

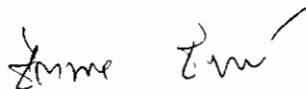
ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ต่อการจัดเก็บภาษี  
ในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว

กษมา เทียมเพชร

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
กรกฎาคม 2556  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

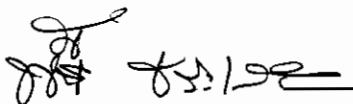
คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการบริหารและคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการบริหาร ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ กษมา เทียมเพ็ชร ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการบริหาร



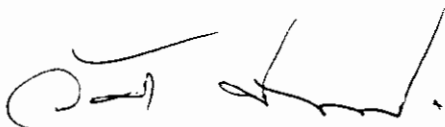
(อาจารย์ชิตพล ชัยมะตัน)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานปัญหาพิเศษทางการบริหาร



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชนีย์ ธารเสนา)



กรรมการ

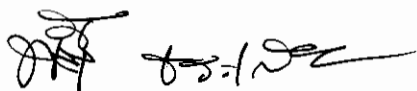
(ดร. วัลลภ ศัพท์พันธุ์)



กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์ชิตพล ชัยมะตัน)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชนีย์ ธารเสนา)

วันที่ 30 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2556

## ประกาศคุณูปการ

การศึกษาปัญหาพิเศษเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว สำเร็จเรียบร้อยอย่างสมบูรณ์ โดยได้รับการอนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ชิตพล ชัยมะดัน ที่ได้ให้คำแนะนำในการ คัดเลือกเรื่องที่ศึกษา รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้ข้อคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานี้ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป รุ่น 9 ที่ให้ความช่วยเหลือพร้อมให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานวิจัยปัญหาพิเศษฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณบิดามารดาและขอขอบคุณพี่น้องในครอบครัวที่คอยสนับสนุนและให้กำลังใจแก่ข้าพเจ้าในการศึกษาเล่าเรียนจนสำเร็จลุล่วงเสมอมา

กษมา เทียมเพชร

54930427: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ การประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี/ เทศบาลเมืองสระแก้ว

กษมา เทียมเพชร: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี  
ของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว (SATISFACTION OF PEOPLE FOR PUBLICATION  
OF TAX COLLECTION OF MUANG SA KAEO MUNICIPALITY, SA KAEO PROVINCE)  
อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: ชิตพล ชัยมะดัน, ศศ.ม. 87 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว  
โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จากประชาชนที่มาชำระภาษี ณ สำนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว  
จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา  
ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย กับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบ  
สมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วยค่า t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับ  
ปริญญาตรี สมรสแล้ว มีรายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไปและส่วนใหญ่ทราบข่าว  
การประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีจากสื่อวิทยุและหอกระจายข่าว นอกจากนี้ยังพบว่า ในภาพรวม  
ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว  
จังหวัดสระแก้ว ในระดับมาก เมื่อทำการจัดอันดับพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ  
การประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษี จากสื่อวิทยุและหอกระจายข่าว เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ได้แก่  
สื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์) สื่อบุคคล และสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ) ตามลำดับ และผลการทดสอบ  
สมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาล  
เมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ  
ทางสถิติ .05 ส่วนด้านอายุ สถานภาพสมรสและรายได้ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

54930427: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A. (GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SATISFACTION OF PEOPLE/ PUBLICATION OF TAX COLLECTION/ MUANG SA KAEO MUNICIPALITY, SA KAEO PROVINCE

KASAMA TIAMPHEE: SATISFACTION OF PEOPLE FOR PUBLICATION OF TAX COLLECTION OF MUANG SA KAEO MUNICIPALITY, SA KAEO PROVINCE.

ADVISOR: CHITTAPOL CHAIMADAN, M.A., 87 P., 2013.

This study aims to examine and to compare satisfaction of people for publication of tax collection of Muang Sa Kaeo Municipality, Sa Kaeo Province. The samples derived from simple random sampling are consisted of 400 people coming for paying tax at the Office of Muang Sa Kaeo Municipality. Questionnaire is used as data collecting tool. Statistics used for data analysis are frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics used for hypothesis test are t-test and One-way ANOVA.

The findings show that the majority of the samples are married female aged 31-40 years old with Bachelor's Degree and their salary is  $\geq 15,001$  baht. The publication channel that most of the samples receive the information of tax collection is radio and community news announcement. The overview of people's satisfaction of tax collection publication of Sa Kaeo province is rated high. When considering by aspect, it is found that the publication channels most satisfying the people is radio and community news announcement, followed by poster, people in community, and brochure, respectively.

From the comparison of satisfaction, it is found that the satisfaction of people with differences of sex and educational level is not different. Meanwhile, the satisfaction of people with differences of age, marital status, and salary is different at statistical difference of .05.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่ออังกฤษ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	2
สมมติฐานของการวิจัย .....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ .....	6
แนวคิดและทฤษฎีการประชาสัมพันธ์ .....	13
แนวนโยบายของรัฐบาลต่อการจัดเก็บภาษี .....	25
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น .....	42
ข้อมูลทั่วไปของเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว .....	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	49
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	55

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
เกณฑ์การแปลผล .....	56
4 ผลการวิจัย .....	57
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	57
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี ...	60
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน .....	65
5 อภิปรายและสรุปผล .....	74
สรุปผลการวิจัย .....	74
อภิปรายผล .....	75
ข้อเสนอแนะ .....	76
บรรณานุกรม .....	78
ภาคผนวก .....	82
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	87

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 การขอคืนภาษีบำรุงท้องที่.....	37
2 รายงานตรวจสอบข้อมูลชุมชน เทศบาลเมืองสระแก้ว.....	48
3 ข้อมูลผู้เสียภาษีและจำนวนภาษีในปีงบประมาณ 2555.....	49
4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	53
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	57
6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	58
7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	58
8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	59
9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้.....	59
10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข่าว การประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว.....	60
11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จากสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ).....	60
12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จากสื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์).....	61
13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จากสื่อวิทยุและ หอกระจายข่าว.....	62
14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จากสื่อบุคคล.....	63
15 สรุประดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมือง สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมและรายด้าน.....	64
16 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจ ต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ด้วยวิธี Independent Samples t-test (2-tailed) ในภาพรวม.....	65



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
17 การทดสอบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม จำแนกตามอายุ.....	65
18 การทดสอบความแปรปรวนระหว่างอายุกับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) .....	66
19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ.....	66
20 การทดสอบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	67
21 การทดสอบความแปรปรวนระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อ การประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA).....	68
22 การทดสอบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม จำแนกตาม สถานภาพสมรส.....	69
23 การทดสอบความแปรปรวนระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจต่อ การประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA).....	69
24 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามสถานภาพ สมรส .....	70
25 การทดสอบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม จำแนกตาม รายได้.....	71

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
26 การทดสอบความแปรปรวนระหว่างรายได้กับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) .....	71
27 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้.....	72
28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย .....	73

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 โครงสร้างรายได้ของท้องถิ่น .....	32

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลมีหน้าที่หลายประการในการทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข นอกจากหน้าที่ในการรักษาความสงบภายในประเทศและป้องกันประเทศจากการรุกรานของข้าศึกศัตรูแล้วยังมีหน้าที่ในการจัดการดูแลและส่งเสริมการสาธารณสุข การศึกษา การเกษตร การอุตสาหกรรม การสื่อสาร การพลังงานและการพาณิชย์ เป็นต้น การดำเนินกิจการของรัฐบาลดังกล่าวเห็นได้ว่าต้องมีค่าใช้จ่าย รัฐบาลจึงจำเป็นต้องหารายได้เพื่อให้พอกับค่าใช้จ่ายนั้น รายได้ของรัฐบาลได้มาจากหลายทาง เช่น การจัดเก็บภาษีอากร การขายสินค้า การให้บริการ การรับบริจาคหรือความช่วยเหลือ ฯลฯ แต่ในบรรดารายได้เหล่านี้ ภาษีอากรเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญที่สุดของรัฐบาล (กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร, 2547)

ด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดไว้ในหมวด 14 รวม 10 มาตรา ตั้งแต่มาตรา 281 ถึงมาตรา 290 สรุปได้ว่า รัฐต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่น ตามหลักปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายใต้กรอบของกฎหมายและเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง, 2551 อ้างถึงใน มนัสพันธ์ ตันเกียรติ, 2553)

รัฐบาลจึงมีความจำเป็นที่จะต้องหาแหล่งรายได้ใหม่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งปรับปรุงหลักเกณฑ์การแบ่งสรรภาษีอากรและเงินอุดหนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของงบประมาณเพื่อการถ่ายโอนและงบประมาณเพื่อสนับสนุนการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อาจเพิ่มขึ้นในอนาคต ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนาศักยภาพทางการเงินการคลัง โดยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บและการจัดหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ดำเนินภารกิจที่ได้รับมอบหมายและภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนได้อย่างมีมาตรฐานที่รัฐกำหนดและลดช่องว่างทางการคลังระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขีดความสามารถในการพึ่งพาตนเองทางการเงินการคลังบนพื้นฐานรายได้ของตนเอง (กระทรวงมหาดไทย, 2551 อ้างถึงใน มนัสพันธ์

ต้นเกียรติ, 2553)

ดังนั้นการที่เทศบาลจะสามารถดำเนินการต่าง ๆ ได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้จำเป็นต้องมีรายได้เป็นของตนเอง ในการดำเนินงานของเทศบาล การจัดเก็บรายได้และการใช้จ่ายจะถูกควบคุมกำหนดโดยตรงจากรัฐบาล โดยรัฐบาลกำหนดเป็นกฎหมายว่าจะมีรายได้กี่ประเภทมีอะไรบ้างและจะได้มาอย่างไรบ้าง เช่น ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ฯลฯ และอัตราในการจัดเก็บภาษี รวมทั้งการแบ่งรายได้ประเภทภาษีให้แก่เทศบาล ส่วนกลางก็เป็นผู้กำหนดอีกด้วย

ในปัจจุบันเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ได้ดำเนินการจัดเก็บภาษีไม่ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากประชาชน ไม่ได้ให้ความร่วมมือในการเสียภาษีเท่าที่ควรจึงควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อขอความร่วมมือและให้ข้อมูลแก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ประกอบกับในยุคปัจจุบันเป็นยุคของการสื่อสารที่ไม่จำกัด ผู้ศึกษาจึงได้เห็นความสำคัญของการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีของเทศบาลซึ่งสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น ป้ายโฆษณา แผ่นพับใบปลิว การออกเสียงตามหอกระจายข่าวและเว็บไซต์ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว เพื่อเทศบาลเมืองสระแก้วจะได้นำไปปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรสและรายได้

### สมมติฐานการวิจัย

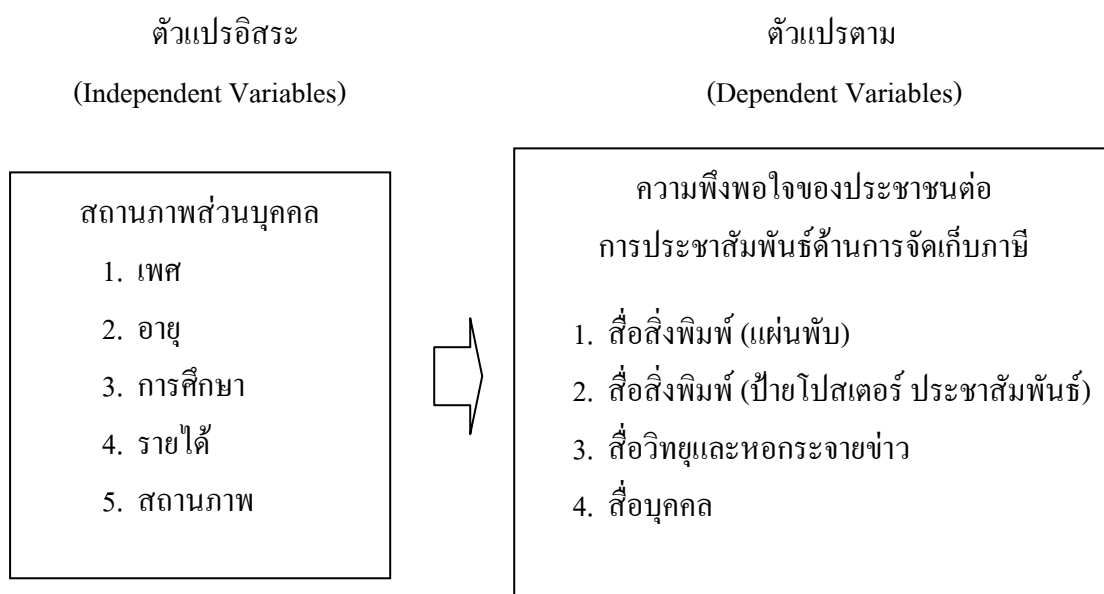
1. ประชาชนที่มีเพศ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสามารถกำหนดกรอบการศึกษาได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
2. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรสและรายได้
3. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงการจัดเก็บภาษีในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว และเทศบาลอื่น ๆ ต่อไป

## ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร: การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาจากประชาชนผู้ชำระภาษีอากร ณ ที่ทำการเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำนวน 3,958 คน (เทศบาลเมืองสระแก้ว, 2556)

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ระยะเวลาในการวิจัย เดือนตุลาคม 2555-มีนาคม 2556

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยให้คำจำกัดความของคำบางคำเพื่อสะดวกในการแปลความหมายและความเข้าใจตรงกัน ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิดเห็นทัศนคติของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีในส่วนของสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ) สื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์) สื่อวิทยุและหออกระจายข่าวสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์) และสื่อบุคคล

การประชาสัมพันธ์ คือ วิธีการของหน่วยงานที่มีแผนการกระทำต่อเนื่องกันไปในทางการสร้างหรือรักษาไว้ ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูลความรู้ความเข้าใจและให้ความสนับสนุนร่วมมือซึ่งกันและกันเพื่อให้งานสถาบันดำเนินไปได้ด้วยดี

สื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ) หมายถึง สื่อประชาสัมพันธ์ของเทศบาลในส่วนของเอกสารแผ่นพับ ซึ่งมีการสื่อสารข้อมูลที่ ใช้ภาษาสื่อสารที่ง่าย ไม่ซับซ้อน สีสันภาพประกอบสวยงาม เน้นข้อมูลและรายละเอียดที่ชัดเจน

สื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์) หมายถึง สื่อประชาสัมพันธ์ของเทศบาลในส่วนของป้ายประชาสัมพันธ์ตามจุดสำคัญของชุมชน มีการสื่อสารข้อมูลที่ ใช้ภาษาสื่อสารที่ง่าย ไม่ซับซ้อน สีสันภาพประกอบสวยงาม เน้นข้อมูล รายละเอียดที่ชัดเจนและสถานที่ติดตั้งที่เหมาะสมเด่นชัด

สื่อวิทยุและหออกระจายข่าว หมายถึง สื่อประชาสัมพันธ์ของเทศบาลในส่วนของวิทยุและหออกระจายข่าวตามชุมชน โดยมีการสื่อสารถึงประชาชนตามเวลาที่เหมาะสมใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ข่าวสารมีความทั่วถึงในชุมชน ทำให้ประชาชนมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข่าวสารด้านการจัดเก็บภาษี

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์) หมายถึง สื่อประชาสัมพันธ์ของเทศบาลในเว็บไซต์ โดยมีรูปแบบของเว็บไซต์ที่ทันสมัย น่าสนใจ มีช่องทางการสื่อสารผ่านเว็บไซต์ ทำให้ประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ในการเข้าถึงข่าวสารด้านการจัดเก็บภาษี

สื่อบุคคล หมายถึง การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านเจ้าหน้าที่ทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน ในการให้ความรู้ คำแนะนำด้านการการจัดเก็บภาษี และการอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ เพศหญิง และเพศชาย อายุ หมายถึง ระยะเวลาที่นับตั้งแต่เกิดจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถามคิดเป็นปี แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ อายุต่ำกว่า 21 ปี อายุ 21-30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาที่จบแบ่งเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช., ปวส./ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี ปริญญาตรีขึ้นไป และอื่น ๆ

รายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินรายรับจากการประกอบอาชีพ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และ 15,001 บาทขึ้นไป

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพของประชาชน แบ่ง เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ โสด สมรส หม้าย/ หย่าร้างและแยกกันอยู่

ประชาชนผู้ชำระภาษีอากร หมายถึง ผู้ที่เป็นเจ้าของทรัพย์สินที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว และอยู่ในข่ายที่จะต้องเสียภาษีอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ 1) ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 2) ภาษีบำรุงท้องที่ตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 3) ภาษีป้าย ตามพระราชบัญญัติป้าย พ.ศ. 2510



## บทที่ 2

### เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสารที่เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีการประชาสัมพันธ์
3. แนวนโยบายของรัฐบาลต่อการจัดเก็บภาษี
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
5. ข้อมูลทั่วไปของเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

ก่อนที่จะได้กล่าวถึงเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งเป็นแนวคิดสำคัญที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอกล่าวถึงพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ ซึ่งเป็นแนวคิดทางจิตวิทยาสังคมไว้ดังต่อไปนี้

##### ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้หลายประการ ดังนี้

สเตราส์ และเซเลส (Struass & Sayles, 1960, p. 19 อ้างถึงใน เศรษฐพงษ์ชัย

อัครพลประชิด, 2551, หน้า 30) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุ และทางด้านจิตใจ เพื่อสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

ในมุมมองของ วรูม (Vroom, 1964, p. 29 อ้างถึงใน เศรษฐพงษ์ชัย อัครพลประชิด, 2551, หน้า 30) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นสามารถชี้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ ต่างหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยที่ทศนคติ

ด้านบวกจะชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วนทัศนคติด้านลบจะสะท้อนให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น

กิลเมอร์ (Gilmer, 1966, pp. 254-255 อ้างถึงใน เศรษฐพงษ์ชัย อัครพลประชิด, 2551, หน้า 30) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพื่อนั้นได้แก่ความรู้สึกว่ามีความสำเร็จในการทำงานรู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

วอลเลนสไตน์ (Wallenstein, 1971, p. 35 อ้างถึงใน เศรษฐพงษ์ชัย อัครพลประชิด, 2551, หน้า 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่วางไว้หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ส่วน กูด (Good, 1973, p. 320) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

ในทัศนะของ มัลลิน (Mullins, 1985, p. 280 อ้างถึงใน เศรษฐพงษ์ชัย อัครพลประชิด, 2551, หน้า 31) ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการให้ตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นจะเกิดความพอใจ เป็นการสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

โวลแมน (Wollman, 1973, p. 109 อ้างถึงใน เศรษฐพงษ์ชัย อัครพลประชิด, 2551, หน้า 31) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกมีความสุขที่เกิดขึ้นเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามที่มุ่งหมายตามความต้องการหรือแรงจูงใจ

ลูธานส์ (Luthans, 1977, p. 420 อ้างถึงใน เศรษฐพงษ์ชัย อัครพลประชิด, 2551, หน้า 31) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลรวมขององค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งสนองความต้องการและเป็นศักยภาพที่เจริญขึ้นเป็นเจตคติซึ่งแฝงอยู่

ความพึงพอใจจากทัศนะของ เชลลีย์ (Shelly, 1975, p. 126 อ้างถึงใน เศรษฐพงษ์ชัย อัครพลประชิด, 2551, หน้า 31) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกตอบสนองของมนุษย์ที่มีสองแบบ คือ ความรู้สึกในเชิงทางบวกและความรู้สึกในเชิงทางลบ ความรู้สึกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่า

ความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

จากแนวคิดดังกล่าวพอจะสรุปความหมายของคำว่าพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจ และความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ต้องการ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในเชิงการประเมินค่าของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเป็นสภาวะที่จิตปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนของความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ซึ่งความพึงพอใจนี้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออกหรือในบางกรณีก็สามารถใช้แทนกันได้

### ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ

ส่วนความหมายของคำว่าความพึงพอใจในการให้บริการนั้น นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ได้แก่ เอเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday & Anderson, 1975 อ้างถึงใน เศรษฐพงษ์ชัย อัครพลประชิด, 2551, หน้า 32) ความพึงพอใจในการให้บริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเกี่ยวกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ผู้ที่รับบริการ ไปใช้บริการ ในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน โดยที่ความพึงพอใจในการให้บริการถือเป็นเกณฑ์หนึ่งที่ใช้ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ฟิตซ์เจอร์ด และดูแรนท์ (Fitzgerald & Durant, 1980 อ้างถึงใน เศรษฐพงษ์ชัย อัครพลประชิด, 2551, หน้า 32) เสนอไว้ว่าความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ (Perception) ถึงการให้บริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยที่เกณฑ์ในการประเมินผลนั้นสามารถจำแนกออกได้เป็นเกณฑ์ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการให้บริการ และเกณฑ์ด้านวัตถุวิสัย คือ การได้รับปริมาณและคุณภาพของการให้บริการและในแต่ละด้านของเกณฑ์การประเมินดังกล่าวก็จะมีวิธีการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะที่แตกต่างกันไป

กุนลาซ และรีด (Gundlach & Reid, 1983 อ้างถึงใน เศรษฐพงษ์ชัย อัครพลประชิด, 2551, หน้า 32) เสนอว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่ประชาชนเห็นว่า เขาได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐแล้ว โดยที่บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด สำหรับนักวิชาการไทยที่ได้เสนอความพึงพอใจในการบริการหรือความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) และมณีวรรณ ต้นไทย (2533) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการภายหลังจากรับบริการจากหน่วยงานของรัฐเช่นเดียวกับกุนลาช และริต โดยเสนอว่าเป็นระดับของความพึงพอใจที่ประชาชนเกิดขึ้นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถสนองความต้องการ หรือสามารถแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

### ลักษณะของความพึงพอใจในการให้บริการ

เอเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday & Anderson, 1978, pp. 58-80 อ้างถึงใน เศรษฐพงศ์ชัย อัครพลประชิด, 2551, หน้า 33) เสนอพื้นฐาน 6 ประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการพยาบาลไว้ ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาเรียบเรียงใหม่ สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจและความสะดวกที่ได้รับบริการ (Convince) แยกเป็น
  - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office Waiting Time)
  - 1.2 การได้รับการเอาใจใส่เมื่อต้องการ (Availability When Need)
  - 1.3 ความสะดวกสบายในสถานบันเทิง (Best of Getting to Care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (Coordination) แบ่งเป็น
  - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting All Needs Met at One Place)
  - 2.2 ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ (Concern)
  - 2.3 มีการติดตามผลการให้บริการ (Follow Up)
3. ความพึงพอใจต่ออธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ อธยาศัยใจคอท่าทางที่ดี และเป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจต่อผู้รับบริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information) โดยแยกออกเป็นข้อมูล

2 ประเภท คือ

- 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุหรือเรื่องราวที่มารับบริการ
- 4.2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับการดำเนินการให้บริการที่จะได้รับ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการได้รับ โดยพิจารณาจากทัศนคติของผู้รับบริการ

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อมารับบริการ (Out-of-pocket Cost)

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2542, หน้า 25-26) เสนอไว้ว่า ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มักเกิดขึ้นในกระบวนการของการให้บริการ ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับในแต่ละสถานการณ์ ในประการนี้ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการจึงแตกต่างกันไปได้ตามช่วงเวลาของการให้บริการ ซึ่งมีองค์ประกอบ

ที่พิจารณาในประการต่าง ๆ กล่าวคือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะรู้ว่าสิ่งที่ได้รับนั้นมีลักษณะตามสัญญาของการจัดบริการแต่ละประเภทที่ได้รับมาหรือไม่ มากหรือน้อยเพียงใด
2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ โดยผู้รับบริการจะรู้ว่าวิธีที่นำเสนอให้บริการในเชิงกระบวนการของผู้ให้บริการนั้น มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นการให้ความสะดวกในเรื่องของการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมในการแสดงออกในการให้บริการ ตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาตอบสนองต่อการให้บริการของผู้ให้บริการในด้านความรับผิดชอบ รวมทั้งการใช้ภาษาในการสื่อความหมายในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2542, หน้า 24-25) ยังได้อธิบายถึงความสำคัญของความพึงพอใจต่อการดำเนินงานบริการว่ามีลักษณะทั่วไปหลายประการดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลหนึ่งต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลนั้นจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้ บุคคลจะรับรู้เกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของบริการและคุณภาพของการบริการ โดยที่ประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ได้รับแล้วสอดคล้องกับความคาดหวังของเขา่อมทำให้เขาเกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจต่อการรับบริการนั้น

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งของการบริการ โดยผู้รับบริการย่อมคาดหมายไว้ก่อนที่เขาจะได้รับบริการว่าสิ่งที่ควรได้รับจากบริการนั้นจะเป็นอย่างไร อันอาจเกิดมาจากการบอกเล่า การรับทราบข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการนั้น หรือจากประสบการณ์ตรงจากการใช้บริการก็ได้ และต่อมาผู้รับบริการก็จะทำการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงจากกระบวนการที่เกิดขึ้น เปรียบเทียบกับสิ่งที่เขาคาดหมายเอาไว้ และหากที่สิ่งที่เกิดขึ้นนั้นเป็นไปตามความคาดหวังก็เท่ากับเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Correctly Confirmed) กับความคาดหวังที่เขามีและเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ โดยอาจจะสูงหรือต่ำกว่าที่เขาคาดหวังไว้ก็เท่ากับเป็นการยืนยันความคาดเคลื่อน (Disconfirmation) ช่วงของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการบริการที่ได้รับ (Discrepancy) นี้เองเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญ

3. ความพึงพอใจในการให้บริการนั้นเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกชอบในสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปร (Vary) ได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์และช่วงเวลา

ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากหน่วยงานของภาครัฐนั้น ย่อมเกิดขึ้นเมื่อประชาชนผู้มารับบริการที่ตรงหรือสอดคล้องกับความต้องการที่เขาคาดหวังไว้และความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการนี้เอง ย่อมสะท้อนคุณภาพของการให้บริการ เนื่องจากหากประชาชนที่มารับบริการเห็นว่า บริการที่เขาได้รับนั้นสอดคล้องหรือสามารถสนองตอบความต้องการของเขาแล้วการให้บริการนั้นย่อมเป็นไปได้โดยมีคุณภาพหรือมีคุณภาพของการให้บริการนั่นเอง และจากประการนี้เอง หน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนจึงต้องมีวิธีการวัดความพึงพอใจในการมาใช้บริการหรือรับบริการ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วก็มักจะมี ความแตกต่างกันบ้างในแง่ของเครื่องมือ วิธีการและชนิดของข้อมูลที่ทำกรเก็บรวบรวม โดยหน่วยงานบางแห่งก็นิยมใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็นหรือการสำรวจความพึงพอใจ โดยคาดหมายว่าหน่วยงานนั้นจะนำข้อมูลที่ได้รับมาเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการให้สอดคล้องกับสิ่งที่ประชาชนต้องการ หรือสิ่งที่ประชาชนคาดหวังว่าจะได้รับจากการมารับบริการ และจากที่ได้นำเสนอไปแล้วจะเห็นได้ว่าในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจซึ่งคาบเกี่ยวกับองค์การและการบริหารงานนั้น โดยทั่วไปเรามักจะทำการศึกษาความพึงพอใจในมิติของความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการจากหน่วยงานหรือองค์กร ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอันดับแรกในการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้นพร้อม ๆ กับผู้ปฏิบัติงานเองก็พยายามที่จะแสวงหาสิ่งตอบแทนที่สนองความต้องการของตนด้วย แต่มีบางอย่างที่ควรคำนึงถึงคือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของตนจะไม่มีแรงจูงใจอีกต่อไป และยังพบว่าปัจจัยที่ได้รับการตอบสนองแล้วไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไปจะพยายามหลีกเลี่ยงไม่ยอมเข้าไปเกี่ยวข้องกับงานนั้นอีกต่อไป ดังนั้นในการจูงใจที่ผู้บริหารนำไปใช้จะต้องหลีกเลี่ยงในสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจและเกิดความขัดเคืองใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน การจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิผลนั้น อาศัยสิ่งจูงใจหลายอย่างและมีสัดส่วนที่เหมาะสม สิ่งจูงใจอย่างหนึ่งอาจจะเหมาะสมสำหรับบุคคลกลุ่มหนึ่งเท่านั้น ไม่อาจมีผลต่อบุคคลกลุ่มอื่นได้ สิ่งจูงใจมี 2 ประเภท 1) สิ่งจูงใจในทางบวก โดยทั่วไป ได้แก่ เงิน ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับการยกย่องนับถือ การมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การมีการแข่งขัน การมีโอกาสที่จะได้รับความรู้หรือประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นและตลอดทั้งการมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นต้น และ 2) สิ่งจูงใจในทางลบ ได้แก่ การลงโทษหรือการขู่เชิญที่จะผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมไปในทางที่ต้องการ โดยทั่วไป ได้แก่ การตักเตือน การตัดเงินเดือน การให้ออกและการปลดออกจากงาน เป็นต้น (แสวง จันทร์ถนอม, 2538, หน้า 125)

ในแง่ความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการนั้น จิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2542, หน้า 35-37) มองว่า เป้าหมายของความสำคัญในการให้บริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจ

ให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี รวมทั้งประทับใจในการบริการ โดยประการนี้ ความพึงพอใจไม่ว่าจะในมิติของผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ทั้งนี้เพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542) ได้เสนอมุมมองความสำคัญของความพึงพอใจทั้งต่อผู้ให้บริการ และต่อผู้รับบริการ ไว้ยาวนานน่าสนใจกล่าวคือ ในเชิงความสำคัญต่อผู้ให้บริการนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการและเป็นตัวแปรสำคัญตัวหนึ่งในการประเมินคุณภาพของการให้บริการ โดยหากกิจการใดให้บริการอย่างดีมีคุณภาพสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการก็จะย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มที่ผู้รับบริการจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป นอกจากนี้ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการนั้น ยังช่วยชี้ให้เห็นถึงคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการอีกด้วยและไม่ได้มีความสำคัญที่น้อยไปกว่าการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่อย่างใด ทั้งนี้เนื่องจาก ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานเองมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ อันนำมาซึ่งคุณภาพของการให้บริการในทางที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และส่งผลต่อเนื่องให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุดนั่นเอง

ส่วนความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งเป็นความสำคัญต่อผู้รับบริการนั้น จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้รับบริการอันเกิดจากการรับบริการ โดยเมื่อองค์กรที่ให้บริการได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการต่อผู้รับบริการหรือลูกค้าแล้ว องค์กรย่อมจะพยายามแสวงหาหรือนำบริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันในเชิงการแข่งขันส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) และส่งผลที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของเขาตามที่คาดหมายไว้ โดยเฉพาะสำหรับบริการหลายเรื่องที่จะช่วยทำให้เกิดความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

สรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

#### การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516, หน้า 552-553 อ้างถึงใน อดุลย์ หิริรักษ์ เสาวนีย์, 2542, หน้า 33) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในการบริการประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับมาให้บริการ
2. ลักษณะให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่า การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม

3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
4. ผู้ให้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการให้บริการ
5. ประชาชนปติดยจากการให้บริการ คือผู้ให้บริการ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ

#### 6. ความมีระเบียบในการบริการ

มิลเล็ท (Millet, 1954, p. 357 อ้างถึงใน ประสิทธิ์ ศิริแสง, 2542, หน้า 30) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Satisfactory Service) หรือ ความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ให้พิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Eguatable Service) แก่ผู้รับบริการ
2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service)
4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของบริการนั้นขึ้นไปเรื่อย ๆ

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการของนักวิชาการทั้งหลายที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่ต้องการได้รับการตอบสนองพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคลเป็นความพยายามที่จะขจัดความตรึงเครียดเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการ

### แนวคิดและทฤษฎีการประชาสัมพันธ์

#### ความหมายและความสำคัญของการประชาสัมพันธ์

กล่าวว่าการประชาสัมพันธ์มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้  
 ลักษณะ สตะเวทิน (2542, หน้า 160) การประชาสัมพันธ์เป็นการสื่อสารแบบหนึ่งที่ต้องอาศัยผู้มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์มาจัดการดำเนินการใน



การดำเนินงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์มีแนวคิดอยู่ 2 ประการ คือ

ประการแรก การประชาสัมพันธ์เป็นส่วนหนึ่งของงานบริหารองค์กร ผู้บริหาร ฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ควรมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน นโยบายหลักขององค์กรมากำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน และกิจกรรมสำหรับ การประชาสัมพันธ์

ประการสอง การประชาสัมพันธ์มีภาระหน้าที่ซึ่งต้องรับผิดชอบ คือ หน้าที่ การบอกกล่าวชี้แจงข่าวสารขององค์กร ไปสู่ประชาชน ในขณะเดียวกันต้องรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน กลับมาสู่องค์กรด้วย เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน การแนะนำผู้บริหารให้ทราบถึงวิธีการและแนวทางเพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับของประชาชน การเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารและเชื่อมความเข้าใจกับกลุ่มประชาชน ภายในองค์กรและนอกองค์กร และการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

คัลลิป และเซนเตอร์ (Cutlip & Center, 1978 p. 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การติดต่อสื่อสาร หรือการสื่อความหมายทางด้านความคิดเห็นจากองค์กร สถาบัน ไปสู่กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและประมุขิตที่ประชาชนมีต่อองค์กรสถาบันด้วยความพยายามอย่างจริงจัง โดยมุ่งที่จะสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน

นิวซัม และสกอตต์ (Newsom & Scott, 1976, p. 3) ได้เน้นว่า การประชาสัมพันธ์เป็นงานที่มีความสลับซับซ้อนเพราะงานนี้ไม่เพียงแต่จะต้องมีทักษะหลาย ๆ ด้าน หากแต่ยังต้องมีพลังแห่งความคิด (Brain Power) เพื่อการสร้างสรรค์และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปด้วยดี สิ่งนี้เองเป็นงานที่ทำทนายต่อการประชาสัมพันธ์

เสรี วงษ์มณฑา (2527, หน้า 71 อ้างถึงใน ทวีศาสตร์ ตั้งปฐมวงศ์, 2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประชาสัมพันธ์ มาจากคำว่า ประชาสัมพันธ์ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Relations หรือเรียกย่อ ๆ ว่า PR หมายถึง การมีสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประชาชน สร้างสรรค์จรรโลงความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มประชาชนป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิดตลอดจนขจัดและลดสาเหตุแห่งความขัดแย้งต่าง ๆ รวมทั้งสนับสนุนนโยบายการดำเนินงานของสถาบันเสริมสร้างรักษาชื่อเสียง เกียรติคุณ ความนิยม เชื่อถือศรัทธาและความร่วมมือจากประชาชนที่พึงมีต่อหน่วยงาน สถาบัน

จากที่ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายของคำว่าประชาสัมพันธ์ สรุปได้ว่าเป็น การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงาน โครงการกับบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนทั่วไปได้รับทราบข่าวสารเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจให้ความสนับสนุนการดำเนินงานหรือองค์กรให้ดำเนินไปตามวัตถุประสงค์เป็นอย่างดีมีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว

### วัตถุประสงค์การประชาสัมพันธ์

วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ คือ ความมุ่งหมายของสถานประกอบการ หน่วยงาน องค์กร บริษัท ห้าง ร้าน หรือกลุ่ม ที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ การกระทำความเข้าใจที่ถูกต้อง แก่ประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายของตน (มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา, 2549 อ้างถึงใน อรรถกร รังษิวงศ์, 2552)

วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์มี 3 ประเภท

1. วัตถุประสงค์ทั่วไปของการประชาสัมพันธ์เป็นความพยายามของหน่วยงานหรือ องค์กรในอันที่จะสร้างสรรค์และส่งเสริมในเรื่องต่อไป

1.1 แจ้งเรื่องราวความจริงให้ประชาชนทราบ เป็นการให้ข้อมูลและความรู้โดย การสร้างความเข้าใจ อธิบาย ชี้แจง ซึ่งความเป็นจริง ความถูกต้อง ที่ต้องการจะให้ประชาชนหรือ กลุ่มเป้าหมายได้รับทราบและมีผลสะท้อนกลับมาตามที่ต้องการ เช่น การตอบรับ การเข้าร่วม การสนับสนุน ฯลฯ

1.2 สร้างเสริมและรักษาชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดีขององค์กร เพื่อให้ประชาชน เชื่อมั่น ศรัทธาและไว้วางใจ เป็นการสร้างความรู้สึที่ดีๆของประชาชน และพยายามรักษาไว้ให้คง อยู่นานที่สุดเท่าที่จะนานได้ หรือเป็นเกียรติภูมิขององค์กรต่อไปในการสร้างเกียรติภูมิขององค์กร อาจเป็นเรื่อง

1.2.1 ความเก่าแก่ขององค์กรที่ตั้งมานาน

1.2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในคุณภาพ ความซื่อสัตย์

1.2.3 การช่วยเหลือส่วนรวม หรือสังคม หรือสาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ เช่น ส่งเสริมวัฒนธรรม ให้บริการห้องสมุด สร้างถนน จัดโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ฯลฯ

1.2.4 เครือข่ายหรือสาขามีมาก และกระจายอยู่ทั่วไป ทำให้สามารถให้บริการได้ อย่างทั่วถึง

1.2.5 ความเป็นผู้บุกเบิกหรือเป็นเจ้าของแรกในผลิตภัณฑ์หรือบริการ

1.3 การสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างองค์กรกับประชาชน โดยการใช้สื่อที่ สามารถเข้าถึงประชาชนได้จำนวนมาก ๆ ในลักษณะเป็นสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ เพื่อให้ประชาชนรู้จักและมีความรู้สึกคุ้นเคยได้มีการติดต่อสื่อสารกัน อย่างเป็นทางการสองทาง คือการส่งข่าวและการตอบกลับ

2. วัตถุประสงค์เฉพาะกิจของการประชาสัมพันธ์ เป็นการจัดการประชาสัมพันธ์เฉพาะ แต่ละงานหรือแต่ละองค์กรที่มีลักษณะการดำเนินงาน หรือการผลิต หรือการให้บริการที่มี ความแตกต่างกันช่วยให้ประชาชนที่จะมาติดต่อสามารถเข้าใจและปฏิบัติตนได้ถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิ

หน้าที่ เจื่อนใจ กฎระเบียบ กฎหมาย ประเพณี และวัฒนธรรมประจำองค์กรนั้น ๆ ฉะนั้น การประชาสัมพันธ์เฉพาะกิจจึงมีแนวโน้มการดำเนินงานเพื่องาน หรือ โครงการหรือกิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่ง

2.1 เผยแพร่เกียรติคุณ ความดีงามขององค์กรให้เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป ทั้งแก่สมาชิก ภายในองค์กรและประชาชนภายนอกองค์กร

2.2 ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในกิจกรรมที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้

2.3 ประกาศคุณความดี ความเด่น ความเป็นหนึ่งขององค์กรแก่ประชาชน ตลอดจน รางวัลเกียรติยศที่องค์กรได้รับการยกย่องหรือมาตรฐานที่แสดงความเชื่อถือตามสากลนิยม

2.4 ชักชวน จูงใจให้ประชาชนโดยทั่วไปหรือกลุ่มเป้าหมายให้ความเลื่อมใสศรัทธา ในองค์กรหรือหน่วยงาน

2.5 รักษาความสัมพันธ์อันดีของประชาชนกับองค์กรให้มั่นคงไม่ให้เกิดเปลี่ยนแปลง

3. วัตถุประสงค์เพื่อการบริหารของการประชาสัมพันธ์ เป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้การบริหารขององค์กรสามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

3.1 เป็นการให้ข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจแก่พนักงานหรือบุคลากรภายในองค์กร ได้เป็นอย่างดี เช่น นโยบายขององค์กร กฎระเบียบ และประกาศข่าวสารต่าง ๆ ตลอดจนข่าวการ ขยายกิจการ

3.2 เป็นการปลูกฝังความรักและภักดีของพนักงานหรือบุคลากรทุกระดับในองค์กร นั้น เช่น การตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ ความสำนึกว่าองค์กรเป็นเสมือนบ้านตนและเป็นเจ้าของ ร่วมกัน

3.3 ทำให้ลดการขัดแย้ง หรือลดความเครียดในการทำงาน เช่น การสั่งงานตามสาย งาน การขอความร่วมมือ การเปลี่ยนแปลงระบบงานใหม่ การทำกิจกรรมเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ กิจกรรมบันเทิง เป็นต้น

3.4 เป็นการรักษามาตรฐานการทำงาน ผลงาน และคุณภาพงานที่ดีที่สุด ตลอดจน จรรยาบรรณที่ดีในงานอาชีพ เช่น การจัดรูปแบบในการทำงาน การจัดกำลังคนในการทำงาน การใช้เครื่องมือเครื่องจักรอย่างถูกวิธี การใช้วัสดุคืบและวัสดุอย่างคุ้มค่า และการจ่ายค่าจ้าง เงินเดือนอย่างยุติธรรม ตลอดจนการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี

3.5 เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้แสดง ความคิดเห็นของประชาชนและพนักงานทุกคน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการทำงาน

3.6 สร้างเสถียรภาพขององค์กรหรือหน่วยงานให้มีความมั่นคง เช่น การรับฟัง ความคิดเห็นของประชาชนและพนักงานทุกคน ตลอดจนกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการสร้าง

ความพึงพอใจ ความยุติธรรมและความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

3.7 เป็นการติดตามและประเมินผลการทำงานขององค์กร เพื่อให้ได้ประจักษ์ของพนักงานและประชาชน หรือกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และวิธีการแก้ไขที่เหมาะสม

สื่อมวลชนสัมพันธ์เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสื่อมวลชน ซึ่งถือว่าเป็นรากฐานของการประชาสัมพันธ์ องค์กรต่าง ๆ ต้องพยายามสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน การประชาสัมพันธ์จะไม่ประสบความสำเร็จได้ถ้าสื่อมวลชนไม่ให้ความสนใจในกิจกรรมขององค์กร

นักประชาสัมพันธ์ที่ดี คือ คนที่มีความคิดสร้างสรรค์ กิจกรรมที่สร้างความสนใจสำหรับสื่อมวลชนทำให้สื่อมวลชนเกิดความรู้สึกว่าถ้าไม่ได้เผยแพร่จะตกข่าว ต้องสร้างความรู้สึกรู้สึกให้เกิดขึ้นว่า ถ้าสื่อมวลชนไม่ได้ข่าวขององค์กรจะเป็นการตกข่าว โดยองค์กรไม่จำเป็นต้องส่งข่าวให้ถ้าได้นักประชาสัมพันธ์อยู่ในมือที่มีลักษณะความคิดสร้างสรรค์ ที่จะจัดกิจกรรมเพื่อดึงดูดสื่อมวลชนให้หันมาสนใจและ ไม่ต้องมานั่งแจกข่าวมากมาย

#### ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์

ในโลกยุคข้อมูลข่าวสารไร้พรมแดนยอมรับกันว่า การประชาสัมพันธ์เป็นขบวนการและกิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีร่วมกัน ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับคนร่วมสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งลักษณะของสังคมทุกวันนี้ที่ความซับซ้อนมากยิ่งขึ้นเป็นลำดับ การประชาสัมพันธ์จึงเป็นหัวใจสำคัญที่มีส่วนเอื้ออำนวยให้เกิดความเข้าใจกันและความร่วมมือจากทุกฝ่ายเพราะมนุษย์ยากที่จะประสบความสำเร็จได้จากการทำงานตามลำพังคนเดียว โดยปราศจากการยอมรับ ความเข้าใจ และความร่วมมือสนับสนุนจากผู้อื่น ครอบคลุมที่หน่วยงานสถาบัน ยังคงต้องอาศัยศรัทธาและแรงสนับสนุนจากประชาชน ครอบคลุมที่การประชาสัมพันธ์ได้กลายเป็นส่วนประกอบสำคัญในการบริหารงานเพื่อให้กิจการทั้งหลายดำเนินไปด้วยดีมีความราบรื่นและประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับและความพึงพอใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง งานประชาสัมพันธ์เป็นงานสื่อสัมพันธ์ที่มีความสำคัญ และมีขอบเขตกว้างขวาง มีระบบงานที่สลับซับซ้อนที่เสริมสร้างลักษณะความเป็นผู้นำขององค์กรและบุคคล ซึ่งสามารถสรุปความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ได้ดังนี้ (สะอาด ตันสุภผล, 2527 อ้างถึงใน ทวีศาสตร์ ตั้งปฐมวงศ์, 2544)

1. การประชาสัมพันธ์ช่วยส่งเสริมภาพพจน์ และสร้างค่านิยมของหน่วยงานให้ดีขึ้น หมายถึง การสร้างความรู้สึกระทับใจที่บุคคลซึ่งเป็นประชาชนกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เกิดความเข้าใจหน่วยงาน จากการเผยแพร่ข่าวสารของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความยอมรับเลื่อมใสในหน่วยงานเป็นที่ยอมรับเป็นการสร้างค่านิยมให้เกิดขึ้นในองค์กร

เช่น ค่านิยมในการจรรีกรักดีต่อหน่วยงาน ค่านิยมในการปฏิบัติงานอย่างขยันขันแข็ง เพื่อแสดงศักยภาพของการทำงาน ทำให้ผู้ที่เข้ามาเป็นเจ้าหน้าที่พนักงานภูมิใจในบทบาทและความสำคัญของตนเองที่มีต่อหน่วยงาน

2. การประชาสัมพันธ์ช่วยป้องกันรักษาชื่อเสียงของหน่วยงาน คือ การพัฒนาปรับปรุงตัวเอง รวมทั้งสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน การป้องกันรักษาชื่อเสียงของหน่วยงานนั้นขึ้นอยู่กับกระบวนการตรวจสอบความคิดเห็น และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน หากได้ทราบว่าสิ่งใดที่ประชาชนไม่พึงปรารถนา หรืออาจนำไปสู่ความเข้าใจผิดขึ้นได้ หน่วยงานหรือองค์กรจำเป็นต้องหาวิธีป้องกันแก้ไข โดยการพัฒนาปรับปรุงในจุดที่เป็นปัญหาอยู่เสมอ จะทำให้ชื่อเสียงของหน่วยงานไม่เสื่อมเสีย และได้รับการกล่าวขวัญในแง่ดีตลอดไป

3. การประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้เกิดขึ้นระหว่างผู้บริหารกับผู้ร่วมงาน หากการสื่อสารสร้างความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกันจะทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ไม่เกิดช่องว่างในการทำงานและมีการประสานงานกัน ทำให้งานบรรลุความสำเร็จเนื่องจากแต่ละฝ่ายมีความจริงใจในการทำงานร่วมกันและร่วมมือกันได้ในที่สุด

4. การประชาสัมพันธ์ช่วยส่งเสริมการขายและการตลาด การประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความเลื่อมใสศรัทธาให้แก่ผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคเกิดทัศนคติที่ดีต่อบริษัทผู้ผลิตสินค้า เกิดความยินยอมในตราหือ และอาจเกิดความจงรักภักดีต่อผลิตภัณฑ์เนื่องจากความเลื่อมใสศรัทธาเชื่อถือในบริษัทผู้ผลิตเหตุที่บริษัทได้รับการยอมรับเนื่องจากการใช้การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือ เผยแพร่ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง และมีการตรวจสอบทัศนคติความคิดเห็น ค่านิยมของกลุ่มเป้าหมาย เป็นการช่วยให้ฝ่ายการตลาดวางแผนงานตั้งแต่การผลิตสินค้า การจัดจำหน่าย การโฆษณา ฯลฯ ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ชัยนันท์ นันทพันธ์ (2536 อ้างถึงใน ทวีศาสตร์ ตั้งปฐมวงศ์, 2544) กล่าวสรุปถึงความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า เมื่อมีการขยายตัวของสังคมมนุษย์ ทำให้มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันอย่างมีระเบียบแบบแผนมีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและการอยู่ร่วมกันในสังคม ความสัมพันธ์เป็นส่วนตัวจะลดน้อยลง แต่จะมีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นทางการเข้ามาแทนที่ เมื่อมาถึงจุดนี้การประชาสัมพันธ์จึงเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานอย่างปฏิเสธไม่ได้ในหน่วยงานของทางราชการต้องทำการเผยแพร่ข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน ตลอดจนหยั่งรู้ประชามติ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดนโยบายหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพในวงการธุรกิจ การประชาสัมพันธ์จะช่วยสร้างความเข้าใจระหว่างลูกค้า กับผู้บริหารและพนักงาน จึงต้องมีการดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจัง เพราะธุรกิจแข่งขันในด้านการผลิต การจัดจำหน่าย และ

การให้บริการและหากเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ที่ต้องอาศัยแรงงาน อาจมีความขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการผลิตหรือนายทุนกับคนงาน จึงต้องใช้แรงงานสัมพันธ์เป็นเรื่องของการประชาสัมพันธ์ ในลักษณะหนึ่งและมีบทบาทสำคัญในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างนายจ้างจากที่กล่าวมาแล้ว ทั้งหมดจึงเป็นการตอบคำถามที่ว่า “การประชาสัมพันธ์นั้นสำคัญไฉน”

วิรัช ลภีรัตนกุล (2540 อ้างถึงใน ทวีศาสตร์ ตั้งปฐมวงศ์, 2544) ได้กล่าวถึง การประชาสัมพันธ์มีหลักสำคัญที่พึงจะยึดถือและปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. ต้องมุ่งประโยชน์ส่วนรวมเป็นส่วนใหญ่ เพราะประโยชน์ของคนกลุ่มต่างๆมักขัดกัน การแก้ไขข้อขัดแย้งให้เป็นเรื่องสมานฉันท์จึงเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยเวลาและการให้การศึกษาด้วยการ มีศิลปะ และชั้นเชิงในการเจรจาจึงสัมฤทธิ์ผล
2. ต้องรู้จักใจคนกลุ่มต่าง ๆ ความรู้ในทางจิตวิทยาและสังคมวิทยาจะช่วยให้มากหากไม่ รู้จิตใจก็ไม่สามารถประสานผลประโยชน์ให้เข้ากันได้
3. ต้องรู้นโยบายของหน่วยงานเพราะนโยบายกับการปฏิบัติอาจเน้นไปทางใดทางหนึ่ง และปฏิบัติสิ่งใดก่อนหลัง ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเทศะ
4. ต้องรู้เทคนิคเครื่องมือการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ คือ ปาฐกถา หนังสือพิมพ์ เอกสาร วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ ภาพยนตร์ และต้องทราบเครื่องมือเหล่านี้จะเหมาะสมแก่งานประเภทใด
5. ต้องยึดหลักความจริงและความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อให้คนทั้งหลายไว้วางใจ
6. ต้องปฏิบัติงาน โดยติดต่อกันเสมอจึงจะตรึงใจคน การทำงานต้องมีแผนและควรหา โอกาสทราบนโยบายจากผู้บริหารเพื่อนำไปจัดทำโครงการที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน
7. ต้องเปิดเผยอย่างไม่มีเงื่อนไข
8. การประชาสัมพันธ์รวมทั้งบุคคลและอุปกรณ์ประชาสัมพันธ์ต้องมีคุณภาพสูง
9. ต้องมุ่งถึงผู้มีอิทธิพลในสังคมเป็นประการแรก เพราะผู้มีอิทธิพลในสังคมได้รับการยอมรับจะทำให้เปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของคนหมู่มากได้
10. การประชาสัมพันธ์ต้องใช้ควบคู่ไปกับการพูด เพราะส่งผลถึงพลเมืองทุกกลุ่มของ ประเทศไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้มีอิทธิพลที่จะเป็นมติมหาชน หรือเปลี่ยนแปลงนโยบายของ ประเทศได้

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ เป็นการสร้างภาพพจน์ สร้างค่านิยมเป็นการรักษาชื่อเสียงและสร้างความเข้าใจให้แก่ประชาชนเพื่อส่งเสริมและทำการเผยแพร่ข่าวสารให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจไม่ว่าจะเป็นหน่วยราชการหรือเอกชนก็ตามจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารเพื่อให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและต้องยึดหลักความจริง มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้วเป็นอย่างยิ่ง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์

ปิยนุช เกตกะ โคมล (2540) ศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรขนาดใหญ่ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารการใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร อันประกอบด้วย วารสาร SC & C Today, จดสาร SC & C Update, บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายใน, วารสาร Thaicom News, วารสาร Togetherwe Build the Future, วารสาร Phonelink Family, วารสาร INT Sight และ จดสาร Yellow Tips โดยผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของกลุ่มชินวัตร จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ ทีเทสต์ ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-35 ปี และ 36-46 ปี มีการเปิดรับข่าวสารมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-25 ปี อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ, ระดับการศึกษา, ลักษณะงาน, อายุงานและค่างาน (Job Grade) แตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีค่างาน (Job Grade) แตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์ข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีค่างาน (Job Grade) 1-7 มีการใช้ประโยชน์ข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีค่างาน (Job Grade) 8 ขึ้นไป อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ, เพศ, ระดับการศึกษา, ลักษณะงาน และอายุงานแตกต่างกันมีการใช้ประโยชน์ข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) กลุ่มตัวอย่างที่มีค่างาน (Job Grade) แตกต่างกันมีความพึงพอใจในปริมาณเนื้อหาจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีค่างาน (Job Grade) 1-7 มีความพึงพอใจในปริมาณ เนื้อหาจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีค่างาน 8 ขึ้นไป อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ, เพศ, ระดับการศึกษา, ลักษณะงาน และ อายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในปริมาณเนื้อหาจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) กลุ่มตัวอย่างมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารกับการใช้ประโยชน์ข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในเท่ากับ .6470 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันนั่นคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการเปิดรับข่าวสารมากก็จะมีการใช้ประโยชน์ข่าวสารมาก

ธารารวรรณ ภูวนา (2543) ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านปรัชญา ควรสร้างสรรค์ศรัทธาในสถาบัน สร้างสัมพันธ์กับสื่อมวลชน ด้านนโยบายควรสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนทั่วไป ในด้านวัตถุประสงค์ควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

กิจกรรม และความเคลื่อนไหวด้วยสื่อออนไลน์ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันของกลุ่มเป้าหมาย ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ด้านการจัด โครงสร้างควรกำหนดให้มีหน่วยงานระดับสำนักงาน ประชาสัมพันธ์และขึ้นตรงกับอธิการบดีมีคณะกรรมการประชาสัมพันธ์และสารนิเทศเป็นผู้กำหนด นโยบาย ด้านกระบวนการประชาสัมพันธ์ควรมีงบประมาณดำเนินการอย่างเพียงพอมีระบบการบริหารที่ยืดหยุ่นและมีอำนาจในการตัดสินใจ มีการวางแผนการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดี ด้านประเภทและลักษณะกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ควรมีบริการข่าวสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เผยแพร่กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง การนำรูปแบบการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา ไปใช้ให้มี ประสิทธิภาพควรมีการจัดสัมมนาปฏิบัติการแบบเข้มข้นให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจรูปแบบ ชัดเจนตรงกันและสามารถปฏิบัติการกิจที่รับผิดชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมจิตต์ มหัทธนนท์ (2534 อ้างถึงใน ทวีศาสตร์ ตั้งปฐมวงศ์, 2544) ได้ทำการศึกษาวิจัย รูปแบบการประชาสัมพันธ์ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า

1. ด้านนโยบายการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมอย่างยิ่ง คือ เผยแพร่ชื่อเสียงเกียรติคุณ ของสถาบันและส่งเสริมให้มีการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถาบันแก่บุคคล ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ส่วนนโยบายที่เหมาะสมมาก คือ แก้ไขและป้องกันความเข้าใจผิดที่ กลุ่มบุคคลมีต่อสถาบันสร้างสำนึกให้แก่บุคลากรของสถาบันว่าทุกคนเป็นตัวแทนของสถาบันและ เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสถาบันกับกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน
2. ด้านวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมอย่างยิ่ง คือ เพื่อเผยแพร่ผล การดำเนินงานของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลและเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสถาบัน กับกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง ส่วนวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ที่มีความเหมาะสมมาก คือ เพื่อ เผยแพร่โครงการ ภารกิจความรับผิดชอบของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อโน้มน้าวกลุ่มบุคคล ให้สนับสนุนการดำเนินการกิจของสถาบันรวมทั้งเพื่อป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิดที่กลุ่มบุคคล มีต่อสถาบัน
3. ด้านประเภทของการประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ภายในที่มีความเหมาะสม อย่างยิ่ง คือ การเผยแพร่ข่าวสารที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถาบันให้แก่กลุ่มบุคคลภายในในสถาบัน การประชาสัมพันธ์ภายในที่มีความเหมาะสมมาก คือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นอันจะช่วยให้ บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจัดการสื่อสารภายในให้เป็นการสื่อสารสองทาง การให้บุคลากร มีส่วนร่วมกับสถาบันในการเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนการจัดรายการกระจายเสียงภาคกลางวันภายใน สถาบัน และการจัดให้มีโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารภายในสถาบันอย่างเพียงพอส่วนการประชาสัมพันธ์ ภายในที่มีความเหมาะสมปานกลาง คือ การจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็นประจำสถานศึกษาในสังกัด ส่วนการประชาสัมพันธ์ภายนอกที่มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง คือ อำนวยความสะดวกในการบริการแก่



ผู้ที่มาติดต่อเกี่ยวข้องกับ การประชาสัมพันธ์ภายนอกที่มีความเหมาะสมมาก คือ การเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมของสถาบันผ่าน โทรทัศน์ การประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด การเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมสถาบันผ่านวิทยุกระจายเสียงและหนังสือพิมพ์ จัดของขวัญ แสดงความยินดีใน โอกาสสำคัญของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการจัดทำวารสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ และการประชาสัมพันธ์เฉพาะกิจที่มีความเหมาะสมมาก คือ การจัดทำจุดสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ การประสานงานเกี่ยวกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด การจัดกิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และการเผยแพร่ข่าวสารกิจกรรมของสถาบันผ่านสื่อมวลชน

4. ด้านการจัดองค์การการประชาสัมพันธ์ที่มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง คือ ประธานคณะกรรมการประชาสัมพันธ์ควรเป็นรองอธิบดีที่รับผิดชอบงานนี้โดยตรง หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเป็นกรรมการและเลขานุการของคณะกรรมการประชาสัมพันธ์โดยตำแหน่ง ส่วนการจัดในรูปของคณะกรรมการประชาสัมพันธ์ของสถาบันที่มีความเหมาะสมมาก คือ คณะกรรมการประชาสัมพันธ์ควรประกอบด้วยผู้แทนซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากสถาบันในสังกัด 30 วิทยาเขตและ 10 คณะ แห่งละ 1 คน มีผู้ทรงคุณวุฒิด้านการประชาสัมพันธ์ และศิษย์เก่าที่มีชื่อเสียงร่วมเป็นกรรมการด้วย หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลที่มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง ควรประกอบด้วยงานข่าวและวารสาร ส่วนหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของสถาบันที่มีความเหมาะสมมากควรประกอบด้วย งาน โสตทัศนูปกรณ์ งานสื่อมวลชนสัมพันธ์และงานผลิตรายการ

5. ด้านการจัดบุคลากรประชาสัมพันธ์ที่มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง คือ บุคลากรประชาสัมพันธ์ที่มีไหวพริบปฏิภาณมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความรู้เกี่ยวกับสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีความศรัทธาในวิชาชีพการประชาสัมพันธ์และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีทักษะในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับงาน มีวุฒิทางการศึกษาด้านการประชาสัมพันธ์โดยตรง และเป็นผู้ที่หมั่นพัฒนาตนเองส่วนบุคลากรประชาสัมพันธ์ที่มีความเหมาะสมมาก คือ บุคลากรประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้ด้านการวิจัยการประชาสัมพันธ์

6. ด้านงบประมาณและทรัพยากรในการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมอย่างยิ่ง คือ การจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์เป็นการเฉพาะวางแผนงบประมาณให้เหมาะสมกับลักษณะของงานและสนับสนุนให้สถานศึกษาในสังกัดใช้ทรัพยากรในการประชาสัมพันธ์ร่วมกับ ส่วนงบประมาณและทรัพยากรในการประชาสัมพันธ์ที่มีความเหมาะสมมาก คือ วางแผนจัดสรรงบประมาณเพื่อประชาสัมพันธ์ในกรณีฉุกเฉินและส่งเสริมให้มีการผลิตสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ขึ้นเอง

7. ด้านการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ที่มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง คือ การสำรวจข้อมูลก่อนดำเนินงาน การวางแผนการดำเนินงานและดำเนินการตามแผนประชาสัมพันธ์ของสถาบัน โดยประสานงานระหว่างหน่วยงานประชาสัมพันธ์ทุกแห่งในสังกัดอย่างใกล้ชิด ส่วนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ที่มีความเหมาะสมมาก คือ การประสานงานระหว่างสถาบันกับหน่วยงานภายนอกสถาบันอย่างใกล้ชิด

8. ด้านประเมินผลประชาสัมพันธ์ที่มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง คือ การประเมินทั้งกระบวนการสื่อสาร ส่วนการประเมินกระบวนการสื่อสารที่มีความเหมาะสมมาก คือ การประเมินผู้ส่งสาร ข่าวสารที่เผยแพร่ สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ผู้รับสารที่เป็นกลุ่มบุคคลภายนอกสถาบัน ผู้รับสารที่เป็นกลุ่มภายในสถาบัน ในเรื่องระยะเวลาการประเมินที่มีความเหมาะสมอย่างยิ่ง คือ การประเมินภายหลังสิ้นสุดโครงการประชาสัมพันธ์ ส่วนระยะเวลาในการประเมินที่มีความเหมาะสมมาก คือ ประเมินโดยการสังเกต โดยการสัมภาษณ์ และโดยการใช้แบบสอบถาม ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบในการประเมินที่มีความเหมาะสมมาก คือเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

รุ่งนภา ช่างไม้ (2547) ศึกษาเรื่องความเชื่อถือและความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่นของประชาชนเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเชื่อถือและความพึงพอใจ ต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่นของประชาชนเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบ ความเชื่อถือและความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่นของประชาชนเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนปีที่อาศัยอยู่ในเมืองพัทยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเมืองพัทยา จำนวน 646 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิธีทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเมืองพัทยาเชื่อถือและพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่น ด้านวิทยุกระจายเสียงอยู่ในระดับสูง ประชาชนเมืองพัทยาที่มีเพศต่างกัน เชื่อถือและพึงพอใจ ต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนเมืองพัทยาที่มีอายุต่างกัน, ระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน, อาชีพต่างกัน, รายได้ต่อเดือนต่างกันและจำนวนปีที่อาศัยอยู่ในเมืองพัทยาต่างกัน เชื่อถือและพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่นแตกต่างกัน

อรภัทร รังษิวังศ์ (2552) กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ หรือ (กบข.) เป็นกองทุนขนาดใหญ่ที่มีสมาชิกอยู่ทั่วประเทศกว่าล้านคน ดังนั้นการดำเนินนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารกับสมาชิก กบข. ได้นั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่ออื่น ๆ ที่สามารถเข้าถึงสมาชิกได้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจการรับทราบข้อมูลข่าวสารของสมาชิก กบข. โดยการสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการที่เป็นและไม่เป็นสมาชิก กบข. ทั้งนี้เพื่อทราบว่า การดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อองค์กรมากน้อยเพียงใดและนำข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อ กบข. และเพื่อทราบถึงความต้องการของสมาชิกที่มีต่อ กบข. โดยผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการที่เป็นสมาชิกของ กบข. และกลุ่มข้าราชการที่ได้เข้าร่วมโครงการ กบข. สมาชิกสัมพันธ์ สัจจร กรุงเทพมหานคร โดยได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 300 คนในช่วงเดือนมีนาคม 2552 ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม

ในภาพรวมสมาชิก กบข. มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และสามารถทราบถึงความต้องการของสมาชิก กบข. ได้ว่าผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด นั่นหมายความว่า กบข. ควรคงมาตรฐานการดำเนินการและรักษาไว้ให้ดีและต่อเนื่อง หากผลความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด-ปานกลาง นั่นหมายถึง กบข. ควรจะปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

สำหรับประโยชน์ที่จะได้รับจะทำให้ผู้ศึกษานำผลสำรวจที่ได้ไปประกอบการวางแผนการปรับปรุง หรือขยายช่องทางการเผยแพร่ หรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ข้าราชการสมาชิก กบข. ควรได้ทราบจากองค์กรและเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจต่อไป

สรุปผลจากการศึกษาได้ว่า ข้อมูลข่าวสารรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการลงทุน การบริการสมาชิก และการจัดสวัสดิการต่าง ๆ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้สมาชิกได้มีความรู้และความเข้าใจ ดังนั้น ควรมีการนำเสนอ/ชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ในแต่ละเรื่องให้มีความกระชับ เข้าใจง่าย และเพียงพออย่างต่อเนื่องแก่สมาชิก กบข. ที่มีอยู่ครอบคลุมทั่วประเทศ นอกจากนี้ ควรมีการพิจารณาภาษาที่ใช้/ คำศัพท์ทางวิชาการที่ง่ายต่อความเข้าใจของสมาชิกโดยผ่านสื่อช่องทางต่าง ๆ ที่เข้าถึงสมาชิกได้เป็นอย่างดี เช่น วารสาร กบข. รายเดือน เป็นต้น หากสามารถดำเนินการให้ความรู้ความเข้าใจแก่สมาชิกได้ ก็จะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกได้มากยิ่งขึ้น

เรื่องแหล่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ กบข. ใช้เผยแพร่นั้น เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลาย และเพียงพอต่อการนำเสนอข้อมูล แต่อย่างไรก็ตาม สื่อในแต่ละช่องทางก็ควรเข้าถึงสมาชิกได้ครอบคลุมในทุกพื้นที่ ดังนั้น เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเหมาะสมกับการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อช่องทางต่าง ๆ กบข. ควรที่จะพิจารณาเลือกใช้สื่อที่สามารถเข้าถึงสมาชิกและมีการดำเนินการจัดให้แก่สมาชิกได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ/ ต่อเนื่อง/ ทันทั่วถึง

สรุปแนวคิดได้ว่า การประชาสัมพันธ์นั้นมุ่งประเด็นในด้านนโยบาย ด้านวัตถุประสงค์ ด้านประเภท ด้านบุคลากร การวางแผน การประชาสัมพันธ์ให้เป็นไปอย่างดีทั้งระบบและรูปแบบ ทำให้เกิดการประชาสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน และมีผลต่อการนำแนวคิดปรับใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้วอย่างยิ่ง

### แนวนโยบายของรัฐบาลต่อการจัดเก็บภาษี

ตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจ โดยเน้นความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งกรมการปกครองได้เล็งเห็นความสำคัญและตอบสนองนโยบายดังกล่าวตลอดมา ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถดำเนินกิจการของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แก่ ความสามารถในการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่นนั้น ๆ และโดยที่ภาษีอากรเป็นรายได้หลักประการหนึ่งของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องจัดเก็บเอง นับตั้งแต่กลางปี 2541 เป็นต้นมากระทรวงมหาดไทย โดยกรมการปกครองได้กำหนดนโยบายให้นายอำเภอท้องที่ใช้ดุลยพินิจพิจารณาความพร้อมของเทศบาลเมืองสระแก้ว ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดแนวนโยบาย 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ (กระทรวงมหาดไทย, 2547) อ้างถึงใน กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร, 2547)

#### ความหมายของภาษี

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2541, หน้า 25) ให้ความหมายว่าภาษี คือ สิ่งที่รัฐบาลเก็บมาจากราษฎร และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี

พนิต ธีรภาพวงษ์ (2543, หน้า 53) กล่าวว่า อากรเป็นอีกประเภทหนึ่งซึ่งมีมาก่อนภาษี ตามคำอธิบายในตำนานภาษีอากรว่า เป็นส่วนชกผลประโยชน์ที่ราษฎรทำมาหาได้โดยประกอบการต่าง ๆ เช่น ทำนา ทำสวน เป็นต้น หรือสิทธิของรัฐบาล เช่น อนุญาตให้เก็บของป่า จับปลาในน้ำ และดื่มกลั่นสุรา เป็นต้น เพราะฉะนั้น อากรตามคำอธิบายจึงผิดกับภาษีในข้อที่อากรนั้น เรียกเก็บจากผลประโยชน์ ซึ่งทำได้ส่วนภาษีโดยทั่วไปเรียกเก็บจากสินค้าเมื่อผ่านด่าน แต่การเก็บภาษีและอากรโดยมากมีผู้ผูกขาดรับประมูลเอาไปและลักษณะการบางอย่างก็คล้ายคลึง

กันหรือปน ๆ กันอยู่ ซึ่งมักเรียกรวมกันไปว่า ภาษีอากร (ถ้าเป็นอากรที่มีมาแล้วแต่ก่อนก็เรียกว่า อากรตามเดิม ถ้าเป็นอากรที่เกิดขึ้นใหม่เรียกภาษี และเรียกผู้รับประมุลได้ว่าเจ้าภาษีอากรในเวลา ต่อมาภาษีอากรผูกขาดมีน้อยแล้ว เช่น อากรรังนก เป็นต้น แต่คำทั้งสองนี้ก็ยังคงใช้อยู่ในลักษณะ ไม่ผูกขาดก็มี เช่น ภาษีเงินได้ และอากรแสตมป์ เป็นต้น

ขจร สาธุพันธ์ (2523 อ้างถึงใน นารี นันตติกุล, 2545, หน้า 6) ให้ความหมายว่า ภาษีอากร คือ เงิน หรือสิ่งของที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชน เพื่อนำไปจ่ายในกิจการอันเป็นหน้าที่ของ รัฐบาล

อรรถ ธรรมโน (2533 อ้างถึงใน นารี นันตติกุล, 2545, หน้า 6) ให้ความหมายว่า การเรียกเก็บที่จะเรียกว่าภาษีอากร ควรมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ ประการแรก เป็นการบังคับจัดเก็บ และประการที่สอง ไม่มีการให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร

จากนิยามคำว่าภาษีอากร ซึ่งนักเศรษฐศาสตร์ที่มีชื่อเสียงแต่ละท่าน ได้ให้ความหมายไว้ พอที่จะสรุปประเด็นที่สำคัญได้พอสังเขปดังนี้ (สุภรัตน์ วัฒนกุล, 2528 อ้างถึงใน นารี นันตติกุล, 2545, หน้า 6)

1. ลักษณะบังคับ (Obligatory) ภาษีอากรทุกประเภท ต้องมีลักษณะของการบังคับให้ ต้องเสียภาษี แม้จะเป็นภาษีทางอ้อมซึ่งเก็บจากผู้บริโภคสินค้าหรือให้บริการ ดังนั้นทางเลือกที่จะ บริโภคก็ต้องเสียภาษีอากรนั่นเอง

2. ภาษีอากรเป็นเป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชนไปสู่รัฐบาล ซึ่งน่าจะต้อง เป็นการเคลื่อนย้ายเพียงด้านเดียวเท่านั้น จึงจะเป็นภาษีอากร กล่าวคือ หากมีการเคลื่อนย้ายใน ทางตรงข้าม ก็ไม่น่าจะเป็นภาษีอากรได้เนื่องจากไม่อาจถือถือถือต่อรัฐได้

3. ไม่มีตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี การเสียภาษีอากรเป็นหน้าที่ตามกฎหมายจึงไม่มี ผลตอบแทนโดยตรงเนื่องจากการชำระภาษีแต่ละครั้ง อย่างไรก็ตามผู้เสียภาษีย่อมทราบดีว่า ถนน โรงเรียน โรงพยาบาล และสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่รัฐมิให้สังคมโดยรวมเป็นผลมาจากภาษีทั้งนั้น

4. ไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาลภาษีอากรย่อมเป็นการเคลื่อนย้าย ทรัพยากรที่ไม่มีพันธะใด ๆ เพื่อที่รัฐบาลจะสามารถนำเงินภาษีไปบริหารประเทศได้อย่างเต็ม ความสามารถ

5. ภาษีอากรจัดเก็บในรูปแบบใดก็ได้ การจัดเก็บภาษีอากรอาจจะกระทำในรูปแบบอื่น ๆ นอกจากการจัดเก็บเป็นตัวเงินก็ได้ อาจจัดเก็บในรูปสิ่งของหรือแรงงานหรือรูปแบบอื่น ๆ ก็ได้

สรุปได้ว่า ภาษีมักมีความหมายหลากหลาย การเก็บภาษีของรัฐจะเป็นการบังคับหรือไม่มี การให้ประโยชน์ตอบแทนแต่อย่างใดก็ยังต้องเสียภาษีซึ่งในปัจจุบันนี้ผลตอบแทนในการเก็บภาษี ของภาครัฐจะออกมาสนองตอบในรูปของด้านสาธารณูปโภค ด้านสาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ ให้กับ

ผู้เสียภาษีจะเป็นทางอ้อมมากกว่าทางตรงซึ่งสามารถนำเงินภาษีไปบริหารประเทศให้เจริญก้าวหน้าได้ด้วย

### วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษี

การจัดเก็บภาษีอากร มีวัตถุประสงค์หลายประการวัตถุประสงค์หลักก็คือ การหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ และการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจต่าง ๆ วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษีอากร มีดังนี้ (กิ่งแก้ว ถนอมถิ่น, 2542, หน้า 8)

1. เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ กิจการส่วนใหญ่ของรัฐ เป็นกิจการเพื่อส่วนรวม เช่น ความมั่นคง ความปลอดภัย การศึกษา กิจการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นต้น
2. เพื่อควบคุม หรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ รัฐบาลสามารถใช้ระบบภาษีอากรควบคุมการบริโภค การผลิต หรือวิธีการดำเนินการทางธุรกิจบางชนิดมิให้เกิดผลเสียต่อเศรษฐกิจส่วนรวมได้ เช่น ไม่ต้องการให้ประชาชนบริโภคสุรา บุหรี่ หรือสินค้าฟุ่มเฟือยต่าง ๆ ก็เก็บภาษีสินค้าเหล่านี้ในอัตราสูง ๆ หรือไม่เก็บภาษีอุปกรณ์การศึกษาต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง หรือเก็บภาษีสินค้าที่มีความจำเป็นในอัตราต่ำ เป็นต้น
3. เพื่อการกระจายรายได้ และทรัพย์สินให้เป็นธรรม นอกจากรัฐบาลจะใช้มาตรการด้านรายจ่าย เช่น การอุดหนุน การโอนเงินต่าง ๆ การสร้างงานในชนบท ฯลฯ การจัดเก็บภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการกระจายรายได้ด้วย เช่น วิธีอัตราก้าวหน้า ภาษีทรัพย์สิน ภาษีมรดก ภาษีสินค้าฟุ่มเฟือยในอัตราสูง ๆ เป็นต้น
4. การจัดเก็บภาษีอากร ยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการกระจายรายได้ด้วย เช่น ใช้วิธีอัตราก้าวหน้า ภาษีทรัพย์สิน ภาษีมรดก ภาษีสินค้าฟุ่มเฟือยอัตราสูง ๆ เป็นต้น
5. การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ การรักษาเสถียรภาพทั้งด้านราคาสินค้าและการจ้างงานเป็นเป้าหมายทางเศรษฐกิจที่สำคัญ เช่น การป้องกันภาวะเงินเฟ้อ รัฐบาลก็เพิ่มภาษีต่าง ๆ ให้สูงขึ้น เพื่อลดการใช้จ่าย ในยามเศรษฐกิจตกต่ำ คนว่างมาก รัฐบาลอาจลดภาษีต่าง ๆ ลงเพื่อกระตุ้นให้มีการบริโภคและการลงทุนมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้มีการจ้างงานมากขึ้น

### องค์ประกอบของระบบภาษี

โครงสร้างของระบบภาษีที่ดี มีลักษณะสำคัญ 5 ประการ

ประการแรก ภาระของภาษี หรือค่าใช้จ่ายของรัฐจะต้องกระจายแก่ประชาชนผู้เสียภาษีทุกคนอย่างยุติธรรม

ประการที่สอง การเลือกเก็บภาษีแต่ละชนิดที่จัดเก็บจะต้องพยายามให้มีผลกระทบหรือผลเสียหายต่อการตัดสินใจในทางเศรษฐกิจ หรือการทำงานของกลไกตลาดน้อยที่สุด

ประการที่สาม โครงสร้างของภาษีที่ใช้นั้น ควรจะเอื้ออำนวยต่อการใช้นโยบายใน

การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและช่วยส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจด้วย

ประการที่สี่ ระบบของภาษีต่าง ๆ ที่ใช้จัดเก็บนั้นจะต้องเป็นที่แจ้งชัดต่อผู้เสียภาษี และการบริหารงานการจัดเก็บจะต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่ห้า ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ และภาระของผู้เสียภาษีควรจะอยู่ในอัตราที่ต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายต่าง ๆ ในการจัดเก็บภาษีนั้น

**องค์ประกอบของการจัดเก็บภาษี** (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2541)

1. การบริหารการจัดเก็บ
2. เกี่ยวกับตัวผู้เสียภาษี
3. ประเภทของภาษีที่จัดเก็บ

#### **1. การบริหารการจัดเก็บ**

การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนในการเสียภาษี ความซื่อสัตย์สุจริต และประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาษีอากร

1.1 หลักเกณฑ์ที่ดีในการเก็บภาษีของ อาดัม สมิท ปี ค.ศ. 1776 อาดัม สมิท ได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากรไว้ 4 ประการ ดังนี้

1.1.1 ประชาชนทุกคนในแต่ละประเทศ ควรจะต้องเสียสละรายได้ หรือผลประโยชน์ตามฐานะทางเศรษฐกิจของตนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐ ทั้งนี้เพราะว่าแต่ละคนต่างก็ได้รับประโยชน์การคุ้มครองจากรัฐ

1.1.2 ภาษีที่ประชาชนแต่ละคนจะต้องเสียนั้น จะต้องมีความแน่นอนไม่มีลักษณะกำกวม ลักษณะและรูปแบบของภาษี ตลอดจนจำนวนที่จะต้องเสียภาษีจะต้องเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน

1.1.3 การเก็บภาษีทุกชนิด ควรจะต้องจัดเก็บตามวันเวลา สถานที่ที่ผู้เสียสะดวก และจะต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีด้วย

1.1.4 ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บนั้น ควรจะเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุดเท่าที่จะน้อยได้ แต่ทำให้รัฐบาลได้รับรายได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

#### **1.2 หลักเกณฑ์ที่ดีในการเก็บภาษีในปัจจุบัน**

- 1.2.1 หลักความแน่นอน (Certainly)
- 1.2.2 หลักของการประหยัด (Low Compliance and Collection Costs)
- 1.2.3 หลักของความเสมอภาค (Equity)
- 1.2.4 หลักของการยอมรับ (Acceptability)
- 1.2.5 หลักของการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Enforceability)

1.2.6 หลักของการทำรายได้ (Productivity)

1.2.7 หลักของการยืดหยุ่น (Flexibility)

## 2. เกี่ยวกับตัวผู้เสียภาษี

ปัญหาสำคัญที่สุดในการจัดเก็บภาษี คือ ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนให้ความร่วมมือหรือยินยอมเสียภาษีแก่รัฐโดยสมัครใจ

### 3. ประเภทของภาษีที่จัดเก็บ ภาษีที่จัดเก็บเอง ดังนี้

3.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

3.2 ภาษีบำรุงท้องที่

3.3 ภาษีป้าย

**ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี** (กรมการปกครองและสำนักงานคณะกรรมการการ  
พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2542)

ในความหมายของการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพนั้น โดยคำนิยามของคำว่า “ประสิทธิภาพ (Efficiency)” ซึ่งเป็นคำสามัญที่นิยมใช้ในความหมายของลักษณะ “ทำงานดี” การทำงานมีประสิทธิภาพก็คือการทำงานดี แต่ความหมายในทางเศรษฐศาสตร์แล้ว “ประสิทธิภาพ” หมายถึง การบรรลุเป้าหมายให้ได้มากที่สุด เมื่อกำหนดระดับค่าใช้จ่ายมาให้แล้วหรือการสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดให้ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรก็คือ การจัดเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย หรือไม่มีการรั่วไหล โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดด้วย ลักษณะความมีประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีอากรมีความสำคัญ เพราะค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรเปรียบเสมือนเป็นการใช้ปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรอย่างหนึ่ง ซึ่งถ้าใช้จ่ายมากเกินไปก็อาจได้รับประโยชน์น้อยกว่าเมื่อเทียบกับกรณีที่น่าไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น นอกเหนือจากที่กล่าว การจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพย่อมจะมีผลด้านต่าง ๆ เช่น สนับสนุนให้ระบบภาษีมีความเป็นธรรม รัฐมีรายได้มากขึ้น อันเป็นการลดภาระด้านการขาดดุลและการได้เงินมาพัฒนาหรือใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ดังนั้นการที่จะถือว่าจัดเก็บภาษีอากรมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นจำเป็นต้องมีเครื่องชี้ (Indicator) หรือมาตรฐานที่กำหนดขึ้น อย่างไรก็ตามบรรดานักเศรษฐศาสตร์ หรือบรรดาผู้ที่อยู่ในแวดวงภาษีอากรยังไม่สามารถตกลงกันได้ว่าเครื่องชี้ที่เหมาะสมและควรนำมาเป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพนั้น ควรจะเป็นอย่างไร มีความหมายแค่ไหน ใช้ประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด แต่เครื่องชี้จะเป็นที่ยอมรับกันในขณะนี้และนิยมหรือกำหนดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรนั้นมี 3 วิธี ดังนี้

1. จากค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ (Cost of Collection) อดัม สมิท ถือหลักว่า การจัดเก็บภาษีที่ดีควรถือหลักประหยัด โดยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บควรจะไม่แพงเกินไปแต่ค่าใช้จ่ายใน



การจัดเก็บภาษีก็มากด้วย เช่นนี้อาจทำให้เงินรายได้ภาษีอากรเหลือน้อยลง

2. จากรายได้ที่เก็บได้จริงกับรายได้ที่ควรจะได้ (Actual Yields VS Potential Yields) ตามวิธีนี้ เราจะต้องคำนวณว่าในการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภท ถ้าจะจัดเก็บให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยควรได้รายได้เท่าใด แล้วเปรียบเทียบรายได้ที่จะได้จริงของภาษีประเภทนั้น ๆ กับรายได้ที่ควรจะได้ก็จะทำให้เรารู้ว่าการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีนั่น ๆ มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

3. จากค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีอากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Cost) ตามวิธีนี้จะถือหลักว่าภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บสูง ควรเป็นภาษีที่ผู้เสียภาษีเสียค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎหมายต่ำ กล่าวคือ ภาษีที่มีประสิทธิภาพควรเป็นภาษีที่ง่าย มีข้อความแจ่มชัด และสะดวกแก่ผู้เสียภาษีอากรที่จะปฏิบัติตาม

**ปัญหาในการจัดเก็บภาษีอากร** (กรมการปกครองและสำนักงานคณะกรรมการการ  
พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2542)

#### 1. เกี่ยวกับตัวบทกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ

ตัวบทกฎหมายเป็นหัวใจของงานบริหารจัดการจัดเก็บภาษี เพราะเป็นฐานหลักที่ให้อำนาจปฏิบัติแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ และเป็นตัวกำหนดแนวทางปฏิบัติของการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรยิ่ง บทบัญญัติของกฎหมายมีความรัดกุมและการตีความเข้าใจง่ายเพียงใด ย่อมทำให้กำลังความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่จะปฏิบัติงานบริหารจัดการจัดเก็บภาษีดีขึ้นเพียงนั้น ในการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรมี ปัญหาและอุปสรรคทางด้านกฎหมายอยู่บ้าง ทั้งนี้เนื่องจากการแก้ไขกฎหมายบ่อยครั้งจนทำให้กฎหมายมีความซับซ้อนและยากแก่การเข้าใจของคน โดยทั่วไป

#### 2. โครงสร้างระบบภาษีอากร

ปัญหาของโครงสร้างระบบภาษีอากรของท้องถิ่นมีดังนี้

1. สัดส่วนของภาษีทางตรงกับภาษีทางอ้อม ภาษีทางตรงที่เรียกเก็บมี 2 ชนิด รวมเรียกว่า ภาษีเงินได้ ซึ่งได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีทางอ้อมที่เรียกเก็บ ได้แก่ ภาษีการค้า ภาษีสรรพสามิต ภาษีศุลกากร ภาษีสถักและภาษีลักษณะอื่น สัดส่วนรายได้ภาษีอากรจากภาษีทางตรงมีเพียงร้อยละ 20.00 ของรายได้ทั้งหมดขณะที่สัดส่วนรายได้ภาษีทางอ้อมมีประมาณร้อยละ 80.00 ของรายได้ทั้งหมด การที่ประเทศไทยต้องพึ่งพารายได้จากภาษีทางอ้อมมาก มีผลทำให้ความยุติธรรมในทางภาษีอากรเสียไป เพราะภาระภาษีโดยส่วนรวมที่แท้จริงตกแก่คนจนมากกว่าคนรวย และภาระภาษีโดยส่วนรวมจึงมีลักษณะถดถอย (Regressive) นอกจากนี้ การเก็บภาษีทางตรงได้น้อยแสดงให้เห็นถึงลักษณะ 3 ประการ คือ ประการแรก ระดับต่อหัวของประชาชนค่อนข้างต่ำ ประการที่สองความสำคัญในการเสียภาษีของประชาชนยังมีน้อย และประการที่สามระบบการจัดเก็บภาษีทางตรงโดยเฉพาะภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาฯ ยังไม่มีประสิทธิภาพ

2. ประเภทของภาษีที่เรียกเก็บมีน้อยชนิด ระบบภาษีอากรไม่มีการเปลี่ยนแปลงในแง่ของชนิดภาษีที่เรียกเก็บมาเป็นเวลาช้านาน ภาษีที่จัดเก็บซึ่งเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญมีเพียงไม่กี่ชนิด ได้แก่ ภาษีเงินได้ ภาษีการค้า ภาษีศุลกากร ภาษีสรรพสามิต เป็นต้น ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงของรายได้ภาษีอากรจึงขึ้นอยู่กับ การปรับอัตราภาษีหรือการขยายฐานภาษีของภาษีแต่ละชนิด ดังนั้นกลุ่มผู้รับภาระภาษีจึงไม่กระจาย จึงควรที่จะจัดเก็บภาษีใหม่ ๆ เช่น ภาษีมรดก ภาษีผลได้จากทุน เป็นต้น เพื่อกระจายภาระภาษี

### 3. ด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร

การบริหารจัดเก็บภาษีอากร หากจะได้สัมฤทธิ์ผลแล้ว ประชาชนผู้เสียภาษีจะต้องมีความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษี ในภาวะปัจจุบันความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษียังมีน้อย นอกจากนี้ในการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรก็ประสบปัญหาและอุปสรรคหลายด้าน ได้แก่

#### 3.1 เกิดจากฝ่ายเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี มีดังนี้

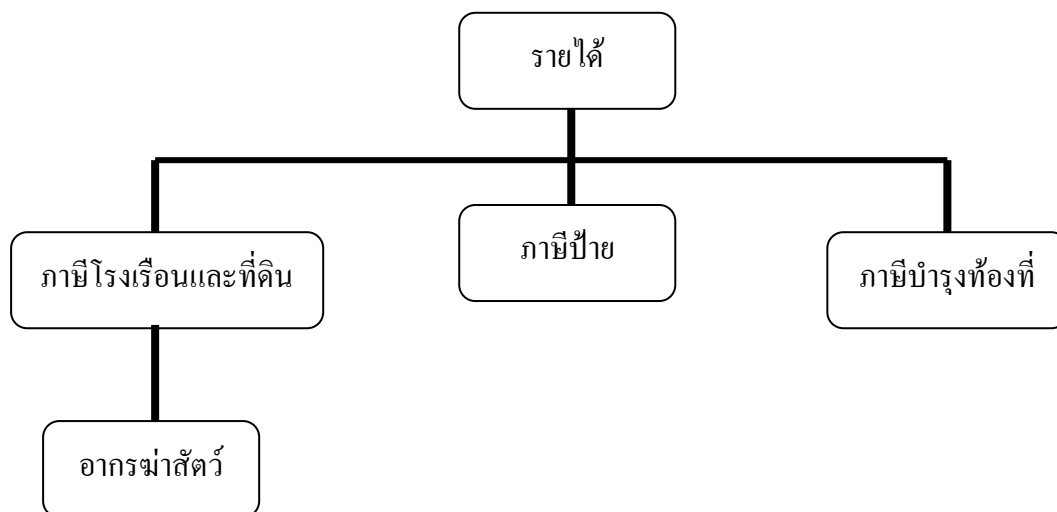
3.1.1 เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีส่วนใหญ่ต้องทำงานหลายอย่าง จึงไม่มีความชำนาญเฉพาะด้าน เมื่อมีการแก้ไขกฎหมายแต่ละครั้ง หากไม่ติดตามหรือตื่นตัวอยู่เสมอก็อาจมีผลเสียต่อการประเมินภาษีได้

3.1.2 ควรสำนึกในหน้าที่การเสียภาษี เจ้าหน้าที่บางระดับมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพในสภาพสังคมปัจจุบัน ดังนั้นเมื่อมีอำนาจในตำแหน่งหน้าที่เอื้ออำนวยอาจทำให้แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวได้

3.1.3 เจ้าหน้าที่อาจเรียกร้องรับสินบนโดยมิชอบโดยการร่วมมือกับผู้เสียภาษี โดยการประเมินภาษีต่ำกว่าความเป็นจริง เมื่อผู้เสียภาษีไม่ให้ความร่วมมือก็อาจหวังเหนี่ยวขึ้นตอนพิธีการชำระภาษีช้าลง

#### 3.2 ที่เกิดจากฝ่ายผู้เสียภาษี มีดังนี้

ผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี ยังขาดความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีหรือความเต็มใจที่จะเสียภาษีท้องถิ่นมีภาษีรายได้จากภาษีอากร ซึ่งแบ่งได้ ดังนี้



ภาพที่ 2 โครงสร้างรายได้ของท้องถิ่น

### การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

เดิมมีการจัดเก็บอากรค่านา ภาษีค่าที่ไร่อ้อย และอากรส่วนใหญ่ ต่อมาได้มีการประกาศใช้ประมวลรัษฎากร ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2482 มีผลยกเลิกการจัดเก็บเงินดังกล่าว และจัดเก็บ “เงินช่วยบำรุงท้องที่” แทน และได้เปลี่ยนเป็น “ภาษีบำรุงท้องที่” ในปี 2495 แต่ยังคงเป็นการจัดเก็บตามประมวลรัษฎากรอยู่ กระทั่งได้มีการประกาศใช้ในพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2508 เป็นต้นมา

ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดิน ตามราคาปานกลางที่ดิน และตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินที่เป็นของบุคคลหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะบุคคลหรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือสิทธิครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ดิน และพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีแม่น้ำด้วย โดยไม่เป็นที่ดินที่เจ้าของที่ดินได้รับการยกเว้นภาษีหรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อน

### ที่ดินที่เจ้าของที่ดินไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่

1. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งพระราชวังอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
2. ที่ดินที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หรือที่ดินของรัฐที่ใช้ในกิจการของรัฐหรือสาธารณะ โดยมีได้หาผลประโยชน์
3. ที่ดินของราชการส่วนท้องถิ่นที่ใช้ในกิจการของราชการส่วนท้องถิ่น หรือสาธารณะ โดยมีได้หาผลประโยชน์

4. ที่ดินที่ใช้เฉพาะการพยาบาลสาธารณะ การศึกษา หรือกุศลสาธารณะ
5. ที่ดินที่ใช้เฉพาะศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่ง ที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของวัดไม่ว่าจะใช้ประกอบศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่ง หรือที่ศาลเจ้าโดยมิได้หาผลประโยชน์
6. ที่ดินที่ใช้เป็นสุสานหรือฌาปนสถานสาธารณะ โดยมิได้รับประโยชน์ตอบแทน
7. ที่ดินที่ใช้ในการรถไฟ การประปา การไฟฟ้า หรือท่าเรือของรัฐ หรือใช้เป็นสนามบินของรัฐ
8. ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือน ที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินแล้ว
9. ที่ดินของเอกชนเฉพาะส่วนที่เจ้าของที่ดินยินยอมให้ทางราชการใช้เพื่อสาธารณะประโยชน์
10. ที่ดินที่ตั้งขององค์การสหประชาชาติ ทบวงการชำนัญพิเศษของสหประชาชาติหรือองค์การระหว่างประเทศอื่นในเมื่อประเทศไทยมีข้อผูกพันให้ยกเว้นตามอนุสัญญาหรือความตกลง
11. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งของสถานทูต หรือสถานกงสุล ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักถ้อยที่ถ้อยปฏิบัติต่อกัน

12. ที่ดินที่กำหนดในกฎกระทรวง

#### **ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่**

ผู้เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีใด มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปีนั้น

#### **กำหนดระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี**

ให้เจ้าของที่ดินซึ่งมีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภบท.5)

ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ท้องที่ซึ่งที่ดินนั้นตั้งอยู่ภายในเดือนมกราคมของปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน แบบแสดงรายการที่ได้ยื่นไว้ในวันนั้นใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลา 4 ปีนั้น

#### **อัตราภาษี**

1. อัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่กำหนดไว้ท้ายพระราชบัญญัติ แบ่งเป็น 34 อัตรา
2. ราคาปานกลางที่ดินเกินไร่ละ 30,000 บาท ให้เสียภาษีราคาปานกลางของที่ดิน 30,000บาทแรก เสียภาษี 70 บาท
3. ส่วนที่เกิน 30,000 บาท เสียภาษี 10,000 บาทต่อ 25 บาท
4. ประกอบบกลีกรรม ประเภทไม้ล้มลุก ได้แก่ 1) เสียถึงอัตรา 2) ด้วยตนเอง ไม่เกินไร่ละ 5 บาท 3) ที่ดินว่างเปล่า เสียเพิ่ม 1 เท่า

#### **การคำนวณภาษี**

ภาษีบำรุงท้องที่ คำนวณจากราคาปานกลางของที่ดินที่คณะกรรมการตีราคาปานกลาง

ที่ดินที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษี คู่กับอัตราภาษี

เนื้อที่ดินเพื่อคำนวณภาษี (ไร่) = เนื้อที่ถือครอง-เนื้อที่เกณฑ์ลดหย่อน

ค่าภาษีต่อไร่ = ตามบัญชีอัตราภาษี ฯ ท้าย พ.ร.บ. ฯ

### หลักฐานที่ใช้ประกอบในการเสียภาษี

1. บัตรประจำตัวประชาชน
2. สำเนาทะเบียนบ้าน
3. หนังสือรับรองห้างหุ้นส่วนบริษัท
4. หลักฐานที่แสดงถึงการเป็นเจ้าของที่ดิน เช่น โฉนดที่ดิน น.ส. 3
5. ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีครั้งสุดท้าย (ถ้ามี)
6. หนังสือมอบอำนาจ กรณีที่ให้ผู้อื่นมาทำการแทน

กรณีที่เป็นกรณีเสียภาษีในปีที่ไม่ใช่ปีที่ยื่นแบบ ภบท. 5 ก่อนที่มอบให้เจ้าของที่ดิน หรือ ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีครั้งสุดท้ายมาด้วย

### ขั้นตอนในการติดต่อขอชำระภาษี

1. การยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน กรณีที่เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคม ของปีที่มีการตีราคาปานกลางที่ดิน

1.1 ผู้มีหน้าที่เสียภาษี หรือเจ้าของที่ดิน ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภบท. 5) พร้อมด้วยหลักฐานที่ต้องใช้ต่อเจ้าหน้าที่พนักงานประเมินภายในเดือนมกราคมของปีที่มีการประเมินราคาปานกลางของที่ดิน

1.2 เจ้าพนักงานประเมินจะทำการตรวจสอบ และคำนวณค่าภาษีแล้วแจ้งการประเมิน (ภบท. 9 หรือ ภบท. 10) ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินทราบว่าจะต้องเสียภาษีเป็นเงินจำนวนเท่าใดภายในเดือนมีนาคม

1.3 ผู้มีหน้าที่เสียภาษี หรือเจ้าของที่ดินจะต้องเสียภาษีภายในเดือนเมษายนของทุกปี เว้นแต่กรณีได้รับใบแจ้งการประเมินหลังเดือนมีนาคม ต้องชำระภาษีภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ ได้รับแจ้งการประเมิน

2. การยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน กรณีเป็นเจ้าของที่ดินรายใหม่ หรือจำนวนเนื้อที่ดินเดิมเปลี่ยนแปลงไป

2.1 เจ้าของที่ดินที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนเนื้อที่ดิน หรือเป็นผู้ที่ได้รับโอนที่ดินขึ้นใหม่ ต้องมายื่นแบบแสดงรายการที่ดิน หรือยื่นคำร้องขอเปลี่ยนแปลงจำนวนเนื้อที่ดินต่อเจ้าพนักงานประเมินภายในกำหนด 30 วัน นับแต่วันได้รับโอนหรือมีการเปลี่ยนแปลง โดยใช้แบบ ภบท. 5 หรือ ภบท. 8 แล้วแต่กรณี

2.2 เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับแบบแล้ว จะออกใบรับไว้ให้เป็นหลักฐาน

2.3 เจ้าพนักงานประเมินจะแจ้งให้เจ้าของที่ดินทราบว่า จะต้องเสียภาษีในปีต่อไป  
จำนวนเท่าใด

3. การยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน กรณีเปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดิน อันเป็นเหตุให้  
การลดหย่อนเปลี่ยนแปลงไป หรือมีเหตุอย่างอื่นทำให้อัตรากำไรบำรุงท้องที่เปลี่ยนแปลงไป

3.1 เจ้าของที่ดินยื่นคำร้องตามแบบ ภบท. 8 พร้อมด้วยหลักฐานที่ต้องใช้ต่อ  
เจ้าพนักงานประเมินภายใน 30 วัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดิน

3.2 เจ้าพนักงานประเมินจะออกใบรับให้

3.3 เจ้าพนักงานประเมินจะแจ้งให้เจ้าของที่ดินทราบว่า จะต้องเสียภาษีในปีต่อไป  
จำนวนเท่าใดการขอชำระภาษีบำรุงท้องที่ในปีถัดไปจากปีที่มีการประเมินราคาปานกลางของที่ดิน  
ให้ผู้รับประเมินนำใบเสร็จรับเงินของปีก่อนพร้อมกับเงินไปชำระภายในเดือนเมษายนของทุกปี

#### เงินเพิ่ม

เจ้าของที่ดิน ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องเสียเงินเพิ่มในกรณี และอัตรา ดังต่อไปนี้

1. ไม่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10.00 ของ  
ค่าภาษีบำรุงท้องที่ เว้นแต่กรณีที่เจ้าของที่ดินได้ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ก่อนที่เจ้าพนักงาน  
ประเมินจะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว่นั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 5.00 ของค่าบำรุงท้องที่

2. ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน โดยไม่ถูกต้องทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีบำรุง  
ท้องที่ลดน้อยลงให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10.00 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณีที่  
เจ้าของที่ดินได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการที่ดินให้ถูกต้องก่อนที่เจ้าพนักงานประเมินแจ้ง  
การประเมิน

3. ชี้เขตแจ้งจำนวนเนื้อที่ดินไม่ถูกต้อง ต่อเจ้าพนักงานสำรวจ โดยทำให้จำนวนเงินที่  
จะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มอีก 1 เท่า ของภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติม

4. ไม่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินร้อยละ 24.00 ต่อปีของจำนวน  
เงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน และไม่นำเงินเพิ่มตามข้อ 1-ข้อ 4  
มารวมคำนวณด้วย

#### บทกำหนดโทษ

1. ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จให้ถือคำเท็จ ตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จหรือนำ  
พยานหลักฐานมาแสดง เพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ต้องระวางโทษ  
จำคุกไม่เกิน 6 ปี หรือปรับไม่เกิน 2,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

2. ผู้ใดจงใจไม่มาหรือยอมชี้เขต หรือไม่ยอมแจ้งจำนวนเนื้อที่ดิน ต้องระวางโทษจำคุก

ไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

3. ผู้ใดขัดขวางเจ้าพนักงาน ซึ่งปฏิบัติการสำรวจเนื้อที่ดินหรือปฏิบัติหน้าที่เพื่อการเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ หรือขัดขวางเจ้าพนักงานประเมินในการปฏิบัติการตามหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

4. ผู้ใดฝ่าฝืนคำสั่งของเจ้าพนักงาน ซึ่งสั่งมาให้ถ้อยคำ หรือส่งบัญชีหรือเอกสารมาตรวจสอบ หรือสั่งให้ปฏิบัติการเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ หรือไม่มาให้ถ้อยคำหรือไม่ส่งเอกสารอันควรแก่เรื่องมาแสดงตามหนังสือเรียก ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

#### **การลดหย่อน/ การยกเว้น/ การลดภาษี**

##### **การลดหย่อนภาษี มาตรา 22**

บุคคลธรรมดา ซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินแปลงเดียวกันหรือหลายแปลงที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน และใช้ที่ดินนั้นเป็นที่อยู่อาศัยของตน หรือประกอบกิจกรรมของตนให้ลดหย่อนไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. เขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้ลดหย่อน 3-5 ไร่
2. เขตเทศบาลตำบล หรือเขตสุขาภิบาล ให้ลดหย่อน 200-400 ตารางวา
3. เขตเทศบาลอื่นนอกจากเขตเทศบาลตำบล และเขตเมืองพัทยาให้ลดหย่อน 50-100 ตารางวา
4. ที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ลดหย่อนดังต่อไปนี้
  - 4.1 ท้องที่มีชุมชนหนาแน่นมาก ให้ลดหย่อน 50-100 ตารางวา
  - 4.2 ท้องที่มีชุมชนหนาแน่นปานกลาง ให้ลดหย่อน 100 ตารางวา
  - 4.3 ท้องที่ชนบท ให้ลดหย่อน 3-5 ไร่

บุคคลธรรมดาหลายคนเป็นเจ้าของที่ดินร่วมกันให้ได้รับลดหย่อนรวมกันตามหลักเกณฑ์ข้างต้น การลดหย่อนสำหรับที่ดินในจังหวัดเดียวกัน

##### **การยกเว้นการลดภาษีมาตรา 23**

1. ปีที่ล่วงมาที่ดินที่ใช้เพาะปลูกเสียหายมากผิดปกติ หรือ
2. เพาะปลูกไม่ได้ด้วยเหตุพ้นวิสัย
3. ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจยกเว้น หรือลดภาษีได้ตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทย

กำหนด

##### **การอุทธรณ์การฟ้องศาล**

ถ้าเจ้าของที่ดินไม่เห็นพ้องด้วยกับราคาปานกลางที่ดิน หรือเมื่อได้รับแจ้งการประเมิน

ภาษีบำรุงท้องที่แล้ว เห็นว่าการประเมินนั้น ไม่ถูกต้องมีสิทธิอุทธรณ์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัดได้ โดยยื่นอุทธรณ์ผ่านเจ้าพนักงานประเมินภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ประกาศราคาปานกลางของที่ดิน หรือวันที่ได้รับการแจ้งประเมินแล้วแต่กรณี

การอุทธรณ์ไม่เป็นการทุเลาการเสียภาษีบำรุงท้องที่ เว้นแต่จะได้รับการอนุมัติจาก ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ขอคำวินิจฉัยอุทธรณ์หรือคำพิพากษาขอศาล

ผู้อุทธรณ์มีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยของผู้ว่าราชการจังหวัดต่อศาล ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งวินิจฉัยอุทธรณ์

#### การขอคืนภาษีบำรุงท้องที่

ผู้ที่เสียภาษีบำรุงท้องที่โดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียเกินกว่าที่ควรจะต้องเสีย ผู้นั้นมีสิทธิขอรับเงินคืนภายใน 1 ปีได้ โดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน 1 ปี นับแต่วันที่เสียภาษีบำรุงท้องที่

#### ตารางที่ 1 การขอคืนภาษีบำรุงท้องที่

ชั้น	ราคาปานกลางของที่ดิน				ภาษีไร่ละ		หมายเหตุ		
	บาท	สต.	บาท	สต.	บาท	สต.			
1	ไม่เกินไร่ละ	200	บาท	ถึงไร่ละ	400	บาท	1	-	1. ที่ดินที่ใช้ประกอบกิจกรรมเฉพาะประเภท ไม่สัมฤทธิ์ให้เสียกิ่งอัตรา แต่เจ้าของที่ดิน
2	เกินไร่ละ	200	บาท	ถึงไร่ละ	400	บาท	1	-	ประกอบกิจกรรมประเภทไม่สัมฤทธิ์นั้นด้วย
3	เกินไร่ละ	400	บาท	ถึงไร่ละ	600	บาท	2	-	ตนเองให้เสียอย่างสูงไม่เกินไร่ละ 5 บาท
4	เกินไร่ละ	600	บาท	ถึงไร่ละ	800	บาท	3	-	2. ที่ดินที่ทิ้งไว้ว่างเปล่าหรือไม่ได้ทำ
5	เกินไร่ละ	800	บาท	ถึงไร่ละ	1,000	บาท	4	-	ประโยชน์ตามควรแก่สภาพของที่ดินให้เสีย
6	เกินไร่ละ	1,000	บาท	ถึงไร่ละ	1,200	บาท	5	50	เพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเท่า
7	เกินไร่ละ	1,200	บาท	ถึงไร่ละ	1,400	บาท	7	-	
8	เกินไร่ละ	1,400	บาท	ถึงไร่ละ	1,600	บาท	8	-	
9	เกินไร่ละ	1,600	บาท	ถึงไร่ละ	1,800	บาท	9	-	
10	เกินไร่ละ	1,800	บาท	ถึงไร่ละ	2,000	บาท	10	-	
11	เกินไร่ละ	2,000	บาท	ถึงไร่ละ	2,200	บาท	11	-	
12	เกินไร่ละ	2,200	บาท	ถึงไร่ละ	2,400	บาท	12	-	
13	เกินไร่ละ	2,400	บาท	ถึงไร่ละ	2,600	บาท	13	-	
14	เกินไร่ละ	2,600	บาท	ถึงไร่ละ	2,800	บาท	14	-	
15	เกินไร่ละ	2,800	บาท	ถึงไร่ละ	3,000	บาท	15	-	
16	เกินไร่ละ	3,000	บาท	ถึงไร่ละ	3,500	บาท	17	50	
17	เกินไร่ละ	3,500	บาท	ถึงไร่ละ	4,000	บาท	20	-	
18	เกินไร่ละ	4,000	บาท	ถึงไร่ละ	4,500	บาท	22	50	
19	เกินไร่ละ	4,500	บาท	ถึงไร่ละ	5,000	บาท	25	-	
20	เกินไร่ละ	5,000	บาท	ถึงไร่ละ	5,500	บาท	27	50	
21	เกินไร่ละ	5,500	บาท	ถึงไร่ละ	6,000	บาท	30	-	
22	เกินไร่ละ	6,000	บาท	ถึงไร่ละ	6,500	บาท	32	50	



## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ชั้น	ราคาปานกลางของที่ดิน	ภาษีไร่ละ		หมายเหตุ
		บาท	สต.	
23	เกินไร่ละ 6,500 บาท ถึงไร่ละ 7,000 บาท	35	-	1. ที่ดินที่ใช้ประกอบกิจกรรมเฉพาะประเภท ไม้ล้มลุกให้เสียกึ่งอัตรา แต่ถ้าเจ้าของที่ดิน ประกอบกิจกรรมประเภทไม้ล้มลุกนั้นด้วย ตนเองให้เสียอย่างสูงไม่เกินไร่ละ 5 บาท
24	เกินไร่ละ 7,000 บาท ถึงไร่ละ 7,500 บาท	37	50	
25	เกินไร่ละ 7,500 บาท ถึงไร่ละ 8,000 บาท	40	-	
26	เกินไร่ละ 8,000 บาท ถึงไร่ละ 8,500 บาท	42	50	2. ที่ดินที่ทิ้งไว้ว่างเปล่าหรือไม่ได้ทำ ประโยชน์ตามควรแก่สภาพของที่ดินให้เสีย เพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเท่า
27	เกินไร่ละ 8,500 บาท ถึงไร่ละ 9,000 บาท	45	-	
28	เกินไร่ละ 9,000 บาท ถึงไร่ละ 9,500 บาท	47	50	
29	เกินไร่ละ 9,500 บาท ถึงไร่ละ 10,000 บาท	50	-	
30	เกินไร่ละ 10,000 บาท ถึงไร่ละ 15,000 บาท	55	-	
31	เกินไร่ละ 15,000 บาท ถึงไร่ละ 20,000 บาท	60	-	
32	เกินไร่ละ 20,000 บาท ถึงไร่ละ 25,000 บาท	65	-	
33	เกินไร่ละ 25,000 บาท ถึงไร่ละ 30,000 บาท	70	-	
28	เกินไร่ละ 9,000 บาท ถึงไร่ละ 9,500 บาท	47	50	
29	เกินไร่ละ 9,500 บาท ถึงไร่ละ 10,000 บาท	50	-	
30	เกินไร่ละ 10,000 บาท ถึงไร่ละ 15,000 บาท	55	-	
31	เกินไร่ละ 15,000 บาท ถึงไร่ละ 20,000 บาท	60	-	
32	เกินไร่ละ 20,000 บาท ถึงไร่ละ 25,000 บาท	65	-	
33	เกินไร่ละ 25,000 บาท ถึงไร่ละ 30,000 บาท	70	-	

## หมายเหตุ

- (1) ที่ดินต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่
  - (ก) เศษของไร่ให้คิดในอัตราส่วนลดลงตามส่วน
  - (ข) เศษของหนึ่งตารางวาให้ปัดทิ้ง
- (2) เมื่อคำนวณภาษีแล้ว เศษของ 10 สตางค์ให้ปัดทิ้ง

**ภาษีโรงเรือนและที่ดิน**

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจาก โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ  
กับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นภาษีที่เก็บจาก บ้านเช่า อาคาร ร้านค้า คิกแถว บริษัท  
อพาร์ทเมนท์ หอพัก โรงงานอุตสาหกรรม ฟาร์มสัตว์และบริเวณที่ดินที่ปกติใช้ร่วมกับโรงเรือนนั้น  
 ฯลฯ

**ผู้มีหน้าที่ชำระภาษี**

คือ “ผู้รับการประเมิน” ซึ่งหมายถึง เจ้าของกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีเว้นแต่  
ถ้าที่ดินและอาคาร โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ เป็นคนละเจ้าของกันให้เจ้าของกรรมสิทธิ์ใน

อาคาร โรงเรือน สิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษี

**กำหนดระยะเวลายื่นแบบแสดงรายการ**

ให้ผู้รับประเมินยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด. 2) ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

**อัตราภาษี**

ร้อยละ 12.50 ของค่ารายปี

**การยื่นแบบพิมพ์**

ให้ผู้รับประเมินขอรับแบบ ภ.ร.ด. 2 ได้ที่สำนักงาน โดยกรอกรายการในแบบ ภ.ร.ด. 2 ตามความเป็นจริงให้ครบถ้วน รับรองความถูกต้องของข้อความดังกล่าว พร้อมทั้งลงลายมือชื่อวันที่ เดือน ปี กำกับไว้ แล้วส่งคืนไปยังพนักงานเจ้าหน้าที่

**การชำระภาษี**

ผู้รับประเมินได้รับใบแจ้งรายการประเมิน (ภ.ร.ด. 8) ให้ชำระเงินภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับใบแจ้งการประเมิน

**การขอผ่อนชำระภาษี**

ผู้มีสิทธิ์ขอผ่อนชำระภาษีได้ 3 งวด โดยไม่เสียเงินเพิ่มมีเงื่อนไขดังนี้

1. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีได้ โดยวงเงินค่าภาษีจะขอผ่อนชำระนั้น จะต้องมีจำนวนเงินค่าภาษีตั้งแต่ก้าวพ้นบาทขึ้นไป
2. ได้ยื่นแบบพิมพ์เพื่อแจ้งรายการทรัพย์สินต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในกุมภาพันธ์ของปีนั้น
3. ได้แจ้งความจำนงขอผ่อนชำระค่าภาษีเป็นหนังสือต่อพนักงานเก็บภาษี ภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

**อัตราโทษและค่าปรับ**

1. ผู้ใดละเลยไม่ยื่นแบบแสดงรายการ มีความผิดโทษปรับไม่เกิน 200 บาท และเรียกเก็บภาษีย้อนหลังไม่เกิน 10 ปี
2. ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการไม่ถูกต้องตามความเป็นจริงหรือไม่บริบูรณ์ มีความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 500 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับและเรียกเก็บภาษีย้อนหลังได้ไม่เกิน 5 ปี
3. ถ้าชำระค่าภาษีเกินกำหนด 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้แจ้งการประเมิน ให้เสียเงินเพิ่มดังนี้

ไม่เกิน 1 เดือน เสียเพิ่มร้อยละ 2.50 ของภาษีที่ค้างชำระ

เกิน 1 เดือน แต่ไม่เกิน 2 เดือน เพิ่มร้อยละ 5.00 ของค่าภาษีค้างชำระ  
 เกิน 2 เดือนแต่ไม่เกิน 3 เดือน เพิ่มร้อยละ 7.50 ของค่าภาษีค้างชำระ  
 เกิน 3 เดือนแต่ไม่เกิน 4 เดือน เพิ่มร้อยละ 10.00 ของค่าภาษีค้างชำระ  
 เกิน 4 เดือนขึ้นไป ให้ยึด आयัด หรือขายทอดตลาดทรัพย์สิน โดยมีต้องขอให้ศาลสั่ง  
 หรือออกหมายยึด

### **ภาษีป้าย**

ป้ายที่ต้องเสียภาษี ได้แก่ ป้ายที่แสดงชื่อหรือเครื่องหมาย ที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่น เพื่อหารายได้ หรือโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะ แสดงหรือโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะ ได้แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาพหรือเครื่องที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น

ผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษี คือ เจ้าของป้าย แต่ในกรณีที่ปรากฏแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ไม่มีผู้ยื่น แบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป. 1) สำหรับป้ายใด เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่อาจหาตัวเจ้าของป้าย นั้นได้ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษี ถ้าไม่อาจหาตัวผู้ครอบครองป้ายนั้น ได้ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคาร หรือที่ดินป้ายนั้นติดหรือแสดงอยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษี ตามลำดับและให้พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมินภาษีเป็นหนังสือ ไปยังบุคคลดังกล่าว

### **การยื่นแบบ**

1. ให้เจ้าของป้ายซึ่งจะต้องเสียภาษีป้าย ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายตามแบบและ วิธีการที่กำหนดภายในเดือนมีนาคมของปี
2. ในกรณีเจ้าของป้ายอยู่นอกประเทศ ให้ตัวแทนหรือผู้ในประเทศมีหน้าที่ยื่นแบบ แสดงรายการภาษีป้ายแทนเจ้าของป้าย
3. ให้เจ้าของป้าย ยื่นแบบแสดงรายการป้ายต่อเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ติดตั้งหรือแสดงรายการป้าย หรือนับแต่วันเปลี่ยนแปลง แก้วข้อความ ภาพ หรือ เครื่องหมายในป้ายเดิมแล้วแต่กรณี

### **การประเมินภาษีป้ายและการชำระภาษีป้าย**

1. ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินภาษีป้ายตามหลักเกณฑ์การคำนวณป้าย และตามอัตรา ภาษีป้ายที่กำหนดแล้วแจ้งการประเมินเป็นหนังสือไปยังเจ้าของป้าย
2. ให้ผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ชำระภาษีป้ายต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สถานที่ที่ได้ยื่น แบบแสดงรายการภาษีป้ายไว้ ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน และให้ถือว่าวันที่ ชำระภาษีต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นวันชำระภาษีป้าย
3. ถ้าภาษีป้ายที่ต้องชำระมีจำนวนตั้งแต่สามพันบาทขึ้นไป ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายจะ

ขอผ่อนชำระเป็นสามงวด งวดละเท่า ๆ กันก็ได้ โดยแจ้งความจำนงเป็นหนังสือให้พนักงาน  
เจ้าหน้าที่ทราบก่อนครบกำหนดเวลาชำระภาษี โดยมีเงื่อนไขดังนี้ 1) ชำระงวดที่หนึ่งก่อนครบ  
กำหนดเวลาชำระภาษี 2) ชำระงวดที่สองภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันสุดท้ายที่ต้องชำระงวดที่หนึ่ง  
3) งวดที่สามภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันสุดท้ายที่ต้องชำระงวดที่สอง

ถ้าผู้ขอผ่อนชำระภาษีไม่ชำระภาษีป้ายงวดหนึ่งงวดใดภายในกำหนดเวลาให้หมดสิทธิที่  
จะขอผ่อนชำระภาษี โดยผู้มีหน้าที่เสียภาษีต้องเสียเงินเพิ่มนอกจากเงินที่ต้องเสียภาษีป้ายด้วย

4. ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย แสดงหลักฐานการเสียภาษีป้ายไว้ ณ ที่เปิดเผยในสถานที่  
ประกอบการค้าหรือประกอบกิจการ

5. ภาษีป้ายจำนวนใดที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้แจ้งการประเมินแล้ว ถ้ามิได้ชำระภายใน  
เวลาที่กำหนดให้ถือเป็นภาษีค้างชำระ

#### **อัตราโทษและค่าปรับ**

1. ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายในเดือนมีนาคม หรือ หลังคิดป้าย 15 วัน เสียเงิน  
เพิ่มร้อยละ 10.00 ของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีป้าย เว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้ายได้ยื่นแบบแสดง  
รายการภาษีป้ายก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ทราบถึงการละเว่นั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ  
5.00 ของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีป้าย

2. ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายโดยไม่ถูกต้องทำให้ค่าภาษีน้อยลง ต้องเสียเงินเพิ่ม  
ร้อยละ 10.00 ของภาษีป้ายที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณี ที่เจ้าของป้ายได้มาขอแก้ไขแบบแสดง  
รายการภาษีป้ายให้ถูกต้อง ก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมิน

3. ไม่ชำระภาษีป้ายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 2.00 ต่อเดือนของจำนวนเงิน  
ที่ต้องเสียภาษีป้ายเศษของเดือนให้นับเป็นเดือน

4. ผู้ใดจงใจ ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย ต้องระวาง โทษปรับ ตั้งแต่ 5,000-50,000  
บาท

5. ผู้ใดโดยรู้อยู่แล้ว หรือโดยจงใจแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ให้ถ้อยคำเท็จ ตอบคำถาม  
ด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการ  
เสียภาษีป้าย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับตั้งแต่ 5,000-50,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

#### **อัตราภาษี**

1. ป้ายที่มีอักษรไทยล้วน คิดอัตรา 3 บาทต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

2. ป้ายที่มีอักษรไทยปนกับภาษาต่างประเทศหรือปนกับภาพและหรือเครื่องหมายอื่น  
คิดอัตรา 20 บาทต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

3. ป้ายที่ไม่มีอักษรไทย หรือบางส่วนอยู่ใต้อักษรต่างประเทศ คิดอัตรา 40 บาทต่อ 500

ตารางเซนติเมตร ป้ายที่คำนวณแล้วต่ำกว่า 200 ให้เสียป้ายละ 200 บาท

## แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

### ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมายซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านี้ต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะมีต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2542)

วิท (Wit, 1967, pp. 101-103 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2542) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มอบอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น

ฮอลโลเวย์ (Holloway, 1951, pp. 101-103) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึงองค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

มอนตาญ (Mongtagu, 1948, p. 547 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2542) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระ พร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวความคิดและทฤษฎีในการกระจายอำนาจ (Decentralization) ได้มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควรอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์การที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นเอง

2. การปกครองตนเองของท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารงานคลังของตนเองและมีสภาของท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

3. การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น

4. การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยให้มีหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารพัฒนาและให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การหน่วยปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจและดำเนินการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายในท้องถิ่นของตนเองเท่านั้น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

#### องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชวงศ์ ฉายะบุตร (2539 อ้างถึงใน พุทธชาติ เชื้อไทย, 2547, หน้า 16-17) ได้อธิบายว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิด โอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับ ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

นอกจากนี้คณะกรรมการปรับปรุงระบบบริหารการปกครองท้องถิ่น โดยนายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าว ตามคำสั่งที่ 262/ 2535 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2535 เพื่อศึกษาระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทยที่ดำเนินการอยู่ในทุกรูปแบบหาแนวทางและข้อเสนอในการปรับปรุง โครงสร้าง อำนาจหัวหน้า การคลังและงบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล หน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคกับหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกล่าวถึงองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง
2. มีสภาและผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้ง ตามหลักที่บัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ

3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างพอเพียง
6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ

8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท

9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

### หน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานท้องถิ่น

เมื่อรัฐบาลกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชนและท้องถิ่น ทั้งนี้หลักการที่จะกำหนดว่าหน้าที่ใครควรให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการ ควรคำนึงถึงหลักการดังนี้

1. การพิจารณากำลังเงิน กำลังงบประมาณ เพราะในท้องถิ่นหลายแห่งยังประสบกับปัญหาขาดแคลนงบประมาณ ไม่สามารถดำเนินงานตามหน้าที่รับผิดชอบที่กว้างขวางเกินกำลังของตนได้

2. การพิจารณาถึงกำลังคน กำลังความสามารถอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพราะกำลังคนและเครื่องมือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการบริหารท้องถิ่นให้ได้ทั่วถึง

3. หน้าที่รับผิดชอบของท้องถิ่นควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากกิจการนั้นเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบาย ซึ่งรัฐบาลต้องมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น การศึกษาในระดับอุดมศึกษา หรืองานทะเบียนที่ดิน ที่สาธารณะ เป็นต้น

ลักษณะการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรับไปดำเนินการนั้นกระทำได้ใน 2 ลักษณะ คือ

1. บัญญัติไว้ในกฎหมาย หรือพระราชบัญญัติอันเป็นการทั่วไป ทั้งนี้ก็เพื่อตั้งความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน เช่น การบัญญัติหน้าที่ของเทศบาลในพระราชบัญญัติเทศบาลที่กำหนดให้ทุกเทศบาลมีหน้าที่ซึ่งแบ่งออกเป็นหน้าที่บังคับให้กระทำและหน้าที่ให้เลือกกระทำได้

2. บัญญัติไว้ในกฎหมายเป็นการเฉพาะเจาะจงแต่ละหน่วยการปกครองท้องถิ่นในลักษณะนี้รัฐบาลจะตรากฎหมายหรือพระราชบัญญัติจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่น พร้อมทั้งกำหนดหน้าที่รับผิดชอบขึ้นมาพร้อมๆกันกับกฎหมายนั้น เช่น การตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ก็ได้กำหนดหน้าที่รับผิดชอบไว้ชัดเจน

### การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

ลักษณะของการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบ “เทศบาล” มีลักษณะเช่นเดียวกับรูปแบบการปกครองท้องถิ่นอื่น ๆ กล่าวคือ (พงศธร ถาวรวงศ์, 2541, หน้า 16)

1. เทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล
2. เทศบาลมีพื้นที่และขอบเขตที่แน่นอน
3. เทศบาลมีสภาและผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง

4. เทศบาลมีรายได้ ทรัพย์สิน และงบประมาณของตนเอง

5. เทศบาลมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

6. เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

ลักษณะหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลมีลักษณะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้ คือ (พงศธร ถาวรวงศ์, 2541, หน้า 16)

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน

2. เทศบาลเป็นนิติบุคคล มีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายภายในของเขตที่กฎหมาย

กำหนดในฐานะนิติบุคคล

3. ความเป็นอิสระในการบริหาร

4. ความเป็นอิสระด้านการเงิน

ดังนั้น เทศบาลจึงเป็นระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใช้ในชุมชนเมือง และเป็นที่ยอมรับในระบบการเมืองการปกครองของทุกประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประชาชนจะมีบทบาทอันสำคัญในการเสนอตัวสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาลเป็นคณะผู้บริหาร และประชาชนในท้องถิ่นนี้เองจะใช้สิทธิใช้เสียงในการเลือกตั้งเลือกบุคคลที่ประชาชนเห็นชอบ และสนับสนุนหรือคอยติดตาม ควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายนั้น ๆ จึงถือได้ว่าการปกครองเทศบาล เป็นระบบการปกครองตนเองของคนในท้องถิ่นเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น และถือได้ว่าเป็นสถาบันที่ส่งเสริมการปกครองตามวิถีทางของการปกครองระบอบประชาธิปไตยได้เป็นอย่างดี

#### **บทบาทหน้าที่ทั่วไปของเทศบาล**

1. องค์ประกอบที่สำคัญของเทศบาล เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่น ในลักษณะของการปกครองตนเอง กล่าวคือประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองเป็นเจ้าของและมีความรับผิดชอบต่อผลของการเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่นตนอย่างแท้จริง ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญของเทศบาลประกอบด้วย (พงศธร ถาวรวงศ์, 2541, หน้า 20)

1.1 ต้องเป็นชุมชนที่เจริญมีการดำเนินธุรกิจพาณิชย์ อุตสาหกรรม มีความหนาแน่นของประชากรมาก ชุมชนมีความต้องการในบริการสาธารณะ ตลอดจนปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินการทางเศรษฐกิจ เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น

1.2 หลักเกณฑ์ที่จะขอจัดตั้ง จะต้องมีความร่ำรวยได้สูง สามารถจัดบริการและเรียกค่าตอบแทนตลอดจนการเก็บภาษีเป็นรายได้ของท้องถิ่น ซึ่งเทศบาลต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ เช่น การเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อนำเอารายได้เหล่านั้นมาเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดบริการให้กับชุมชน และสามารถจัดทำงบประมาณของตนเองได้ด้วย



1.3 องค์กรเทศบาลจะต้องมีองค์ประกอบหรือองค์กรที่มาจาก การเลือกตั้ง โดยทั้ง ฝ่ายบริหารและนิติบัญญัติ หรือฝ่ายเทศบาล จะต้องมีการเลือกตั้งให้ตัวแทนของประชาชนเข้ามา ปกครองตนเองโดยเป็นทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ

1.4 เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ในสิทธิอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วย การปกครองท้องถิ่น เทศบาลจะต้องมีสภาพเป็นนิติบุคคลจึงจะมีผลในทางกฎหมาย

1.5 เทศบาลจะต้องมีสิทธิอำนาจหน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบภายในเขตพื้นที่หรือ อาณาเขตที่กำหนดเพื่อความสมบูรณ์แห่งสิทธิการปกครองตนเอง เทศบาลไม่ควรอยู่ในสาย การบังคับบัญชาขององค์กรราชการ นอกจากอยู่ภายใต้อำนาจการควบคุมของรัฐบาล

1.6 เทศบาลจะต้องมีอำนาจหน้าที่ในการออกกฎข้อบังคับ เช่น การตราเทศบัญญัติ เป็นต้น

1.7 เทศบาลต้องได้รับความร่วมมือหรือการสนับสนุนจากประชาชน เช่น การช่วย เสี่ยงภัย การร่วมมือ การรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

2. ประเภทของเทศบาล ได้อธิบายถึงลักษณะและประเภทของเทศบาลไว้ว่า เทศบาล คือ องค์กรปกครองท้องถิ่นที่เป็นชุมชนเมืองอยู่แล้ว หรือมีขีดความสามารถและแนวโน้มที่จะพัฒนาขึ้น เป็นเมือง เทศบาลต้องกระทำเป็นพระราชกฤษฎีกา อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2796 หมวดที่ ๒ ใช้พิจารณาสภาพความเป็นเมืองของชุมชนหรือท้องถิ่นหนึ่ง ๆ (อโณทัย ธรรมกุล, 2530 อ้างถึงใน เพียรผจง รวงผึ้ง, 2545, หน้า 14)

2.1 จำนวนและความหนาแน่นของประชากร

2.2 ความเจริญทางเศรษฐกิจ

2.3 ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น อันเป็นสิ่งบ่งชี้ว่าท้องถิ่นนั้น ๆ อาจจะ พัฒนาไปอย่างรวดเร็วในอนาคต

จึงได้มีการกำหนดเทศบาลไว้ 3 ประเภท ตามระดับความเจริญของท้องถิ่นเรียงตั้งแต่ น้อยไปหามาก คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร หน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาล ในประเทศได้จัดแบ่งออกเป็นชั้นและประเภท ดังนั้นหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลจึง แตกต่างกันไปตามฐานะของรายได้

## ข้อมูลทั่วไปเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว

### ที่ตั้งและอาณาเขต

จังหวัดสระแก้วตั้งอยู่ภาคตะวันออกของประเทศไทย อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร 256 กิโลเมตร เนื้อที่รวมทั้งจังหวัดประมาณ 7,195 ตารางกิโลเมตร อำเภอเมืองสระแก้วตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียงดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอครบุรี (จังหวัดนครราชสีมา)

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอวัฒนานคร

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอเขาฉกรรจ์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอกบินทร์บุรีและอำเภอนาดี (จังหวัดปราจีนบุรี)

### ประวัติ

ชื่ออำเภอ “สระแก้ว” นั้นมีที่มาจากในท้องที่อำเภอมีสระน้ำโบราณอยู่ 2 สระ ได้แก่ “สระแก้ว” และ “สระขวัญ” ซึ่งตามประวัติของจังหวัดสระแก้ว สระน้ำทั้งสองนี้ถือว่ามีผลสำคัญมาตั้งแต่ในอดีต เนื่องจากได้นำน้ำจากสระไปใช้ในพิธีถือน้ำพิพัฒน์สัตยา โดยถือว่าเป็นน้ำบริสุทธิ์ และศักดิ์สิทธิ์ สระน้ำทั้งสองสระนี้เรียกกันติดปากว่า สระแก้ว-สระขวัญ

สระแก้วในอดีต (ประมาณ พ.ศ. 2452) มีฐานะเป็น กิ่งอำเภอสระแก้ว อยู่ภายใต้การปกครองของอำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ต่อมาในปี พ.ศ. 2501 จึงได้มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็น อำเภอสระแก้ว และยกฐานะเป็น อำเภอเมืองสระแก้ว ในปี พ.ศ. 2536 ตามลำดับ

### ลักษณะภูมิประเทศ

มีลักษณะเป็นที่ราบสูงและทิวเขาสลับซับซ้อนทางตอนเหนือ ทางด้านตอนล่างทิศใต้จะเป็นที่ราบเชิงเขาซึ่งเกิดจากการถางป่าเพื่อทำการเกษตร

### ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศแบ่งออกได้เป็น 3 ฤดูกาล

ฤดูร้อน เริ่มต้นตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์-เดือนเมษายน

ฤดูฝน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-เดือนตุลาคม

ฤดูหนาว ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน-เดือนมกราคม

ตารางที่ 2 รายงานตรวจสอบข้อมูลชุมชน เทศบาลเมืองสระแก้ว

ชุมชนที่	ชื่อชุมชน	จำนวนประชากร	จำนวนครัวเรือน
1	บ้านคำเจริญ	511	180
2	บ้านหนองนกเขาพิถีพิ	897	271
3	บ้านหนองนกเขาฝั่งซ้าย	610	110
4	บ้านใหม่คลองปูน	547	177
5	บ้านเนินสมบูรณ์	1,201	727
6	บ้านชาติเจริญ	949	395
7	บ้านศูนย์การค้าสระแก้วเมืองทอง	765	423
8	บ้านรัตนะ 1 (เนินกลอย)	1,185	873
9	บ้านหลังสุขศาลา	1,496	689
10	บ้านรัตนะ 2 หลังวัดสระแก้ว	1,198	995
11	สระแก้ว-สระขวัญ 1	1,027	390
12	บ้านคลองจาง	1,779	1,160
13	บ้านโคกกำนัน	727	238
14	บ้านลัดกะสัง	480	75
15	บ้านหนองเสม็ดเหนือ	211	117
16	บ้านตลาดสระแก้ว	1,578	370
17	บ้านคลองนางชิง	136	36
18	สวนเฉลิมพระเกียรติ ร.9	332	202
19	บ้านเอื้ออาทร	497	235
20	บ้านสระแก้ว-สระขวัญ 2	1,155	420

ตารางที่ 3 ข้อมูลผู้เสียภาษีและจำนวนภาษีในปีงบประมาณ 2555 (เทศบาลเมืองสระแก้ว, 2556)

ลำดับ	รายการภาษี	จำนวนผู้เสียภาษี	จำนวนเงินที่จัดเก็บ
1	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	893 ราย	7,190,964 บาท
2	ภาษีบำรุงท้องที่	2,420 ราย	555,857 บาท
3	ภาษีป้าย	645 ราย	2,265,352 บาท
	รวม	3,958 ราย	10,012,173 บาท

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชาติชัย สาลีผล (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดของผู้ประกอบการค่าน้ำมันในจังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความรู้ ความเข้าใจของผู้ประกอบการค่าน้ำมันเกี่ยวกับภาษีบำรุง องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีต่อผู้ประกอบการค้าปลีกน้ำมัน โดยประชากรของการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ประกอบการค่าน้ำมันในจังหวัดตราดทุกอำเภอ ยกเว้นกิ่งอำเภอ จำนวน 105 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ การจัดอันดับความสำคัญ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกน้ำมันมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จัดเก็บจากสถานค้าปลีกน้ำมันอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยประเด็นผู้ประกอบการขาดความรู้ ความเข้าใจ ได้แก่ 1) ภาษีน้ำมันที่รวมอยู่ในราคาขายต้องนำไปรวมเป็นรายในการคำนวณภาษีเงินได้ แต่สามารถนำไปหักค่าใช้จ่ายได้ทั้งจำนวน 2) การได้รับการยกเว้นไม่ต้องจัดทำรายงานตามแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด หากได้ชำระภาษีมูลค่าเพิ่มและได้จัดทำรายงานสินค้าและวัตถุดิบแล้ว 3) สถานที่ในการยื่นแบบชำระภาษี สำหรับการศึกษเกี่ยวกับปัญหาการชำระภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่มีต่อผู้ประกอบการสถานค้าปลีกน้ำมัน พบว่ามีปัญหาดังนี้ 1) ต้องจัดทำบัญชีและเอกสารเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก 2) เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก 3) ราคาน้ำมันในตลาดเมื่อรวมกับภาษีน้ำมันขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมีผลต่อยอดขาย 4) การกรอกแบบภาษียุ่งยาก 5) การคำนวณภาษีซับซ้อนสับสน ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัยครั้งนี้ คือ 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ผู้ประกอบการทราบถึงข้อยกเว้นหรือข้อปฏิบัติ ไม่ว่าจะดำเนินการประชาสัมพันธ์เอง หรือร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสื่อมวลชนด้วย 2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถช่วยเหลือ หรือสนับสนุนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต รวมทั้งออกไปทำ

การชี้แจง แนะนำให้ผู้ประกอบการค่าน้ำมันได้ทราบถึงระเบียบวิธีปฏิบัติต่าง ๆ 3) จัดทำคู่มือในส่วนที่เกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษี

จากผลการวิจัยได้ให้ข้อเสนอไว้ว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ผู้ประกอบการทราบถึงข้อยกเว้นหรือข้อปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์เอง หรือร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องรวมถึงสื่อมวลชนด้วย

ธิวาลัย นาวิ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตปทุมวัน จากผลการวิจัยได้ให้ข้อเสนอไว้ว่าปัญหาในขั้นตอนการชำระภาษี ได้แก่ ข้อมูลการชำระภาษีไม่ได้มีการจัดเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้เสียภาษีต้องกรอกแบบฟอร์มซ้ำเมื่อมาชำระภาษีซึ่งจะเกิดความล่าช้าและผิดพลาดได้ในกรณีที่มีข้อมูลจำนวนมาก แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการชำระภาษีให้กับประชาชน ควรดำเนินการให้ข่าวสารข้อมูลโดยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงรายละเอียดที่สำคัญของภาษีโรงเรือนและที่ดินให้ ความเข้าใจกับประชาชนผู้เสียภาษีว่า ภาษีที่เสียไปจะย้อนกลับคืนมาที่เขาในรูปแบบใดบ้าง

สรุปได้ว่า ในการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นหรือภาษีใดนั้นควรเน้นเรื่องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่มาชำระภาษีเข้าใจว่า ทำไมต้องชำระภาษีเพื่ออะไรและรายได้จากการจัดเก็บนำไปใช้เพื่อประเทศหรือชุมชนของตนอย่างไร ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นภาษีประเภทใดก็ตามส่วนงานราชการควรจะเน้นเรื่องของการประชาสัมพันธ์เป็นสำคัญ

นารี นันตติกุล (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการบริหารการจัดเก็บภาษีโดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาลตำบลท่าข้าม จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา และรายได้ต่างกัน ไม่ทำให้มีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการด้านภาษีต่างกัน และมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการด้านภาษีกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการ กล่าวคือ ยังมีบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ดี มีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว และมีสถานที่ที่ให้บริการที่อำนวยความสะดวกสบาย ก็ยังทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการด้านภาษียิ่งขึ้น ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ระบบการบริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าข้ามเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีนัยสำคัญได้จากการที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบจัดเก็บภาษี สาเหตุที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจ นั้นมาจาก 1) การปฏิบัติตัวในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำและให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคและเป็นกันเอง 2) การมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วชัดเจน 3) การมีสถานที่ภายในสำนักงานที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการมีการจัดน้ำดื่มและมีความสะอาดสวยงาม

สรุปได้ว่า การจัดเก็บภาษี ควรสร้างความคิดเห็นให้ผู้เสียภาษีเกิดความรู้ ความเข้าใจ ความจำเป็นที่จะต้องชำระภาษีด้วยความสมัครใจเต็มใจ โดยหน่วยงานต้องสร้างมาตรฐานการเก็บภาษีและเพิ่มอัตราค่าล่วงหน้าที่และงบประมาณเกี่ยวกับด้านการจัดเก็บภาษีให้ทันเวลาและเพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน การบริการที่รวดเร็วชัดเจนของเจ้าหน้าที่และสถานที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการและเพิ่มความสะอาดสวยงาม

พงษ์ศักดิ์ พิศสะอาด (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าบุญมี กิ่งอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ซึ่งการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าบุญมี โดยภาพรวมอยู่ในระดับไม่ค่อยดี เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าบุญมี พบว่าสถานภาพผู้เสียภาษีต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าบุญมีต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยพบว่า เจ้าของที่ดินมีความคิดเห็นต่างกับเจ้าของกิจการและเจ้าของโรงเรียน ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการจัดเก็บของเทศบาลตำบลท่าบุญมีไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อเสนอแนะ ที่จะช่วยพัฒนาและปรับปรุงให้บริการเพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการจัดเก็บภาษีให้มากขึ้น คือ การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านภาษีให้มากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการด้วยความเป็นเลิศ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแต่งกายที่ดูภูมิฐาน ให้บริการด้วยความเท่าเทียมและเสมอภาคทุกคนเปรียบเสมือนญาติผู้ใหญ่ มีขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่จำเป็นและเข้าใจง่าย มีการบูรณาการร่วมขององค์กรสามารถให้บริการด้านอื่น ๆ ได้ ณ สถานที่รับชำระภาษี มีการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนมาชำระภาษี จัดสำนักงานให้กว้างขวาง มีพื้นที่บริการมากขึ้น และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาชำระภาษีอย่างเพียงพอ เป็นต้น

มนัสนันท์ ดันเกียรติ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีจุดประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทของการบริการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดและอาชีพไม่แตกต่างกัน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ซึ่งการศึกษานี้ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาชำระภาษี ณ เทศบาลเมืองสระแก้วจำนวน 3,958 คน (เทศบาลเมืองสระแก้ว, 2555) โดยจะกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของ ยามานะ (Yamane, 1973) ด้วยความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ซึ่งจะได้ขนาดตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$N$  = ขนาดของประชากรทั้งหมด

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{3,958}{1 + 3,958(.05)^2}$$

$$n = 363 \text{ คน}$$

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 363 คน

### การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน(Multi-stage Random Sampling) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ในแต่ละระดับชั้นแบบเป็นสัดส่วน เป็นการเก็บตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม/ ชั้น โดยการกำหนดสัดส่วนให้แต่ละกลุ่ม/ชั้น โดยเทียบกับจำนวนประชากรดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	รายการภาษี	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	893	82
2	ภาษีบำรุงท้องที่	2,420	222
3	ภาษีป้าย	645	59
	รวม	3,958	363

ขั้นตอนที่ 2 ทำการสุ่มอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการใช้ตารางเลขสุ่ม ในแต่ละกลุ่มตามรายการผู้เสียภาษีให้ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บจริง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed Ended Question) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรสและรายได้ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 4 ระดับ จำนวน 25 ข้อ



โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้	
ความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ 4 คะแนน
ความพึงพอใจมาก	ให้ 3 คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

### การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีจากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของเนื้อหาแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 นายตระกูล สุขกุล ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีเมืองสระแก้ว

3.2 อาจารย์สุปราณี ธรรมพิทักษ์ ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 ดร.วัลลภ ศัพท์พันธุ์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

มหาวิทยาลัยบูรพา

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่ชำระภาษีในเขตเทศบาลเมืองวังน้ำเย็นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.85 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

### 1. ขั้นเตรียมการ

1.1 เตรียมแบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบและแก้ไขปรับปรุง เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ผู้วิจัยทำการรวบรวมรายชื่อผู้มาชำระภาษี และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย จนครบ 180 คน โดยเตรียมข้อมูลที่อยู่และหมายเลข โทรศัพท์เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

1.3 ทำการประชุมทีมผู้ช่วยเก็บข้อมูลการวิจัย ชักซ้อมความเข้าใจในการเก็บข้อมูล

### 2. ขั้นดำเนินการ

2.1 ผู้ศึกษาส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน ตามที่อยู่ในรายชื่อผู้มาชำระภาษีและให้กลุ่มตัวอย่าง

2.2 ผู้วิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัย ลงเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยให้นำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลที่บ้านหรือสถานที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

### 3. ขั้นตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและตรวจความครบถ้วนของข้อมูล หากพบข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บแบบสอบถามใหม่อีกครั้งจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทางคอมพิวเตอร์และแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยหาการค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยหาการค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้ t-test ใช้สำหรับทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างด้าน สถานภาพส่วนบุคคลที่มีตัวแปรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้สำหรับทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสถานภาพส่วนบุคคลที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

### เกณฑ์การแปลผล

เกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี ได้แบ่งระดับความผูกพันออกเป็น 4 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ดร.โกวิท กระจ่าง และกิจฐเขต ไกรवास (2546, หน้า 27-28) ดังนั้น จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี ได้ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	การแปลผล
3.26-4.00	ความพึงพอใจมากที่สุด
2.51-3.25	ความพึงพอใจมาก
1.76-2.50	ความพึงพอใจน้อย
1.00-1.75	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ชำระภาษีอากร ณ ที่ทำการเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

#### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	175	43.75
หญิง	225	56.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยคิดเป็นร้อยละ 56.25 และเป็นเพศชายร้อยละ 43.75

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 21 ปี	12	3.00
อายุ 21-30 ปี	103	25.75
อายุ 31-40 ปี	135	33.75
อายุ 41-50 ปี	77	19.25
อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป	73	18.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 33.75 รองลงมาได้แก่อายุ 21-30 ปี อายุ 41-50 ปี อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป และอายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.75, 19.25, 18.25 และ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	27	6.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	79	19.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	60	15.00
ปวส./ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	46	11.50
ปริญญาตรี	157	39.25
ปริญญาตรีขึ้นไป	31	7.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ปวส./ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีขึ้นไป และประถมศึกษา โดยคิดเป็นร้อยละ 19.75, 15.00, 11.50, 7.75 และ 6.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	125	31.25
สมรส	221	55.25
หม้าย/ หย่าร้าง	40	10.00
แยกกันอยู่	14	3.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส โดยคิดเป็นร้อยละ 55.25 รองลงมาได้แก่ โสด หม้าย/ หย่าร้าง และแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 31.25, 10.00 และ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	2	0.50
5,001-10,000 บาท	60	15.00
10,001-15,000 บาท	126	31.50
15,001 บาทขึ้นไป	212	53.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป โดยคิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาได้แก่ 10,001-15,000 บาท, 5,001-10,000 บาท และต่ำกว่า 5,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.50, 15.00 และ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข่าวการประชาสัมพันธ์  
การจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว

สื่อประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
สื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์)	124	22.70
สื่อวิทยุและหอกระจายข่าว	274	50.10
สื่อบุคคล	149	27.20
รวม	547	100.00

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทราบข่าวการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกทราบข่าวการประชาสัมพันธ์จากสื่อวิทยุและหอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ 50.10 รองลงมาคือ สื่อบุคคล และสื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์) คิดเป็นร้อยละ 27.20 และ 22.70 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้าน  
การจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จากสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ)

สื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ)	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่าย มีตัวอักษรที่อ่านง่าย	60 (15.00)	118 (29.50)	145 (36.25)	77 (19.25)	2.40	0.96	น้อย	1
2. ข้อมูลที่ได้รับอ่านแล้วเข้าใจในทันที ไม่ซับซ้อน	36 (9.00)	156 (39.00)	134 (33.50)	74 (18.50)	2.39	0.89	น้อย	2
3. การออกแบบมีสีสันสวยงาม สะดุดตา มีภาพประกอบที่น่าสนใจ น่าจับต้อง	39 (9.75)	154 (38.50)	122 (30.50)	85 (21.25)	2.37	0.92	น้อย	3
4. ข้อมูลมีประโยชน์ให้ความรู้ด้านการเสียภาษี	40 (10.00)	95 (23.75)	161 (40.25)	104 (26.00)	2.18	0.93	น้อย	5
5. ทำให้ทราบถึงระยะเวลาของการเสียภาษีที่ชัดเจน	34 (8.50)	113 (28.25)	152 (38.00)	101 (25.25)	2.20	0.91	น้อย	4
รวม					2.30	0.84	น้อย	

จากตารางที่ 11 พบว่า ในด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.30, SD = 0.84$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่าย มีตัวอักษรที่อ่านง่ายเป็นอันดับหนึ่ง ( $\bar{X} = 2.40, SD = 0.96$ ) รองลงมาคือ ข้อมูลที่ได้รับอ่านแล้วเข้าใจในทันที ไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 2.39, SD = 0.89$ ) การออกแบบมีสีสันสวยงาม สะดุดตา มีภาพประกอบที่น่าสนใจ น่าจับต้อง ( $\bar{X} = 2.37, SD = 0.92$ ) ทำให้ทราบถึงระยะเวลาของการเสียบายที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 2.20, SD = 0.91$ ) และอันดับสุดท้ายข้อมูลมีประโยชน์ให้ความรู้ด้านการเสียบาย ( $\bar{X} = 2.18, SD = 0.93$ )

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จากสื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์)

สื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์)	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การออกแบบมีความน่าสนใจ สีสันสะดุดตา	61 (15.25)	158 (39.50)	175 (43.75)	6 (1.50)	2.69	0.74	มาก	4
2. ข้อมูลอ่านแล้วเข้าใจง่ายไม่มีความซับซ้อน	39 (9.75)	204 (51.00)	147 (36.75)	10 (2.50)	2.68	0.68	มาก	5
3. ความเหมาะสมของจุดที่ตั้ง	54 (13.50)	187 (46.75)	146 (36.50)	13 (3.25)	2.71	0.74	มาก	3
4. ตัวอักษรสวยงาม มีขนาดที่มองเห็นได้ชัดเจน	64 (16.00)	198 (49.50)	127 (31.75)	11 (2.75)	2.79	0.74	มาก	2
5. ทำให้ทราบถึงระยะเวลาของการเสียบายที่ชัดเจน	74 (18.50)	197 (49.25)	111 (27.75)	18 (4.50)	2.82	0.78	มาก	1
รวม					2.74	0.60	มาก	

จากตารางที่ 12 พบว่า ในด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก ( $\bar{X} = 2.74, SD = 0.60$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในด้านทำให้ทราบถึงระยะเวลาของการเสียบายที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 2.82, SD = 0.78$ ) รองลงมาคือ ตัวอักษรสวยงาม มีขนาดที่มองเห็นได้ชัดเจน ( $\bar{X} = 2.79, SD = 0.74$ ) ความเหมาะสมของจุดที่ตั้ง ( $\bar{X} = 2.71, SD = 0.74$ ) การออกแบบมีความน่าสนใจ สีสันสะดุดตา ( $\bar{X} = 2.69, SD = 0.74$ ) และอันดับสุดท้ายข้อมูลอ่านแล้วเข้าใจง่าย ไม่มีความซับซ้อน ( $\bar{X} = 2.68, SD = 0.68$ )



ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จากสื่อวิทยุและหอกระจายข่าว

สื่อวิทยุและหอกระจายข่าว	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เนื้อหาเกี่ยวกับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ	64 (16.00)	200 (50.00)	114 (28.50)	22 (5.50)	2.77	0.78	มาก	3
2. ภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจได้ง่าย	102 (25.50)	170 (42.50)	100 (25.00)	28 (7.00)	2.87	0.88	มาก	1
3. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความเพียงพอและทั่วถึง	70 (17.50)	174 (43.50)	139 (34.75)	17 (4.25)	2.74	0.79	มาก	5
4. ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์	77 (19.25)	161 (40.25)	143 (35.75)	19 (4.75)	2.74	0.82	มาก	4
5. มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข่าวสารด้านการจัดเก็บภาษี	85 (21.25)	189 (47.25)	104 (26.00)	22 (5.50)	2.84	0.82	มาก	2
รวม					2.79	0.72	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า ในด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าว กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก ( $\bar{X} = 2.79, SD = 0.72$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในด้านภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจได้ง่าย ( $\bar{X} = 2.87, SD = 0.88$ ) รองลงมาคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข่าวสารด้านการจัดเก็บภาษี ( $\bar{X} = 2.84, SD = 0.82$ ) เนื้อหาเกี่ยวกับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ ( $\bar{X} = 2.77, SD = 0.78$ ) ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 2.74, SD = 0.82$ ) และอันดับสุดท้าย ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความเพียงพอและทั่วถึง ( $\bar{X} = 2.74, SD = 0.79$ )

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จากสื่อบุคคล

สื่อบุคคล	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำการให้บริการบริเวณหน้าสำนักงานอย่างเพียงพอ	51 (12.75)	128 (32.00)	179 (44.75)	42 (10.50)	2.47	0.85	น้อย	1
2. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชี้แจงข้อระเบียบกฎหมายมากน้อยเพียงใด	31 (7.75)	153 (38.25)	184 (46.00)	32 (8.00)	2.46	0.75	น้อย	2
3. เจ้าหน้าที่แนะนำในเรื่องชำระภาษีให้ท่านอย่างเข้าใจ	33 (8.25)	143 (35.75)	199 (49.75)	25 (6.25)	2.46	0.73	น้อย	3
4. การประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างยุติธรรม	43 (10.75)	138 (34.50)	139 (34.75)	80 (20.00)	2.36	0.92	น้อย	4
5. เจ้าหน้าที่ได้ออกไปจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างทั่วถึง	27 (6.75)	118 (29.50)	165 (41.25)	90 (22.50)	2.21	0.87	น้อย	5
รวม					2.40	0.71	น้อย	

จากตารางที่ 14 พบว่า ในด้านสื่อบุคคล กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.40, SD = 0.71$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำการให้บริการบริเวณหน้าสำนักงานอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 2.47, SD = 0.85$ ) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชี้แจงข้อระเบียบกฎหมายมากน้อยเพียงใด ( $\bar{X} = 2.46, SD = 0.75$ ) เจ้าหน้าที่แนะนำในเรื่องชำระภาษีให้ท่านอย่างเข้าใจ ( $\bar{X} = 2.46, SD = 0.73$ ) ความการประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 2.36, SD = 0.92$ ) และอันดับสุดท้ายเจ้าหน้าที่ได้ออกไปจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 2.21, SD = 0.87$ )

ตารางที่ 15 สรุประดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมือง  
สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
สื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ)	2.31	0.84	น้อย	4
สื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์)	2.74	0.60	มาก	2
สื่อวิทยุและหอกระจายข่าว	2.79	0.72	มาก	1
สื่อบุคคล	2.39	0.71	น้อย	3
ภาพรวม	2.56	0.38	มาก	

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้วในภาพรวมรวม 4 ด้าน ประกอบด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ) สื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์) สื่อวิทยุและหอกระจายข่าว และสื่อบุคคล ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.56, SD = 0.38$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวเป็นอันดับที่หนึ่ง ( $\bar{X} = 2.79, SD = 0.72$ ) รองลงมาคือ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์) ( $\bar{X} = 2.74, SD = 0.60$ ) ด้านสื่อบุคคล ( $\bar{X} = 2.39, SD = 0.71$ ) และอันดับสุดท้าย ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ) ( $\bar{X} = 2.31, SD = 0.84$ )

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ด้วยวิธี Independent Samples t-test (2-tailed) ในภาพรวม

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	175	2.55	0.39	-.241	.810
หญิง	225	2.56	0.37		

จากตารางที่ 16 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมแล้ว ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ปฏิเสธสมมติฐานที่กำหนดไว้

**สมมติฐานที่ 2** ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 การทดสอบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้วในภาพรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	SD
ต่ำกว่า 21 ปี	2.44	0.54
21-30 ปี	2.60	0.39
31-40 ปี	2.57	0.33
41-50 ปี	2.62	0.38
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	2.42	0.39
รวม	2.56	0.38

จากตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุต่ำกว่า 21 ปี ( $\bar{X} = 2.44$ ,  $SD = 0.54$ ), 21-30 ปี ( $\bar{X} = 2.60$ ,  $SD = 0.39$ ), 31-40 ปี ( $\bar{X} = 2.57$ ,  $SD = 0.33$ ), 41-50 ปี ( $\bar{X} = 2.62$ ,  $SD = 0.38$ ) และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 2.42$ ,  $SD = 0.39$ )

ตารางที่ 18 การทดสอบความแปรปรวนระหว่างอายุกับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	2.09	0.52	3.73	.01
ภายในกลุ่ม	395	55.25	0.14		
รวม	399	57.34			

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า *Sig.* เท่ากับ .01 แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์รายคู่ดังตารางที่ 19 ดังนี้

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
		2.44	2.60	2.57	2.62	2.42
ต่ำกว่า 21 ปี	2.44	-	-0.16	0.13	0.19	-0.02
21-30 ปี	2.60		-	-0.3	0.03	-0.18*
31-40 ปี	2.57			-	0.06	-0.15*
41-50 ปี	2.62				-	-0.21*
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	2.42					-

จากตารางที่ 19 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว แตกต่างจากประชาชนที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยพบว่า ประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว มากกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

ประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว แตกต่างจากประชาชนที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยพบว่าประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว มากกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว แตกต่างจากประชาชนที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป โดยพบว่าประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว มากกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

**สมมติฐานที่ 3** ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน

ตารางที่ 20 การทดสอบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	<i>SD</i>
ประถมศึกษา	2.50	0.34
มัธยมศึกษาตอนต้น	2.61	0.34
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	2.48	0.36
ปวส./ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	2.58	0.38
ปริญญาตรี	2.56	0.39
ปริญญาตรีขึ้นไป	2.53	0.45
รวม	2.56	0.38

จากตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีมีการศึกษาระดับประถมศึกษา ( $\bar{X} = 2.50, SD = 0.34$ ) มัธยมศึกษาตอนต้น ( $\bar{X} = 2.61, SD = 0.34$ ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ( $\bar{X} = 2.48, SD = 0.36$ ) ปวส./ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ( $\bar{X} = 2.58, SD = 0.38$ ) ปริญญาตรี ( $\bar{X} = 2.56, SD = 0.39$ ) และปริญญาตรีขึ้นไป ( $\bar{X} = 2.53, SD = 0.38$ )

ตารางที่ 21 การทดสอบความแปรปรวนระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	0.72	0.14	1.00	.42
ภายในกลุ่ม	394	56.62	0.14		
รวม	399	57.38			

\* $p < .05$

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า *Sig.* เท่ากับ .42 แสดงว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 4** ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน

ตารางที่ 22 การทดสอบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	$SD$
โสด	2.60	0.38
สมรส	2.54	0.39
หม้าย/ หย่าร้าง	2.59	0.31
แยกกันอยู่	2.31	0.32
รวม	2.56	0.38

จากตารางที่ 22 ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด ( $\bar{X} = 2.60, SD = 0.38$ ) สถานภาพสมรส ( $\bar{X} = 2.54, SD = 0.39$ ) หม้าย/ หย่าร้าง ( $\bar{X} = 2.59, SD = 0.31$ ) และแยกกันอยู่ ( $\bar{X} = 2.31, SD = 0.32$ )

ตารางที่ 23 การทดสอบความแปรปรวนระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	$df$	$SS$	$MS$	$F$	$Sig.$
ระหว่างกลุ่ม	3	1.32	0.44	3.11	.03
ภายในกลุ่ม	396	56.02	0.14		
รวม	399	57.34			

\* $p < .05$

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ค่า  $Sig.$  เท่ากับ .03 แสดงว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึง



ยอมรับสมมติฐานการวิจัยและได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ต่อได้ผลการวิเคราะห์รายคู่ ดังตารางที่ 24 ดังนี้

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	แยกกันอยู่
		2.60	2.54	2.59	2.31
โสด	2.60	-	-0.07	-0.02	-0.30*
สมรส	2.54		-	0.05	-0.23*
หม้าย/ หย่าร้าง	2.59			-	-0.28*
แยกกันอยู่	2.31				-

จากตารางที่ 24 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว แตกต่างจากประชาชนที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ โดยพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้วมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพแยกกันอยู่

ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว แตกต่างจากประชาชนที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ โดยพบว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว มากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพแยกกันอยู่

ประชาชนที่มีสถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว แตกต่างจากประชาชนที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ โดยพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว มากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพแยกกันอยู่

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน

ตารางที่ 25 การทดสอบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	SD
ต่ำกว่า 5,001 บาท	2.80	0.00
5,001-10,000 บาท	2.67	0.40
10,001-15,000 บาท	2.55	0.32
15,001 บาท	2.52	0.40
รวม	2.56	0.38

จากตารางที่ 25 ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท ( $\bar{X} = 2.80$ ,  $SD = 0.00$ ) รายได้ 5,001-10,000 บาท ( $\bar{X} = 2.67$ ,  $SD = 0.40$ ) รายได้ 10,001-15,000 บาท ( $\bar{X} = 2.55$ ,  $SD = 0.32$ ) และรายได้ 15,001 บาท ( $\bar{X} = 2.52$ ,  $SD = 0.40$ )

ตารางที่ 26 การทดสอบความแปรปรวนระหว่างรายได้กับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	1.19	0.40	2.79	.04
ภายในกลุ่ม	396	56.15	0.14		
รวม	399	57.34			

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้ พบว่า ค่า *Sig.* เท่ากับ .04 แสดงว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยและได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์รายคู่ดังตารางที่ 27 ดังนี้

ตารางที่ 27 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	5,001-10,000	10,001-15,000	15,001
		5,001 บาท	บาท	บาท	บาท
		2.80	2.67	2.55	2.52
ต่ำกว่า 5,001 บาท	2.80	-	-0.13	-0.25	-0.28
5,001-10,000 บาท	2.67		-	-0.12*	-0.15*
10,001-15,000 บาท	2.55			-	-0.03
15,001 บาท	2.52				-

จากตารางที่ 27 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว แตกต่างจากประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท และรายได้ 15,001 บาท โดยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว มากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท และรายได้ 15,001 บาท

## ตารางที่ 28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### อภิปรายและสรุปผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ครั้งนี้ผู้ศึกษาขอเสนอ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาโดยจำแนกเนื้อหาเสนอ ตามลำดับดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งสิ้นจำนวน 400 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีรายได้ต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป และส่วนใหญ่ รับประทานข่าวการชำระภาษีจากสื่อวิทยุและหอกระจายข่าว

2. ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในระดับมาก เมื่อทำการจัดอันดับพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษี จากสื่อวิทยุและหอกระจายข่าว เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์) สื่อบุคคล และสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ) ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าว ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าว อยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจในเรื่องภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจได้ง่าย เป็นอันดับหนึ่ง ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความเพียงพอและทั่วถึง

2.2 ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์) อยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจในเรื่องทำให้ทราบถึงระยะเวลาของการเสียภาษีที่ชัดเจน เป็นอันดับหนึ่ง ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ข้อมูลอ่านแล้วเข้าใจง่าย ไม่มีความซับซ้อน

2.3 ด้านสื่อบุคคล ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในด้านสื่อบุคคล อยู่ในระดับน้อย โดยมีระดับความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำการให้บริการบริเวณหน้าสำนักงานอย่างเพียงพอเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ได้ออกไปจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างทั่วถึง

2.4 ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ) อยู่ในระดับน้อย โดยมีระดับความพึงพอใจในเรื่องภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่าย มีตัวอักษรที่อ่านง่ายเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ข้อมูลมีประโยชน์ ให้ความรู้ด้านการเสียภาษี

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนที่มีเพศและระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ สถานภาพสมรสและรายได้ ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

## อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว อภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเรียงตามอันดับดังนี้ อันดับแรก ได้แก่ สื่อวิทยุและหอกระจายข่าว อันดับที่สอง ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์) อันดับที่สาม ได้แก่ สื่อบุคคล และ สื่อสิ่งพิมพ์(แผ่นพับ)เป็นอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา ช่างไม้ (2547) ศึกษาเรื่องความเชื่อถือและความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่นของประชาชนเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเมืองพัทยาเชื่อถือและพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่น ด้านวิทยุกระจายเสียงอยู่ในระดับสูง

ประชาชนที่มีเพศและ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา ช่างไม้ (2547) ศึกษาเรื่องความเชื่อถือและความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่นของประชาชนเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเมืองพัทยาที่มีเพศต่างกัน เชื่อถือและพึงพอใจ ต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอายุ สถานภาพการสมรสและรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานงานวิจัยของ รุ่งนภา ช่างไม้ (2547) ศึกษาเรื่องความเชื่อถือและความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่นของประชาชนเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเมืองพัทยาที่มีอายุต่างกัน, ระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน, อาชีพต่างกัน, รายได้ต่อเดือนต่างกัน และจำนวนปีที่อาศัยอยู่ในเมืองพัทยาต่างกัน เชื่อถือและพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่นแตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว

#### เชิงนโยบาย

ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในทางพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. ควรมีนโยบายในการเผยแพร่สื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี รวมถึงประโยชน์รายได้ที่ได้จากการเก็บภาษีในประชาชน เช่น นำรายได้ที่ได้จากการจัดเก็บภาษีนำไปทำโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นจำเป็นในเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว เป็นต้น
2. ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการเผยแพร่การจัดเก็บภาษี โดยใช้สื่อบุคคลที่เป็นบุคลากรในเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยมีการประชาสัมพันธ์ในที่สาธารณะเพราะเข้าถึงประชาชนได้ทั่วถึง หรือถ้าประชาชนมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการจัดเก็บก็จะสามารถตอบคำถามได้ทันที เช่น ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สวนสาธารณะ เป็นต้น
3. ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการเผยแพร่การจัดเก็บภาษี ด้านสื่อออนไลน์ ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ทุกเพศ ทุกวัย นอกจากนั้นยังเป็นการประหยัดงบประมาณในการประชาสัมพันธ์อีกด้วย

#### เชิงปฏิบัติการ

จากข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางในพัฒนาเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

1. จัดทำเวปไซต์ของสำนักงานเทศบาล หรือเฟสบุ๊ค ให้มีเนื้อหาและสาระน่าสนใจ รวมทั้งข่าวสารที่เกิดขึ้นในเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ให้ประชาชนได้มีโอกาสรับรู้
2. มีการทำการแจกสื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ในการจัดเก็บภาษี เช่น แผ่นพับ ใบปลิว รวมทั้งโปสเตอร์ ในเข้าถึงกลุ่มประชาชนที่ต้องมีการเสียภาษี เช่น ในสถานที่ราชการ เป็นต้น

#### เชิงวิชาการ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ควรมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอแนะ

ดังนี้

1. ควรศึกษาในเรื่องระบบการบริหารจัดการที่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ มีส่วนร่วมในการออกแบบระบบการบริหารจัดการการชำระภาษีร่วมกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
2. ควรศึกษาให้ครอบคลุมกลุ่มประชากรทั้งจังหวัด เพื่อได้ข้อมูลในภาพรวมที่ชัดเจน สำหรับเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการประชาสัมพันธ์ในการจัดเก็บภาษีของในเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ต่อไป



## บรรณานุกรม

- กรมการปกครองและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2542).  
คู่มือการฝึกอบรมด้านการเงินการคลังท้องถิ่นตาม โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหาร  
การเงินการคลังท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น.
- กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. (2547). ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.  
กิ่งแก้ว ถนอมถิน. (2542). ความรู้และทัศนคติต่อการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลบ้านบึง  
จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2541). การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย (พิมพ์ครั้งที่ 6).  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โกวิท กระจ่าง และกิจจุฑา ไกรวาส. (2546). การวิเคราะห์ข้อมูลทางรัฐประศาสนศาสตร์. ชลบุรี:  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิท พวงงาม. (2542). การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต (พิมพ์ครั้งที่ 2).  
กรุงเทพฯ: มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2542). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการ  
สถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร: ความต้องการรูปแบบและคุณภาพ. กรุงเทพฯ:  
กรมสุขภาพจิต.
- ชาติชัย สาลีผล. (2544). ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดของ  
ผู้ประกอบการคาน้ำมันในจังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทวิศาสตร์ ตั้งปฐมวงศ์. (2544). รูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมของโครงการรัฐประศาสน  
ศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยบูรพา ณ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษ  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทศบาลเมืองสระแก้ว. (2556). ผู้เสียภาษีและจำนวนภาษีในปีงบประมาณ 2555. สระแก้ว:  
เทศบาลเมืองสระแก้ว.
- ธารารรณ ภูวนา. (2543). รูปแบบของการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยบูรพาที่เหมาะสม.  
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ธิวาลัย นาวิ. (2545). *ศึกษาปัญหาในการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตปทุมวัน*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นารี นันตติกุล. (2545). *ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสิทธิ์ ศิริแสง. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยนุช เกตกะโกมล. (2540). *การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ในสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรขนาดใหญ่*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงศธร ถาวรวงศ์. (2541). *ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการให้บริการของเทศบาล เมืองชะเชิงเทรา: ศึกษากรณีดำเนินงานทะเบียนราษฎร*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงษ์ศักดิ์ พิศระอาด. (2548). *คุณภาพในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าบุญมีกิ่งอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พนิต ธีรภาพวงศ์. (2543). *อะไรที่ผู้เสียภาษีควรรู้นอกจากการเสียภาษี*. *สรรพากรสาร*, 47(3), หน้า 49-61.
- พุทธชาติ เชื้อไทย. (2547). *พฤติกรรมการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษากรณีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพียรผจง รวงผึ้ง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มณีวรรณ ตั้งไทย. (2533). *พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- มนัสนันท์ ต้นเกียรติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- รุ่งนภา ช่างไม้. (2547). *ความเชื่อถือและความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ท้องถิ่นของประชาชนเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครศรีธรรมราช.
- ลักษณา สตะเวทิน. (2542). *หลักการประชาสัมพันธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้าพรินติ้ง.
- เศรษฐพงศ์ชัย อัครพลประชิด. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). *พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แสวง จันทร์ถนอม. (2538). *ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการสร้างบรรยากาศการปฏิบัติงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน โรงเรียนมัธยมศึกษาในโครงการขยายโอกาสทางการศึกษา: กรณีศึกษา จังหวัดพะเยา*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อดุลย์ หริรักษ์เสาวนีย์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย: ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรภัทร รังษีวงศ์. (2552). *ความพึงพอใจของสมาชิกต่อ กบข. ศึกษากรณีการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารจากสื่อมวลชนและสื่อประชาสัมพันธ์ กบข. กรุงเทพฯ: สถาบันนิศรา มูลนิธิพัฒนาสื่อมวลชนแห่งประเทศไทย*.
- Cutlip, S. M., & Center, A. H. (1978). *Effective Public Relations* (5<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliff, N. J.: Prentice-Hall.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- Holloway, W. V. (1951). *State and Local Government in The United States*. New York: McGraw-Hill.

Newsom, D., & Scott, A. (1976). *This is PR: The Realistic of Public Relations*. Belmont, Calif:  
Wadsworth Publishing.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของ เทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว

คำชี้แจง: โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ท่านเลือกแบบสอบถาม  
แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. อายุต่ำกว่า 21 ปี

2. อายุ 21-30 ปี

3. อายุ 31-40 ปี

4. อายุ 41-50 ปี

5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

4. ปวส./ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

5. ปริญญาตรี

6. ปริญญาตรีขึ้นไป

7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/ หย่าร้าง

4. แยกกันอยู่

5. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,001 บาท

2. 5,001-10,000 บาท

3. 10,001-15,000 บาท

4. 15,001 บาทขึ้นไป

6. ท่านทราบข่าวการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้วจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. สื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ)
- 2. สื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์)
- 3. สื่อวิทยุและหอกระจายข่าว
- 4. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์)
- 5. สื่อบุคคล
- 6. อื่น ๆ โปรดระบุ .....

7. หากท่านทราบข่าวการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์) ให้ท่านจัดลำดับสิ่งที่ท่านชื่นชอบ

- 1. การออกแบบ รูปแบบเว็บไซต์และการนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ
- 2. การจัดหน้าและคอลัมน์ ง่ายต่อการเปิดไปสู่หน้าต่าง ๆ ของเว็บไซต์
- 3. มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นผ่าน กระดานข่าวและ E-mail อย่างเหมาะสม
- 4. ข้อมูลข่าวสารด้านการเก็บภาษี มีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์
- 5. มีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข่าวสารด้านการจัดเก็บภาษี

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี  
**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลขตามระดับความพึงพอใจของ  
 ประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษี

การประชาสัมพันธ์	ความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
<b>สื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ)</b>				
1. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่าย มีตัวอักษรที่อ่านง่าย				
2. ข้อมูลที่ได้รับอ่านแล้วเข้าใจในทันที ไม่ซับซ้อน				
3. การออกแบบมีสีสันสวยงาม สะดุดตา มีภาพประกอบที่น่าสนใจ น่าจับต้อง				
4. ข้อมูลมีประโยชน์ให้ความรู้ด้านการเสียภาษี				
5. ทำให้ทราบถึงระยะเวลาของการเสียภาษีที่ชัดเจน				
<b>สื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์)</b>				
6. การออกแบบมีความน่าสนใจ สีสันสะดุดตา				
7. ข้อมูลอ่านแล้วเข้าใจง่าย ไม่มีความซับซ้อน				
8. ความเหมาะสมของจุดที่ตั้ง				
9. ตัวอักษรสวยงาม มีขนาดที่มองเห็นได้ชัดเจน				
10. ทำให้ทราบถึงระยะเวลาของการเสียภาษีที่ชัดเจน				
<b>สื่อวิทยุและหอกระจายข่าว</b>				
11. เนื้อหากับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ				
12. ภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจได้ง่าย				
13. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความเพียงพอและทั่วถึง				
14. ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์				
15. มีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข่าวสารด้านการจัดเก็บภาษี				



การประชาสัมพันธ์	ความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ผู้ตอบ</b>				
21. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำการให้บริการบริเวณหน้าสำนักงานอย่างเพียงพอ				
22. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชี้แจงข้อระเบียบกฎหมายมากน้อยเพียงใด				
23. เจ้าหน้าที่แนะนำในเรื่องชำระภาษีท่านอย่างความเข้าใจ				
24. การประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างยุติธรรม				
25. เจ้าหน้าที่ได้ออกไปจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างทั่วถึง				

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ