

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ซึ่งในบทนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร
4. สาระสำคัญของพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475
5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

##### ความหมายของความคิดเห็น

คำว่า ความคิดเห็น (Opinion) กับทัศนคติ (Attitude) มักจะถูกสลับกันได้เสมอ ความคิดเห็นเป็นเพียงความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้แท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความคิดเห็นและการลงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่เห็นว่ามันน่าจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามที่คิดได้ ส่วนทัศนคติ มักจะหมายถึง ความพยายามที่จะทำ (Intention to Act) ซึ่งจะเกี่ยวข้องอย่างมากกับอุปนิสัยและพฤติกรรม มีนักวิชาการทั้งของไทยและต่างประเทศ ได้ให้ความหมายไว้น่าสนใจ ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2549, หน้า 246) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิดเห็นประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐาน พิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป

พจนานุกรมทางการศึกษา (ม.ป.ป. อ้างถึงใน ธนวัต แดงสุริศรี, 2550, หน้า 7) สรุปว่าความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ด้วยการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิม ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็น

พจนานุกรมทางการศึกษา (ม.ป.ป. อ้างถึงใน สุชาติ วรรณคดี, 2547) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึก ประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือ ชั่งน้ำหนักว่าถูกหรือไม่

พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Webster, 1967, p. 30 อ้างถึงใน บุญกร รัตนมณีกาญจน์, 2549, หน้า 23) ได้สรุปไว้ว่า ความคิดเห็นคือ ความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้ อันแท้จริง แต่จะตั้งอยู่ที่จิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่ว่า น่าจะเป็นจริง หรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้ และนอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น ไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้คือ

กฤษฏี มหาวิรุฬห์ (2531, หน้า 37-38 อ้างถึงใน สุภาพร นภาโชติ, 2550, หน้า 8) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออก ด้านความรู้สึก ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บน ความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจ บุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือการแสดง เหตุผลสนับสนุน หรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปร ความหมายของ ข้อเท็จจริง ซึ่งขึ้นกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะ ได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

ศรีสมบูรณ์ เข้มกลม (2538, หน้า 47 อ้างถึงใน สุทธิกานต์ ชูทอง, 2551, หน้า 8) สรุปความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกหรือความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหนือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น โดยมี อารมณ์ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานของการแสดงออก ซึ่งอาจจะ ถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ อาจจะได้รับยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้ อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

เรืองเวทย์ แสงรัตนนา (2522, หน้า 20 อ้างถึงใน ศรีนยา วิสุทธิแพทย์, 2550, หน้า 10) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะ ได้รับ การยอมรับหรือการปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

เธอร์ส โธม (Thurstone, 1967, p. 77 อ้างถึงใน กิตติศักดิ์ แจ่มอรุณ, 2551, หน้า 7) กล่าว ทรรศนคติเป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดเห็น ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางคำพูดเป็นความคิดเห็น และความคิดเห็นนี้เป็นสัญลักษณ์ของทรรศนคติ ดังนั้น เราอยากวัดทรรศนคติเราก็ทำได้โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ การที่ความคิดเห็น และทรรศนคติมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด จึงมีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องความคิดเห็น

และทัศนคติอีกหลายท่านเช่นกัน

มู (Muu, 1962, p. 77 อ้างถึงใน วรดิ เก็บทรัพย์, 2550, หน้า 16) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) และความคิดเห็น (Opinion) ที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล สถานการณ์ สถาบันและข้อเสนอดู ๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดง ปฏิกริยาตอบสนองต่อพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอดไป

โชว์ และ ไร (Shaw & Wright, 1967, p. 320 อ้างถึงใน ศรีนยา วิสุทธิแพทย์, 2550, หน้า 10) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่าเกี่ยวกับ เรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ และความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

เรนเนอร์ (Renner, 1954, pp. 6-7 อ้างถึงใน กิตติศักดิ์ แจ่มอรุณ, 2551, หน้า 9) กล่าวว่า ความคิดเห็นเกิดจากความรู้ความเข้าใจ การมีความคิดต่อสิ่งใดขึ้นกับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อ สิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจ ในลักษณะ เป็นกลางเฉย ๆ ไม่มีความคิดเห็น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบรังเกียจไม่เห็นด้วย

จันทรักษ์ อุดมเศรษฐ์ (2529) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความคิดเห็น หมายถึง การตอบสนอง ของบุคคลจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

เจียมจิต กุลมาลา (2531) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่จะ แสดงออกต่อเนื่องในเรื่องหนึ่งจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ความหมาย ที่สอดคล้อง ที่กล่าวว่า ความคิดเห็นคือ การแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อเรื่องใด โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนั้นอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ และพฤติกรรม ระหว่างบุคคลเป็นเครื่องมือในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนที่จะมีการตัดสินใจหรือแสดงออก ซึ่งในการแสดงออก ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมาก หรือเห็นด้วยน้อยก็ได้

อมราวดี เหมาคม (2528) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลถึงเรื่องใด เรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยม เจตคติ ซึ่งมีผลมาจากคุณสมบัติประจำตัวของ บุคคลล้วนเป็นปัจจัยสำคัญ

กอบชัย ทวีสุขเสถียร (2549, หน้า 12) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้าน ความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอน หรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกได้ง่าย โดยการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณสมบัติ ประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น ด้านความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานสภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้ความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่จำเป็นต้องคล้ายกัน

หรือเหมือนกันเสมอไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกในเรื่องนั้น ๆ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นพอสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล และจะมีผลต่อการศึกษาทัศนคติหรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ ส่วนปัจจัยด้านสรีระ เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลที่เกิดจากการใช้ยาเสพติด จะมีผลต่อความคิดเห็นและทัศนคติของบุคคล

2. ประสบการณ์ของบุคคลโดยตรง คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรงเป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเองทำให้เกิดทัศนคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการเลี้ยงดูอบรมของพ่อแม่และครอบครัว

4. ทัศนคติและความคิดเห็นต่อกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือทัศนคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความคิดเห็นและทัศนคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม

5. สื่อมวลชน คือ สิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรา ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพ็ญศิริ จันทนะ โสคติ (2548, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่าเป็นการแสดงออกอย่างหนึ่งของมนุษย์ ที่สะท้อนถึงความเชื่อที่แต่ละบุคคลมีอยู่ตามพื้นฐานประสบการณ์ของมนุษย์แต่ละคน ด้วยการพูดหรือการเขียน จะเป็นไปในทางบวกหรือลบ และอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

วรัญญา สิทธิโชค (2544, หน้า 20) กล่าวว่า iva ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

จากความหมายของความคิดเห็นพอสรุปได้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงความคิดความรู้สึก ที่บุคคลนั้นแสดงออกมาในช่วงเวลาใดช่วงเวลานึง ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยความรู้พื้นฐานเดิม จากสภาพแวดล้อม ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งสิ่งที่แสดงความคิดเห็นออกมาเป็นที่ยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ได้

#### ความสำคัญของความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็น

จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วยเพราะจะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

### วิธีวัดความคิดเห็น

เบสท์ (Best, 1977, p. 171 อ้างถึงใน สุภาพร นาโชติ, 2550, หน้า 9) ได้เสนอแนะว่าวิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็น ก็คือการแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกในลักษณะเช่นไร

การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวของลีเคอร์ทซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนน ขึ้นอยู่กับใจความว่าจะปฏิฐาน (Positive) หรือนิเสธ (Negative)

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531, หน้า 3) ได้เขียนในเอกสารบรรยายของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องการวัดทัศนคติกล่าวถึง การสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นมีอยู่ด้วยกันหลายวิธีแต่วิธีที่แพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีของธอร์สโตน (Thurston's Scale) เป็นวิธีที่สร้างมาตรวัดเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกันและเป็นเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Equal Appearing Intervals)
2. วิธีกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับข้อความทัศนคติต่ำถึงสูงได้ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และสามารถแสดงถึงการสะสมของข้อแสดงความคิดเห็น
3. วิธีจำแนกแบบ S-D Scale (Semantic Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นโดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี เลว ขยัน ขี้เกียจ เป็นต้น
4. วิธีแบบลิเคิท (Likert's Method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีการสร้างมาตรวัดง่ายและประหยัดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงทัศนคติในทางชื่นชอบหรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชื่นชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับการให้คะแนน Positive หรือทาง Negative

## ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ประสาธ หลักศิลา (2511, หน้า 398-399) สรุปได้ว่า มติหรือความคิดเห็นต่าง ๆ ของคนเรานั้น เกิดได้จากการปะทะสังสรรค์ประจำวันของคนเรา แต่คนเราก็มีภูมิหลังทางสังคมจำกัดอยู่ ภูมิหลังทางสังคมของแต่ละบุคคลย่อมเป็นผลถึงการที่คนเรากระทำตอบสนองต่อเหตุการณ์ และเกิดความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น

สรรพวุฒิ พิพัฒพันธ์ (2533, หน้า 13 อ้างถึงใน นฤมล เจริญเจริญ, 2550, หน้า 7) ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น พอสรุปได้ดังนี้

### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลมากต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นเพราะการศึกษาจะทำให้บุคคลนั้น ๆ มีความรู้เรื่องต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น คนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุและผล

1.2 ความเชื่อ หมายถึง ความรู้สึกริเริ่มกคิขของบุคคล ในการยอมรับต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจแตกต่างกันออกไป เช่น ความเชื่อในการนับถือศาสนา เป็นต้น

1.3 สถานภาพทางสังคม หมายถึง สิทธิและหน้าที่ที่มีต่อผู้อื่น และต่อสังคม หรือกลุ่มเป็นส่วนรวม

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบของงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

### 2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 การอบรมของครอบครัว หมายถึง การที่พ่อแม่หรือบุคคลในครอบครัวสั่งสอนโดยตรง หรือทางอ้อม ให้สมาชิกของกลุ่มได้เรียนรู้หรือรับเอาระเบียบวิธี กฎเกณฑ์ค่านิยมต่าง ๆ ที่กลุ่มนั้นได้กำหนดไว้เป็นระเบียบของความประพฤติ และความสัมพันธ์ของสมาชิกในสังคมนั้น

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อบุคคลอย่างมาก เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะต้องยอมรับ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้นและในที่สุดก็มักจะมีความคิดเห็นคล้ายตาม ไปกับกลุ่มหรือสังคมนั้นด้วย

2.3 สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมาก ต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล เพราะเป็นสิ่งที่สร้างความคิดทั้งทางด้านบวกและด้านลบ

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพบริการ

### ความหมายของการบริการ

อมรา ผูกบุญเชิด (ม.ป.ป. อ้างถึงใน ธนวัต แดงสุริศรี, 2550, หน้า 22) กล่าวว่า งานบริการคือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรม และนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง

สุขุม นวลสกุล (2538, หน้า 16-21 อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ วรสุข, 2552, หน้า 15) กล่าวว่า “คำว่าบริการน่าที่จะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิอกภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่น ให้คนอื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าที่จะมีความสุขที่ตนเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่า งานของเราคืองานบริการแล้วละก็ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริง ๆ นั้นต้องแสวงความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการแก่เขาได้ ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์กร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้ งานบริการคือการลูกค้าพอใจ (Customer’s Satisfaction)”

มิลเลท (Millet, 1954, p.397 อ้างถึงใน ศรีนิยา วิสุทธิแพทย์, 2550, หน้า 12) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Services) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของ

หน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สแตนตัน (Stanton, 1981 p. 441 อ้างถึงใน นกุลยา ส่งสวัสดิ์, 2545, หน้า 10) ได้ขยายความให้ชัดเจนขึ้น การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็น ต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด ๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

กำพล เกียรติปฐมชัย (2538 อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ วรสุข, 2552, หน้า 17-18) ซึ่งกล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ได้แก่
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ
  - 1.2 ความพึงพา
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence)
  - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
  - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ได้แก่
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
  - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.3 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก



5. ความสุภาพ อ่อนโยน (Courtesy) ได้แก่
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
9. อุปกรณ์
10. ความเข้าใจ (Understanding) ได้แก่
  - 10.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - 10.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
  - 10.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
11. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
  - 11.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
  - 11.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
  - 11.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2534, หน้า 143 อ้างถึงใน ธนวัต แดงสุริศรี, 2550, หน้า 24-25)

กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญ ของการบริการไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชอบ เห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดม การบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่ต้องเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด บริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวบริการ รวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจสามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือ การกำหนด
3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การบริการกิจการต้องมุ่งสนใจในขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ของโปรแกรมทางการตลาดนั้นคือ กิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่น และชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นถ้าต้องการมีสมาธิบริการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริการต้องพยายามเอาชนะในการวางแผนการตั้งราคาและการส่งเสริมการบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน นารี นันตติกุล, 2545, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ชื่นจิตร แจ่มเจนนิก (2541, หน้า 1) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือกิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์สิ่งของใด ๆ

บรรจบ กาญจนกุล (2533, หน้า 80) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับ เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2548, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าหมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นผู้ของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อกรให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ช่องทางการให้บริการและ 5) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 6-8) ได้ให้ความหมายบริการ (Service) หมายถึง พฤติกรรมการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้แก่บุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น และในสายตานักปฏิบัติ มีนักบริหารงานบริการได้กำหนดคุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี ดังนี้

S = Smiling and Sympathy	ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า
E = Ear Response	ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา
R = Respectful	แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner	ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียไม่ได้
I = Image Enhancing	แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และการเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย
C = Courtesy	กิริยาอาการอ่อน โยนสุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
E = Enthusiasm	มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการ

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อกุลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต

จากความหมายของการบริการดังกล่าว พอสรุปได้ว่า หมายถึง กิจกรรม หรือ กระบวนการดำเนินการอย่างใด อย่างหนึ่ง ของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีเป็นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังได้ ในความหมายนี้ ครอบคลุมการบริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไป หรือการบริการเพื่อเชิงพาณิชย์

#### ความหมายคุณภาพบริการ

คุณภาพ ตามความหมายของ พจนานุกรมของคอนลินส์ (Collins, 1995, p. 134 อ้างถึงใน พิษยากร กาศสกุล, 2546, หน้า 7) กล่าวไว้ว่า การที่จะบอกได้ว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ดี หรือไม่ดี เป็นสิ่งที่มีคุณภาพได้นั้น สิ่งนั้นจะต้องมีมาตรฐานที่สูง ถึงจะมีคุณภาพได้

คุณภาพ ตามความหมายของแม็คเนียลลี (McNealy, 1993, p. 37 อ้างถึงใน นวลลักษณ์ บุญบง, 2541, หน้า 14; สิริรัตน์ จำปาศรี, 2544) หมายถึง การทำให้เป็นไปตามความจำเป็นและความคาดหวังของผู้รับบริการความจำเป็นและความคาดหวังนี้ถูกกำหนดโดยผู้รับบริการ

อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล (2543, หน้า 2) ได้ให้ความหมายตามมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องและตามวิวัฒนาการของแนวคิดเรื่องคุณภาพ โดยศัพท์ “คุณภาพ” คือ ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ในมุมมองของผู้ประกอบวิชาชีพ คุณภาพ คือ การปฏิบัติตามมาตรฐาน ที่กำหนดไว้และความสม่ำเสมอ ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ส่วนในมุมมองของผู้ใช้ประโยชน์ คุณภาพ คือ ความตอบสนองความต้องการ (Need) และความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับผลงานหรือการทำให้เกิดความคาดหวังของผู้รับผลงาน

ฟรอบ และเบรม และกิลส์ (Frobc & Baim, 1976; Gillcs, 1982, p. 37 อ้างถึงใน สิริรัตน์ จำปาศรี, 2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นลักษณะที่แสดงถึงผลของการกระทำหรือผลของกระบวนการประกอบกิจกรรมที่บังเกิดผลดีเลิศ (Excellence) วัดได้จากการเปรียบเทียบผลการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละวิชาชีพกำหนดไว้

จอร์ช และเดวิส (Goetsch & Davis, 1994, p. 10 อ้างถึงใน ศิวพร หว่างสิงห์, 2545, หน้า 11) กล่าวว่า แนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์กรประกอบด้วย การเน้นลูกค้าภายนอกและภายในองค์กร การมุ่งเน้นคุณภาพ การใช้วิถีทางวิทยาศาสตร์ ในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ความมุ่งมั่นในระยะยาว (Long-term Commitment) การทำงานเป็นทีม การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง การให้การศึกษาและฝึกอบรมบุคลากร การให้อิสระในการคิด มีจุดมุ่งหมายขององค์กร การมีส่วนร่วมของบุคลากร และการให้อำนาจปฏิบัติอย่างเหมาะสม (Empowerment)

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2543, หน้า 41 อ้างถึงใน พัฒนพงศ์ วัฒนชาติกันันท์, 2547, หน้า 5) สรุปความหมายของคุณภาพจากนักวิชาการต่าง ๆ เป็น 2 ความหมาย คือ

1. การเป็นไปตามมาตรฐานหรือข้อกำหนด
2. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

คุณภาพเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ความมีคุณภาพจึงหมายถึงความสามารถในการลดความสูญเสียต่าง ๆ ขององค์กรได้ไม่ว่าจะเป็นการลดจำนวนของเสีย การลดงานที่ต้องแก้ไข หรือทำใหม่ การลดปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้า การลดการตรวจสอบ เป็นต้น การลดความสูญเสียต่าง ๆ จึงเป็นการลดต้นทุนไปในตัวด้วย องค์กรจะมีรายได้ มีกำไรเพิ่มเพื่อการอยู่รอดและเติบโตขยายตัวต่อไปในอนาคตได้

เกสินี ดีพร้อมทรัพย์ (2546, หน้า 20) แบ่งความคิดด้านคุณภาพพัฒนามาจากการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ไปสู่การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) และการบริหารคุณภาพ (Quality Management)

1. การควบคุมคุณภาพ คือ ระบบในการผลิตที่กำเนึงความประหยัด เพื่อให้ผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งปัจจุบันนิยมใช้วิธีทางสถิติในการควบคุมคุณภาพ หรือที่เรียกว่าการควบคุมคุณภาพในเชิงสถิติ (Statistical Quality Control)

2. การประกันคุณภาพ คือ การดำเนินการที่มาจากวางแผนอย่างเป็นระบบในการสร้างความมั่นใจว่าสินค้าหรือการบริการมีคุณสมบัติตรงตามข้อกำหนดและความต้องการของลูกค้า

3. การบริหารคุณภาพ คือ การกิจและหน้าที่ของการบริหารงานทุกอย่างในการกำหนดนโยบายคุณภาพ รวมทั้งการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ดังนี้ คุณภาพบริการ หมายถึง ระดับความดีเลิศ มีความสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพระดับสูง โดยผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือเป็นไปตามที่คาดหวัง

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นเรื่องที่ได้รับการสนใจและเห็นความสำคัญอย่างจริงจัง จากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของลูกค้าหลังจากการใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ ผลงานวิจัย ดังกล่าวพบว่า คุณภาพการบริการ เป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมอง หรือทัศนคติของผู้บริโภค หรือลูกค้า “Service Quality is What Customers Perceived” กล่าวคือ อะไรก็ตามที่ลูกค้าเห็นว่าเป็นดีเป็นที่ถูกต้องพอใจจะหมายถึงคุณภาพไม่ว่าจะเห็นสินค้าหรือบริการใด ๆ ด้วยเหตุนี้ การทำความเข้าใจเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการจึงเป็นเรื่องที่จำเป็น ซึ่ง บรัสเซล และเกล (Buzzel & Gale, 1985 อ้างถึงใน บงกช สิงหะ, 2550, หน้า 13-14) กล่าวว่า เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ แบ่งเป็น 8 ลักษณะ คือ

1. คุณภาพการบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้า หรือบริการลูกค้าจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจว่าจะอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ จากสิ่งที่ลูกค้าคิดว่าสำคัญและไม่สำคัญในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น คุณภาพการบริการจะมีลักษณะเป็นอย่างไร และตรงจุดใดจึงเรียกว่า คุณภาพนั้นอยู่ที่ลูกค้ากำหนดขึ้น ซึ่งลูกค้าแต่ละคนอาจจะมองคุณภาพของการบริการในแต่ละฉากเหตุการณ์ของการให้บริการที่แตกต่างกันได้

2. คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดจบ เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพของการบริการ ให้เฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรตายตัวลงไปได้ การให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีจะต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปด้วยดีและไม่ดี

3. คุณภาพของการบริการจะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานบริการ ส่วนหน้าหรือผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง และการควบคุมคุณภาพของการให้บริการของผู้ร่วมงาน แต่ละคนล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพสำหรับผู้รับบริการทั้งสิ้น ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกคนจะต้องสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อการ ให้บริการ และนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อผู้ร่วมงานด้วยกันและลูกค้าที่มาใช้บริการ

4. คุณภาพของการบริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกจากกันได้ ในการนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพดี ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องได้รับความรู้ คำติชมผลงานในการนี้ผู้บริหารการบริการจะต้องเอาใจใส่บริการจัดการ หรือสั่งการและ

ปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งหวังให้งานบริการที่ออกมามีคุณภาพที่ดี

5. คุณภาพการบริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม การบริการจะมีคุณภาพดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการ (Corporate Culture) ภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรม และคุณค่าความเป็นคน องค์กรบริการที่ปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรอย่างเท่าเทียมกันจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่แท้จริงได้

6. คุณภาพของการบริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ แม้ว่าคุณภาพของการบริการจะไม่สามารถกำหนดตายตัวลงไปได้ แต่การวางแผนเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า ในสิ่งที่เรียนรู้จากพฤติกรรมของลูกค้าว่าต้องการ หรือความคาดหวังอะไรบ้าง ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดีได้

7. คุณภาพของการบริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ แม้ว่าคุณภาพของการบริการจะไม่สามารถกำหนดตายตัวลงไปได้ แต่การวางแผนเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า ในสิ่งที่เรียนรู้จากพฤติกรรมของลูกค้าว่าต้องการ หรือความคาดหวังอะไรบ้าง ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดีได้

8. คุณภาพของการบริการ หมายถึง การรักษาคำมั่นสัญญาขององค์กรบริการลูกค้า มักจะคาดหวังว่าผู้ปฏิบัติงานบริการจะให้บริการในสิ่งที่องค์กร ได้แสดงเจตจำนง หรือคำมั่นสัญญาไว้

#### เกณฑ์บ่งชี้คุณภาพบริการ

พาราสุรามาน เชียแทมส์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985, pp. 41-50) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ เพื่อค้นคว้าว่า ปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ซึ่งได้ข้อสรุปว่า มีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงอยู่ถึง 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability หมายถึง ความไว้วางใจได้ของคุณลักษณะ หรือมาตรฐานบริการ
2. Responsiveness หมายถึง การสนองตอบความต้องการของลูกค้า
3. Competence หมายถึง ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม
4. Access หมายถึง การเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy หมายถึง การบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมให้เกิดบริติและมีมารยาทดี
6. Communication หมายถึง สื่อความกับลูกค้าได้กระจ่างเข้าใจ หอมดข้อสงสัย
7. Credibility หมายถึง ความน่าเชื่อถือหรือเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นใจขณะใช้บริการ

9. Understanding หมายถึง ความเข้าใจเอาใจลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจคน

10. Tangibles หมายถึง ส่วนที่สัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

ต่อมาในปี ค.ศ. 1988 พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1990) ได้วิจัยใหม่ และได้มีการสรุปหมวดที่ 4-10 เป็น 2 หมวด รวมเป็น 5 หมวด เพราะมีความซ้ำซ้อนในบางด้าน และมีรายละเอียดมากเกินไป โดยเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ประกอบด้วย 22 ข้อ เป็นการประเมินจากความต้องการหรือคาดหวังของผู้รับบริการและ ตอนที่ 2 ประกอบด้วย 22 ข้อ เช่นกัน แต่เป็นการประเมินจากการรับรู้การได้รับการตอบสนองของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับจริง เครื่องมือนี้เรียกว่า "RATER" (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy and Responsiveness) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง บริการที่ให้กับผู้รับบริการ สามารถคาดคะเนคุณภาพบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการที่มีการอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าเป็นที่พึ่งได้ การให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ

4. ความน่าเชื่อถือ (Assurance) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้และมีอักษยาศัยที่ดีในการให้บริการ และความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการให้บริการ โดยคำนึงถึงจิตใจ ความแตกต่างตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

## แนวคิดเกี่ยวกับภานีอากร

### ความหมายของภานี

ภานีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชนและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม โดยมีได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภานีและถ้าเมื่อกล่าวถึงคำว่า "ภานีอากร" นั้นเอง เกือบตลอดจนถึงปัจจุบันก็ได้มีนักเศรษฐศาสตร์หลาย ๆ ท่าน ที่พยายามกำหนดคำนิยาม

ความหมายของคำว่าภาษีอากร เพื่อใช้ได้สมบูรณ์ แต่เนื่องจากภาษีอากรนั้นมีมากมายหลายประเภทด้วยกัน จึงลำบากเป็นอย่างยิ่งในการจะกำหนดคำนิยามของภาษีอากรให้ครอบคลุมและใช้ได้แก่ภาษีอากรทุกประเภท อย่างไรก็ตามนักเศรษฐศาสตร์โดยทั่วไปได้ให้คำนิยามคำว่า “ภาษีอากร” ที่น่าสนใจไว้ดังนี้

ขจร สารุพันธ์ (2513 อ้างถึงใน นารี นันตติกุล, 2545, หน้า 6) ให้ความหมายว่า ภาษีอากรคือเงิน หรือสิ่งของที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชน เพื่อนำไปจ่ายในกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ของรัฐบาล

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2541, หน้า 25 อ้างถึงใน วไลรัตน์ สวัสดิ์, 2546, หน้า 13) ให้ความหมายว่า ภาษีคือสิ่งที่รัฐบาลเก็บจากรายผู้และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี

จากนิยามคำว่าภาษีอากร ซึ่งนักเศรษฐศาสตร์ที่มีชื่อเสียงแต่ละท่าน ได้ให้ความหมายไว้พอที่จะสรุปประเด็นที่สำคัญได้พอสังเขป ดังนี้ (นารี นันตติกุล, 2545, หน้า 6)

1. ลักษณะบังคับ ภาษีอากรทุกประเภท ต้องมีลักษณะของการบังคับให้ต้องเสียภาษี แม้จะเป็นภาษีทางอ้อมซึ่งเก็บจากผู้บริโภคสินค้าหรือให้บริการ ดังนั้นทางเลือกที่จะบริโภคก็จะต้องเสียภาษีอากรอยู่นั่นเอง
  2. เป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากร ภาษีอากรเป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชนไปสู่รัฐบาล ซึ่งจะเป็นการเคลื่อนย้ายเพียงทางด้านเดียวเท่านั้น จึงจะเป็นภาษีอากร กล่าวคือหากมีการเคลื่อนย้ายในทางตรงกันข้ามก็จะไม่น่าเป็นภาษีอากรได้เนื่องจากไม่อาจถือถือต่อรัฐได้
  3. ไม่มีตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี การเสียภาษีอากรเป็นหน้าที่ตามกฎหมายจึงไม่มีผลตอบแทนโดยตรงเนื่องจากการชำระภาษีแต่ละครั้ง อย่างไรก็ตาม ผู้เสียภาษีย่อมทราบดีว่า ถนน โรงเรียน โรงพยาบาล และสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่รัฐมิให้สังคมโดยส่วนรวม เป็นผลมาจากภาษีทั้งนั้น
  4. ไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล ภาษีอากรยอมเป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรที่ไม่มีพันธะใด ๆ เพื่อที่รัฐบาลจะสามารถนำเงินภาษีอากรไปบริหารประเทศได้เต็มความสามารถ
  5. ภาษีอากรจัดเก็บในรูปแบบใดก็ได้ การจัดเก็บภาษีอากรอาจกระทำในรูปแบบอื่น ๆ นอกจากการจัดเก็บเป็นตัวเงินก็ได้ อาจจัดเก็บในรูปสิ่งของหรือแรงงาน หรือรูปแบบอื่น ๆ ก็ได้
- วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษี**

การจัดเก็บภาษีมียุทธประสงค์หลายประการ ยุทธประสงค์หลักคือ การหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ยุทธประสงค์ของการจัดเก็บภาษีอากรมีดังนี้



1. เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ กิจการส่วนใหญ่เป็นกิจการเพื่อส่วนรวม เช่น ความมั่นคง ความปลอดภัย การศึกษา กิจการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นต้น
2. เพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ รัฐบาลสามารถใช้ระบบภาษีอากร ควบคุมการบริโภค การผลิต หรือวิธีการดำเนินการ ทางธุรกิจบางชนิดมิให้เกิดผลเสียต่อเศรษฐกิจ ส่วนรวมได้ เช่น ไม่ต้องการให้ประชาชนบริโภคสุรา บุหรี่ หรือสินค้าฟุ่มเฟือยต่าง ๆ ก็เก็บภาษี สินค้าเหล่านี้ในอัตราสูง ๆ หรือไม่เก็บภาษีอุปกรณ์การศึกษาต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง หรือเก็บภาษีสินค้าที่มีความจำเป็นในอัตราต่ำ เป็นต้น
3. เพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม นอกจากรัฐบาลจะใช้มาตรการ ด้านรายจ่าย เช่น การอุดหนุน การโอนเงินต่าง ๆ การสร้างงานในชนบท ฯลฯ การจัดเก็บภาษีอากร ยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการกระจายรายได้ด้วย เช่น ใช้วิธีอัตราภาษีก้าวหน้า ภาษีทรัพย์สิน ภาษีมรดก ภาษีสินค้าฟุ่มเฟือยในอัตราสูง ๆ เป็นต้น
4. เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจทั้งด้านราคา สินค้า และการจ้างงานเป็นเป้าหมายทางเศรษฐกิจที่สำคัญ เช่น การป้องกันภาวะเงินเฟ้อ รัฐบาล ก็เพิ่มภาษีต่าง ๆ ให้สูงขึ้นเพื่อลดการใช้จ่าย ในยามเศรษฐกิจตกต่ำ คนว่างงานมาก รัฐบาลอาจลด ภาษีต่าง ๆ ลงเพื่อกระตุ้นให้มีการบริโภคและการลงทุนมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้มีการจ้างงานมากขึ้น

#### องค์ประกอบของระบบภาษี

โครงสร้างของระบบภาษีที่ดี มีลักษณะสำคัญ 5 ประการ

1. ภาระของภาษีหรือค่าใช้จ่ายของรัฐ จะต้องกระจายแก่ประชาชนผู้เสียภาษีทุกคน อย่างยุติธรรม
2. การเลือกเก็บภาษีแต่ละชนิดที่จัดเก็บ จะต้องพยายามให้มีผลกระทบหรือผลเสียหายน ต่อการตัดสินใจในทางเศรษฐกิจ หรือการทำงานของกลไกตลาดน้อยที่สุด
3. โครงสร้างของภาษีที่ใช้นั้น ควรจะเอื้ออำนวยต่อการใช้นโยบายในการรักษา เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และช่วยส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจด้วย
4. ระบบของภาษีต่าง ๆ ที่ใช้จัดเก็บนั้น จะต้องเป็นที่แจ้งชัดต่อผู้เสียภาษี และ การบริหารงานการจัดเก็บ จะต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บและภาระของผู้เสียภาษีควรจะอยู่ในอัตราที่ต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายต่าง ๆ ในการจัดเก็บภาษีนั่นองค์ประกอบของการจัดเก็บภาษี ได้แก่ การบริหาร การจัดเก็บ เกี่ยวกับตัวผู้เสียภาษี และประเภทของผู้เสียภาษี ปัญหาสำคัญที่สุดในการจัดเก็บภาษี คือ ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนให้ความร่วมมือ หรือยินยอมเสียภาษีแก่รัฐ โดยสมัครใจปัจจัยที่มีผล ต่อความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชน ขึ้นอยู่กับความสำคัญของการเสียภาษี ขึ้นอยู่กับ

ประสิทธิภาพในการบริหารงานและการใช้เงินของรัฐ ขึ้นอยู่กับความเป็นธรรมของการเสียภาษี ขึ้นอยู่กับการลงโทษของกฎหมายและการลงโทษของสังคม การลงโทษของกฎหมายในกรณี ที่ผู้เสียภาษีจงใจหนีภาษีอย่างผิดกฎหมาย การลงโทษทางสังคมเป็นมาตรการบังคับทางอ้อม การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนในการ เสียภาษี ความซื่อสัตย์สุจริต และประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาษีอากร ปี ค.ศ. 1776 อาดัม สมิท ได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากรไว้ 4 ประการดังนี้

1. ประชาชนทุกคนในแต่ละประเทศ ควรจะต้องเสียสละรายได้ หรือผลประโยชน์ ตามฐานะทางเศรษฐกิจของตน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐ ทั้งนี้ เพราะแต่ละคน ต่างก็ได้รับประโยชน์คุ้มครองจากรัฐ
2. ภาษีที่ประชาชนแต่ละคนจะต้องเสียนั้นจะต้องมีความแน่นอน ไม่มีลักษณะกำกวม ลักษณะและรูปแบบของภาษี ตลอดจนจำนวนที่จะต้องเสียภาษี จะต้องเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษี ทุกคน
3. การเก็บภาษีทุกชนิด ควรจะต้องจัดเก็บตามวันเวลา สถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวก และจะต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีด้วย
4. ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บนั้น ควรจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด เท่าที่จะน้อยได้ แต่ทำให้รัฐบาลได้รับรายได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

#### หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี

1. หลักของความแน่นอน (Certainty)
2. หลักของการประหยัด (Low Compliance and Collection Costs)
3. หลักของความเสมอภาค (Equity)
4. หลักของการยอมรับ (Acceptability)
5. หลักของการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Enforceability)
6. หลักของการทำรายได้ (Productivity)
7. หลักของการยืดหยุ่น (Flexibility)

เวอร์มา (Verma, 1986 อ้างถึงใน นารี นันตติกุล, 2545, หน้า 30) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี ส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และเพนชานสกี และ โทมัส (Penchansk & Thomas, 1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับกิจการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

### สาระสำคัญของพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475

ตามที่ผู้วิจัยได้ศึกษาพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 ซึ่งสรุปใจความสาระสำคัญ ดังนี้

#### ความหมายภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

#### หลักการสำคัญ

ในการพิจารณาว่าทรัพย์สินใด อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินหรือไม่ มีหลักในการพิจารณาดังนี้

1. ต้องมีทรัพย์สิน อันได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดิน ซึ่งใช้ต่อเนื่องกับ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น และ
2. ต้องไม่เข้าบทยกเว้นภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน ฯ

#### ทรัพย์สินออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ฯ
2. ที่ดินซึ่งมิได้ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ

“โรงเรือน” หมายถึง บ้าน ตึกแถว อาคาร ร้านค้า สำนักงาน บริษัท ธนาคาร โรงแรม โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงเรือน แพลต หรือ อพาร์ทเมนท์ คอนโดมิเนียม หอพัก สนามมวย สนามม้า คลังสินค้า ฯลฯ

“สิ่งปลูกสร้าง” ตัวอย่างเช่น ท่าเรือ สะพาน อ่างเก็บน้ำ ถังเก็บน้ำมัน คานเรือ ซึ่งมีลักษณะการก่อสร้างติดที่ดินเป็นการถาวร

“ที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ” หมายถึง ที่ดินซึ่งปลูกโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ และบริเวณต่อเนื่องกันซึ่งตามปกติใช้ไปด้วยกันกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง

### ทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นภาษีโรงเรือนและที่ดินตามมาตรา 9

1. พระราชวังอันเป็นส่วนของแผ่นดิน หมายความว่าถึง พระราชวังอันเป็นทรัพย์สินฝ่ายพระมหากษัตริย์จะได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ส่วนทรัพย์สินส่วนพระองค์จะต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินนั้น หมายความว่าถึง ทรัพย์สินหรือสิทธิอันติดอยู่กับทรัพย์สินซึ่งเกิดขึ้นในส่วนใด ๆ แห่งราชอาณาจักร ถ้า

ก. ทรัพย์สินหรือสิทธิเช่นว่านั้น เป็นของพระมหากษัตริย์อยู่แล้วในเมื่อเสด็จขึ้นครองราชย์สมบัติ และพระองค์มีสิทธิที่จะจำหน่ายสิ่งเหล่านั้นก่อนครองราชย์สมบัติ

ข. ทรัพย์สินหรือสิทธิเช่นว่านั้น ตกมาเป็นของพระองค์ในเมื่อหรือภายหลังเวลาที่ครองราชย์สมบัติโดยทางใด ๆ จากบรรดาพระราชบุพการีใด ๆ หรือจากบุคคลใด ๆ ซึ่งไม่ได้เป็นพระมหากษัตริย์แห่งราชอาณาจักรนี้

ค. ทรัพย์สินหรือสิทธิเช่นว่านั้น ได้มาหรือได้มาจากเงินส่วนพระองค์

2. ทรัพย์สินของรัฐบาลที่ใช้ในกิจการของรัฐบาลหรือสาธารณะและทรัพย์สินของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ใช้ในกิจการการรถไฟโดยตรง แยกพิจารณาได้ 3 ประการ คือ

ก. ทรัพย์สินของรัฐบาลซึ่งใช้ในกิจการของรัฐบาล เช่น ตัวอาคารอันเป็นที่ตั้งที่ทำการของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ รวมทั้งที่ดินที่ใช้ปลูกสร้างอาคาร รวมตลอดทั้งที่ดินที่ต่อเนื่องส่วนทรัพย์สินที่มีได้ใช้ในกิจการของรัฐบาล เช่น ดึกแถว ห้องแถว ที่กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ นำไปใช้เช่าหาผลประโยชน์ย่อมไม่ได้รับการยกเว้นภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ข. ทรัพย์สินของรัฐบาลซึ่งใช้ในกิจการสาธารณะ หมายความว่า ถนนหนทาง สะพาน ท่าเรือสาธารณะ ศาลาทำน้ำ หรือที่พักผู้โดยสารอันเป็นทรัพย์สินของรัฐบาลซึ่งมีไว้เพื่อประชาชนได้นำไปใช้ประโยชน์ร่วมกัน ย่อมไม่ได้รับการยกเว้นภาษี

ค. ทรัพย์สินของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ใช้ในกิจการของการรถไฟโดยตรง เช่น สถานีหัวลำโพง หรือสถานีจอดพักรถต่าง ๆ ของการรถไฟ ฯ

3. ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสาธารณะและโรงเรียนสาธารณะซึ่งกระทำการอันมิใช่เพื่อเป็นผลกำไรส่วนบุคคล และใช้เฉพาะในการรักษาพยาบาลและในการศึกษา แยกพิจารณาได้เป็น 2 ประเภท คือ

ก. ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสาธารณะ ซึ่งกระทำการอันมิใช่เพื่อผลกำไรส่วนบุคคลและใช้เฉพาะในการรักษาพยาบาล โรงพยาบาลซึ่งเข้าช้อยกเว้นตามนี้ ได้แก่ โรงพยาบาลของทางราชการทั่ว ๆ ไป เช่น โรงพยาบาลรามาธิบดี โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ส่วนโรงพยาบาลเอกชนตั้งขึ้นเพื่อหากำไรส่วนบุคคล แม้จะใช้เฉพาะในการรักษาพยาบาลก็ไม่ได้รับการยกเว้น เช่น โรงพยาบาลเปาโล โรงพยาบาลมิชชัน ฯลฯ ซึ่งข้อเท็จจริงปรากฏว่าเป็นการหากำไรส่วนบุคคล

ข. โรงเรียนสาธารณะซึ่งกระทำการอันมิใช่เพื่อเป็นผลกำไรส่วนบุคคลและใช้เฉพาะเพื่อการศึกษา ได้แก่ บรรดาโรงเรียนและมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ของรัฐบาล เช่น โรงเรียนเทศบาล โรงเรียนในสังกัดของกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นต้น ส่วนโรงเรียนที่เอกชนจัดตั้งขึ้นเพื่อทำการสอนแต่เป็นการหากำไรส่วนบุคคล ย่อมไม่อยู่ในข่ายยกเว้น เช่น โรงเรียนเอกชน วิทยาลัยเอกชน มหาวิทยาลัยเอกชน

4. ทรัพย์สินซึ่งเป็นศาสนสมบัติอันใช้เฉพาะในศาสนกิจอย่างเดียว หรือเป็นที่อยู่ของสงฆ์

ก. ทรัพย์สินซึ่งเป็นศาสนสมบัติใช้เฉพาะศาสนกิจอย่างเดียว จะต้องแยกพิจารณาตามความเหมาะสมของลัทธิประเพณี แต่ละศาสนา กล่าวคือ โบสถ์ วิหาร ศาลาการเปรียญ โรงปฏิบัติธรรม ฌาปนสถาน ศาลาสวดพระอภิธรรม เป็นต้น ในทางพระพุทธศาสนาย่อมได้รับการยกเว้น และการยกเว้นย่อมรวมตลอดถึงเสนาสนะศาลา และที่ดินอื่น ๆ อันเป็นส่วนประกอบด้วย

ส่วนในศาสนาอื่น ๆ เช่น ศาสนาอิสลาม สุเหร่า และส่วนประกอบของสุเหร่า ซึ่งใช้ในศาสนกิจอย่างเดียว ย่อมเข้าข้อยกเว้น ไม่ต้องเสียภาษี ในด้านคริสต์ศาสนา โบสถ์ซึ่งใช้ประกอบศาสนกิจของชาวคริสต์ย่อมได้รับการยกเว้น

ข. ทรัพย์สินซึ่งเป็นศาสนสมบัติอันเป็นที่อยู่ของสงฆ์ เช่น กุฏิอันเป็นที่อยู่อาศัยของสงฆ์รวมตลอดทั้ง บ่อน้ำ สระน้ำ และส้วม เป็นต้น

ศาสนกิจสมบัติซึ่งไม่เข้าลักษณะดังกล่าว ย่อมไม่ได้รับการยกเว้น เช่น วัดมีที่ดินและได้ปลูกสร้างตึกหรืออาคารให้เช่า แม้รายได้จากการให้เช่าทรัพย์สินเหล่านี้จะนำไปบำรุงวัดหรือเพื่อการกุศลใด ๆ ก็ตามย่อมไม่ได้รับการยกเว้น

5. โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งปิดไว้ตลอดปีและเจ้าของมิได้อยู่เองหรือให้ผู้อื่นอยู่ นอกจากคนเฝ้า ในโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ หรือในที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกัน ในกรณีดังกล่าวนี้หมายถึง โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นซึ่งปิดไว้ตลอดปี คำว่า ปิดไว้ตลอดปี หมายความว่าปิดไว้จริงตลอด 365 วัน โดยเจ้าของหรือผู้อื่นใดมิได้เข้าไปอยู่ในโรงเรือนหรือสิ่งในที่ดินอันเป็นบริเวณและมีคนเฝ้าอยู่เท่านั้น คนเฝ้าหมายถึง คนรับใช้ให้เฝ้าจริง ๆ มิใช่อาศัยอยู่

6. โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างของการเคหะแห่งชาติที่ผู้เช่าซื้ออาศัยอยู่เองโดยมิได้ใช้เป็นที่ยึดสินค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรมหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ กรณีนี้หากผู้เช่าซื้อมิได้อยู่เองหรือใช้เป็นที่ยึดสินค้า หรือประกอบการอุตสาหกรรมหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างที่การเคหะแห่งชาติใช้เป็นอาคารสำนักงานก็ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินด้วย

### ทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นภาษีโรงเรือนและที่ดินตามมาตรา 10

มาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช 2475 บัญญัติถึงคน ภาษีโรงเรือนและที่ดินให้สำหรับ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งเจ้าของอยู่เอง หรือให้ ผู้แทนเช่ารักษา และซึ่งมิได้ใช้เป็นที่ไว้สินค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรม ซึ่งแยกพิจารณาเป็น

ก. โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งเจ้าของอยู่เองและมีมิได้ใช้เป็นที่ไว้สินค้า หรือประกอบการอุตสาหกรรม หมายความว่า โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างซึ่งมิได้ใช้เป็นที่ไว้สินค้า และมีมิได้ใช้ประกอบการอุตสาหกรรมใด ๆ เพียงแต่เจ้าของอาศัยของตามปกติทั่ว ๆ ไปย่อมได้รับการ ยกเว้นภาษี แต่ถ้าเจ้าของอยู่ด้วย และใช้ไว้สินค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ย่อมไม่ได้รับการยกเว้น เช่น ชั้นล่างทำเป็นร้านค้าชั้นบนใช้เก็บสินค้าและใช้อาศัยด้วย ดังนี้ ย่อมไม่ได้รับการยกเว้น

ข. โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งใช้ผู้แทนอยู่เช่ารักษา หมายความว่า ถึง โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ที่เจ้าของมิได้อยู่เอง และมีมิได้ทำการค้าหรือประกอบการ อุตสาหกรรม เพียงแต่ให้คนอื่นอยู่เช่ารักษา จึงจะได้รับการยกเว้นภาษี แต่คำว่าเช่ารักษาเป็นปัญหา ข้อเท็จจริงจะต้องวินิจฉัยว่าอยู่ในลักษณะอย่างไร ซึ่งจะแตกต่างจากการอยู่อาศัย

#### ผู้มีหน้าที่ชำระภาษี

ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีคือ “ผู้รับประเมิน” ซึ่งหมายถึง

ก. หากเจ้าของทรัพย์สิน ได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ และที่ดินเป็น เจ้าของเดียวกัน เจ้าของทรัพย์สินนั้นก็เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษี

ข. แต่ถ้าที่ดิน และ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ เป็นคนละเจ้าของกฎหมาย กำหนดให้เจ้าของ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ต้องเป็นผู้เสียภาษี ในกรณีเช่นนี้ถ้าเจ้าของ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ไม่เสียภาษี การขายทรัพย์สินทอดตลาดของผู้นั้น ให้รวมขาย สิทธิใด ๆ ในที่ดินอันเจ้าของ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ยังคงมีอยู่ด้วยนั้น

#### ฐานภาษี

ผู้รับประเมินชำระภาษีปีละครั้งตามค่ารายปีของทรัพย์สิน คือ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง อย่างอื่นกับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ในอัตราร้อยละสิบสองครั้ง ของค่ารายปี

ค่ารายปีของทรัพย์สิน หมายความว่า จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้ในปี หนึ่ง ๆ ในกรณีที่ทรัพย์สินนั้นให้เช่า ให้ถือว่าค่าเช่านั้นคือค่ารายปี แต่ถ้าเป็นกรณีที่มีเหตุผลอัน สมควรที่ทำให้เห็นว่าค่าเช่านั้นมีจำนวนเงินอันสมควรที่จะให้เช่าได้ กรณีที่หากเช่าไม่ได้ เนื่องจากเจ้าของทรัพย์สินดำเนินการเองหรือด้วยเหตุประการอื่น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจ

ประเมินค่ารายปีโดยคำนึงถึงลักษณะของทรัพย์สิน ขนาด พื้นที่ ทำเลที่ตั้ง และบริการสาธารณะที่ทรัพย์สินนั้นได้รับประโยชน์

### การประเมินภาษี

ค่ารายปีของปีที่ล่วงแล้วนั้น ให้เป็นหลักสำหรับการคำนวณค่าภาษีซึ่งจะต้องเสียในปีต่อมา

ก. ผู้รับประเมินยื่นแบบพิมพ์เพื่อแจ้งรายการทรัพย์สิน (แบบ ภรด. 2) ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ในท้องถิ่น ซึ่งทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี หรือ ส่งแบบพิมพ์ด้วยตนเอง มอบหมายให้ผู้อื่นไปส่งแทน หรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนถึงพนักงานเจ้าหน้าที่ ในกรณีที่ส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนให้ถือว่าวันที่ส่งทางไปรษณีย์เป็นวันยื่นแบบพิมพ์

ข. พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจแบบพิมพ์ ฯ และถ้าเห็นจำเป็นมีอำนาจสั่งให้ผู้รับประเมินแสดงรายการเพิ่มเติม ละเอียดยิ่งขึ้น หรือเรียกให้นำพยานหลักฐานมาสนับสนุนข้อความในแบบพิมพ์ และเพื่อประโยชน์ในการรับประเมิน พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจเข้าไปตรวจทรัพย์สินได้ด้วยตนเอง ต่อหน้าผู้รับประเมิน ผู้เช่า หรือผู้ครอง หรือผู้แทน เมื่อได้ไต่สวนตรวจตราแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะกำหนด

1. ประเภทของทรัพย์สิน
2. ค่ารายปีของทรัพย์สิน
3. ค่าภาษีที่จะต้องเสีย

### การขอลดหย่อนภาษี

1. ถ้าโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ถูกรื้อถอนหรือทำลายโดยประการอื่น ท่านให้ลดยอดค่ารายปีของทรัพย์สินนั้นตามส่วนที่ถูกทำลายตลอดเวลาที่ยังไม่ได้ทำขึ้น แต่ในเวลา นั้นโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ นั้น ต้องเป็นที่ซึ่งยังใช้ไม่ได้

2. โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งทำขึ้นในระหว่างปีนั้น ท่านว่าให้เอาเวลาซึ่งโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ นั้น ได้มีขึ้นและสำเร็จจนควรเข้าอยู่ได้แล้วเท่านั้นมาเป็นเกณฑ์คำนวณค่ารายปี

3. ถ้าเจ้าของ โรงเรือนใดติดตั้งส่วนควบที่สำคัญมีลักษณะเป็นเครื่องจักรกล ภา เครื่องกระทำหรือเครื่องกำเนิดสินค้าเพื่อใช้ดำเนินการอุตสาหกรรมบางอย่าง เช่น โรงสี โรงเลื่อย ฯลฯ ขึ้นในโรงเรือนนั้น ๆ ในการประเมินท่านให้ลดค่ารายปีลงเหลือหนึ่งในสามของค่ารายปีของทรัพย์สินนั้น รวมทั้งส่วนควบดังกล่าวแล้วด้วย

4. เจ้าของ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ได้รับความเสียหายเพราะ โรงเรือนว่างลง หรือชำรุดจึงจำเป็นต้องซ่อมแซมส่วนสำคัญ เจ้าของ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นมีสิทธิขอลดภาษี

ได้ ทั้งนี้เป็นไปตามดุลพินิจของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะลดค่าภาษี ตามส่วนที่เสียหายหรือปลดภาษี ทั้งหมดก็ได้

5. ถ้าเจ้าของ โรงเรือนมีเหตุเปลี่ยนแปลงทรัพย์สินในปีที่ผ่านมา่อมได้รับการยกเว้น งดเว้น ปลดภาษี หรือลดค่าภาษี แล้วแต่กรณี

#### การชำระภาษี

ให้ผู้รับประเมินนำค่าภาษีไปชำระต่อพนักงานเก็บภาษี ณ สำนักงานเขตที่โรงเรือนหรือ สิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นนั้นตั้งอยู่ หรือผู้รับประเมินได้รับใบแจ้งรายการประเมิน (ภ.ร.ด.8) ให้ชำระ เงินภายในสามสิบวัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับใบแจ้งการประเมิน

การชำระภาษีจะชำระ โดยการส่งธนาคัติ ตัวแลกเงินของธนาคารหรือเช็คที่ธนาคาร รับรองทางไปรษณีย์ลงทะเบียน การชำระภาษีให้ถือว่าได้มีการชำระแล้วในวันที่พนักงานเก็บภาษี ได้ลงลายมือชื่อในใบเสร็จรับเงิน เว้นแต่กรณีชำระภาษีโดยการส่งธนาคัติ ตัวแลกเงินของธนาคาร หรือเช็คที่ธนาคารรับรองให้ถือว่าวันส่งทางไปรษณีย์ หรือวันชำระผ่านธนาคารเป็นวันชำระภาษี

#### การขอผ่อนชำระ

ผู้มีสิทธิขอผ่อนชำระภาษีได้ 3 งวด โดยไม่เสียเงินเพิ่มมีเงื่อนไขดังนี้

1. ผู้มีหน้าที่เสียภาษี จะขอผ่อนชำระค่าภาษีได้ โดยวงเงินค่าภาษีที่จะขอผ่อนชำระนั้น จะต้องมีจำนวนเงินค่าภาษีตั้งแต่เก้าพันบาทขึ้นไป
2. ได้ยื่นแบบพิมพ์เพื่อแจ้งรายการทรัพย์สินต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในเดือน กุมภาพันธ์ของปีนั้น
3. ได้แจ้งความจำนงขอผ่อนชำระค่าภาษีเป็นหนังสือต่อพนักงานเก็บภาษีภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

#### เงินเพิ่ม

ถ้าค่าภาษีมิได้ชำระภายในเวลาที่ได้กำหนด ให้ถือว่าค่าภาษีนั้นค้างชำระให้เพิ่มจำนวน ขึ้นดังอัตราต่อไปนี้

1. ถ้าชำระไม่เกินหนึ่งเดือน นับแต่วันพ้นกำหนดเวลาสามสิบวัน นับแต่วันถัดจากวันที่ ได้รับแจ้งการประเมินให้เพิ่มร้อยละสองครึ่งแห่งค่าภาษีที่ค้าง
2. ถ้าเกินหนึ่งเดือนแต่ไม่เกินสองเดือน ให้เพิ่มร้อยละห้าแห่งค่าภาษีที่ค้าง
3. ถ้าเกินสองเดือนแต่ไม่เกินสามเดือน ให้เพิ่มร้อยละเจ็ดครึ่งแห่งค่าภาษีที่ค้าง
4. ถ้าเกินสามเดือนแต่ไม่เกินสี่เดือน ให้เพิ่มร้อยละสิบแห่งค่าภาษีที่ค้าง

ถ้ามิได้มีการชำระค่าภาษีและเงินเพิ่มภายในสี่เดือน มีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้ยึด อาศัย หรือขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ซึ่งค้างชำระค่าภาษี เพื่อนำเงินมาเสียค่าธรรมเนียมและ



ค่าใช้จ่ายโดยมิต้องขอให้ศาลสั่ง หรือออกหมายยึด ทั้งนี้ตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยกำหนด

ถ้าค่าภาษีค้างอยู่และยังมีได้ชำระขณะเมื่อทรัพย์สิน ได้โอนกรรมสิทธิ์ไปเป็นของเจ้าของใหม่โดยเหตุใด ๆ ก็ตาม ท่านว่าเจ้าของคนเก่าและคนใหม่เป็นลูกหนี้ค่าภาษีนั้นร่วมกัน

### การอุทธรณ์การประเมินภาษี

เมื่อผู้ประเมินได้รับแจ้งการประเมินแล้ว ไม่พอใจในการประเมินของพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยเห็นว่าค่าภาษีสูงเกินไป หรือประเมินไม่ถูกต้อง ก็มีสิทธิยื่นอุทธรณ์ได้โดยยื่นอุทธรณ์ตามแบบที่กำหนด (ก.ร.ด. 9) ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน และเมื่อได้รับแจ้งผลการศึกษาแล้ว ยังไม่เป็นที่พอใจ ก็มีสิทธินำเรื่องร้องต่อศาลได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับความทราบคำชี้ขาดในกรณีผู้รับประเมินเป็นรัฐวิสาหกิจไม่พอใจคำชี้ขาดให้รัฐวิสาหกิจนั้นนำเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับความชี้ขาด คณะรัฐมนตรีมีอำนาจให้ลดหย่อนค่ารายปีให้แก่รัฐวิสาหกิจนั้น ได้ตามที่เห็นสมควรตติคณะรัฐมนตรี

### บทกำหนดโทษ

1. ผู้ใดละเลยไม่แสดงข้อความในแบบพิมพ์เพื่อแจ้งรายการทรัพย์สินตามความเป็นจริง ตามความรู้เห็นของตนให้ครบถ้วน และรับรองความถูกต้องของข้อความดังกล่าวพร้อมทั้งลงวันที่ เดือน ปี และลงลายมือชื่อของตนกำกับไว้ แล้วส่งคืน ไปยังพนักงานเจ้าหน้าที่แห่งท้องที่ที่ทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ การส่งแบบพิมพ์จะนำส่งด้วยตนเอง มอบหมายให้ผู้อื่นไปส่งแทนหรือส่งทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนถึงพนักงานเจ้าหน้าที่ก็ได้ หากผู้ใดละเลยไม่แสดงข้อความข้างต้น เว้นแต่จะเป็นด้วยเหตุสุดวิสัย มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองร้อยบาท

2. ผู้ใดโดยรู้อยู่แล้วหรือจงใจละเลยไม่ปฏิบัติตามหมายเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ ไม่แจ้งรายการเพิ่มเติมรายละเอียดยิ่งขึ้นเมื่อเรียกร้อง ไม่นำพยานหลักฐานมาแสดงหรือไม่ตอบคำถามเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ซักถาม (ถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่มิได้รับคำตอบจากผู้รับประเมินภายในสิบวัน หรือได้รับคำตอบอันไม่เพียงพอ พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจออกหมายเรียกผู้รับประเมินมา ณ สถานที่ซึ่งเห็นสมควรและให้นำพยานหลักฐานในเรื่องอสังหาริมทรัพย์นั้นมาแสดงกับให้มีอำนาจซักถามผู้รับประเมินในเรื่องใบแจ้งรายการนั้น) ผู้นั้นมีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าร้อยบาท

### 3. ผู้ใด

ก. โดยรู้อยู่แล้วหรือจงใจยื่นข้อความเท็จ หรือให้ถ้อยคำเท็จหรือตอบคำถามด้วยคำอันเป็นเท็จหรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดง เพื่อหลีกเลี่ยงหรือจัดหาทางให้ผู้อื่นหลีกเลี่ยงการคำนวณค่ารายปีแห่งทรัพย์สินตามที่ควรก็ดี

ข. โดยความเท็จ โดยเจตนาละเลย โดยฉ้อโกง โดยอุบาย โดยวิธีการอย่างหนึ่ง  
 อย่างไม่ดีทั้งสิ้นที่จะหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการคำนวณค่ารายปีแห่งทรัพย์สินของตนตามที่  
 ควรก็ดี ผู้นั้นมีความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าร้อยบาทหรือทั้งจำ  
 ทั้งปรับ

### ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี ตั้งอยู่เลขที่ 88 หมู่ที่ 8 ตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี  
 จังหวัดชลบุรี อยู่ห่างจากอำเภอเมืองชลบุรีเป็นระยะทางประมาณ 7 กิโลเมตร ทิศเหนือติดต่อกับ  
 ตำบลนาป่า ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี ทิศใต้ติดต่อกับตำบลหนองข้าง อำเภอศรีราชา อำเภอ  
 บ้านบึง ทิศตะวันออกติดต่อกับตำบลหนองข่าซาก อำเภอบ้านบึง ทิศตะวันตกติดต่อกับตำบล  
 บ้านสวน ตำบลหนองข้างคอก อำเภอเมืองชลบุรี

#### เขตการปกครอง

มีพื้นที่ครอบคลุม 14 หมู่บ้าน รวมพื้นที่ทั้งสิ้น 37 ตารางกิโลเมตร (23,125 ไร่) แยกเป็น

1. หมู่บ้านที่มีพื้นที่ปกครองทั้งหมด จำนวน 12 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 2, หมู่ที่ 4, หมู่ที่ 5,  
 หมู่ที่ 6, หมู่ที่ 7, หมู่ที่ 8, หมู่ที่ 9, หมู่ที่ 10, หมู่ที่ 11, หมู่ที่ 12, หมู่ที่ 13 และหมู่ที่ 14
2. หมู่บ้านที่มีพื้นที่ปกครองบางส่วน จำนวน 2 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 3  
 (ซึ่งบางส่วนอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลเมืองบ้านสวน)

#### สภาพภูมิประเทศ

มีสภาพทางกายภาพเป็นที่ราบสูง ทางตอนเหนือของตำบลเป็นที่ลุ่ม ทางทิศใต้มีภูเขา  
 เขียวเป็นแนวตลอด ทำให้มีทรัพยากรป่าไม้อยู่ตามแนวเขาจำนวนมาก และตามบริเวณพื้นที่ของ  
 ราษฎรมีการขุดดินถูกรัง ทำให้มีแหล่งน้ำอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การเกษตรกรรม

#### สภาพภูมิอากาศ

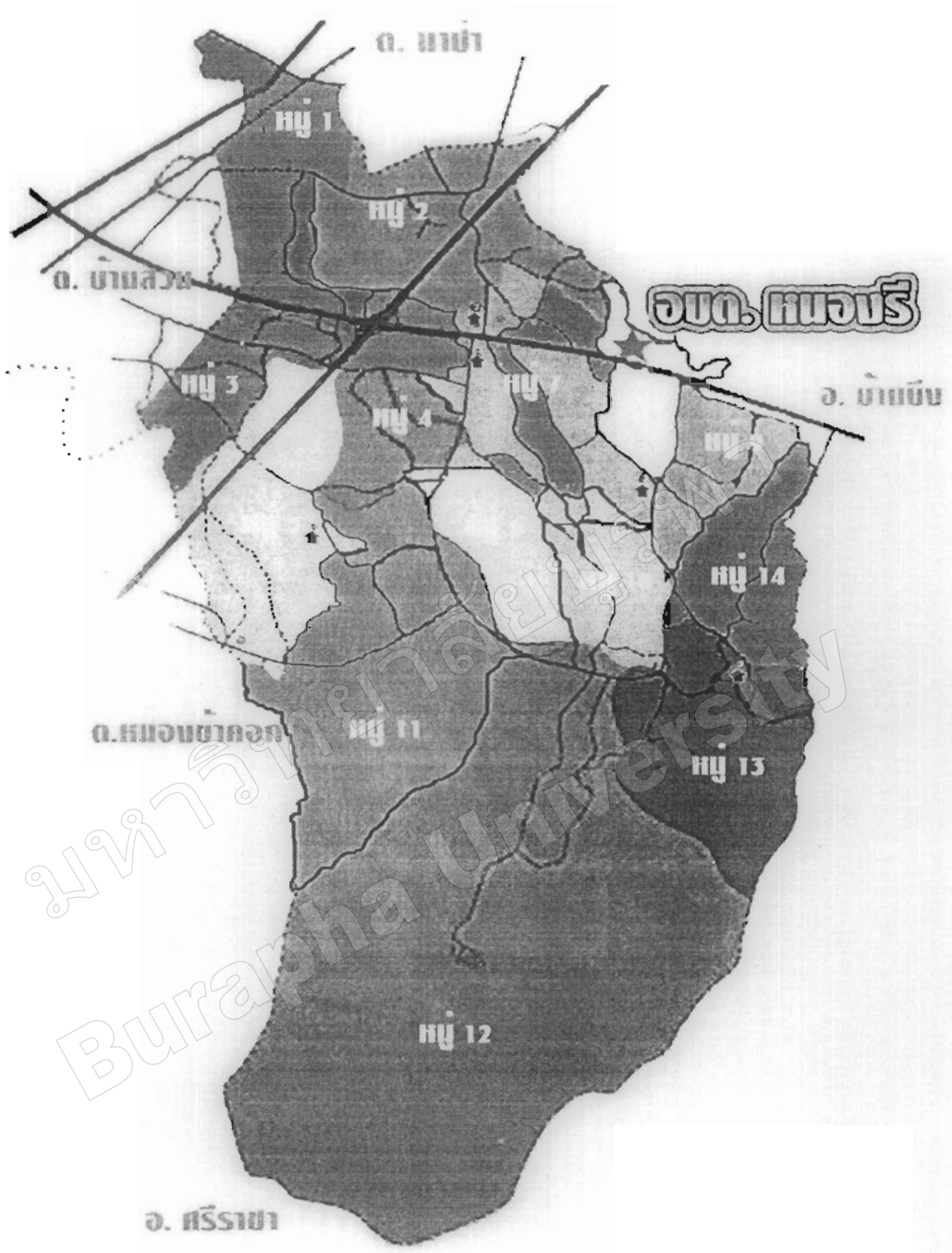
คล้ายคลึงกับบริเวณภาคกลางของประเทศไทย เป็นอากาศแบบโซนร้อน อุณหภูมิทั่วไป  
 เฉลี่ย 26 องศาเซลเซียส

#### จำนวนหมู่บ้านและประชากร

ตำบลหนองรีมีหมู่บ้านจำนวนทั้งสิ้น 14 หมู่บ้าน ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2554  
 มีประชากรทั้งสิ้น 12,705 คน แยกเป็นเพศชาย 6,185 คน เพศหญิง 6,520 คน จำนวนหลังคาเรือน  
 6,359 หลังคาเรือน ความหนาแน่นของประชากรภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล  
 หนองรีเฉลี่ย 338 คน/ ตารางกิโลเมตร รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร หลังคาเรือน และพื้นที่แยกตามหมู่บ้าน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2554)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนบ้าน (หลังคาเรือน)	พื้นที่ (ไร่)
		ชาย	หญิง	รวม		
1	บ้านหนองไข่น้ำ	1,000	1,060	2,060	1,170	1,619
2	บ้านเขาคิน	731	705	1,436	666	1,800
3	บ้านหนองปีกนก	534	516	1,050	725	1,338
4	บ้านทุ่งดินเป็ด	267	273	540	260	886
5	บ้านหัวโกรก	470	502	972	378	1,680
6	บ้านหัวโกรกบน	329	352	681	284	909
7	บ้านหนองรี	812	840	1,652	1,365	1,621
8	บ้านหนองแพงพวย	310	329	639	256	896
9	บ้านหนองฉนาค	236	287	523	190	1,057
10	บ้านหนองกลางดง	213	211	424	138	1,020
11	บ้านเขาหินด่าง	657	774	1,431	543	2,253
12	บ้านช่องมะเฟือง	189	181	370	1,140	4,945
13	บ้านหนองค้อ	286	334	620	160	1,983
14	บ้านหนองหญ้าแห้ง	151	156	307	110	1,118
	รวม	6,185	6,520	12,705	6,359	23,125



ภาพที่ 2 แผนที่แสดงอาณาเขตการปกครอง

ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

ด้านการเมือง-การบริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรีเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) มีหน้าที่ ดังนี้

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากร ให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการ ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน จำนวน 28 คน มีวาระดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และตรวจสอบการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารให้เป็นไปตามนโยบาย แผนพัฒนา กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ และฝ่ายบริหารคือ นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรง มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี โดยมีผู้ช่วยคือ รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน และเลขานุการนายกองค้การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน ซึ่งนายก ฯ แต่งตั้ง ทำหน้าที่รับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรีให้เป็นไปตามนโยบาย แผนพัฒนา กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ โดยรองนายก ฯ และเลขานุการ ฯ ทำหน้าที่ช่วยเหลือการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

นอกจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหารแล้วยังมีข้าราชการประจำ เรียกว่า “พนักงานส่วนตำบล” โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในงานประจำทั่วไป แบ่งการบริหารงานออกเป็น 5 ส่วนราชการ ตามปริมาณและคุณภาพของงานดังนี้

1. สำนักงานปลัด มีหน้าที่ควบคุม ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคล งานกฎหมายและคดี งานนโยบายและแผน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง งานด้านสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน งานพัฒนาชุมชน การบริการประชาชน นอกจากนี้ยังควบคุมดูแลงานสารบรรณ จัดการประชุมสภา ฯ จัดเตรียมให้บริการด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการเลือกตั้งและงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย
2. กองคลัง มีหน้าที่ควบคุม ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านการพัฒนารายได้ การเงินและบัญชี การจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ งานสถิติการคลัง รวมทั้งงานบริการข้อมูลแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน การจัดซื้อ/ จัดจ้าง และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
3. กองช่าง มีหน้าที่ควบคุม ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานในด้านการควบคุมและขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การควบคุมและการจัดทำผังเมือง งานวิศวกรรมโยธา งานสถาปัตยกรรม งานบำรุงรักษาทางและสะพาน งานบำรุงรักษาสาธารณูปโภค งานไฟฟ้า งานสวนสาธารณะ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ควบคุม ดูแลรับผิดชอบงานด้านบริการทางการแพทย์ งานวิชาการ และแผนงานด้านสาธารณสุข งานเวชกรรมสังคม งานศูนย์บริการสาธารณสุข งานรักษาความสะอาดการสุขาภิบาล และอนามัยสิ่งแวดล้อม และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

5. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีหน้าที่ความคุม ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ด้านบริหารและวิชาการทางการศึกษา งานโรงเรียน งานนิเทศการศึกษา งานกิจกรรมนักเรียน งานเผยแพร่และแนะแนวการศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน งานประเพณี ศาสนาและวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ตารางที่ 2 อัตรากำลังพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี

ส่วนราชการ	จำนวนพนักงานส่วนตำบลแยกตามระดับ								ระดับการศึกษา	
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ต่ำกว่า	ป.ตรี
	1	2	3	4	5	6	7	8	ป.ตรี	หรือ สูงกว่า
1. สำนักงานปลัด	-	-	1	2	2	1	2	1	1	8
2. กองคลัง	-	-	-	1	1	1	1	-	1	3
3. กองช่าง	-	-	-	-	2	-	1	-	1	2
4. กองสาธารณสุข	-	-	-	1	-	-	1	-	-	2
5. กองการศึกษา	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2
รวม	-	-	1	4	7	2	5	1	3	17

1. บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 66 คน แยกเป็น

- 1.1 พนักงานส่วนตำบล จำนวน 20 คน  
 1.2 ลูกจ้างประจำ จำนวน 3 คน  
 1.3 พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 15 คน  
 1.4 พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 28 คน

2. ระดับการศึกษา แยกเป็น

- 2.1 ประถมศึกษา จำนวน 24 คน  
 2.2 มัธยมศึกษา/ อาชีวศึกษา/ อนุปริญญา จำนวน 18 คน  
 2.3 ปริญญาตรี จำนวน 19 คน  
 2.4 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน

## การคลังท้องถิ่น

ตารางที่ 3 รายรับจริง-รายจ่ายจริง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี ย้อนหลัง 5 ปี

ประเภท	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554
รายรับจริง	39,698,810.47	42,646,638.39	53,376,079.95	54,781,189.72	62,292,304.18
รายจ่ายจริง	35,979,147.00	35,098,836.17	44,363,246.51	46,861,974.89	48,783,275.74
รายรับ มากกว่า รายจ่าย	3,719,663.47	7,547,802.22	9,012,833.44	7,919,214.83	13,509,028.44

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุษกร รัตนมณีกาญจน์ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้และความคิดเห็นต่อการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความรู้ความเข้าใจของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ 3) เพื่อเปรียบเทียบความรู้ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนบุตร อาชีพและรายได้ 4) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนบุตร อาชีพและรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ผู้ที่เสียภาษีให้กับเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ จำนวน 350 คน โดยเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ การสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบบังเอิญ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม และทดสอบค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่ม ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการชำระภาษีของผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ ส่วนใหญ่มีความรู้มาก และความคิดเห็นของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีให้กับเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมาก โดยในเรื่องประชาชนผู้เสียภาษีเห็นว่าเป็นหน้าที่ของประชาชนเห็นด้วยมาก รองลงมาในเรื่องมีความสมัครใจ ในการชำระภาษีให้กับเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ในระยะเวลาที่กำหนดมากน้อยเพียงใด เห็นด้วยมาก และได้ข้อค้นพบที่ว่า เมื่อเปรียบเทียบความรู้และความคิดเห็นของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีให้กับเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ พบว่าปัจจัยในเรื่องระดับการศึกษา มีผลต่อความรู้ของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีให้กับ



เทศบาลตำบลห้วยใหญ่ และระดับการศึกษาที่อาชีวศึกษา มีผลต่อความคิดเห็นของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีให้กับเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ ดังนั้น จากข้อค้นพบดังกล่าวมีข้อเสนอแนะที่ว่า เทศบาลตำบลห้วยใหญ่ควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีให้ประชาชนได้ศึกษา รวมถึงจัดทำป้ายบอกขั้นตอนในการชำระภาษีให้ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนเข้าใจและสะดวกในการใช้บริการ

ธนวัต มงคลสุริศรี (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ที่มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบค่าที (t-test) ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน อยู่ในระดับน้อย  $\bar{X} = 1.96$  โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นต่องานชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด  $\bar{X} = 2.22$  รองลงมาด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย  $\bar{X} = 2.06$  สำหรับด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่องานน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด  $\bar{X} = 1.06$  และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศและอายุของประชาชนต่างกันจะมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน ในขณะที่ระดับการศึกษาและรายได้ของประชาชนต่างกันจะมีความคิดเห็นต่างกัน เห็นสมควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี โดยติดตั้งไว้ที่แหล่งชุมชนเพื่อประชาสัมพันธ์ช่วงเวลาที่เสียภาษีให้ประชาชนรับทราบและมาชำระภาษีตามวันและเวลาที่กำหนดและจัดทำป้ายหรือสัญลักษณ์เพื่อบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนแก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเก้าอี้ไว้ให้เพียงพอสำหรับประชาชนที่มาติดต่อชำระภาษีและจัดน้ำดื่มไว้บริการให้กับประชาชน

บงกช สึงหะ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล

ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้บริหารของเมืองพัทยาต้องตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง นำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในหน่วยงาน เพื่อให้ทันสมัยทันเหตุการณ์และเพื่อให้เกิดคุณภาพของการบริการที่ดีขึ้น นอกจากนี้ต้องพัฒนาบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพ

ศรินยา วิสุทธิแพทย์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ประการแรก เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ประการที่สอง เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ต่างกันหรือไม่ ขอบเขตของการวิจัยได้ทำการศึกษาในพื้นที่ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มาใช้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota) ซึ่งใช้การเก็บแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำข้อมูลมาประมวลผล โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA

ผลการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดี และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 ด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างดี และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับค่อนข้างดี และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

ผลการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับค่อนข้างดี

ศุภาพร เภาโชติ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนาง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร

ตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทองจังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 363 คน โดยใช้ เครื่องมือคือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน, t-test, One-way ANOVA และ ค่าของ เชฟเฟ่ (Scheffe') ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ คือ ดังนี้ ด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรมด้าน ประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการ สนองตอบความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความทั่วถึง และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ อายุและ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ส่วนตัวแปรอิสระ อื่น ๆ ที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และประเภทงานที่มาติดต่อ

วรรดิ เกียรติพรชัย (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา 2. ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา 3. ศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจัดเก็บภาษี เมืองพัทยา กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชน ผู้มีหน้าที่จะต้องเสียภาษีอากรให้กับเมืองพัทยา จำนวน 110.000 คน เครื่องมือที่ใช้ใน การวิจัยเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และการทดสอบค่าสถิติ t-test และ One-way ANOVA โดยกำหนด นัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการศึกษาพบว่า การบริการที่ประชาชนได้รับบริการต่อการจัดเก็บภาษีของเมืองพัทยา ในภาพรวม พบว่า การบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก  $\bar{X} = 2.83$  ซึ่งได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม จะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด  $\bar{X} = 3.06$  รองลงมาด้านการตอบสนองต่อความต้องการทันที มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.76$  ด้านความเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.76$  ด้านการทำให้เกิดความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.61$  และสุดท้ายด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด  $\bar{X} = 2.53$  และเมื่อเปรียบเทียบความ แตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา ของฝ่ายพัฒนารายได้และ ผลประโยชน์ งานพัฒนารายได้ สำนักการคลัง เมืองพัทยา พบว่า ประชาชนที่มติดต่อเสียภาษี จำแนกตามอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา

ส่วนตำบลบางนาง อำเภอบางทอง จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบางนาง อำเภอบางทอง จังหวัดชลบุรี จำนวน 330 คน สถิติที่ใช้ ในการศึกษาโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนาง อำเภอบางทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม 6 ด้าน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยพบว่าด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านวิธีการจัดเก็บภาษี และด้านสถานที่ชำระภาษีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนาง อำเภอบางทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีแตกต่างกันสำหรับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีข้อเสนอแนะที่ได้จาก ข้อค้นพบ คือ หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับควรถูกกำหนดนโยบายในการจัดเก็บภาษีให้ชัดเจน จัดตั้งงบประมาณฝึกอบรมเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีให้มีความรู้และมีทักษะในเรื่องภาษีอากร และผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรถูกกำหนดวันเวลาในการรับชำระภาษี ให้มีความชัดเจนแน่นอน เปิดให้บริการรับชำระภาษีนอกเวลาราชการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้เสียภาษี และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอเพื่อเป็นการประหยัดเวลา

กิตติศักดิ์ แจ่มจรูณ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของกองคลังสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของกองคลังสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของกองคลังสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ประชาชนผู้มีสิทธิชำระภาษีจากทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี พ.ศ. 2550 ของงานผลประโยชน์และพัฒนา รายได้ กองคลัง สำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำนวน 4,880 คน โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 356 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว, สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว และใช้ LSD เพื่อทดสอบว่า ตัวแปรใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของกองคลังสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การให้ความรู้และคำปรึกษา

สุทธิกานต์ ชูทอง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยวิธีศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลบางละมุง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-way ANOVA และ Scheffe' test

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านความทั่วถึงและด้านความพร้อมในการให้บริการ โดยในด้านประสิทธิภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีความรวดเร็วของงานการให้บริการ ในด้านความทั่วถึง ประชาชนมีความคิดเห็นว่า มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และในด้านความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลาของการปฏิบัติราชการ

ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และปัจจัยด้านเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05