

การสร้างควมพึงพอใจแก่ประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเพื่อประโยชน์
ในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
CITIZEN'S SATISFACTION TOWARDS TAXATION FOR THE BENEFIT of
ORGANIZING PUBLIC SERVICES OF LOCAL GOVERNMENT
ORGANIZATIONS

สุนทร ธนศิลป์พิชิต

Sunait Thanasinlapaphichit

วินัย ภูมิสุข

Winai Pumsukh

ไพฑูรย์ มาเมือง

Phaitoon Mamuang

วิทยาลัยสงฆ์ชัยภูมิ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Lecturer Faculty of Social Sciences Chaiyaphum Buddhist College

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

ฐิติยาพร ไชยวิมลศิริ

Thitiyaphon Chaiwimonsiri

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกอก อำเภอดุสิต จังหวัดชัยภูมิ

Ban Kok Subdistrict Administrative Organization, Chatat District, Chaiyaphum Province

E-mail : turee88888888@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 21 พฤษภาคม 2565

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 1 มิถุนายน 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 23 มิถุนายน 2565

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายถึงความสำคัญของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการนำรายได้จากการจัดเก็บภาษีมาจัดทํางบประมาณในการจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่น รวมทั้งการสร้างควมพึงพอใจให้กับประชาชนในการจัดเก็บภาษี จากการศึกษาพบว่า การสร้างควมพึงพอใจแก่ประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีได้ให้ความร่วมมือและเห็นความสำคัญของการจัดเก็บภาษีนั่น จึงเป็นสิ่งที่สนใจที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีได้ชำระภาษีได้ตาม

กำหนดเวลา ซึ่งการให้บริการในการจัดเก็บภาษีเพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจและให้ความร่วมมือต่อการดำเนินงานนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึงการให้บริการอันประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบริการอย่างก้าวหน้า เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจต่อการบริการอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารงานท้องถิ่นต่อไป

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การจัดเก็บภาษี, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ABSTRACT

This academic article aims to explain the importance of tax collection of Local Government Organizations for the benefit of bringing the income from tax collection to budget for the provision of local public services, as well as creating satisfaction for people in tax collection services. The study found that creating people's satisfaction in collecting taxes of local government organizations makes the people who have the duty to pay taxes cooperate and see the importance of tax collection. This is another important incentive that will enable the tax payers to pay their taxes on time. For the impressive services and the cooperation of the people, the service officials should consider the services in the following ways: equal service, timely service, adequate service, continuous service and progressive service. This makes the taxpayers satisfied with the services that will bring the greatest benefit to local administration.

Keywords : Satisfaction, Taxation, Local Government.

บทนำ

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ที่ระบุให้การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นได้เป็นแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามมาตรา 78 ที่กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เองโดยสอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และหมวด 9 ที่ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่นในมาตรา 282-290 เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ให้แก่ท้องถิ่นเช่น ให้ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองมีอิสระในการกำหนดนโยบาย ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างการบริหารในรูปของสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ให้ท้องถิ่นมีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรม และคุณภาพสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่นเอง เป็นต้น ทำให้รัฐธรรมนูญได้สร้างความชัดเจนต่อการกระจายอำนาจสู่การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเชิงกระบวนการทางกฎหมายและแนวทางปฏิบัติ เช่น ให้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 เพื่อส่งเสริมการกระจายอำนาจในเชิงกฎหมายและแนวทางปฏิบัติและจัดตั้งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อทำหน้าที่จัดทำแผนกำหนดหลักเกณฑ์/ขั้นตอน และเสนอแนะแนวทางในการกระจายอำนาจเช่น กำหนดอำนาจหน้าที่การให้บริการสาธารณะ การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (วุฒิสาร ตันไชย, 2557 : 4)

จะเห็นได้ว่า ความสำคัญตามหลักการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น คือ การบริหารจัดการท้องถิ่นจากคนในท้องถิ่นและมีความอิสระในการกำหนดนโยบาย และการพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่างๆ ภายใต้กรอบกฎหมายที่กำหนด แต่อย่างไรก็ตาม งบประมาณที่นำมาใช้ในการให้บริการสาธารณะนอกจากจะได้รับการจัดสรรงบประมาณจากส่วนกลางแล้ว องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดเก็บภาษีเองเพื่อนำมาป็นรายได้ในการให้บริการสาธารณะ ดังนั้น ผู้เขียนเห็นว่าการจัดเก็บภาษีในท้องถิ่นนับว่าเป็นสิ่งสำคัญลำดับแรกในการบริหารงานท้องถิ่น เนื่องจากการจัดทำงบประมาณในการพัฒนาท้องถิ่นนั้น ส่วนหนึ่งมาจากรายได้ที่ท้องถิ่นได้มีการจัดเก็บเองตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งการสร้าง ความเข้าใจให้กับประชาชนในหน้าที่และความสำคัญของการชำระภาษีให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จึงเป็นสิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดการจัดเก็บภาษีจากประชาชนในพื้นที่ย่อมมีความสำคัญและจะต้องสร้างความเข้าใจในการขอความร่วมมือจากประชาชน รวมทั้งสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ประชาชนได้ชำระภาษีได้ตามกำหนด อันจะนำไปสู่การบริหารงานงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.แนวคิดความพึงพอใจ

1.1 ความหมายความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ไว้ดังนี้

กรรณิการ์ จันทร์แก้ว (2548 : 14) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้ทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและมีความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับ ซับซ้อน และความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ

ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2548 : 26) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับ ซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจที่จะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าการวิเคราะห์

ระบบความพึงพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพยากร หรือสิ่งเร้า แบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ต้องการครบถ้วน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติบวกของบุคคลที่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

1.2 ลักษณะความพึงพอใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548 : 173 – 174) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจ ดังนี้

1.2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิต ประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

1.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริง และถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดเป็นความพึงพอใจและในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่ไปตามความคาดหวังผลก็คือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

1.2.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้น ๆ ลง ๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ รวมทั้งความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงบวก และเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองจากสิ่งนั้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

2.1 การจัดเก็บภาษีรายได้ของท้องถิ่น

2.1.1 รายได้ท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจ

จากการที่รัฐบาลได้กระจายอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ส่งผลให้การกระจายรายได้ให้ท้องถิ่นมีลักษณะคือ รัฐบาลจะเป็นผู้กำหนดและแบ่งว่ารายได้ประเภทใดบ้างที่ให้เป็นของท้องถิ่นและรายได้ประเภทใดบ้างที่ยังคงเป็นของรัฐบาลกลาง โดยกำหนดให้รูปแบบของกฎหมายทั้งที่เป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง รวมถึงระเบียบและข้อบังคับต่าง

ๆ การกำหนดรายได้ให้ท้องถิ่นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อาทิเช่น ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ ฐานะทางการคลังของรัฐบาล ความพร้อมและศักยภาพของท้องถิ่นในการเรียกเก็บรายได้ รวมทั้งปัจจัยทางด้านการเมือง โดยกำหนดให้ เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล อาจมีรายได้จากภาษีอากรและค่าธรรมเนียมและเงินรายได้ ไว้ดังนี้

- 1) ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- 2) ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่
- 3) ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย
- 4) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรตามมาตรา 24 (3) และมาตรา 25 (6) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ
- 5) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 24 (4) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ
- 6) ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา และ ค่าแสตมป์ ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาล เมืองพัทยา และ องค์การบริหารส่วนตำบล โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ และให้ถือเป็นภาษีและค่าแสตมป์ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่ต้องจัดเก็บ
- 7) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน
- 8) ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน
- 9) ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ
- 10) อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์
- 11) อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมาย ว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่น
- 12) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้วดังต่อไปนี้
 - 12.1) องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต
 - 12.2) องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต
 - 12.3) องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

13) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมหลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐ ในอัตราร้อยละสี่สิบแล้วต่อไปนี้

13.1) องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

13.2) องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลอื่นที่อยู่ในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

13.3) องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่น ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

14) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอากรชุด

15) ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

16) ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

16.1) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา

16.2) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

17) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาล เมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ในกรณีกฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บค่าธรรมเนียมค่าใบอนุญาต และค่าปรับให้นำรายได้มาแบ่งให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ภายในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนด

18) ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามสัดส่วนที่คณะกรรมการกำหนด

19) ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

20) รายได้อื่นตามกฎหมายบัญญัติให้เป็นของเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล

2.2 โครงสร้างรายได้ท้องถิ่น

เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างหรือที่มาของรายได้คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ

2.2.1 ภาษีอากร ประกอบด้วย

1) ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และอากรฆ่าสัตว์

2) ภาษีที่รัฐจัดเก็บและแบ่งให้ท้องถิ่นบางส่วนได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสุรา ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสรรพสามิต ภาษีการพนัน

3) ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บแล้วมอบให้ท้องถิ่น ได้แก่ ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อนและค่าปรับ

2.2.2 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและค่าปรับ

2.2.3 รายได้จากทรัพย์สิน

2.2.4 รายได้จากสาธารณูปโภคและการพาณิชย์

2.2.5 รายได้เบ็ดเตล็ด เช่น เงินอุทิศ เป็นต้น

2.2.6 เงินอุดหนุนจากรัฐบาล

2.2.7 เงินกู้ (กรมการปกครอง, 2543 : 37)

สรุป การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองท้องถิ่น ถือว่าเป็นรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำมาบริหารจัดการท้องถิ่นให้เกิดผลประโยชน์ร่วมกันในท้องถิ่นนั้น โดยผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะต้องมีความเข้าใจและตระหนักถึงหน้าที่ที่จะต้องเสียภาษี เพื่อจะเป็นรายได้ของท้องถิ่น ดังนั้นท้องถิ่นเองก็ต้องทำความเข้าใจร่วมกันเพื่อให้เกิดศักยภาพในการจัดเก็บภาษีด้วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

3.1 ความหมาย

ได้มีนักวิชาการผู้ให้คำนิยาม “การให้บริการ” ไว้ดังนี้

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

สงคราม สีสองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีพื้นที่เอื้อปากเรียกว่า

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courteous คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

สรุปได้ว่า การให้บริการด้วยยิ้มแย้ม การบริการอย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติ การแสดงออกด้วยความเต็มใจ มีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

2.2 หลักการให้บริการ

การให้บริการที่ดี และคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะนั้น มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งการให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริการขององค์กรนั้น ๆ ลักษณะของการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ มีดังนี้

มิลเลท (John Millet. 1954 อ้างใน วราพรรณ สันตสนะโชค, 2540 : 40) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ คือ

1.การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนก็มาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกัน หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2.การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่นรถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและพอใจ

3.การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย นอกจากนั้น หลักการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ได้แก่

1.หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2.หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ ให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติงาน

3.หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4.หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5.หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไป ในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป (วรพรรณ สันตสันะโชค, 2540 : 32)

2.3 ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

นอกจากนี้ การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)

1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

3.1 สามารถในการให้บริการ

3.2 สามารถในการสื่อสาร

3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ
อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding)

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 216)

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการที่ดีจะเป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการควรมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา มีการให้บริการอย่างเพียงพอ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและมีการให้บริการอย่างก้าวหน้า

บทสรุป

การบริหารงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรายได้นั้นได้มาจากการจัดเก็บภาษีจัดเก็บเอง การจัดสรรภาษีจากส่วนกลาง รวมทั้งรายได้อื่นๆ เพื่อนำมาพัฒนาท้องถิ่น ดังนั้น การสร้างความเข้าใจและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีให้มีการชำระภาษีได้ตามกำหนด เพื่อให้การบริหารงบประมาณที่มีอย่างจำกัดเกิดความคุ้มค่าในการพัฒนาท้องถิ่น จะเห็นว่าการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาท้องถิ่นนั้นมีความสำคัญต่อการบริหารงานท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เนื่องจากการพัฒนาท้องถิ่นต้องมีการพัฒนาครอบคลุมในทุกด้าน โดยเฉพาะในการจัดสรรงบประมาณที่จะต้องมีการจัดสรรงบประมาณอย่างคุ้มค่าเนื่องจากงบประมาณมีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้น การจัดเก็บภาษีเพื่อจะเป็นการนำรายได้มาพัฒนาท้องถิ่นจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสร้าง ความเข้าใจและพึงพอใจแก่ประชาชนผู้เสียภาษีให้ได้รับความไว้วางใจจากประชาชนผู้เสียภาษีต่อไป

องค์ความรู้ใหม่

การสร้างความพึงใจในการให้บริการประชาชนทั้งในด้านการจัดเก็บภาษีและการบริการ

ประชาชน เพื่อให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ คือ

1.การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2.การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์

3.การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. (2543). **ประมวลกฎหมายรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.

กรรณิการ์ จันท์แก้ว.(2538). **ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง**. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์**. ภาคนิพนธ์พัฒนาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มณี โพธิเสน. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย**. รายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วราพรรณ สันตสนะโชค. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์ พ.บ. (พัฒนาลังคม) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศิริพร ตันติพิบูลย์. (2538). **การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพฯ : กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ธีรฟิล์มและไซเท็กซ์

สงคราม ลีทองดี. (2544). การจัดการคุณภาพสาธารณสุข. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.

อนnek สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์
ดีไซน์.