

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผู้วิจัยได้นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพและการให้บริการ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นพื้นฐานในการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อของการศึกษาค้นคว้าดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากร
4. นโยบายการคลังของรัฐ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

1. ความหมายของความคิดเห็น

คำว่าความคิดเห็น (Opinion) กับทัศนคติ (Attitude) มักจะถูกสลับกันได้เสมอ ความคิดเห็นเป็นเพียงความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอนหรือความรู้อันแท้จริงแต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความคิดเห็นและการลงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าจะจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้ ส่วนทัศนคตินั้นจะ หมายถึง ความพยายามที่จะทำ (Intention Act) ซึ่งจะเกี่ยวข้องอย่างมากกับอุปนิสัยและพฤติกรรม มีนักวิชาการทั้งของไทยและต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้น่าสนใจดังนี้

พจนานุกรมศัพท์ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 246) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป

ทศพล วงษ์กำปั่น (2552, หน้า 6) สรุปว่าความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของบุคคล หรือกลุ่มคนต่อสิ่งใดโดยเฉพาะด้วยการพูด การเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่า ก่อนที่จะ มีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็น ด้วยก็ได้ ในบางสภาพการณ์ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อยก็ตาม ด้วยก็ได้

ธนวัต แดงสุริศรี (2550, หน้า 7) ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึก ภายใต้งานต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกล้วนในนั้นอาจเป็นเพียงเจตคติ หรือความเชื่อและค่านิยมเป็นพฤติกรรม ภายใต้งานที่ไม่มีผู้ใดสังเกตหรือทราบได้ นอกจากตัวของผู้นั้น แต่ความคิดเห็นเป็นพฤติกรรมภายนอก ที่ผู้อื่นสามารถสังเกตเห็นและทราบได้อย่างชัดเจน ดังนั้น คนที่มีเจตคติหรือความเชื่อค่านิยม อย่างหนึ่งแต่ถ้าเขาไม่แสดงความคิดเห็นออกมาก็ไม่มีผู้ใดทราบเลยว่าเขามีเจตคติหรือความเชื่อ ค่านิยมเช่นใด

บุศธร บุญรอด (2550, หน้า 8) ความคิดเห็น คือ การแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนะ การวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและ ข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใด เรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้

สุทธิกานต์ ชูทอง (2551, หน้า 8) สรุปความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกทางความรู้สึก หรือความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผล สิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐาน ของการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจาก คนอื่นก็ได้ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยคำพูด หรือการเขียนก็ได้

ความคิดเห็น (สรินยา วิสุทธิแพทย, 2550, หน้า 9) ได้สรุปไว้ว่า ความคิดเห็นของบุคคล จะเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคลอีกด้วย ซึ่งคุณสมบัติประจำตัวบางอย่างเช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานและการติดต่อกันระหว่างบุคคล นับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ บุคคลและกลุ่มมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้เพราะพื้นฐานความรู้อันเป็น กระบวนการสังคมนิยมที่ได้รับจากการศึกษามาเป็นเวลานานหลายปี จะเป็นรากฐานใน การก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะซึ่งในทฤษฎีต่าง ๆ เช่น ทฤษฎีการยอมรับ การเปลี่ยนแปลงหรือสิ่งใหม่ ๆ ของ บ. Rogers กลุ่มตัวอย่างผู้มีการศึกษาหรือพื้นฐานความรู้สูงจะรับ สิ่งใหม่ ๆ ได้เร็วกว่าผู้ที่พื้นฐานความรู้ต่ำ

ความคิดเห็นของคนมีหลายระดับ คือ อย่างผิวเผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคตินั้น เป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้ง และติดตัวอยู่เป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่วไปไม่เฉพาะอย่าง ซึ่งมีประจำตัวของคนทุกคนความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้งและเป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่าง และมีอยู่เป็นเวลานานสั้น เรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอต่อการพิสูจน์ มีความรู้สึกแห่งอารมณ์น้อย และเกิดขึ้นได้ง่ายแต่ก็สลายตัวเร็ว

อีเกิล และสเนลกรูฟ (Eagle & Snellgrove, 1969, p. 593) ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า “ความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางด้านเจตคติที่ออกมาเป็นคำพูด เป็นการสรุปหรือลงความเห็น โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ที่มีอยู่”

โคลาซ่า (Kolasa, 1969, p. 386) กล่าวว่า “ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคล ในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผล (Evaluation) สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ หรือความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงการลงความเห็นของบุคคลหนึ่งในด้านข้อเท็จจริง”

จากแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นสามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกซึ่งความรู้สึที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งในเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาทางใดทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นด้วยการพูด การเขียน หรือการกระทำ ซึ่งในการแสดงออกนี้เป็นพฤติกรรมระหว่างบุคคลซึ่งจะต้องอาศัย พื้นความรู้ ประสบการณ์ตลอดจนสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าว่าการที่บุคคลนั้นมีการตัดสินใจและแสดงออก ซึ่งการแสดงออกด้านความคิดเห็นจะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ซึ่งอาจจะเป็นการถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ตามในบางสถานการณ์เพราะความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาตามสภาพแวดล้อม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการบริการ

การให้บริการ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery of Service) ให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดกับ “การให้บริการ” และจะนำมากล่าวในที่นี้เพียงบางส่วนได้แก่

มิลล์เลต (Millet, 1954, p. 397) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์ในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการ สาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี จำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของ หน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ธนวัต แดงสุริศรี (2550, หน้า 23) โดยพิจารณาการให้บริการว่าเป็นกระบวนการ ให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นเมื่อหน่วยงาน ให้ทรัพยากรและผลผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจาก ความหมายดังกล่าวจะเห็นว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วย ที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือกระบวนการ (Putput) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งจะ เป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการจึงมีลักษณะที่ เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

วาสนา ประชอสี (2550, หน้า 8) กล่าวว่า บริการคือสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที โดยคุณลักษณะการบริการที่ดี มี 7 ประการ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy: ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร ด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อมอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Eenthusiasm ความกระตือรือร้น กระตือรือร้น ขนะบริการและให้บริการ มากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงควรจะมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้านและทำให้ผู้รับบริการมีความประทับใจ

ทศพล วงษ์คำโน่ (2552, หน้า 10 - 11) การบริการ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับประชาชนโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ภาครัฐผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้มาเข้ารับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” และจะนำมากล่าวในที่นี้เพียงบางส่วน ได้แก่

สถาบันมาตรฐานการสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย การให้บริการภาครัฐได้กำหนดว่าระบบการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชนสำหรับภาครัฐบาล โดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐและได้จัดทำเป็นคู่มือขึ้นมาซึ่งเรียบเรียงโดย วรเดช จันทรร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี โดยเป้าหมายภาคราชการจะเน้นผลลัพธ์ขั้นปลาย (Ultimate Outcomes) 10 ประการ ดังนี้

1. ความเสมอภาคในการบริการ

2. ความเป็นธรรมในการบริการ

3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
4. สิทธิเสรีภาพของประชาชน
5. ความทั่วถึง
6. ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
7. ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ
8. ความประหยัดทั้งของภาครัฐและประชาชนผู้รับบริการ
9. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
10. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชน

โดยรวมส่วนในมิติของบุคลากรภาครัฐ ได้กำหนดว่าระบบการพัฒนากุศลกรที่มีมาตรฐาน หมายถึง ระบบการพัฒนากุศลกรของหน่วยงานที่ประกอบด้วย เกณฑ์มาตรฐานรวม 10 ด้าน ได้แก่ การนิเทศงานระบบคุณธรรม จริยธรรม สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ระบบการประเมิน สัมฤทธิ์ผล ทักษะและพฤติกรรม จิตสำนึกในการบริการ ประชาชนและความรับผิดชอบต่อตนเองและงานเกณฑ์มาตรฐานแต่ละด้านมีตัวชี้วัดดังตัวอย่างตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 เกณฑ์มาตรฐานและตัวอย่างตัวชี้วัด ของระบบการพัฒนากุศลกร

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างตัวชี้วัด
การนิเทศงาน	ความรู้ ความเข้าใจขององค์กร
ระบบคุณธรรม	ความสามารถ ความเป็นกลาง
จริยธรรม	คุณธรรมของผู้บังคับบัญชา ความสมานฉันท์ ความรัก ความศรัทธา
สมรรถนะเจ้าหน้าที่	ทักษะ ความรู้ ความสามารถ
ประสิทธิภาพ	ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา ผลิตภาพต่ออัตราเจ้าหน้าที่
ประสิทธิผล	ระดับการบรรลุผล
ระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล	การบรรลุผลลัพท์บนปลาย การประกันความก้าวหน้า
ทักษะและพฤติกรรม	แบบแผนการปฏิบัติ
จิตสำนึกในการบริการประชาชน	การให้บริการที่เป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ การเคารพสิทธิประชาชน สร้างความพึงพอใจ การให้บริการที่ไม่คอร์รัปชัน การไม่มีระบบส่วย
ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน	การปฏิบัติภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่และภารกิจ

มาตรฐานระบบการบริการประชาชนของสถาบันดังกล่าว ได้ให้ความหมายว่า ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชนที่มีมาตรฐาน หมายถึง ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชนของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม 10 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพ คุณภาพ ความทั่วถึง ความเสมอภาค ความเป็นธรรม สนองตอบความต้องการ สนองตอบความพึงพอใจ ความต่อเนื่อง ความสะดวกสบายและความพร้อมให้บริการ เกณฑ์มาตรฐานแต่ละด้าน มีตัวชี้วัด ดังตัวอย่างตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 2 เกณฑ์มาตรฐานและตัวอย่างชี้วัดในระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างชี้วัด
ประสิทธิภาพ	1. ความรวดเร็ว 2. ค่าบริการถูก
คุณภาพ	1. ผลผลิต 2. ผลลัพธ์
ความทั่วถึง	1. พื้นที่เป้าหมาย 2. กลุ่มเป้าหมาย 3. หน่วยงานบริการ
ความเสมอภาค	1. การไม่เลือกปฏิบัติ 2. การขยายโอกาส
ความเป็นธรรม	1. ความเท่าเทียมระหว่างพื้นที่ 2. ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ 3. ความเป็นธรรมระหว่างเพศ 4. ความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น
สนองตอบความต้องการ	1. ปัญหาความต้องการ 2. การจัดลำดับความสำคัญ
สนองตอบความพึงพอใจ	1. ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้า 2. การยอมรับ 3. ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ 4. การประกันความเสี่ยง
ความต่อเนื่อง	1. ช่วงระยะเวลาการให้บริการ 2. การบริการหลังการขาย
ความสะดวกสบาย	1. การบริการเสร็จสิ้น ณ จุดบริการเดียว
ความพร้อมในการให้บริการ	1. การบริการ 24 ชั่วโมง 2. ความพร้อมของหน่วยงาน 3. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่

จากเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวของภาครัฐจะเห็นได้ว่า รัฐได้ให้ความสำคัญกับการบริการ โดยได้มีการกำหนดถึงเกณฑ์ที่บ่งบอกถึงความเป็นมาตรฐานและได้ให้ความสำคัญกับการประเมินผลความเป็นมาตรฐานอย่างจริงจัง โดยเห็นได้จากการที่มีมาตรวัดอย่างชัดเจนนั่นเอง

หลักการในการบริการ

สุทธิกานต์ ชูทอง (2551, หน้า 9) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการบริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

คัตซ์ และเบนดาร์ (Katz & Brenda, 1973, p. 4) เห็นว่า หลักการที่สำคัญในการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ มีดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องงานเท่านั้น
2. การให้บริการมีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ
3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

สิริลักษณ์ หาญสุริย์ (2550, หน้า 15) ได้กล่าวถึง Devenloping Skillful Services ว่าการบริการ คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้อง

ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบาย ทัศนคติไมตรี เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจของผู้รับ

“การบริการอันน่าประทับใจ” เป็นหัวใจในการดึงดูดลูกค้า จึงขอแนะนำหลักการบริการที่ดี ดังนี้

1. บริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ที่มาติดต่องานไม่ว่าเรื่องใดก็ตาม ย่อมต้องการที่จะให้งานที่ตนมาติดต่อนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หากไม่มีข้อจำกัดใด ๆ ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา

2. บริการด้วยความถูกต้อง การให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อหรือการให้บริการใด ๆ ต้องถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการ และถูกต้องต่อความเป็นจริงของหน่วยงานนั้น ระวังการให้ข้อมูลหรือการบริการที่ผิดพลาด อันจะก่อให้เกิดความยุ่งยากซึ่งต้องมาแก้ไขในภายหลัง

3. บริการด้วยน้ำใจ จากเป็นงานในหน้าที่โดยตรงจะต้องช่วยเหลือผู้ที่มาติดต่อด้วยความเต็มใจยิ่ง แต่หากมีงานในหน้าที่ของตนก็ควรแจ้งให้ทราบว่าควรจะติดต่อที่ไหนและต้องบริการด้วยความเอาใจใส่ ทัศนคติมารยาทงาม

4. บริการต่อทุกคนเท่าเทียมกัน ทุกคนล้วนอยากให้ตนเองได้รับบริการมากที่สุดและดีที่สุด และไม่อยากให้ตนเองต้องประสบกับการบริการที่ไม่ยุติธรรม ดังนั้น จะทำอย่างไรให้ผู้ที่มาติดต่อทุกคนได้รับการบริการที่ยุติธรรมทั้งปริมาณและคุณภาพที่เฉลี่ยเท่าเทียมกัน แต่ขณะเดียวกันก็สามารถรู้สึกว่าการปฏิบัติที่ดีเหนือคนอื่น

ธนวัต แดงสุริศรี (2550, หน้า 25 - 27) กล่าวว่า การให้บริการที่และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ทั้งนี้ การบริการที่จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย

1. ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยรับบริการนานเกินไป
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเคืองร้อน
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยรู้จักสถานที่ และขั้นตอนทางการบริการ
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดยิ้มแย้ม อ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้เถียง ชวนเถียง อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่ามีความสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ขกย่องผู้มาติดต่อขอรับบริการ

เทคนิคในการต้อนรับ

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอภาค

จากความหมายดังกล่าว การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ต้องการให้บริการกับผู้ให้บริการหรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ

เราสามารถสรุปได้ว่า การบริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการควรมีคุณสมบัติที่สามารถที่จะอำนวยความสะดวกและ

ทำตน เพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและจำเป็นต้องสร้างจิตสำนึกในการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ

องค์ประกอบของการให้บริการ

ธนวัต แดงสุริศรี (2550, หน้า 27 - 28) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (Response) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถในการบริการ
 - 3.1 ความสามารถในการบริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือการรับบริการได้สะดวก เป็นระเบียบขั้นตอน ไม่ควรมามากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ได้ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 การให้การตอบรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Predibility)

8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการอย่างสะอาดสวยงาม

เราสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการของ ธนวัด แดงสุริศรี (2550, หน้า 27 - 28) นั้น ด้านคุณภาพการให้บริการจะต้องมีความเชื่อถือได้ มีความเสมอภาค ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีความสุภาพอ่อนโยนและเป็นกันเอง มีการสื่อสารที่ชัดเจน ชัดชัด มั่นคงและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการควรมีคุณสมบัติที่สามารถที่จะอำนวยความสะดวกและทำคนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและจำเป็นต้องสร้างจิตสำนึก ในการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมจะต้องจัดสถานที่ในการให้บริการอย่างสะอาดสวยงามมีอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการอย่างครบถ้วน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ (ศิริลักษณ์ หาญสุริย์, 2550, หน้า 9)

ทฤษฎี 3 ไอ (หรือ Theory of Triple I) กล่าวถึงปัจจัย 3 ประการ ที่อยู่เบื้องหลังของความด้อยประสิทธิภาพและอ่อนคุณภาพของบริการ ซึ่งจะให้อิทธิพลที่น่าสนใจไม่น้อยแก่ท่านที่ประสงค์จะแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพของบริการ โดยต้องการจะแก้ไขที่ต้นเหตุ

1. ทฤษฎี 3 ไอ กล่าวไว้ว่า สาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้น มาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาและสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้แก่

1.1 Innocence คือ ความไร้เดียงสาหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้น บางทีอาจเรียกว่า Lack of Skillsหรือขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงานคือทำผิดไปเพราะความไม่รู้

1.2 Ignorance คือ ความละเลย หรือความมั่งง่ายของตัวผู้ให้บริการนั่นเอง หมายความว่ารู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมั่งง่ายในตัวทำให้เขาทำไปทั้ง ๆ ที่รู้ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริง ๆ บางทีอาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence สำหรับบางกรณีที่เขาละเลยให้ต้องทำแต่ก็ละเลย ไม่กระทำก็เข้าข่ายเช่นกัน

1.3 Intention คือ ความจงใจกระทำ อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น Malicious Act คือ กระทำไปโดยความรู้และเข้าใจ แต่มีเจตนาธรรมบางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สั่งสมเอาความแค้นเคืองเอาไว้มาก ๆ ในองค์กร เมื่อได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่สมควรลงไป บางทีอาจคุ้นกับคำว่า Moral Hazard ในงานบางอย่างก็ได้ โดยเฉพาะการรับประกันอัคคีภัย ซึ่งการจงใจวางเพลิงเพื่อหวังเอาเงินประกัน คือ ตัวอย่างอันหนึ่งของ Moral Hazard

เราจะแก้ไขสาเหตุ 3 ไอ์นี้ ให้หมดไปได้อย่างไร การที่ผู้ให้บริการทำหน้าที่ไม่สมควรนั้นมีสาเหตุมาจาก 3 ไอ์ ไม่ว่าจะเป็น ไอ์ ตัวใดก็ตามแต่ต้นตอของการเกิด 3 ไอ์ น่าจะเป็นเรื่องสำคัญจากการศึกษาพบว่า มีหลายสาเหตุที่ทำให้พนักงานที่เป็นผู้ให้บริการทำการผิด ๆ ไปจนต้องเสียหายแก่หน่วยงานเป็นจำนวนไม่น้อย สาเหตุสำคัญ ๆ ที่ทำให้พนักงานกระทำการผิด ๆ

ตารางที่ 3 พฤติกรรมที่ทำให้ก่อผลเสียต่องานบริการ

พฤติกรรมที่ทำให้ก่อผลเสียต่องานบริการ	สาเหตุที่เป็นต้นตอของพฤติกรรมนี้
1. Innocence หรือกระทำไปโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์	1. ขาดการฝึกอบรมที่ดีพอ เพราะฝ่ายจัดการมองข้ามหรือละเลยไม่ให้ความสำคัญ ต่อการฝึกอบรมพนักงานของตนและระดับหัวหน้าในแต่ละสายงานก็ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยงหรือ โค้ชให้กับลูกทีมของตนเอง
2. Ignorance หรือกระทำไปโดยความละเลยมั่งง่ายไม่ใส่ใจเท่าที่ควร	2. เพราะขาดจิตสำนึกต่อหน้าที่ในการให้บริการที่ดีและขาดการควบคุมที่ดี ตนเองขาดวินัยการทำงาน (อาจเป็นการขาดวินัย ตั้งแต่แรกเริ่ม ไม่เคยมีวินัยกำหนดเอาไว้เลยหรือเคยมีวินัยที่ดีอยู่แต่เมื่อทำงานนาน ๆ ก็ลดความเข้มงวดและหย่อนยานลงไปบวกกับความไม่เอาใจใส่มากนักจากหัวหน้างานของตน ก็เลยเป็นผลให้ผลการปฏิบัติงานโดยรวมตกต่ำไป) จึงเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บังคับบัญชาระดับกลางในอันที่จะต้องจัดตั้งระบบการทำงานที่มีวินัยถูกต้อง จากนั้นจะต้องธำรงรักษาระบบที่ดีนั้นให้คงอยู่ตลอดไปพร้อม ๆ กับคิดหาทางปรับปรุงระบบงานให้ทันสมัย และรวดเร็วมีประสิทธิภาพดียิ่ง ๆ ขึ้นไป ดังนั้น จ - ธ - ป หรือจัดตั้ง - ธำรงรักษา - ปรับปรุงงานจึงถือเป็นหัวใจของการทำหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 3 (ต่อ)

พฤติกรรมที่ทำให้ก่อผลเสีย ต่องานบริการ	สาเหตุที่เป็นต้นตอของพฤติกรรมนี้
3. Intention หรือ ความจงใจ กระทำ ในสิ่งที่ไม่ควรหรือ จงใจละเว้นไม่กระทำใน สิ่งที่ควร	3. สาเหตุมาจากสภาพความจงใจหรือ Morale ของพนักงานผู้ทำหน้าที่ บริการ เป็นเรื่องละเอียดอ่อน ต้องศึกษากระบวนการบริหารจากบุคคลกรบังคับ บัญชา ระบบเงินเดือนและค่าตอบแทน เพื่อค้นให้พบว่าพนักงานผู้นั้นได้ สะสมความเก็บกดอะไรบ้างในงาน และมาจากปัจจัยเรื่องใด ต้องไปแก้ไข ต้นตออันนั้น ดังที่หลาย ๆ คนได้กล่าวเป็นเรื่องเดียวกันว่า “ก่อนที่จะ ผู้รับบริการภายนอก” จะได้รับบริการที่ดีเลิศ จากหน่วยงานใด ต้องมั่นใจได้ ก่อนว่าผู้ที่ให้บริการภายในคือพนักงานนั้นดีพอแล้ว หรือยังเพราะว่าทางพวก เขายังไม่ได้รับบริการที่พึงพอใจแล้วแน่นอนที่สุด ความเก็บกดที่เขา มีอยู่ ย่อมจะต้องแสดงออกไปยังผู้ให้บริการภายนอกเป็นลำดับ

ดังนั้น แต่ละคนจึงทำงานโดยยึดติดอยู่กับข้อกำหนดในงานของตนเองแต่เพียงแคบ ๆ เท่านั้น ในการเกิดปัญหากับผู้ให้บริการ และหน่วยงานส่วนหน้าที่ต้องสัมผัสกับผู้ให้บริการโดยตรง ได้นำเสนอปัญหาเข้ามาเพื่อขอให้ช่วยกันแก้ไข หน่วยงานอื่น ๆ ที่อยู่แนวหลังหรือที่สำนักงานใหญ่มักจะมีแนวโน้มน้อมปกป้อง กฎระเบียบและแบบแผนวางกันเอาไว้มานานแล้ว ซึ่งอาจไม่ทันสมัยไม่เหมาะสมแล้วก็ได้ แทนที่จะพยายามช่วยกันหาทางออกให้กับลูกค้าอย่างจริงจังหรือแม้จะมีช่องทางที่เป็นทางออกให้ลูกค้าได้ แต่ไม่เคยมีใครทำมาก่อนหรือไม่กฎระเบียบรองรับก็จะไม่มีใครกล้าตัดสินใจดำเนินการเพราะอาจกลัวว่า จะทำผิด จึงส่งผลให้หน่วยงานเหล่านั้นขาดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานและไม่อาจสร้างความพึงพอใจได้

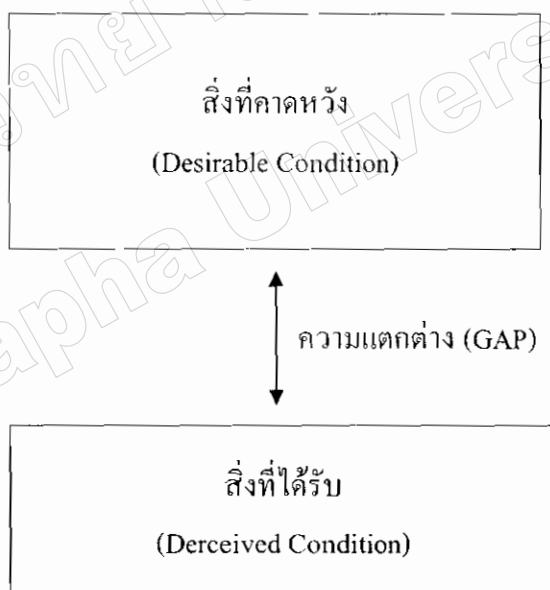
คนอื่น ๆ จะมีแนวโน้มน้อมหรือถอยกลับไป 1 ก้าว ปล่อยให้หน่วยงานส่วนหน้าต้องหาทางดำเนินการต่อเอาเองอย่างโดดเดี่ยว ในบางครั้งทั้ง ๆ ที่เรื่องอย่างนั้นทำไปแล้วอาจไม่มีผลเสียกับใครเลย ตรงข้ามจะเป็นผลดีในเชิงการตลาดและสร้างความพอใจให้กับผู้ให้บริการ ซึ่งหมายถึงก็จะ เป็นผลดีต่อธุรกิจของเขาในที่สุด แต่ทว่าคนอื่น ๆ มองจุดนี้ไม่ออก สายตาแต่ละคนมองไกลไม่พอ ระบบงาน ไม่อำนวย นี่คือนโยบายขององค์กรทั้งหลายในขณะนี้ โดยเฉพาะองค์กรขนาดใหญ่ ๆ และตั้งกันมานาน ๆ จนขนาดหน่วยงานกลางที่จะประสานแนวคิด และปรับทัศนคติของพนักงานในฝ่ายต่าง ๆ ให้อยู่ร่วมกันเป็นจุดเดียว ซึ่งคือเป้าหมายขององค์กรนั้น ๆ

สรุป ดังนั้นจากทฤษฎี 3 ไอ นี้ ผู้บริหารและหัวหน้างานระดับต่าง ๆ ก่อนที่จะดำเนิน ลูกน้องหรือปลงใจว่าผู้ได้บังคับบัญชาของตนบกพร่องหรือทำงานไม่ดี หากระลึกถึงไอทั้ง 3 ตัวนี้ ก่อนแล้วถามตนเองอย่างตรงไปตรงมาว่า ความบกพร่องจากบริการนั้น ๆ เกิดมาจากไอตัวใดแล้ว

คำตอบนั้นอาจนำไปสู่การแก้ไขปัญหาแบบเก่าให้ถูกที่คั่นมากขึ้นก็ได้

การประเมินคุณภาพ

แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพในการให้บริการ การบริโภคสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคแต่ละคนมีความคาดหวังในตัวสินค้าหรือบริการอยู่ที่ระดับในระดับหนึ่ง ซึ่งในความจำเป็นจริงผู้ให้บริการอาจผลิตสินค้าหรือให้บริการที่แตกต่างกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นได้ในทั้งกรณีที่ดีหรือ สูงกว่าความคาดหวัง ทำให้ถูกประเมินว่าสินค้าหรือบริการที่ได้รับมีคุณภาพสูงและกรณีบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ทำให้ลูกค้าประเมินว่าสินค้าหรือบริการนั้น ๆ มีคุณภาพที่ต่ำไปด้วย โจเซฟ และเบนต์ัน (Joseph & Blanton, 2000, p. 32) ภาพที่ 1 แสดงความคิดที่กล่าวมาข้างต้น คือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากผู้ให้บริการรวม เรียกว่าสิ่งที่คาดหวัง (Desirable Condition) ในขณะที่สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากผู้ให้บริการรวมเรียกว่าสิ่งที่ได้รับ (Perceived Condition) โดยคุณภาพสินค้าหรือบริการสามารถประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับนั่นเอง



ภาพที่ 1 แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพ (Joseph & Blanton, 2000, p. 32 อ้างถึงใน ระวีวรรณ โกชาคม, 2552)

โดยที่เป้าหมายหลักของการให้บริการ คือ พยายามลดความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับให้เหลือน้อยที่สุด เพราะการจัดการบริการที่สูงกว่าระดับที่ลูกค้าต้องการเป็นการเพิ่มภาระต่อผู้ให้บริการ ในขณะที่การบริการที่ต่ำกว่าระดับที่ลูกค้าต้องการอาจทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปิดโอกาสให้คู่แข่งทางธุรกิจเข้ามาช่วงชิงฐานลูกค้าไป

จากแนวคิดดังกล่าวเมื่อนำมาผสมผสานกับกระบวนการให้บริการ ทำให้สามารถประเมินคุณภาพการให้บริการ ได้ด้วยค่าความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับ โดยใช้ดัชนีวัดคุณภาพที่เหมาะสมกับเรื่องที่ต้องการประเมิน ยังสามารถวิเคราะห์ถึงข้อบกพร่องภายในกระบวนการให้บริการว่ามีสาเหตุจากขั้นตอนใดของการบริการ โดยมีการเสนอให้ประเมินคุณภาพการให้บริการด้วยการวัดค่าจากแตกต่างภายในกระบวนการให้บริการ 5 ส่วน โดยวิธีการดังกล่าว เรียกว่า แบบจำลอง Service Quality Gap

แนวคิดกิจกรรม 5 ส

แนวคิดนี้เป็นปัจจัยพื้นฐานการบริการ เพื่อนำไปสู่คุณภาพในการบริการเป็นการปรับปรุงงานให้บริการต่อลูกค้า เป้าหมายหลักคือด้านองค์กร (สถานที่) และด้านพนักงานองค์ประกอบของกิจกรรม “5 ส” ประกอบด้วย (ระวีวรรณ โกชาคม, 2552, หน้า 12)

5 ส เป็นคำย่อซึ่งแปลมาจาก 5 S ที่เป็นอักษรตัวแรกของคำในภาษาญี่ปุ่น 5 คำ คือ

สะสาง (Seiri = เซริ)

สะควก (Seiton = เซตง)

สะอาด (Seiso = เซโซ)

สุกฤษฎณะ (Seiketsu = เซเกทซึ)

สร้างนิสัย (Shitsuke = ชิทซึเคะ)

ความหมาย “5 ส”

สะสาง หมายถึง การแยกให้ชัดเจนของที่ไม่จำเป็นและไม่ต้องการกับของที่จำเป็นและต้องการ ของที่ไม่ต้องการหรือไม่จำเป็นให้ขจัดทิ้งไป

สะควก หมายถึง การจัดของที่ต้องการให้เป็นระเบียบและอยู่ในที่ที่เหมาะสม เพื่อความสะดวกในการใช้สอย

สะอาด หมายถึง ดูแลความสะอาดและบำรุงรักษาสถานที่ เอกสาร อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้อยู่เสมอ

สุกฤษฎณะ หมายถึง การรักษาสภาพ 3 ส แรกและปรับปรุงให้ดีขึ้น พร้อมทั้งเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ถูกสุขลักษณะ

สร้างนิสัย หมายถึง ทำทั้ง 4 ส ข้างต้นให้ติดเป็นนิสัย เป็นการสร้างสังคมที่มีวินัย และปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างเคร่งครัด

ซึ่งผลที่ได้จากการเอาแนวคิดกิจกรรม 5 ส นำมาใช้ในการปรับปรุงให้บริการมีผลที่สำคัญ ดังนี้ คือ

สะสาง ความเป็นระเบียบ ง่ายต่อการให้บริการ และดูสะอาดตาของผู้มาใช้บริการ

สะดวก ลดเวลาการค้นหาเอกสาร/ เครื่องมือ เครื่องใช้ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น

สะดวก สร้างบรรยากาศในการให้บริการให้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือแก่ผู้มาติดต่อและมาใช้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องมือ เครื่องใช้และยืดอายุการใช้งาน

สุขลักษณะ สภาพแวดล้อมปราศจากมลพิษ สร้างบรรยากาศในที่ทำงาน

สร้างนิสัย พนักงานมีระเบียบวินัย สร้างความเชื่อถือให้แก่ผู้มาติดต่อ

ประโยชน์ที่รับจากการทำกิจกรรม 5 ส

1. ประโยชน์ที่เกิดกับพนักงาน

1.1 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น

1.2 ทำให้สถานที่ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย

1.3 พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงาน

1.4 สร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานเพื่อที่จะนำไปสู่การปรับปรุง

2. ประโยชน์ที่เกิดกับเครื่องจักรและอุปกรณ์

2.1 ช่วยป้องกันปัญหาที่จะเกิดจากการหยุดอย่างกะทันหันของเครื่องจักร

2.2 เครื่องจักรและอุปกรณ์มีความเที่ยงตรงแม่นยำ

2.3 ช่วยทำให้อายุการใช้งานของเครื่องมือยาวนานขึ้น

3. ประโยชน์ที่จะเกิดกับกระบวนการผลิต

3.1 ช่วยลดเวลาในการขนย้ายวัสดุ

3.2 พื้นที่บริเวณโรงงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบ

3.3 มีการเก็บรักษาวัสดุคงคลังอย่างเป็นระเบียบสามารถที่จะตรวจสอบและนำมาใช้

งานได้ง่าย

การใช้กิจกรรม 5 ส ร่วมกับกิจกรรมอื่น

1. การใช้กิจกรรม 5 ส กับกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ กิจกรรม 5 ส สามารถใช้ร่วมกับกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ ได้ 2 ลักษณะ คือการใช้กิจกรรม 5 ส เป็นพื้นฐานก่อนที่จะนำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพไปใช้และการใช้กิจกรรม 5 ส พร้อม ๆ กับการจัดทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ

2. การใช้กิจกรรม 5 ส กับกิจกรรมการบำรุงรักษา 5 - สะอาด ถือได้ว่าเป็นขั้นตอนแรกของกิจกรรมการบำรุงรักษา ซึ่งการทำความสะอาดเครื่องจักรเท่ากับเป็นการตรวจสอบพนักงานที่ทำทำความสะอาดเครื่องจักรของตนอยู่ตลอดเวลาจะเกิดความรักในเครื่องจักรและอุปกรณ์ทำให้สามารถส่งเสริมให้มีการบำรุงรักษาด้วยตนเองได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น

3. การใช้กิจกรรม 5 ส กับกิจกรรมความปลอดภัย สถานที่ทำงานที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรม 5 ส จะช่วยให้สภาพแวดล้อมไม่เป็นพิษ ปราศจากสิ่งสกปรก ทำให้พนักงานมีสุขภาพ อนามัยและความปลอดภัยที่อัตราการเกิดอุบัติเหตุจะน้อย

ความหมายของคุณภาพการบริการ

ระวีวรรณ โกชาคม (2552, หน้า 14 - 15) กล่าวว่า ความหมายคุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพ (Quality) หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการที่ลูกค้ารับรู้ การบริการ (Service) หมายถึง สิ่งให้ผู้ให้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากงานบริการมีความไม่แน่นอนในการผลิตงานออกมาให้ได้มาตรฐาน ทั้งนี้เพราะงานบริการส่วนมากเป็นสิ่งที่จับต้องได้ยาก ไม่สามารถจัดเก็บไว้ได้ต้องทำการผลิตขณะที่ลูกค้ามาซื้อบริการ ดังนั้นในขณะที่ลูกค้ามาซื้อบริการและมีการส่งมอบบริการนั้น จะทำให้เกิดข้อผิดพลาดและทำให้ผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจได้

เราสามารถแบ่งระดับความสำคัญของการบริการได้อยู่ 2 ระดับ ดังนี้

ระดับแรก ความสำคัญที่มีต่อตัวผู้รับบริการ คือ จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ การได้รับบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการมีความสุข มีความพึงพอใจ และมีความระลึกถึงในการที่จะมาขอรับบริการในครั้งต่อไป

ระดับที่สอง ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการ การทำให้หน่วยงานสามารถรักษาลูกค้าเดิม (Customer Retention) การให้บริการเพื่อจะรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำหรือลูกค้าที่มีความจงรักภักดี และยังสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ (Customer Acquisition) ผู้ให้บริการต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะเพิ่มลูกค้าใหม่ เพราะเป็นการสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่หน่วยงานด้วย

สุทธิกานต์ ชูทอง (2551, หน้า 14) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ซึ่งประกอบด้วยแพทย์ที่มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัยโรคและการรักษาโรค ตลอดจนพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถในการให้การพยาบาล การมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการตรวจรักษา การสื่อสารที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแก่ผู้มารับบริการ

บุคตร บุนนород (2550, 10) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นเรื่องที่ได้รับการสนใจและเห็นความสำคัญอย่างจริงจัง จากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของลูกค้า หลังจากการใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ ผลงานวิจัยดังกล่าวพบว่า คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนคติของผู้บริโภคหรือลูกค้า

“Service Quality is what Customer Perceived” กล่าวคืออะไรก็ตามที่ลูกค้าเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดี เป็นสิ่งที่ถูกต้องพอใจ จะหมายถึงคุณภาพไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการใด ๆ ด้วยเหตุนี้การทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการจึงเป็นเรื่องที่จำเป็น คุณภาพของการบริการ แบ่งเป็น 7 ลักษณะ คือ

1. คุณภาพการบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือบริการลูกค้าจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ จากสิ่งที่ลูกค้าคิดว่าสำคัญและไม่สำคัญในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น คุณภาพการบริการจะมีลักษณะเป็นอย่างไร และตรงจุดใดจึงเรียกว่าคุณภาพนั้นอยู่ที่ลูกค้ากำหนดขึ้นซึ่งลูกค้าแต่ละคนอาจจะมองคุณภาพของการบริการในแต่ละฉากเหตุการณ์ของการให้บริการที่แตกต่างกันได้

2. คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหายุ่งตลอดเวลาไม่มีจุดจบ เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพของการบริการให้เฉพาะเจาะจงหรือเป็นสูตรตายตัวลงไปได้ การให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีจะต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปด้วยดีและไม่ดี

3. คุณภาพของการบริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานบริการ ส่วนหน้าหรือผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง และการควบคุมคุณภาพของการให้บริการของผู้ร่วมงานแต่ละคน ล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพสำหรับผู้รับบริการทั้งสิ้น

4. คุณภาพของการบริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกจากกันได้ ในการนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพดี ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องได้รับความรู้ คำติชมผลงาน ในการนี้ผู้บริหารการบริการจะต้องเอาใจใส่บริการจัดการหรือสั่งการและปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งหวังให้งานบริการที่ออกมามีคุณภาพที่ดี

5. คุณภาพของการบริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม การบริการจะมีคุณภาพดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการ (Corporate Culture) ภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าความเป็นคน จะสะท้อนให้เป็นถึงคุณภาพการบริการที่แท้จริงได้

6. คุณภาพของการบริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ แม้ว่าคุณภาพของการบริการจะไม่สามารถกำหนดตายตัวลงไปได้ แต่การวางแผนเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า ในสิ่งที่เรียนรู้จากพฤติกรรมของลูกค้าว่าต้องการหรือความคาดหวังอะไรบ้าง ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดีได้

7. คุณภาพของการบริการ หมายถึง การรักษาความมั่นใจสัญญาขององค์กรบริการลูกค้า มักจะคาดหวังว่าผู้ปฏิบัติงานบริการจะให้บริการในสิ่งที่องค์กรได้แสดงเจตจำนงหรือความสัญญา

ไว้

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ

ในการประเมินคุณภาพของการบริการทั่ว ๆ ไปลูกค้ามักใช้เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการที่ได้รับ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ซึ่ง ซีเทมส์ และคณะ (Zeithamal, et al., 1988 อ้างถึงใน บุคคชร บุญรอด, 2550, หน้า 11 - 12) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจำเป็นต้องได้ในการให้บริการ
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการ คำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการ ที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (Courtesy) ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อมเป็นกันเองรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้าและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้ารวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

คุณลักษณะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการประทับใจในการบริการที่รับและใส่ใจให้บริการก็จำเป็นต้องวางแผนนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าวและ

ทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย พร้อมทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์การบริการตามนโยบายที่วางไว้อย่างจริงจัง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากร

ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชนและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยส่วนรวม โดยมีได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษีและถ้าเมื่อกล่าวถึงคำว่า “ภาษีอากร” นั้น จากอดีตจนถึงปัจจุบันก็ได้มีนักเศรษฐศาสตร์หลาย ๆ ท่านที่จะพยายามกำหนดคำนิยามความหมายของคำว่า ภาษีอากรเพื่อให้ใช้ได้สมบูรณ์ แต่เนื่องจากภาษีอากรนั้นมีมากมายหลายประเภทด้วยกัน จึงเป็นการยากอย่างยิ่งในการจะกำหนดคำนิยามของภาษีอากรให้ครอบคลุมและใช้ได้กับภาษีอากรทุกประเภท อย่างไรก็ตาม นักเศรษฐศาสตร์โดยทั่วไปได้ให้คำนิยามของคำว่า “ภาษีอากร” ที่น่าสนใจไว้มากมาย พอที่จะสรุปประเด็นที่สำคัญได้พอสังเขปดังนี้ (ศรินยา วิสุทธิแพทย์, 2550, หน้า 7 - 9)

ลักษณะบังคับ (Obligatory) ภาษีอากรทุกประเภท ต้องมีลักษณะของการบังคับให้ต้องเสียภาษี แม้จะเป็นภาษีทางอ้อม ซึ่งเก็บจากผู้บริโภคสินค้าหรือให้บริการ ดังนั้นทางเลือกที่จะบริโภค ก็จะต้องเสียภาษีอากรอยู่นั่นเอง

เป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากร ภาษีอากร เป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชนไปสู่รัฐบาล ซึ่งน่าจะต้องเป็นการเคลื่อนย้ายเพียงทางด้านเดียวเท่านั้น จึงจะเป็นภาษีอากร กล่าวคือ หากมีการเคลื่อนย้ายในทางตรงกันข้าม ก็จะไม่น่าจะเป็นภาษีอากรได้ เนื่องจากไม่อาจเกื้อกูลต่อรัฐได้

ไม่มีผลตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี การเสียภาษีอากรเป็นหน้าที่ตามกฎหมายจึงไม่มีผลตอบแทนโดยตรงเนื่องจากการชำระภาษีแต่ละครั้งอย่างไรก็ดี ผู้เสียภาษีย่อมทราบดีว่า ถนน โรงเรียน โรงพยาบาล และสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่รัฐมิให้สังคมโดยรวมเป็นผลมาจากภาษีทั้งนั้น

ไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล ภาษีอากรย่อมเป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรที่ไม่มีพันธะใด ๆ เพื่อที่รัฐบาลจะสามารถนำเงินภาษีอากรไปบริหารประเทศได้เต็มความสามารถ

ภาษีอากรจัดเก็บในรูปแบบใดก็ได้ การจัดเก็บภาษีอากรอาจจะทำในรูปแบบอื่น ๆ นอกจาก การจัดเก็บเป็นตัวเงินก็ได้ อาจจัดเก็บในรูปสิ่งของหรือแรงงาน หรือรูปแบบอื่น ๆ ก็ได้ นอกจากการจัดเก็บเป็นตัวเงินก็ได้ อาจจัดเก็บในรูปสิ่งของหรือแรงงาน หรือรูปแบบอื่น ๆ ก็ได้

วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากร

แสงเดือน ศรีสวัสดิ์ (2550, หน้า 13) การจัดเก็บภาษีอากรมีวัตถุประสงค์หลายประการ วัตถุประสงค์หลักคือ การหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

ทางเศรษฐกิจต่าง ๆ วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษีอากร มีดังนี้

1. เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ กิจการส่วนใหญ่ของรัฐบาลเป็นกิจการเพื่อส่วนรวม เช่น ความมั่นคง ความปลอดภัย การศึกษา กิจการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นต้น
2. เพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ รัฐบาลสามารถใช้ระบบภาษีอากรควบคุมการบริโภค การผลิต หรือวิธีการดำเนินการ ทางธุรกิจบางชนิดมิให้เกิดผลเสียต่อเศรษฐกิจส่วนรวมได้ เช่น ไม่ต้องให้ประชาชนบริโภคสุรา บุหรี่ หรือสินค้าฟุ่มเฟือยต่างก็เก็บภาษีสินค้าเหล่านี้ในอัตราสูง หรือไม่เก็บภาษีอุปกรณ์การศึกษาต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง หรือเก็บภาษีสินค้าที่มีความจำเป็นในอัตราต่ำ เป็นต้น
3. เพื่อกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม นอกจากรัฐบาลจะใช้มาตรการด้านรายจ่าย เช่น การอุดหนุน การโอนเงินต่าง ๆ การสร้างงานในชนบท ฯลฯ การจัดเก็บภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการกระจายรายได้ด้วย เช่น ใช้วิธีอัตราภาษีก้าวหน้า ภาษีทรัพย์สิน ภาษีมรดก ภาษีสินค้าฟุ่มเฟือยในอัตราสูง ๆ เป็นต้น
4. เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ทั้งด้านราคาสินค้า และการจ้างงานเป็นเป้าหมายทางเศรษฐกิจที่สำคัญ เช่น การป้องกันภาวะเงินเฟ้อ รัฐบาลก็เพิ่มภาษีต่าง ๆ ให้สูงขึ้น เพื่อลดการใช้จ่ายในยามเศรษฐกิจตกต่ำ ในว่างงานมาก รัฐบาลอาจลดภาษีต่าง ๆ ลงเพื่อกระตุ้นให้มีการบริโภคและการลงทุนมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้มีการจ้างงานมากขึ้น

ความสำคัญของการบริหารภาษี

ในเรื่องของประเด็นความสำคัญของการบริหารภาษีนั้น World Bank ได้ศึกษาและสรุปไว้ดังนี้ (ทกยศ พินิจกุล, 2549, หน้า 9)

1. การบริหารภาษีที่มีประสิทธิภาพจะทำให้สามารถบังคับใช้กฎหมายได้อย่างบรรลุผล ผู้เสียภาษีจะให้ความร่วมมือ ปฏิบัติตามกฎหมายยินยอมเสียภาษี ไม่เกิดการหลีกเลี่ยงและหลบหลีกภาษี จึงมีส่วนกำหนดขนาดของฐานภาษี และการบรรลุวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจของภาษีนั้น ๆ หากการหลีกเลี่ยงหรือหลบหลีกภาษีมาก จะทำลายระบบการบริหารภาษี
2. ความยุ่งยากซับซ้อนของกฎหมายและระเบียบจะก่อให้เกิดความยุ่งยากในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อการประเมินจัดเก็บภาษี รวมทั้งการติดตามตรวจสอบ นอกจากนี้ความยุ่งยากดังกล่าว ยังเป็นสาเหตุของการใช้ดุลยพินิจไปในทางทุจริต และบางครั้งผู้เสียภาษีอาจพบว่าการปฏิบัติตามกฎหมายยุ่งยากกว่าการเลี่ยงกฎหมาย
3. วิธีการบริหารที่ไม่เหมาะสม จะทำให้การใช้กำลังคนไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายภาษีได้อย่างถูกต้อง ยุติธรรม เป็นช่องทางให้เกิดการฉวยพินิจในทางมิชอบและเกิดกิจกรรมที่ไม่พึงประสงค์อื่น ๆ ในการจัดเก็บภาษีซึ่งจากการนำเสนอข้างต้น

พอจะสรุปได้ว่า การบริหารภาษีมีความสำคัญดังนี้

3.1 เป็นกลไกการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนการออกระเบียบในการประเมินจัดเก็บภาษี ให้เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย

3.2 เป็นกลไกในการจัดหาบุคลากร อุปกรณ์เครื่องใช้กำหนดแผนและประมาณการจัดเก็บภาษีเพื่อที่จะกระตุ้น ส่งเสริม แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการเสียภาษีให้บรรลุเป้าหมาย ระดับจุลภาค และวัตถุประสงค์ในระดับมหภาคของภาษีนั่น

หลักการจัดเก็บและบริหารภาษี

ระวีวรรณ โกชาคม (2552, หน้า 35 - 36) ในการศึกษาตำราทางด้านภาษีอากร นักวิชาการส่วนใหญ่จะนำเสนอหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วยหลักเกณฑ์ 4 ประการ คือ

1. หลักความยุติธรรม (Equity) ในการจัดเก็บภาษีอากรทุกคนที่อยู่ในฐานะเท่าเทียมกัน ควรจะ เสียภาษีเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติของรัฐเท่าเทียมกัน

2. หลักความแน่นอน (Certainty) ในการจัดเก็บภาษีจะต้องให้ผู้เสียภาษีได้ทราบถึงเวลา วิธีการในการชำระภาษีจำนวนภาษีอากรที่จะต้องชำระและสถานที่ชำระภาษี กล่าวคือ ภาษีจะต้องมีความแน่นอน ไม่มีลักษณะกำกวม ลักษณะและรูปแบบของภาษีรวมทั้งจำนวนที่จะต้องเสียเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน

3. หลักความสะดวก (Convenience) การจัดเก็บภาษีจะต้องจัดเก็บตามวันเวลาสถานที่ และด้วยวิธีการที่จะทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกในการเสียภาษี

4. หลักประหยัด (Economic) ในการจัดเก็บภาษีจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการบริหารการจัดเก็บน้อยที่สุด แต่ทำให้รัฐบาลได้รับรายได้มากที่สุด จากต้นแบบแนวความคิดของสมิธ (Smith) ได้ทำให้มีการเพิ่มเติมหรือปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีให้เหมาะสมกับวิวัฒนาการทางเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมมาเป็นลำดับ ตามที่นักวิชาการที่มีชื่อเสียงหลายท่านได้ศึกษาและรวบรวมไว้ ซึ่งจะนำเสนอโดยสรุปดังนี้

ทักษยศ พินิจคุณ (2549, หน้า 10 - 11) กล่าวถึง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพของภาษีอากร (Efficiency Criteria) 6 ประการ คือ

1. หลักความเป็นธรรม (Equity) พิจารณาได้จาก

1.1 ความสามารถของผู้เสียภาษีแบ่งออกเป็น

1.1.1 ความเป็นธรรมแนวนอน หมายถึง ผู้ที่มีรายได้เท่าเทียมกัน ควรได้รับการปฏิบัติและเสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน

1.1.2 ความเป็นธรรมแนวตั้ง หมายถึง ผู้ที่มีฐานะไม่เท่าเทียมกัน ควรจะเสียภาษีแตกต่างกัน

1.2 ประโยชน์ของผู้เสียภาษี หมายถึง ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการบริโภคสินค้าและบริการที่ผลิตโดยรัฐมาก จะต้องจ่ายภาษีมากกว่าผู้ที่ได้ประโยชน์น้อย

2. หลักความเป็นกลาง (Neutrality) หมายถึง การจัดเก็บภาษีโดยไม่ให้มีผลกระทบต่อการทำงานของกลไกตลาด หรือมีผลกระทบต่อเงื่อนไขแต่เพียงเล็กน้อย เพื่อให้กลไกตลาดสามารถทำหน้าที่ในการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาษีอากรที่ดีควรจะเป็นภาษีอากรที่ไม่มีผลต่อต้นทุนและประโยชน์ที่ได้ในการตัดสินใจทางเศรษฐกิจ กล่าวคือ ไม่ทำให้ต้นทุนที่เสีย และประโยชน์ที่สูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง ดังนั้น เป้าหมายหลักของความเป็นกลาง คือ การพยายามลดภาระส่วนเกินของการเก็บภาษี (Excess Burden of Taxation) ให้เหลือน้อยที่สุด

3. หลักความแน่นอน (Certainty) แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

3.1 ความแน่นอนในด้านภาษี (Certainty of Incident) หมายถึง รัฐบาลต้องการให้ประชาชนกลุ่มใดรับภาระภาษี ภาษีที่ดีมีประสิทธิภาพจะเป็นภาระภาษีแก่ประชาชนกลุ่มนั้น

3.2 ความแน่นอนของหนี้ภาษี (Certainty of Liability) ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพควรจะเป็นภาษีอากรที่มีความง่ายและความแน่นอนในการประเมินหนี้ภาษีอากร หากผู้เสียภาษีไม่ทราบแน่ชัดว่าตนจะต้องเสียภาษีจำนวนเท่าใด เพราะการประเมินภาษีขึ้นอยู่กับอำนาจและดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่จะเป็นการเปิดช่องให้มีการทุจริตได้ง่าย

3.3 ความแน่นอนในการลดเงินได้ของเอกชน ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพ ควรจะเป็นภาษีอากรที่สามารถลดเงินได้ของเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3.4 ความแน่นอนเกี่ยวกับการทำนายรายได้จากภาษีอากร (Fiscal Marksmanship) ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพ ควรเป็นภาษีอากรที่มีลักษณะความแน่นอนในแง่รายได้ของรัฐบาล คือ สามารถจัดเก็บได้ตามประมาณการที่กำหนดไว้

4. หลักความประจักษ์แจ้ง (Evidence) ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพ จะเป็นภาษีอากรที่ผู้เสียภาษีประจักษ์และตระหนักว่าตนต้องเสีย

5. หลักประสิทธิภาพในการบริหาร (Administrative Efficiency) ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพ ควรมีต้นทุนการบริหารการจัดเก็บภาษีต่ำ ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนของรัฐบาลหรือเอกชน กล่าวคือ

5.1 เป็นภาษีที่เสียต้นทุนในการจัดเก็บ (Collection Cost) ต่ำ

5.2 ผู้เสียภาษีเสียต้นทุนในการชำระภาษีต่ำ ได้แก่ ค่าเดินทางเพื่อไปชำระภาษี เวลาที่เสียไปในการรอคอย หรือการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ค่าจ้างนายหน้ากับบัญชีหรือตัวแทน

เมื่อมีการปฏิรูประบบภาษีจะต้องปรับปรุงระดับการบริหารภาษีไปพร้อมกันด้วย เพราะการบริหารภาษีที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นและนำไปสู่การบรรลุถึงความสำเร็จในการปฏิรูปภาษี

การปรับปรุงการบริหารจัดเก็บภาษี ควรมีจุดมุ่งหมาย 2 ประการ คือ

1. เพื่อให้ผู้เสียภาษีเต็มใจหรือให้ความร่วมมือในการเสียภาษี โดยปรับปรุงตัวกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติให้มีลักษณะที่เข้าใจง่าย ชัดเจน โปร่งใส

2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการต่าง ๆ ในการจัดเก็บภาษี ทั้งนี้การปรับปรุงการบริหารจัดเก็บภาษีให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะต้องออกแบบกระบวนการต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ ผู้จัดเก็บภาษีและผู้มีหน้าที่เสียภาษี มีความสัมพันธ์หรือมีโอกาสสมรู้ร่วมคิดกัน น้อยที่สุด โดยดำเนินการดังนี้

2.1 นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาในกระบวนการจัดเก็บภาษี

2.2 มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

2.3 นำเอากระบวนการตรวจสอบภาษีที่ทันสมัยมาใช้

2.4 มีการพัฒนาระบบการบริหารและการรายงานที่ทันสมัย

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรก็คือ การจัดเก็บภาษีอากรให้เต็มเม็ดเต็มหน่วย หรือไม่มีการรั่วไหล โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ลักษณะความมีประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีอากรมีความสำคัญ เพราะค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรเปรียบเสมือนเป็นการใช้ปัจจัยการผลิต หรือทรัพยากรอย่างหนึ่ง ซึ่งถ้าใช้จ่ายมากเกินไปก็อาจได้รับประโยชน์น้อยกว่าเมื่อเทียบกับกรณี ที่นำไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น ในขณะนี้มีเครื่องชี้ที่พอจะเป็นที่ยอมรับกันและนิยมใช้วัดหรือกำหนด ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรนั้นมี 3 วิธี

1. วัดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ (Cost of Collection) Adam Smith ถือหลักว่าการจัดเก็บ ภาษีที่ดีควรถือหลักประหยัด โดยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บควรจะต่ำไม่ใช่ว่าเก็บภาษีได้มากแต่ค่าใช้จ่าย ในการจัดเก็บภาษีก็มากด้วย การวัดประสิทธิภาพของการบริหารภาษีอากรตามวิธีนี้มีแนวปฏิบัติ โดยเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีที่เก็บได้ ถ้าอัตราส่วนของค่าใช้จ่ายต่อภาษีที่เก็บได้ต่ำก็ แสดงว่าการเก็บภาษีนั้นมีประสิทธิภาพสูง

2. วัดจากรายได้ที่เก็บได้จริงกับรายได้ที่ควรจะได้ (Actual Yields VS Potential Yields) ตามวิธีนี้จะต้องคำนวณว่าในการเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทถ้าจะเก็บให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย ควรได้รายได้เท่าไร แล้วเปรียบเทียบกับรายได้ที่จะได้จริงของภาษีประเภทนั้น ๆ กับรายได้ที่ควรจะได้ ก็จะช่วยให้รู้ว่าการบริหาร การจัดเก็บภาษีนั้น ๆ มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไร

3. วัดค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีอากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Cost) ตามวิธีนี้จะถือหลักว่าภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บสูง ควรเป็นภาษีที่ผู้เสียค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎหมายต่ำ กล่าวคือ ภาษีที่มีประสิทธิภาพควรเป็นภาษีที่ง่าย มีข้อความแจ่มชัดและสะดวกแก่ผู้เสียภาษีอากรที่จะปฏิบัติตาม โดยไม่ต้องปรึกษาทนายความ (ทักษยศ พินิจคุณ, 2549, หน้า 12)

รายได้และภาษีของท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง ซึ่งในส่วนของรายได้ก็มีลักษณะเช่นเดียวกัน คือ รัฐบาลจะเป็นผู้กำหนดและแบ่งว่ารายได้ประเภทใดบางที่ให้เป็นของท้องถิ่น และรายได้ประเภทใดบ้างที่ยังคงเป็นของรัฐบาลกลางโดยกำหนดในรูปของกฎหมายทั้งที่เป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง รวมถึงระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ

การกำหนดรายได้ให้ท้องถิ่นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญหลายประการ เช่น ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ ฐานะการคลังของรัฐบาล ความพร้อมของท้องถิ่น การเรียกร้องของท้องถิ่น และที่สำคัญก็คือ ปัจจัยทางการเมือง (ทักษยศ พินิจคุณ, 2549, หน้า 13)

โครงสร้างรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้นจึงมีอิสระในการดำเนินการบริหารงานคลังของตนเองได้ภายในขอบเขตหนึ่ง และเพื่อที่จะให้การบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งมีลักษณะที่สอดคล้องเป็นระบบเดียวกัน และสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 ได้กำหนดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้ดังต่อไปนี้

1. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 มาตรา 82 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้ดังต่อไปนี้

- (1) รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (2) รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (3) รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (4) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามที่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- (5) เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- (6) รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้
- (7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล

(8) รายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล
ภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองมีด้วยกัน 3 ประเภท คือ

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากฐานทรัพย์สิน คือ เก็บจากเจ้าของโรงเรือน
และที่ดินที่เจ้าของมิได้อยู่อาศัยเอง แต่ได้ประโยชน์จากโรงเรือนและที่ดินนั้น ส่วนใหญ่จะอยู่ในรูป
ให้ผู้อื่นเช่าอยู่อาศัยหรือประกอบธุรกิจ ดังนั้น ภาษีโรงเรือนและที่ดินมักจะเกี่ยวข้องกับธุรกิจเสมอ
การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินมุ่งให้เป็นรายได้ของท้องถิ่น

ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีอยู่ 2 ประเภทดังนี้

ประเภทที่ 1 คือ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ

โรงเรือนได้แก่ บ้าน ตึกแถว อาคาร ร้านค้า สำนักงาน บริษัท ธนาคาร โรงแรม
โรงพยาบาล โรงเรียน แฟลตหรืออพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม หอพัก สนามมวย
คลังสินค้า ฯลฯ

สิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ หมายถึง สิ่งก่อสร้างทุกชนิด ตัวอย่างเช่น ท่าเรือ สะพาน
อ่างเก็บน้ำ เจดีย์ อนุสาวรีย์ ถังเก็บน้ำมันขนาด 100,000 ลิตร ก่อสร้างที่ดินเป็นการถาวรใช้เก็บ
สินค้าน้ำมัน

ประเภทที่ 2 ที่ดินที่ใช้ปลูกสร้างโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง รวมทั้งที่ดินต่อเนื่องกันด้วย
ที่ดินต่อเนื่อง ตัวอย่าง เช่น ก. ปลูกสร้างบ้านขึ้นหลังหนึ่งบนที่ดิน แล้วมีทางเดิน
สนามหญ้า สวนหย่อม สระว่ายน้ำ สิ่งเหล่านี้ย่อมถือเป็นที่ดินต่อเนื่อง หรือ ก. สร้างปั้มน้ำมันขึ้น
บนที่ดินแปลงหนึ่ง บริเวณปั้มน้ำมันย่อมเป็นที่ดินต่อเนื่องอยู่ในข่ายต้องเสียภาษีเช่นเดียวกับที่ดิน
น้ำมันและตัวตึกสำนักงานของปั้มน้ำมัน

ทรัพย์สินที่ต้องได้รับการยกเว้นภาษี

ทรัพย์สินต่อไปนี้ได้รับยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีโรงเรือน

1. พระราชวังอันเป็นทรัพย์สินฝ่ายพระมหากษัตริย์ ถ้าเป็นทรัพย์สินส่วนพระองค์แล้ว
ได้รับยกเว้นภาษี
2. ทรัพย์สินของรัฐซึ่งใช้ในกิจการของรัฐหรือสาธารณะที่ใช้ในกิจการของการรถไฟ
โดยตรง และการรถไฟแห่งประเทศไทย เช่น อาคารที่ตั้งทำการของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ
สะพานสาธารณะ ท่าเรือสาธารณะ ศาลาท่าน้ำสาธารณะ
3. ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสาธารณะและโรงเรียนสาธารณะ ซึ่งประกอบการอันมิใช่
เพื่อเป็นผลกำไรส่วนบุคคล และใช้เฉพาะในการรักษาพยาบาลและในการศึกษา เช่น โรงพยาบาล
ศิริราช โรงเรียนรัฐบาล วิทยาลัย มหาวิทยาลัย เป็นต้น

4. ทรัพย์สินซึ่งเป็นศาสนสมบัติอันใช้เฉพาะในศาสนกิจอย่างเดียวหรือเป็นที่อยู่ของสงฆ์ เช่น วัด โบสถ์ วิหาร ศาลาการเปรียญ ศาลาสวดอภิธรรม กุฏิพระ สุหร่า โบสถ์คริสต์ เป็นต้น กรณีวัดมีที่ดินแล้วปลูกตึกแถวเอง หรืออาคารให้เช่า หรือผู้รับเหมาปลูกตึกแถวหรืออาคารแล้ว เรียกเก็บเงินกินเปล่าจากผู้เช่า โดยให้ผู้เช่าทำสัญญาเช่าจากทางวัด ทางวัดได้ค่าเช่าเป็นรายเดือน ค่าเช่าที่ทางวัดได้รับนี้แม้จะนำไปบำรุงทางวัดก็ไม่เป็นเหตุทำให้วัดได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษี โรงเรือนและที่ดิน เพราะกรณีไม่ได้ใช้ตึกแถวหรืออาคารและที่ดินในการประกอบศาสนกิจ โดยเฉพาะหรือใช้เป็นที่อยู่อาศัยของสงฆ์

5. โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งปิดไว้ตลอดปี และเจ้าของมิได้อยู่เองหรือให้ผู้อื่นอยู่นอกจากคนเฝ้า ในที่นี้หมายถึง คนที่เฝ้าจริงมิใช่อาศัยอยู่เอง เช่น ก. มีบ้าน 2 หลัง หลังหนึ่งเป็นที่อยู่อาศัย ส่วนอีกหลังหนึ่งปิดไว้ตลอดปีหรือจ้างคนเฝ้าไว้บ้านหลังนี้ย่อมได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษี

6. โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างของการเคหะแห่งชาติที่ผู้เช่าซื้ออาศัยอยู่เอง โดยมิได้ใช้เป็นที่พักเก็บสินค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรมหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้

7. โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งเจ้าของอยู่เอง หรือให้ผู้แทนอยู่เฝ้ารักษาและ ซึ่งมีได้ใช้เป็นที่พักเก็บสินค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรมใด ๆ เช่น ตามตัวอย่าง 5 บ้านหลังที่ ก. ใช้เป็นที่อยู่อาศัยย่อมได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีเช่นเดียวกับบ้านหลังที่ปิดไว้ตลอดปี หรือจ้างคนเฝ้าไว้แต่ถ้า ก. ใช้บ้านหลังแรกหรือหลังที่สองเป็นร้านขายของ หรือที่ไว้สินค้า หรือให้ผู้อื่นเช่า หรือทำเป็นหอพัก โรงแรม สำนักงาน โรงงาน บ้านดังกล่าวย่อมไม่ได้รับการยกเว้นภาษี

ผู้ทำหน้าที่เสียภาษี

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน คือ เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและที่ดิน ฉะนั้นถ้าใครเป็นเจ้าของที่ดินแล้วปลูกตึกให้เช่าก็มีหน้าที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน มิใช่ผู้เช่า แม้จะทำสัญญาให้ผู้เช่าเป็นผู้เสียภาษี แต่ถ้าผู้เช่าไม่นำภาษีไปเสีย เจ้าของก็ต้องรับผิดชอบเป็นผู้เสีย แล้วจึงไปไล่เบี้ยเอาจากผู้เช่าตามสัญญา แต่ถ้ามีคนอื่นมาเช่าที่ดินปลูกตึกแถวให้เช่า กรณีนี้เจ้าของไม่ต้องเสียภาษี ผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษี คือ ผู้เช่าที่ดินปลูกตึกแถวให้เช่า โดยผู้เช่าต้องเสียภาษี ทั้งส่วนที่เป็นตัวตึกแถวและที่ดินที่เป็นเจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างที่ปลูกอยู่ในที่ดินนั้น ก็มีหน้าที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินแต่ผู้เดียวทั้งสิ้น

ฐานภาษี

พนักงานเจ้าหน้าที่จะทำการประเมินค่ารายปี และคำนวณค่าภาษีแล้วแจ้งให้พนักงานเก็บภาษี ดำเนินการแจ้งการประเมินค่าภาษี และจะต้องชำระค่าภาษีภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง

การประเมิน หากไม่ชำระภายในกำหนดเวลาจะต้องเสียเงินเพิ่มอีก ดังนี้

1. ถ้าชำระไม่เกินหนึ่งเดือนนับแต่วันพ้นกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 2.5 ของค่าภาษี
2. ถ้าชำระเกิน 1 เดือน แต่ไม่เกิน 2 เดือน ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษี ถ้าชำระเกิน 2 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือน ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 7.5 ของค่าภาษี
3. ชำระเกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษี
4. ถ้ามิได้มีการชำระค่าภาษีและเงินเพิ่มภายใน 4 เดือน ให้นายกเทศมนตรีมีอำนาจออกคำสั่ง เป็นหนังสือให้ยึด आयัด หรือขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ซึ่งค้างชำระค่าภาษี เพื่อนำเงินมาเสียค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายโดยมิต้องขอให้ศาลสั่งหรือออกหมายยึด ทั้งนี้ ตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยกำหนด

การอุทธรณ์

ในกรณีที่เห็นว่าไม่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินแต่พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินให้เสียภาษีหรือเห็นว่าจำนวนภาษีที่พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินเรียกเก็บนั้น ไม่ถูกต้อง เช่น สูงเกินกว่าความเป็นจริง ก็มีสิทธิอุทธรณ์การประเมินนั้น ได้ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมินซึ่งผู้มีอำนาจวินิจฉัยคำอุทธรณ์ คือ คณะกรรมการพิจารณาคำร้องขอให้พิจารณาการประเมินใหม่ และผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาด คือ คณะเทศมนตรี เมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดคำอุทธรณ์แล้วผู้รับประเมินไม่พอใจคำวินิจฉัยชี้ขาดนี้ ก็ยังมีสิทธิอุทธรณ์ต่อศาลหรือฟ้องร้องต่อศาลได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยนั้น

2. ภาษีบำรุงท้องที่

เดิมมีการจัดเก็บอากรค่านำภาษี ค่าที่ไร่อ้อย และอากรส่วนใหญ่ ต่อมาได้มีการประกาศใช้ประมวลรัษฎากร ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2482 มีผลยกเลิกการจัดเก็บเงินดังกล่าวและจัดเก็บ “เงินช่วยบำรุงท้องที่” แทนและได้เปลี่ยนเป็น “ภาษีบำรุงท้องที่” ในปี พ.ศ. 2495 แต่ยังคงเป็นการจัดเก็บตามประมวลรัษฎากรอยู่ กระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2508 เป็นต้นมา

สำหรับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ แต่เดิมกรมสรรพากรเป็นผู้จัดเก็บ ต่อเมื่อได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติรายได้เทศบาล พ.ศ. 2497 และพระราชบัญญัติรายได้สุขาภิบาล พ.ศ. 2498 จึงได้โอนมาให้เทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้จัดเก็บแทน กระทั่งเมื่อพระราชบัญญัติ ภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 มีผลใช้บังคับจึงได้กำหนดให้เป็นภาษีประเภทที่ท้องถิ่นจัดเก็บเป็นรายได้ของตนเองมาจนถึงปัจจุบัน

ภาษีบำรุงท้องที่ เป็นภาษีเรียกเก็บจากฐานทรัพย์สินอย่างหนึ่ง โดยจัดเก็บจากเจ้าของที่ดิน ไม่ว่าที่นั้นจะทำประโยชน์หรือไม่ก็ตาม ประชาชนทุกคนที่เป็นเจ้าของที่ดินจะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ เว้นแต่มีที่ดินเพียงจำนวนเล็กน้อย เพื่อยู้อาศัยหรือเพื่อทำกินตามที่กฎหมายกำหนดจึงจะได้รับการยกเว้น ไม่ต้องเสียภาษี คนทั่วไปมักเรียกภาษีบำรุงท้องที่ว่า “ภาษีที่ดิน” เพราะเห็นว่าเป็นภาษีจากที่ดิน ซึ่งนับเป็นความเข้าใจผิดอย่างหนึ่ง

ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี

ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ คือ ที่ดิน ทั้งนี้ไม่ว่าที่นั้นจะเป็นที่ดินโฉนด น.ส. 3, น.ส. 3 ก ใบได้สวน หรือ ส.ก. 1 และไม่ว่าที่ดินนั้นจะเป็นที่ว่างเปล่าหรือมีโรงเรือนสิ่งปลูกสร้างปลูกอยู่หรือไม่ หรือใช้ในการเพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ ประกอบกิจกรรมโดยให้คนอื่นเช่าหรือทำเองก็ตาม

ทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่

1. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งพระราชวังอันเป็นส่วนสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน
2. ที่ดินที่เป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดินหรือที่ดินของรัฐที่ใช้ในกิจการของรัฐหรือสาธารณะ โดยมีได้หาผลประโยชน์ เช่น สนามหลวง ถนนหลวง ที่ดินที่ใช้ตั้งกระทรวง ทบวง กรม
3. ที่ดินของราชการส่วนท้องถิ่นที่ใช้ในกิจการของราชการส่วนท้องถิ่นหรือสาธารณะ โดยมีได้ หาผลประโยชน์ เช่น ที่ดินที่ใช้เป็นที่ตั้งของสำนักงานเทศบาล หรือสถานีดับเพลิงของเทศบาลแต่ถ้าเทศบาลให้เอกชนเช่าที่ดินของเทศบาลก็ไม่อยู่ในข่ายได้รับการยกเว้นภาษีบำรุงท้องที่
4. ที่ดินที่ใช้เฉพาะการพยาบาล การศึกษา หรือการกุศลสาธารณะ เช่น ที่ดินที่ใช้ตั้งโรงพยาบาลของรัฐ หรือใช้เป็นโรงเรียนรัฐบาล เป็นต้น ทั้งนี้แม้ที่ดินนั้นจะเป็นที่ดินของเอกชนก็ตาม
5. ที่ดินที่ใช้เฉพาะศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่ง ที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของวัดไม่ว่าจะใช้ประกอบศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่งหรือไม่หรือที่ศาลเจ้าโดยมิได้หาผลประโยชน์ เช่น ที่ดินซึ่งใช้เป็นที่ตั้งวัด สุเหร่า โบสถ์คริสต์ เป็นต้น แต่ถ้าที่ดินนั้นมีการใช้หาผลประโยชน์ เช่น เป็นที่จอดรถ โดยเก็บค่าจอดหรือให้ผู้รับเหมาก่อสร้างตึกแถวขึ้นบนที่ดินนั้นแล้วทางวัดเรียกเก็บค่าเช่าจากผู้เช่าที่ดินนี้ ย่อมอยู่ในข่ายได้รับยกเว้นภาษีบำรุงท้องที่
6. ที่ดินที่ใช้เป็นสุสานและฌาปนสถานสาธารณะ โดยมีได้รับประโยชน์ตอบแทน กรณีสุสานที่ญาติของคนตายต้องเสียเงินเป็นค่าที่ดินฝังศพสุสาน จึงไม่อยู่ในข่ายได้รับยกเว้นภาษีบำรุงท้องที่
7. ที่ดินที่ใช้ในการรถไฟ การประปา การไฟฟ้า หรือการทำเรือของรัฐ หรือที่ใช้เป็นสนามบินของรัฐ

8. ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรียนที่ต้องเสียภาษีโรงเรียนและที่ดินอยู่แล้ว
9. ที่ดินของเอกชนเฉพาะส่วนที่เจ้าของที่ดินยินยอมให้ทางราชการจัดใช้เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยเจ้าของที่ดินมิได้ใช้หรือหาผลประโยชน์ในที่ดินเฉพาะส่วนนั้น
10. ที่ดินที่เป็นทั้งที่ทำการขององค์การสหประชาชาติ ทบวงการชำนัญพิเศษของสหประชาชาติ หรือองค์การระหว่างประเทศอื่น ในเมื่อประเทศไทยมีข้อผูกพันให้ยกเว้นตามอนุสัญญาหรือความตกลง
11. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งที่ทำการของสถานทูตหรือสถานกงสุล ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักถ้อยที่ถ้อยปฏิบัติต่อกัน
12. ที่ดินตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ฐานการจัดเก็บภาษี

การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่จะต้องมีการประเมิน "ราคาปานกลางที่ดิน" ซึ่งกฎหมายกำหนดให้ ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการตีราคาปานกลางที่ดิน โดยจะต้องตีราคาปานกลางของที่ดินทุกรอบระยะเวลา 4 ปี สำหรับการตีราคาปานกลางให้นำราคาที่ดินซึ่งซื้อขายกันโดยสุจริตครั้งสุดท้าย ไม่น้อยกว่า 3 ราย ในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี มาคำนวณเฉลี่ยเป็นราคาปานกลาง

อัตราภาษี

เมื่อทราบราคาปานกลางแล้วก็นำไปคิดภาษี อัตราภาษีกำหนดเป็นบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ ที่นายพระราชบัญญัติ แบ่งเป็น 34 อัตรา ตามราคาปานกลางของที่ดิน โดยอัตราที่ 1 - 33 เป็นอัตราภาษีของราคาปานกลางที่ไม่เกินไร่ละ 30,000 บาท ให้เสียภาษี 25 บาท ต่อทุก ๆ 10,000 บาท ของราคาปานกลาง

อัตราภาษีทั้ง 34 อัตรา หากเป็นที่ดินที่ใช้ประกอบการกิจกรรมเฉพาะประเภทไม้ล้มลุก ให้เสียถึงอัตรา แต่ถ้าเจ้าของที่ดินประกอบการกิจกรรมประเภทไม้ล้มลุกนั้นด้วยตนเองให้เสียภาษีอย่างสูงไม่เกินไร่ละ 5 บาท สำหรับที่ดินที่ทิ้งไว้ว่างเปล่าหรือไม่ได้ทำประโยชน์ตามควรแต่สภาพให้เสียภาษีเพิ่มขึ้นอีกเท่า

การลดหย่อนภาษี

ในกรณีที่บุคคลธรรมดาซึ่งเจ้าของที่ดินแปลงเดียวหรือหลายแปลงที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันได้ใช้ที่ดินเป็นที่อยู่อาศัยของตนเป็นที่เลี้ยงสัตว์ของตน หรือประกอบการกิจกรรมของตนมีสิทธิได้รับลดหย่อน ไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ตามเกณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

1. ถ้าเป็นที่ดินนอกเขตเทศบาลหรือนอกเขตสุขาภิบาลได้รับลดหย่อน 3 - 5 ไร่
2. ถ้าเป็นที่ดินในเขตเทศบาลตำบลหรือในเขตสุขาภิบาล ลดหย่อนได้ 200 ตารางวา

ถึง 1 ไร่

3. ในเขตเมืองพัทยา เขตเทศบาลเมืองหรือเขตเทศบาลนครลดหย่อนได้ 50 - 100 ตารางวา

4. ถ้าเป็นที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร

4.1 ในท้องที่ที่มีชุมชนหนาแน่นมากได้รับลดหย่อนได้ 50 - 100 ตารางวา

4.2 ในท้องที่ที่มีชุมชนหนาแน่นปานกลางลดหย่อนได้ 100 ตารางวา - 1 ไร่

4.3 ในท้องที่ชนบทลดหย่อนได้ 3 - 5 ไร่

ท้องที่ใดจะเป็นท้องที่ที่มีชุมชนหนาแน่นมาก หนาแน่นปานกลาง หรือชนบทย่อมเป็นไปตามกฎกระทรวงซึ่งออกโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ คือ เจ้าของที่ดิน คำว่า “เจ้าของที่ดิน” หมายความว่า บุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือครอบครองอยู่ในที่ดินไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน แม้จะเป็นการครอบครองที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน เช่น ที่ดินป่าชายเลน ก็ถือว่าผู้ครอบครองเป็นเจ้าของที่ดินมีหน้าที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ถ้าที่ดินนั้นมีเจ้าของร่วมกันหลายคนเจ้าของร่วมกันนั้นจะต้องร่วมกันรับผิดชอบภาษี หากมีการโอนกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองที่ดินไปให้บุคคลอื่น โดยก่อนโอนผู้โอนยังค้างชำระภาษีบำรุงท้องที่อยู่ ผู้รับโอนจะต้องรับผิดชอบในส่วนที่ค้างไม่เกิน 5 ปี คงอยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของที่ดินเดิม

ขั้นตอนการจัดเก็บภาษี

เริ่มตั้งแต่เจ้าของที่ดิน ต้องยื่นแบบแสดงรายการที่ดินภายในเดือนมกราคมของปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางและให้ใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลา 4 ปี หากเป็นที่ดินนอกเขตเทศบาล ผู้ว่าราชการจังหวัดอาจให้เจ้าพนักงานสำรวจยื่นแบบแสดงรายการที่ดินแทนเจ้าของที่ดินก็ได้และเจ้าพนักงานประเมินจะแจ้งการประเมินภายในเดือนมีนาคม และการประเมินนี้ให้ใช้สำหรับปีต่อไป จนครบ 4 ปี และเจ้าของที่ดินก็ต้องชำระภาษีภายในเดือนเมษายนของทุกปี

การอุทธรณ์

ในกรณีที่เห็นว่าราคาปานกลางที่คณะกรรมการตีราคาปานกลางนั้นสูงเกินควร หรือเจ้าพนักงานประเมินเรียกเก็บภาษีไม่ถูกต้อง หรือไม่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีก็มีสิทธิอุทธรณ์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัดได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันประกาศราคาปานกลางหรือวันได้รับแจ้งการประเมินแล้วแต่กรณี เมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำวินิจฉัยอย่างไรแล้ว หากไม่พอใจก็มีสิทธิอุทธรณ์ต่อศาล

หรือฟ้องศาลได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันได้รับแจ้งคำวินิจฉัย ศาลในที่นี้ หมายถึง ศาลภาษีอากร

3. ภาษีป้าย

ภาษีป้าย เริ่มมีการบัญญัติไว้เป็นครั้งแรกในพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2496 โดยให้เพิ่มภาษีป้ายเป็นลักษณะ 2 หมวด 5 ของประมวลรัษฎากร ในครั้งแรกให้กรมสรรพากรเป็นผู้จัดเก็บ ต่อเมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติรายได้เทศบาล พ.ศ. 2497 และพระราชบัญญัติรายได้สุขาภิบาล พ.ศ. 2498 จึงได้โอนมาให้ท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บ เป็นรายได้ของตนเอง และต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 โดยเลิกบทบัญญัติว่าด้วยการภาษีป้าย ในประมวลรัษฎากรและยังใช้บังคับมากระทั่งปัจจุบัน

การจัดเก็บภาษีป้าย

ภาษีป้ายเป็นภาษีที่ท้องถิ่นมีอำนาจจัดเก็บเป็นรายได้ของตนเอง และผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติ

ภาษีป้าย จัดเก็บจากป้ายที่แสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ หรือโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะได้แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่นใด

ขั้นตอนการจัดเก็บภาษีป้าย

เริ่มจากเจ้าของป้ายมีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีป้ายกับท้องถิ่นที่ป้ายนั้นติดตั้งหรือแสดงอยู่ เว้นแต่ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่ยานพาหนะให้ยื่นต่อท้องถิ่น ซึ่งการจดทะเบียนยานพาหนะได้กระทำขึ้นในเขต ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี และพนักงานเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งการประเมินให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองป้ายทราบ และผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายมีหน้าที่ต้องนำเงินชำระภายใน 15 วัน หากผู้มีหน้าที่เสียภาษีเห็นว่าการประเมินไม่ถูกต้อง มีสิทธิอุทธรณ์การประเมินต่อผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้ที่ผู้บริหารท้องถิ่นมอบหมายภายใน 30 วัน เมื่อได้วินิจฉัยอุทธรณ์แล้ว ผู้อุทธรณ์ยังมีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยอุทธรณ์ของผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมาย โดยฟ้องต่อศาลภายใน 30 วันก็ได้

ภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง อันประกอบด้วย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเรียกเก็บจากประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี ในลักษณะของการบังคับ โดยไม่มีพันธะที่จะต้องตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีโดยตรง วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีก็คือ หารายได้มาใช้จ่ายในการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน และเพื่อเป้าหมาย การพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญรุดหน้า รายได้จากการจัดเก็บภาษีนับเป็นหัวใจของการพัฒนาท้องถิ่น ดังนั้น ท้องถิ่นใดจะมีรายได้มากน้อยก็ขึ้นอยู่กับบริการของเจ้าหน้าที่การบริหาร

การจัดเก็บภาษี รวมทั้งทัศนคติและความพึงพอใจของผู้มีหน้าที่เสียภาษีต่อเจ้าหน้าที่และท้องถิ่นนั้น ๆ

นโยบายการคลังของรัฐ

นโยบายการคลังภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเครื่องมืออันสำคัญยิ่งในการบริหารระบบเศรษฐกิจ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า ย่อมเป็นการกีดกันหน้าที่อันสำคัญของรัฐบาล เพื่อให้ประชาชนมีความผาสุกในการดำรงชีวิต การกำหนดนโยบายคลังที่ดีจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นสำหรับรัฐบาลและในการกำหนดนโยบายการคลังจะต้องคำนึงถึงผลลัพธ์สุดท้าย คือ ประโยชน์สูงสุดในการดำรงชีวิตของประชาชนเป็นสำคัญ

นิยามนโยบายการคลังภาครัฐ

ศรินยา วิสุทธิแพทย (2550, หน้า 41) ได้กล่าวไว้ว่า นโยบายการคลังภาครัฐจะเกี่ยวข้อง กับงบประมาณ 2 ด้าน คือ

1. งบประมาณรายรับของแผ่นดิน ซึ่งจะเป็นเรื่องระบบการจัดการโดยส่วนใหญ่จะจัดเก็บได้จากหน่วยงานหลัก 3 หน่วยงาน คือ

1.1 กรมสรรพากรจะจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

1.2 กรมศุลกากร จัดเก็บอากรขาเข้าจากนิติบุคคลและบุคคลที่นำเครื่องจักร วัตถุดิบ ชิ้นส่วนประกอบและสิ่งของที่นำเข้ามาในราชอาณาจักร นอกจากนี้ยังเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับรายการสินค้านำเข้าแทนกรมสรรพากรอีกด้วย

1.3 กรมสรรพสามิต จัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากสินค้าบางประเภท เช่น สินค้าประเภทฟุ่มเฟือย ได้แก่ รถยนต์ น้ำหอม เครื่องปรับอากาศ เครื่องแก้วคริสตัล และสินค้าที่บริโภคแล้วเกิดผลกระทบต่อสังคมและศีลธรรมอันดีงาม ได้แก่ สุรา ยาสูบ ไฟ

2. นโยบายการคลังด้านรายจ่ายหรืองบประมาณรายจ่าย แบ่งออกเป็น

2.1 งบลงทุนหรืองบพัฒนา

2.2 งบประจำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทักษิณ พินิจคุณ (2549) ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี วัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อกระบวนการบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัด จันทบุรี โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้เสียภาษี แต่ละประเภทตามทะเบียน คุมผู้ชำระภาษีของเทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 320 ราย ดำเนินการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการประมวลผลหาค่าทางสถิติ คำนวณหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบใช้สถิติ t - test และ One - way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีแต่ละประเภทตามทะเบียนคูปัชำระ ภาษีของเทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ใน ระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.37) โดยประชาชนผู้เสียภาษีแต่ละประเภทตามทะเบียนคูปัชำระ ภาษีของเทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการด้านงานจัดเก็บรายได้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.44) และมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ ให้บริการด้านงานจัดเก็บรายได้ในระดับค่อนข้างมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.30) ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบหา ความแตกต่างระหว่างข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และประเภทบริการที่มาติดต่อต่างกันมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน โดย ประชาชนที่มีกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี น้อยกว่าประชาชนที่มีกลุ่มอายุ 26 - 35 ปี กลุ่มอายุ 36 - 45 ปี และกลุ่มอายุ 55 ปีขึ้นไป

วาสนา ประชอลี (2550) ผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การ บริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา วัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษา ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา 2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมพบว่า ประชาชนเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางต่อคุณภาพ การให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านข้อมูลที่ได้รับตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน โดยมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ ต้องการให้ องค์การบริหารส่วนตำบลจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ กับความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรอำนวยความสะดวกในเรื่องน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ตลอดจนมี ป้ายประชาสัมพันธ์

แสงเดือน ศรีสวัสดิ์ (2550) ผลการศึกษาเรื่องความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการ ด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณี: องค์การบริหารส่วนตำบลในเขต พื้นที่ อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี วัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อ การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบล 2. เพื่อเปรียบเทียบ ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหาร ส่วนตำบล ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บภาษีอากร ขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวม ความคาดหวังต่อการบริการใน 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ที่สุด ($\bar{X} = 3.44$) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.47$) ในเรื่องต้องการให้ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยหน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส และเต็มใจบริการ รองลงมาด้านขั้นตอน การให้บริการ ($\bar{X} = 3.45$) ในเรื่องต้องการให้มีการจัดทำป้ายบอกงาน บอกขั้นตอนและหลักฐาน การประกอบการขอรับบริการ ลำดับที่ 3 ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.42$) โดยเฉพาะ ต้องการให้มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการและอันดับสุดท้าย คือ ด้านการ ประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.42$) โดยเฉพาะต้องการให้มีการจัดประชาสัมพันธ์การเสียภาษีอย่างทั่วถึง เปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่มีเพศ อายุ สถานภาพ การสมรส สถานภาพของผู้เสียภาษี มีความคาดหวังในการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การ บริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้ประชาชน ผู้เสียภาษีมีความคาดหวังต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

บงกช สิงหะ (2550) ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี วัดอุปประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูงตามลำดับ คือ ดังนี้ ด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านคุณภาพด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และ ด้านความทั่วถึงและผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทองอำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ อายุ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ส่วนตัวแปรอิสระอื่น ที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทงานที่มาติดต่อ

ยุคลธร บุญรอด (2550) ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี วัดอุปประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็น สูงที่สุด คือ ด้านความสะอาดสบาย รองลงมา คือ ด้านความเสมอภาค และด้านการสนองตอบ ความต้องการ โดยในด้านความสะอาดสบายประชาชน มีความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีสถานที่สะอาดสบาย เป็นระเบียบและสะอาด ในด้าน ความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่าประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการได้รับการบริการตาม สิทธิที่ควรได้รับอย่างเต็มที่ ในด้านการสนองตอบความต้องการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นให้บริการอย่างฉับไว

ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุและประเภทงานที่ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ธนวัต แดงสุริศรี (2550) ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่องานบริการข้าราชการโยธาเรือน และที่ดิน วัดอุปประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการข้าราชการ

โรงเรียนและที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความคิดเห็นต่องานชำระภาษีโรงเรียนและที่อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย สำหรับด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่องานน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ และอายุของประชาชนต่างกันจะมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน ในขณะที่ระดับการศึกษาและรายได้ ของประชาชนต่างกันจะมีความคิดเห็นต่างกันเห็นสมควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี โดยติดตั้งไว้ที่แหล่งชุมชน เพื่อประชาสัมพันธ์ช่วงเวลาที่เสียภาษีให้ประชาชนรับทราบและมาชำระภาษีตามวันและเวลาที่กำหนด และจัดทำป้ายหรือสัญลักษณ์เพื่อบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนแก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมอีกไว้ให้เพียงพอสำหรับประชาชนที่มาติดต่อชำระภาษีและจัดน้ำดื่มไว้บริการให้กับประชาชน

สุทธิกานต์ ชูทอง (2551) ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุงจังหวัดชลบุรี วัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาล ตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทงานที่มาติดต่อ ภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีความรวดเร็วของการให้บริการ ในด้านความทั่วถึง ประชาชนมีความคิดเห็นว่า มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและในด้านความพร้อมในการให้บริการประชาชน มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลาของการปฏิบัติราชการ

ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และประเภทงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันและปัจจัยด้านเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

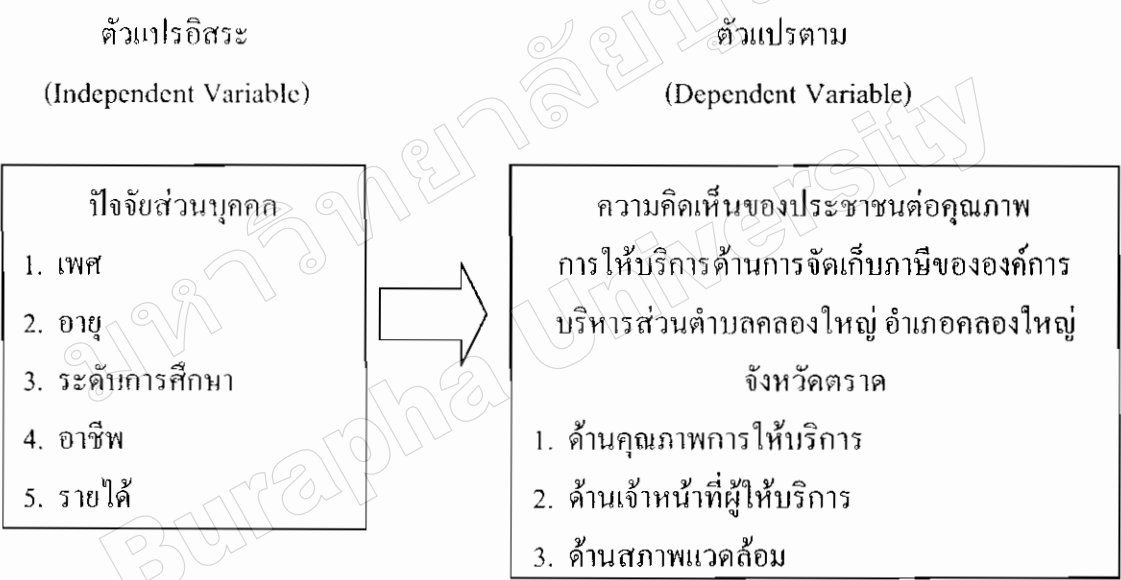
ระวีวรรณ โกชาคม (2552) ผลจากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี วัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้ง 5 ด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รองลงมาได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลตำบลเนินสูง พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูงไม่แตกต่างกัน

ทศพล วงษ์กำปั่น (2552) ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสงอำเภอมือง จังหวัดจันทบุรี วัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสงอำเภอมือง จังหวัดจันทบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสงอำเภอมือง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาที่ระดับมัธยมปลาย/ ปวช. ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยระหว่าง 5,001 - 10,000 บาทต่อเดือน ส่วนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแสง อำเภอมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านความเสมอภาคเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านความเป็นธรรมและอันดับสุดท้ายคือ ด้านความสะดวกสบาย

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสง จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสงจำแนกตามรายได้ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราดนั้น มาจากการทบทวนแนวคิดและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเห็นว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่ขึ้นอยู่กับหลาย ๆ ปัจจัย ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ ธนวัต แดงสุริศรี (2550) ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสภาพแวดล้อม มาเป็นตัวแปรตามในการวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ดังที่แสดงไว้ตามกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย