (การบริหารงานท้องถิ่น). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวิลา สีม่วง. (2551). **ปัญหาการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลคำมอ้ง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ**. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวลักษณ์ ใจเรือน. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่**. รายงานการศึกษาอิสระ ปร.ม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- โสภณ ตะติโชติพันธ์. (2550). **การคลังท้องถิ่น**. สืบค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2558. จาก <http://www.trainerpatt.com>.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2542). **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนันต์ โคตรมั่นคง. (2552). **ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อภิชาติ สุทธิชัยพัฒน์. (2544). **การศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครศรีธรรมราช**. ปริญญาโท ปร.ม. (ไทยคดีศึกษา) สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อมร รักษาสัตย์. (2543). **ประชาธิปไตยและรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน**. กรุงเทพฯ : การ์นด์.
- อุดม ทุมโฆสิต. (2550). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จและล้มเหลวในกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น : กรณีศึกษาประเทศไทย**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุษา ไบหยก. (2544). **การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Alm, A. L. (1984). **Coal Myths and Environmental Realities : Industrial Fuel-use Decisions in a Time of Change**. Boulder, Colo.: Westview Press.

Anderson, N. B. (2005). **Taxation Without Representation : Four Essays in Local Public Finance**. Ph.D. Dissertation, University of Michigan.

Doucet, Lorna. (2007). **Service Provider Hostility and Service Quality**. Available from :  
[http : //O-Proquest.umi.com.labrury.ecu.edu.au/pqdweb?](http://O-Proquest.umi.com.labrury.ecu.edu.au/pqdweb?)

Nicit, A. (2004). **Efficiency and Equity of a Marginal Tax Reform: Income, Quality and Price Elasticities for Mexico**. Washington DC : World Bank.

Suescun, R. (2004). **Raising Revenue with Transaction Taxes in Latin America (electronic resource) : Or Is It Better to Tax with the Devil You Know?**. Washington, DC :  
World Bank.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี  
Buriram Rajabhat University

Anderson, N. B. (2005). **Taxation Without Representation : Four Essays in Local Public**

**Finance.** Ph.D. Dissertation, University of Michigan.

Doucet, Lorna. (2007). **Service Provider Hostility and Service Quality.** Available from :

[http : //O-Proquest.umi.com.labrary.ecu.edu.au/pqdweb?](http://O-Proquest.umi.com.labrary.ecu.edu.au/pqdweb?)

Nicit, A. (2004). **Efficiency and Equity of a Marginal Tax Reform: Income, Quality and Price Elasticities for Mexico.** Washington DC : World Bank.

Suescun, R. (2004). **Raising Revenue with Transaction Taxes in Latin America (electronic resource) : Or Is It Better to Tax with the Devil You Know?.** Washington, DC : World Bank.

มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
Buriram Rajabhat University

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ.๐๕๔๕.๑๑/ว๑๒๐๙

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๓ กันยายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบขอมอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ผดุงชาติ ยงดี

ด้วย นางสาวชมภู เชื้อฉุน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คณะวัน เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและ ประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำ การวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมคุณา)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๕๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๗๔๐๑-๒

โทรสาร ๐ ๔๕๖๑ ๒๘๕๘

มือถือ ๐๘ ๖๕๖๘ ๑๖๕๖



ที่ ศธ.๐๕๔๕.๑๑/ว๑๒๐๘

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ถนนจรัส อำเภอเมืองบุรีรัมย์  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๓ กันยายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์น้อย สุปิงคลัด

ด้วย นางสาวชมภู เชื้อฉุน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คະเนวัน เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมคุณา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๕๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๗๔๐๑-๒

โทรสาร ๐ ๔๕๖๑ ๒๘๕๘

มือถือ ๐๘ ๖๔๖๘ ๑๖๕๖





ที่ ศธ.๐๕๔๕.๑๑/ว๑๒๐๘

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๓ กันยายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นายปรีดา แซ่จ้อหอ

ด้วย นางสาวชมภู เชื้อฉุน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คณะวัน เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำ การวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมคุณา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๗๔๐๑-๒

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มือถือ ๐๘ ๖๔๖๘ ๑๖๕๖

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ.๐๕๔๕.๑๑/ว๑๒๑๑

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๖ กันยายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลขุขันธ์

ด้วย นางสาวชมพู เชื้อฉุน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอพะเยา จังหวัดนครราชสีมา โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คະเนวัน เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยที่จะใช้กลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ดังนั้น จึงขออนุญาตให้ นางสาวชมพู เชื้อฉุน ใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างสำหรับ กำหนดการทำงานผู้ทำการวิจัยจะประสานในรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมคุณา)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดี

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๗๔๐๑ - ๒

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มือถือ ๐๘ ๖๔๖๘ ๑๖๕๖

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ.๐๕๔๕.๑๑/๑๒๑๔

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๖ กันยายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองบัววง

ด้วย นางสาวชมภู เชื้อฉุน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คະเนวัน เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลด้วย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมคุณมา)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๕๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๗๔๐๑-๒

โทรสาร ๐ ๔๕๖๑ ๒๘๕๘

มือถือ ๐๘ ๖๔๖๘ ๑๖๕๖

ภาคผนวก ง  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

\*\*\*\*\*

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยจัดทำขึ้นตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อต้องการทราบถึงประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง ตำบลลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

3. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ เพื่อความถูกต้องครบถ้วนในการวิเคราะห์ข้อมูล

4. แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับการเก็บข้อมูล เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ ข้อมูลที่ท่านตอบจะเป็นประโยชน์ต่อการนำมาพัฒนาท้องถิ่นต่อไป ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นต่อตัวท่าน

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

นางสาวชมภู เชื้อฉุน

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

วันที่ 16 มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) 18 - 28 ปี

( ) 29 - 38 ปี

( ) 39 - 48 ปี

( ) 49 - 58 ปี

( ) 59 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

( ) อนุปริญญา / ปวส.

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ

( ) เกษตรกรรม

( ) รับจ้างทั่วไป

( ) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

( ) ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว

( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) ต่ำกว่า 5,000 บาท

( ) 5,001 - 10,000 บาท

( ) 10,001 - 15,000 บาท

( ) 15,001 บาทขึ้นไป



ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล

ตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ตรงกับระดับประสิทธิภาพที่เป็นจริงสำหรับตัวท่าน

ระดับ 5	หมายถึง	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ				
		5	4	3	2	1
	<b>ด้านบุคคล</b>					
1.	บุคลากรมีจำนวนเพียงพอกับปริมาณงานจัดเก็บรายได้.....	....	....	....	....	....
2.	บุคลากรจัดเก็บรายได้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างดี.....	....	....	....	....	....
3.	บุคลากรจัดเก็บรายได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ.....	....	....	....	....	....
4.	บุคลากรจัดเก็บรายได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน.....	....	....	....	....	....
5.	บุคลากรจัดเก็บรายได้ให้การแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่างๆให้แก่ผู้เสียภาษีเข้าใจได้อย่างดี.....	....	....	....	....	....
6.	บุคลากรจัดเก็บรายได้รับชำระภาษีด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม.....	....	....	....	....	....
7.	บุคลากรมีความพร้อมเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้.....	....	....	....	....	....
8.	บุคลากรจัดเก็บรายได้ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ.....	....	....	....	....	....
9.	บุคลากรจัดเก็บรายได้มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ.....	....	....	....	....	....
	<b>ด้านการดำเนินงาน</b>					
10.	เทศบาลมีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บรายได้แก่ประชาชน.....	....	....	....	....	....
11.	เทศบาลมีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี.....	....	....	....	....	....
12.	เทศบาลมีการให้รางวัลแก่ผู้นำชุมชนที่ช่วยเหลือเทศบาลในการจัดเก็บรายได้.....	....	....	....	....	....

ข้อที่	ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ				
		5	4	3	2	1
13.	เทศบาลมีการจัดทำหนังสือแจ้งการชำระภาษีและมีมาตรการจูงใจเพื่อให้ประชาชนมาชำระภาษี.....	....	....	....	....	....
14.	เทศบาลมีโครงการให้รางวัลแก่ประชาชนที่ชำระเงินค่าภาษีอากรครบถ้วนในอันดับต้นๆ.....	....	....	....	....	....
15.	เทศบาลมีการสำรวจและปรับปรุงทะเบียนผู้เสียภาษีให้เป็นปัจจุบันทุกปี.....	....	....	....	....	....
16.	เทศบาลมีการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่และนอกเวลาราชการ.....	....	....	....	....	....
17.	เทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษีไม่ยุ่งยากซับซ้อน.....	....	....	....	....	....
	<b>ด้านสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์</b>					
18.	สถานที่ตั้งของเทศบาลมีเส้นทางคมนาคมสัญจรไปมาสะดวก มีป้ายบอกทางชัดเจน.....	....	....	....	....	....
19.	เทศบาลมีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาชำระภาษี.....	....	....	....	....	....
20.	อาคารสถานที่ของเทศบาลมีความสะอาด มีภูมิทัศน์สวยงามพร้อมให้บริการผู้มาติดต่อชำระภาษี .....	....	....	....	....	....
21.	เทศบาลมีห้องน้ำสะอาด เพียงพอสำหรับบริการผู้มาติดต่อชำระภาษี	....	....	....	....	....
22.	เทศบาลจัดให้มีน้ำดื่มสะอาดไว้สำหรับบริการประชาชนที่มาชำระภาษี.....	....	....	....	....	....
23.	เทศบาลมีการจัดทำป้ายแสดงรายละเอียดวิธีปฏิบัติและช่วงเดือนที่ต้องชำระภาษีที่เทศบาล.....	....	....	....	....	....
24.	เทศบาลมีสนามเด็กเล่น ลานกีฬา ที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับผู้เสียภาษี.....	....	....	....	....	....
25.	เทศบาลมีเก้าอี้นั่งพักรับรองประชาชนผู้ที่มาติดต่อชำระภาษีอย่างเพียงพอ.....	....	....	....	....	....
26.	เทศบาลมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น ตู้เก็บเอกสาร และแบบพิมพ์ต่างๆ สำหรับการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้อย่างเพียงพอเพื่อบริการแก่ประชาชนผู้เสียภาษี.....	....	....	....	....	....
27.	เทศบาลนำเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการชำระภาษี.....	....	....	....	....	....

ข้อที่	ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ				
		5	4	3	2	1
28.	เทศบาลนำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัยมาใช้.....	....	....	....	....	....
29.	เทศบาลนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ.....	....	....	....	....	....
30.	เทศบาลมีการจัดยานพาหนะ เครื่องมือสื่อสารที่เหมาะสม และใช้งานได้ดีในการจัดเก็บภาษี.....	....	....	....	....	....
31.	เทศบาลมีแบบฟอร์มเกี่ยวกับการชำระภาษีและอุปกรณ์เครื่องเขียนไว้บริการผู้มาชำระภาษี.....	....	....	....	....	....

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**คำชี้แจง** ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ผู้วิจัย

ภาคผนวก จ  
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบรุษ  
Buriram Rajabhat University

\*\*\*\*\* 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	169.70	83.528	.112	.926
A2	169.37	82.309	.297	.924
A3	170.00	73.862	.895	.916
A4	169.83	78.144	.783	.919
A5	169.90	80.231	.570	.921
A6	169.33	81.471	.432	.923
A7	170.03	81.757	.536	.922
A8	169.90	77.955	.878	.918
A9	169.90	77.955	.878	.918
B10	169.90	77.955	.878	.918
B11	169.37	80.309	.560	.921
B12	170.07	73.651	.979	.915
B13	169.97	77.895	.708	.919
B14	170.03	79.964	.537	.921
B15	170.00	78.897	.627	.920
B16	169.57	84.254	.014	.929
B17	169.57	77.895	.708	.919
C18	169.97	77.895	.708	.919
C19	169.97	77.895	.708	.919
C20	170.13	73.568	.903	.916
C21	169.90	77.955	.878	.918
C22	169.90	77.955	.878	.918
C23	169.97	80.033	.683	.920
C24	170.00	81.034	.587	.921
C25	170.07	82.754	.431	.923
C26	170.03	84.033	.122	.925
C27	169.87	79.154	.681	.920
C28	170.03	84.033	.122	.925
C29	169.87	79.154	.681	.920
C30	169.97	81.964	.394	.923
C31	169.90	80.231	.570	.921

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 31

Alpha = .9435

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	ชมภู เชื้อฉุน
วันเดือนปีเกิด	25 กันยายน 2519
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 42 หมู่ที่ 12 ตำบลตาจง อำเภอสะพานทราย จังหวัดบุรีรัมย์
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน สังกัดกองช่าง
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	เทศบาลตำบลหนองบัววง ตำบลขุขันธ์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2532 ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนชุมชนวัดชุมพร อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2535 มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสะพานทรายรัชดาภิเษก อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2538 มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสะพานทรายรัชดาภิเษก อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2542 ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2546 ประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาการจัดการและ การประเมินโครงการ สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ พ.ศ. 2552 ประกาศนียบัตรบัณฑิต วิชาชีพครู มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. 2560 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์