

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนา ประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ทฤษฎีต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางประกอบการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
5. แนวคิดเกี่ยวกับยุทธศาสตร์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

##### 1.1 รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2560 : 1) อธิบายว่า รายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีที่มาจากหลายแหล่งด้วยกัน ที่สำคัญได้แก่ กฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น พระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติรายได้เทศบาล พ.ศ. 2497 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2548 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ โดยสรุปแล้วจะประกอบด้วย

##### 1.1.1 รายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่

1.1.1.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ อากรรังนกอีแอ่น ภาษีบำรุงท้องถิ่นจากยาสูบ น้ำมัน ค่าธรรมเนียมเข้าพักโรงแรม

- 1.1.1.2 ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต
- 1.1.1.3 รายได้จากสาธารณูปโภค
- 1.1.1.4 รายได้จากทรัพย์สิน
- 1.1.1.5 รายได้เบ็ดเตล็ด
- 1.1.2 รายได้จากท้องถิ่นที่รัฐบาลจัดเก็บให้ ได้แก่
  - 1.1.2.1 ภาษีมูลค่าเพิ่มตามพระราชบัญญัติจัดสรรรายได้ประเภทภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ ให้แก่ราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2534 (1 ใน 9)
  - 1.1.2.2 ภาษีมูลค่าเพิ่มตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540
  - 1.1.2.3 ภาษีธุรกิจเฉพาะ
  - 1.1.2.4 ภาษีสุรา
  - 1.1.2.5 ภาษีสรรพสามิต
  - 1.1.2.6 ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์
  - 1.1.2.7 ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์
  - 1.1.2.8 ค่าภาคหลวงแร่และปิโตรเลียม
  - 1.1.2.9 ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมป่าไม้
  - 1.1.2.10 รายได้ตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ
  - 1.1.2.11 ภาษีการพนัน ฯลฯ
- 1.1.3 รายได้ที่รัฐบาลแบ่งให้ท้องถิ่น ได้แก่ เงินภาษีมูลค่าเพิ่มตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ
- 1.1.4 เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ได้แก่ เงินอุดหนุนทั่วไปและเงินอุดหนุน เฉพาะกิจ

## 1.2 การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2555 : 39-43) ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดินที่ใช้ประโยชน์ต่อเนื่องไปกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างนั้น และในปีที่ผ่านมาได้มีการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินนั้น เช่น ให้เช่า ใช้เป็นที่ทำการค้าขาย ที่ไว้สินค้า ที่ประกอบอุตสาหกรรม ให้ญาติ บิดามารดา บุตร หรือผู้อยู่อาศัย หรือใช้ประกอบกิจการอื่น ๆ เพื่อหารายได้ และไม่เข้าข่ายยกเว้นตามกฎหมาย

### 1.2.1 หลักการสำคัญ

1.2.1.1 ต้องมีทรัพย์สิน ได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ และที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

1.2.1.2 ไม่เข้าข้อยกเว้น ตามมาตรา 9, 10

### 1.2.2 ข้อสังเกต

1.2.2.1 ค่าภาษี ผู้รับประเมินชำระภาษีปีละครั้งตามค่ารายปีของทรัพย์สินในอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี

1.2.2.2 ค่ารายปี จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้ใน ปีหนึ่งๆ ในกรณีให้เช่า ให้ถือค่าเช่าคือค่ารายปี

1.2.2.3 เงินเพิ่ม เป็นมาตรการทางแพ่ง เพื่อให้มีการชำระภาษีภายในกำหนด ตามมาตรา 43 ซึ่งพนักงานเก็บภาษีสามารถเรียกเก็บผู้มีหน้าที่เสียภาษีได้เอง

1.2.2.4 ค่าปรับ เป็นโทษทางอาญา ซึ่งมีกำหนดไว้ในมาตรา 46, 47 และ 48 โดยพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครองเป็นผู้มีหน้าที่เปรียบเทียบปรับ และต้องเดินทางไปขอรับเงินค่าปรับมาเป็นรายได้ของตนเอง

1.2.2.5 พนักงานเจ้าหน้าที่ คือ ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้มีหน้าที่รับแบบประเมินภาษีและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด

1.2.2.6 พนักงานเก็บภาษี คือ ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้มีหน้าที่จัดเก็บรับชำระ รวมทั้งเร่งรัดให้ชำระภาษีและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด

### 1.2.3 ทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นภาษีไม่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

1.2.3.1 พระราชวังอันเป็นส่วนของแผ่นดิน

1.2.3.2 ทรัพย์สินของรัฐบาลที่ใช้ในกิจการของรัฐบาล หรือสาธารณะ และทรัพย์สินของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ใช้ในกิจการของการรถไฟโดยตรง

1.2.3.3 ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสาธารณะ และโรงเรียนสาธารณะ ซึ่งกระทำกิจกรรมที่ไม่ใช่ผลกำไรส่วนบุคคล และใช้เฉพาะในการรักษาพยาบาลและในการศึกษา

1.2.3.4 ทรัพย์สินซึ่งเป็นศาสนสมบัติอันใช้เฉพาะในศาสนกิจอย่างเดี่ยว หรือเป็นที่อยู่ของสงฆ์

1.2.3.5 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งปิดไว้ตลอดปี และเจ้าของไม่ได้อยู่อาศัย หรือให้ผู้อื่นอยู่นอกจากคนเฝ้าในโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ หรือในที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกัน

1.2.3.6 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างของการเคหะแห่งชาติที่ผู้เช่าซื้ออยู่อาศัยเอง และมีได้ใช้เป็นที่พักอาศัยหรือประกอบการอุตสาหกรรม หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้

1.2.3.7 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่นๆ ซึ่งเจ้าของอยู่เองหรือให้ผู้แทนอยู่เฝ้ารักษาและซึ่งมิได้ใช้เป็นที่ไว้สินค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรม

#### 1.2.4 การลดค่าภาษีหรือปลดภาษี

1.2.4.1 เมื่อปรากฏว่าผู้รับประเมินได้เสียหายเพราะทรัพย์สินว่างลงหรือชำรุด ต้องซ่อมแซมส่วนสำคัญ

1.2.4.2 ผู้รับประเมินยื่นคำร้อง

1.2.4.3 ลดค่าภาษีลงตามส่วนที่เสียหาย หรือปลดค่าภาษีทั้งหมดก็ได้

#### 1.2.5 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

1.2.5.1 เจ้าของทรัพย์สิน

1.2.5.2 เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและเจ้าของที่ดินเป็นคนละเจ้าของกัน เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีสำหรับทรัพย์สินทั้งหมด

1.2.6 ระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินเพื่อเสียภาษี เจ้าของทรัพย์สินต้องยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด.2) ณ สำนักงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นตั้งอยู่ ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

#### 1.2.7 การคำนวณภาษี การประเมินค่ารายปี

1.2.7.1 การคำนวณภาษีโรงเรือนและที่ดินคิดจากค่ารายปีของทรัพย์สินในอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี เช่น บ้านให้เช่ามีค่ารายปี 12,000 บาท ค่าภาษีจะหักเท่ากับ  $12,000 \times 12.5/100$  เป็นเงิน 1,500 บาท ค่ารายปีของทรัพย์สิน หมายถึง จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่งๆ เช่น บ้านให้เช่าเดือนละ 1,000 บาท ค่ารายปีของ บ้านหลังนี้ก็คือ 12,000 บาท (หมายถึง ค่าเช่าทั้งปีของบ้านหลังนี้  $1,000 \times 12 = 12,000$  บาท)

#### 1.2.7.2 หลักเกณฑ์การประเมินค่ารายปี

(1) ทรัพย์สินให้เช่า ค่าเช่าสมควรถือค่าเช่าคือค่ารายปี

(2) สินทรัพย์ให้เช่า ค่าเช่าไม่สมควร หรือค่าเช่าไม่ได้ประเมินหรือเทียบเคียง คือ ค่ารายปีที่ล่วงมาแล้ว และค่ารายปีของทรัพย์สินที่ให้เช่า

(3) กรณีเทียบเคียงตาม (2) ไม่ได้อาจใช้มูลค่าทรัพย์สินมาประกอบการประเมินค่ารายปี

(4) คำนึงภาระภาษีของประชาชน

#### 1.2.8 หลักฐานที่ใช้ประกอบการเสียภาษี

เพื่อความสะดวกในการเสียภาษี ควรแนะนำให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีนำหลักฐานประกอบการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี (ภ.ร.ด.2) เท่าที่จำเป็นเพียงเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีเท่านั้น

- 1.2.8.1 กรณีเป็นการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ เช่น
- หน้าที่ยเสียภาษี
- (1) สำเนาทะเบียนบ้าน บัตรประจำตัวประชาชน ของผู้มี
  - (2) สำเนาโฉนดที่ดิน สัญญาซื้อขายโรงเรือน
  - (3) สัญญาเช่าโรงเรือน สัญญาเช่าที่ดิน
  - (4) ทะเบียนพาณิชย์ ทะเบียนการค้า ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
  - (5) ใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร
  - (6) หนังสือรับรองห้างหุ้นส่วน/บริษัท – งบดุล
  - (7) ใบอนุญาตตั้งหรือประกอบกิจการโรงงาน
  - (8) ใบอนุญาตสะสมอาหารหรือใบอนุญาตประกอบกิจการค้า
  - (9) หลักฐานอื่นๆ ที่แสดงการเริ่มใช้ประโยชน์ของทรัพย์สิน
  - (10) แผนที่ตั้งของที่ดินและโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างที่เสีย
- ภาษี

- (11) หนังสือมอบอำนาจ (กรณีผู้อื่นมายื่นแบบแทน)
- (12) ในกรณีที่โรงเรือนมีผู้ถือกรรมสิทธิ์ร่วมกันหลายคนให้ผู้ถือกรรมสิทธิ์ร่วมลงลายมือชื่อในแบบ ภ.ร.ด. 2 ในฐานะผู้รับประกันทุกคน หรือจะมอบอำนาจให้คนหนึ่งคนใดก็ได้ การมอบต้องทำเป็นหนังสือและปิดแสดงปิตามกฎหมาย

1.2.8.2 กรณีเป็นผู้เสียภาษีรายเก่าที่เคยเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินมาแล้วขั้นตอนในการชำระ

- (1) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด. 2) พร้อมด้วยหลักฐาน ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่
- (2) พนักงานตรวจเจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของ แบบแสดงรายการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- (3) พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินค่ารายปีและค่าภาษีที่ต้องเสีย
- (4) พนักงานเก็บภาษีแจ้งการประเมิน (ภ.ร.ด.8) ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบว่าจะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเงินเท่าใด
- (5) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเมื่อได้รับแจ้งการประเมินแล้ว จะต้องนำเงิน ค่าภาษีไปชำระภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน มิฉะนั้นจะต้องเสียเงินเพิ่ม

1.2.9 เงินเพิ่ม ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน เมื่อได้รับการแจ้งประเมินแล้วจะต้องนำเงินค่าภาษีไปชำระภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน มิฉะนั้นจะต้องเสียเงินเพิ่มดังนี้

1.2.9.1 ถ้าชำระไม่เกิน 1 เดือน นับแต่วันพ้นกำหนดให้เพิ่มร้อยละ 2.5 ของค่าภาษีที่ค้าง

1.2.9.2 ถ้าเกิน 1 เดือน แต่ไม่เกิน 2 เดือนให้เพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษีที่ค้าง

1.2.9.3 ถ้าเกิน 2 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือนให้เพิ่มร้อยละ 7.5 ของค่าภาษีที่ค้าง

1.2.9.4 ถ้าเกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน ให้เพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีที่ค้าง

#### 1.2.10 บทกำหนดโทษ

1.2.10.1 ผู้ใดละเลยไม่แสดงข้อความในแบบพิมพ์เพื่อแจ้งรายการทรัพย์สินตามความเป็นจริง ตามความรู้เห็นของตนให้ครบถ้วนและรับรองความถูกต้องของข้อความดังกล่าวพร้อมทั้งลงวันที่ เดือน ปี และลงลายมือชื่อของตนกำกับไว้ เว้นแต่จะเป็นด้วยเหตุสุดวิสัย ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองร้อยบาท

1.2.10.2 ผู้ใดละเลยไม่ปฏิบัติตามหมายเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่แจ้งรายการเพิ่มเติมรายละเอียดยิ่งขึ้นเมื่อเรียกร้อง ไม่นำพยานหลักฐานมาแสดงหรือไม่ตอบคำถามเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ซักถามผู้รับประเมินในเรื่องแบบแสดงรายการ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าร้อยบาท

1.2.10.3 ผู้ใดยื่นข้อความเท็จ หรือให้ถ้อยคำเท็จ หรือตอบคำถามหรือคำอันเป็นเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดง เพื่อหลีกเลี่ยงหรือจัดหาทางให้ผู้อื่นหลีกเลี่ยงการคำนวณค่ารายปีแห่งทรัพย์สินของตนตามที่ควรก็ดี หรือโดยความเท็จโดยเจตนา ละเลย โดยฉ้อโกง โดยอุบาย โดยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดทั้งสิ้นที่จะหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการคำนวณค่ารายปีแห่งทรัพย์สินของตนตามที่ควรก็ดี ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 500 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

#### 1.2.11 การอุทธรณ์การประเมินภาษี

เมื่อผู้เสียภาษีได้รับแจ้งการประเมินแล้ว ไม่พอใจในการประเมินของพนักงานเจ้าหน้าที่โดยเห็นว่าค่าภาษีสูงเกินไป หรือประเมินไม่ถูกต้อง ก็มีสิทธิยื่นอุทธรณ์ได้ โดย ยื่นอุทธรณ์ตามแบบที่กำหนด (ภ.ร.ด. 9) ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน และเมื่อได้รับแจ้งผลการชี้ขาดแล้วยังไม่เป็นที่พอใจก็มีสิทธินำเรื่องร้องต่อศาลได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับความให้ทราบคำชี้ขาด

### 1.3 การจัดเก็บภาษีป้าย

#### 1.3.1 ป้ายที่ต้องเสียภาษี

1.3.1.1 ป้ายที่ต้องเสียภาษีป้าย ได้แก่ ป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ไม่ว่าจะแสดง หรือโฆษณา ไว้ที่วัตถุใดๆ ด้วยอักษร ภาพหรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏ ด้วยวิธีใดๆ

1.3.1.2 ไม่เป็นป้ายที่ได้รับการยกเว้นภาษีป้าย

#### 1.3.2 ป้ายที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีป้าย ได้แก่

1.3.2.1 ป้ายที่แสดงไว้ ณ โรงมหรสพ และบริเวณของโรงมหรสพนั้น เพื่อโฆษณามหรสพ

1.3.2.2 ป้ายที่แสดงไว้ที่สินค้า หรือสิ่งห่อหุ้มหรือบรรจุสินค้า

1.3.2.3 ป้ายที่แสดงไว้ในบริเวณงานที่จัดขึ้นเป็นครั้งคราว

1.3.2.4 ป้ายที่แสดงไว้ที่คนหรือสัตว์

1.3.2.5 ป้ายที่แสดงไว้ภายในอาคารที่ใช้ประกอบการค้า หรือกิจการอื่น หรือภายในอาคาร ซึ่งเป็นที่รโหฐาน ทั้งนี้เพื่อหารายได้และแต่ละป้ายมีพื้นที่ไม่เกินสาม ตาราง เมตร แต่ไม่รวมถึงป้ายตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนพาณิชย์

1.3.2.6 ป้ายของราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค หรือราชการ ส่วนท้องถิ่น ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน

1.3.2.7 ป้ายขององค์การที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้ง องค์การ ของรัฐบาล หรือตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นๆ และหน่วยงานที่นำรายได้ส่งรัฐ

1.3.2.8 ป้ายของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคาร อาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ และบริษัททุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

1.3.2.9 ป้ายของโรงเรียนเอกชนตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน หรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่แสดงไว้ ณ อาคารหรือบริเวณโรงเรียนของเอกชนหรือ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนนั้น

1.3.2.10 ป้ายของผู้ประกอบการเกษตร ซึ่งค่าผลผลิตอันเกิดจาก การเกษตร ของตน

1.3.2.11 ป้ายของวัด หรือผู้ดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์แก่การศาสนา หรือการกุศลสาธารณะโดยเฉพาะ

1.3.2.12 ป้ายของสมาคมหรือมูลนิธิ

1.3.2.13 ป้ายที่กำหนดในกฎกระทรวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2535) ออกตาม ความในพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 กำหนด ป้ายที่ได้รับการยกเว้นภาษีป้าย คือ

(1) ป้ายที่แสดงหรือติดตั้งไว้ที่รถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถบดถนนหรือรถแทรกเตอร์

(2) ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่ล้อเลื่อน

(3) ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่ยานพาหนะนอกเหนือจาก (1) และ (2) โดยมีพื้นที่ไม่เกินห้าร้อยตารางเซนติเมตร

### 1.3.3 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย

#### 1.3.3.1 เจ้าของป้าย

1.3.3.2 ในกรณีที่ไม่มีผู้อื่นแสดงรายการภาษีป้าย หรือเมื่อนักงานเจ้าหน้าที่ ไม่อาจหาตัวเจ้าของป้ายนั้นได้ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ถ้าไม่อาจหาตัวผู้ครอบครองป้ายนั้นได้ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือที่ดินที่ป้ายนั้นติดตั้งหรือแสดงอยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายตามลำดับ

### 1.3.4 ระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีป้าย

1.3.4.1 เจ้าของป้ายที่มีหน้าที่เสียภาษีป้ายต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภป.) ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี

1.3.4.2 ในกรณีที่ติดตั้งหรือแสดงป้ายภายหลังเดือนมีนาคมหรือติดตั้งหรือแสดงป้ายใหม่แทนป้ายเดิมหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายอันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีป้ายเพิ่มขึ้น ให้เจ้าของป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายใน 15 วัน นับแต่วันติดตั้งหรือแสดงป้ายหรือนับแต่วันเปลี่ยนแปลงแก้ไขแล้วแต่กรณี

### 1.3.5 การคำนวณพื้นที่ป้าย อัตราค่าภาษีป้ายและการคำนวณภาษีป้าย

#### 1.3.5.1 การคำนวณพื้นที่ป้าย

(1) ป้ายที่มีขอบเขตกำหนดได้

ส่วนกว้างที่สุด x ส่วนยาวที่สุดของขอบป้าย

(2) ป้ายที่ไม่มีขอบเขตกำหนดไว้ ถือตัวอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่อยู่ริมสุดเป็นขอบเขตเพื่อกำหนด ส่วนกว้างที่สุด ยาวที่สุด แล้วคำนวณตาม (1)

(3) คำนวณพื้นที่เป็นตารางเซนติเมตร

#### 1.3.5.2 อัตราภาษีป้าย แบ่งเป็น 3 อัตรา ดังนี้

อัตราภาษีป้าย (ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร)



ตาราง 1 แสดงอัตราภาษีป้าย

ลักษณะ	บาท
1 อักษรไทยล้วน	3
2 อักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ/ภาพ/เครื่องหมายอื่น	20
3 ป้ายดังต่อไปนี้	40
ก. ไม่มีอักษรไทย	
ข. อักษรไทยบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ใต้ หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ	
4 ป้ายที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขพื้นที่ป้าย ข้อความ ภาพ หรือเครื่องหมายบางส่วนในป้ายได้เสียภาษีแล้วอันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีป้ายเพิ่มขึ้น ให้คิดอัตรา ตาม 1 หรือ 2 แล้วแต่กรณี และให้เสียเฉพาะเงินภาษีที่เพิ่มขึ้น	
5 ป้ายใดเสียต่ำกว่า 200 บาท ให้เสีย 200 บาท	

ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2555

1.3.5.3 การคำนวณภาษีป้าย ให้คำนวณโดยนำพื้นที่ป้ายคูณด้วยอัตราภาษีป้าย เช่น ป้ายที่ต้องเสียภาษีมีพื้นที่ 10,000 ตารางเซนติเมตร เป็นป้ายประเภทที่ 2 ป้ายนี้เสียภาษี ดังนี้ 10,000 ตาราง 500 คูณ 20 เท่ากับ 400 (10,000 / 500 x 20 = 400)

### 1.3.6 หลักฐานที่ใช้ประกอบการเสียภาษีป้าย

เพื่อความสะดวกในการเสียภาษี ควรแนะนำผู้มีหน้าที่เสียภาษีนำหลักฐานประกอบการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี (ภป.1) เท่าที่จำเป็นเพียงเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีเท่านั้น

#### 1.3.6.1 กรณีป้ายที่ติดตั้งใหม่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายที่ติดตั้งให้ได้แก่

- (1) บัตรประจำตัวประชาชน
- (2) สำเนาทะเบียนบ้าน
- (3) ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
- (4) หนังสือรับรองหุ้นส่วนบริษัท
- (5) ใบอนุญาตติดตั้งป้ายหรือใบเสร็จรับเงินจากร้านทำป้าย

1.3.6.2 กรณีป้ายรายเก่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายที่ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีป้ายไว้แล้ว ควรนำใบเสร็จรับเงินค่าภาษีป้ายครั้งก่อนมาแสดงด้วย

### 1.3.7 ขั้นตอนการชำระภาษี

1.3.7.1 ผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภป. 1) พร้อมด้วยหลักฐาน

1.3.7.2 พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการเป็น 2 กรณี

(1) กรณีที่ผู้เสียภาษีป้ายประสงค์จะชำระภาษีป้ายในวันยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีป้าย ถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและประเมินภาษีป้ายได้ทันที ให้แจ้งผู้เสียภาษีป้ายว่าจะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเท่าใด

(2) กรณีผู้เสียภาษีป้ายไม่พร้อมจะชำระภาษีในวันยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย พนักงานเจ้าหน้าที่จะมีหนังสือแจ้งการประเมิน (ภป.3) แจ้งจำนวนเงินภาษี ที่จะต้องชำระแก่ผู้เสียภาษี

1.3.7.3 ผู้เสียภาษีต้องมาชำระเงินค่าภาษีป้ายภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน มิฉะนั้นจะต้องเสียเงินเพิ่ม

1.3.7.4 การชำระภาษี เจ้าของป้ายมีหน้าที่ชำระภาษีป้ายเป็นรายปี ยกเว้นป้ายที่แสดงปีแรก

(1) ระยะเวลา ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

(2) สถานที่ชำระภาษี

(2.1) สถานที่ที่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายไว้

(2.2) หรือสถานที่อื่นที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนด

(3) การชำระภาษีวิธีอื่น

(3.1) ธนาณัติ หรือตัวแลกเงินของธนาคารส่งจ่ายส่วน

ท้องถิ่น

(3.2) ส่งโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน

(3.3) ส่งไปยังสถานที่ตาม (2)

(4) การผ่อนชำระหนี้

(4.1) ภาษีป้าย 3,000 บาทขึ้นไป

(4.2) ผ่อนชำระเป็น 3 งวดเท่าๆ กัน

(4.3) แจ้งความจำนงเป็นหนังสือก่อนครบกำหนดเวลา

ชำระหนี้

กรณีป้ายติดตั้งปีแรก

- คิดภาษีป้ายเป็นรายงวด

- งวดละ 3 เดือน

- เริ่มเสียตั้งแต่งวดที่ติดตั้ง จนถึงงวดสุดท้ายของปี

งวด 1 มกราคม - มีนาคม = 100 %

งวด 2 เมษายน - มิถุนายน = 75 %

งวด 3 กรกฎาคม - กันยายน = 50 %

งวด 4 ตุลาคม - ธันวาคม = 25 %

1.3.8 เงินเพิ่ม ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายจะต้องเสียเงินเพิ่มในกรณีและอัตราดังต่อไปนี้

1.3.8.1 ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของค่าภาษีป้ายเว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้ายได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว่นั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละห้าของค่าภาษีป้าย

1.3.8.2 ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายโดยไม่ถูกต้อง ทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีป้ายลดน้อยลงให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของค่าภาษีป้ายที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้ายได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการภาษีป้ายให้ถูกต้องก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมิน

1.3.8.3 ไม่ชำระภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสองต่อเดือนของค่าภาษีป้าย เศษหนึ่งส่วนของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน ทั้งนี้ไม่ให้นำเงินเพิ่มตาม (1) และ (2) มาคำนวณเป็นเงินเพิ่มตามข้อนี้ด้วย

### 1.3.9 บทกำหนดโทษ

1.3.9.1 ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ให้ถ้อยคำเท็จ ตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีป้าย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับตั้งแต่ 5,000 บาท ถึง 50,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

1.3.9.2 ผู้ใดจงใจไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 5,000 บาท ถึง 50,000 บาท

1.3.9.3 ผู้ใดไม่แจ้งการรับโอนป้ายหรือไม่แสดงรายการเสียภาษีป้ายไว้ ณ ที่เปิดเผยในสถานที่ประกอบกิจการ ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 1,000 บาท ถึง 10,000 บาท

1.3.9.4 ผู้ใดขัดขวางการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งสั่งให้มาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งบัญชีหรือเอกสารเกี่ยวกับป้าย มาตรวจสอบภายในกำหนดเวลาอันสมควร ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับตั้งแต่ 1,000 บาท ถึง 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

### 1.3.10 การอุทธรณ์การประเมิน

เมื่อผู้เสียภาษีได้รับแจ้งการประเมิน (ภป.3) แล้วเห็นว่าการประเมินนั้นไม่ถูกต้อง มีสิทธิอุทธรณ์การประเมินต่อผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้ได้รับมอบหมาย โดยต้องยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

ผู้อุทธรณ์มีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยของผู้บริหารท้องถิ่นต่อศาลภายใน 30 วัน นับแต่วันรับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์

### 1.3.11 การของคืนเงินภาษีป้าย

ผู้เสียภาษีป้ายที่ไม่มีหน้าที่ต้องเสียหรือเสียเกินกว่าที่ควรจะต้องเสียผู้นั้น มีสิทธิขอรับเงินคืนได้โดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน 1 ปี นับแต่วันที่เสียภาษีป้าย(กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2555 : 291-295)

#### 1.4 การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดินตามราคาปานกลางที่ดิน และตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่

1.4.1 ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ที่ดินที่เป็นของบุคคลหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือสิทธิครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ดิน และพื้นที่ ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย โดยไม่เป็นที่ดินที่เจ้าของที่ดินได้รับการยกเว้นภาษีหรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อน

1.4.2 ที่ดินที่เจ้าของที่ดินไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่

1.4.2.1 ที่ดินที่เป็นที่ตั้งพระราชวังอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

1.4.2.2 ที่ดินที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินหรือที่ดินของรัฐที่ใช้ในกิจการของรัฐหรือสาธารณะโดยมิได้หาผลประโยชน์

1.4.2.3 ที่ดินของราชการส่วนท้องถิ่นที่ใช้ในกิจการของราชการส่วนท้องถิ่นหรือสาธารณะโดยมิได้หาผลประโยชน์

1.4.2.4 ที่ดินที่ใช้เฉพาะการพยาบาลสาธารณะ การศึกษา หรือกุศลสาธารณะ

1.4.2.5 ที่ดินที่ใช้เฉพาะศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่ง ที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของวัดไม่ว่าจะใช้ประกอบศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่ง หรือที่ศาลเจ้าโดยมิได้หาผลประโยชน์

1.4.2.6 ที่ดินที่ใช้เป็นสุสานหรือฌาปนสถานสาธารณะโดยมิได้รับประโยชน์ตอบแทน

1.4.2.7 ที่ดินที่ใช้ในการรถไฟ การประปา การไฟฟ้าหรือการทำเรือของรัฐหรือใช้เป็นสนามบินของรัฐ

1.4.2.8 ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรียน ที่ต้องเสียภาษีโรงเรียนและที่ดินแล้ว

1.4.2.9 ที่ดินของเอกชนเฉพาะส่วนที่เจ้าของที่ดินยินยอมให้ทางราชการใช้ เพื่อสาธารณประโยชน์

1.4.2.10 ที่ดินที่ตั้งขององค์การสหประชาชาติ ทบวงการชำนัญพิเศษของสหประชาชาติหรือองค์การระหว่างประเทศอื่น ในเมื่อประเทศไทยมีข้อผูกพันยกเว้น ตามอนุสัญญาหรือความตกลง

1.4.2.11 ที่ดินที่เป็นที่ตั้งของสถานทูตหรือสถานกงสุล ทั้งนี้ให้เป็นไปตามถ้อยที่ถ้อยปฏิบัติต่อกัน

1.4.2.12 ที่ดินตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

1.4.3 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีใดมีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปีนั้น

1.4.4 กำหนดระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีให้เจ้าของที่ดินซึ่งมีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภบท.5) ณ สำนักงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ท้องที่ซึ่งที่ดินนั้นตั้งอยู่ภายในเดือนมกราคมของปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน แบบแสดงรายการที่ได้ยื่นไว้ในวันนั้นใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลา 4 ปีนั้น

1.4.5 อัตราภาษีและการคำนวณภาษี

1.4.5.1 อัตราภาษี

(1) อัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่กำหนดไว้ในบัญชีท้ายพระราชบัญญัติ แบ่งเป็น 34 อัตรา

(2) ราคาปานกลางที่ดินเกินไร่ละ 30,000 บาทให้เสียภาษีดังนี้ ราคาปานกลางของที่ดิน 30,000 บาทแรก เสียภาษี 70 บาท

(3) ส่วนที่เกิน 30,000 บาท เสียภาษี 10,000 บาท ต่อ 25 บาท

(4) ประกอบกิจกรรม ประเภทไม้ล้มลุก

(4.1) เสียกึ่งอัตรา

(4.2) ด้วยตนเอง ไม่เกินไร่ละ 5 บาท

(4.3) ที่ดินว่างเปล่า เสียเพิ่ม 1 เท่า

1.4.5.2 การคำนวณภาษี

ภาษีบำรุงท้องที่คำนวณจากราคาปานกลางของที่ดินที่คณะกรรมการตีราคาปานกลางที่ดินที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษีคูณกับอัตราภาษี

เนื้อที่ดินเพื่อคำนวณภาษี (ไร่) = เนื้อที่ถือครอง - เนื้อที่เกณฑ์

ลดหย่อน

ค่าภาษีต่อไร่ = ตามบัญชีอัตราภาษีฯ ท้าย พ.ร.บ.ฯ

1.4.6 หลักฐานที่ใช้ประกอบในการเสียภาษี

1.4.6.1 บัตรประจำตัวประชาชน

1.4.6.2 สำเนาทะเบียนบ้าน

1.4.6.3 หนังสือรับรองห้างหุ้นส่วนบริษัท

1.4.6.4 หลักฐานที่แสดงถึงการเป็นเจ้าของที่ดิน เช่น โฉนดที่ดิน น.ส.3

1.4.6.5 ใบเสร็จรับเงินค่าบำรุงภาษีครั้งสุดท้าย (ถ้ามี)

1.4.6.6 หนังสือมอบอำนาจกรณีที่ให้ผู้อื่นมาทำการแทน

กรณีที่เป็นการเสียภาษีในปีที่ไม่ใช่ปีที่ยื่นแบบ ภบท.5 ให้นำ ภบท.5 ก่อนที่มอบให้เจ้าของที่ดินหรือใบเสร็จรับเงินค่าภาษีครั้งสุดท้ายมาด้วย

1.4.7 ขั้นตอนในการติดต่อขอชำระภาษี

1.4.7.1 การยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน กรณีที่เป็นเจ้าของที่ดิน ในวันที่ 1 มกราคม ของปีที่มีการตีราคาปานกลางที่ดิน

(1) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภบท.5) พร้อมด้วยหลักฐานที่ต้องใช้ ต่อเจ้าพนักงานประเมินภายในเดือนมกราคมของปีที่มีการประเมินราคาปานกลางของที่ดิน

(2) เจ้าพนักงานประเมินจะทำการตรวจสอบและคำนวณค่าภาษีแล้วแจ้งการประเมิน (ภบท.9 หรือ ภบท.10) ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินทราบว่า จะต้องเสียเป็นจำนวนเงินเท่าใด

(3) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินจะต้องเสียภาษีภายในเดือนเมษายนของทุกปี เว้นแต่กรณีได้รับใบแจ้งการประเมินหลังเดือนมีนาคม ต้องชำระภาษีภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

1.4.7.2 การยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน กรณีเป็นเจ้าของที่ดินรายใหม่ หรือจำนวนเนื้อที่ดินเดิมเปลี่ยนแปลงไป

(1) เจ้าของที่ดินได้มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนเนื้อที่ดินหรือเป็นผู้ได้รับโอนที่ดินขึ้นใหม่ต้องมายื่นแบบแสดงรายการที่ดินหรือยื่นคำร้องขอเปลี่ยนแปลงจำนวนเนื้อที่ดินต่อเจ้าพนักงานประเมินภายในกำหนด 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับโอนหรือมีการเปลี่ยนแปลงโดยใช้แบบ ภบท.5 หรือ ภบท.8 แล้วแต่กรณี

(2) เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับแบบแล้ว จะออกใบรับไว้ให้เป็นหลักฐาน

(3) เจ้าพนักงานประเมินจะแจ้งให้เจ้าของที่ดินทราบว่า จะต้องเสียภาษีในปีต่อไปเป็นจำนวนเท่าใด

1.4.7.3 การยื่นแบบแสดงรายการที่ดินกรณีเปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดินอันเป็นเหตุให้การลดหย่อน เปลี่ยนแปลงไป หรือมีเหตุอย่างอื่นทำให้อัตราภาษีบำรุงท้องที่เปลี่ยนแปลงไป

(1) เจ้าของที่ดินยื่นคำร้องตามแบบ ภพท.8 พร้อมด้วยหลักฐานที่ต้องใช้ต่อเจ้าพนักงานประเมิน ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดิน

(2) เจ้าพนักงานประเมินจะออกไปรับให้

(3) เจ้าพนักงานประเมินจะแจ้งให้เจ้าของที่ดินทราบว่าต้องเสียภาษีในปีต่อไปจำนวนเท่าใด

(4) การขอชำระภาษีบำรุงท้องที่ในปีถัดไปจากปีที่มีการประเมินราคาปานกลางของที่ดินให้ผู้รับประเมินนำใบเสร็จรับเงินของปีก่อนพร้อมกับเงินไปชำระภายในเดือนเมษายนของทุกปี

#### 1.4.8 เงินเพิ่ม

เจ้าของที่ดินผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องเสียเงินเพิ่มในกรณีและอัตราต่อไปนี้

1.4.8.1 ไม่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่ เว้นแต่กรณีเจ้าของที่ดินได้ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินก่อนที่ เจ้าพนักงานประเมินจะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว่นั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่

1.4.8.2 ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินโดยไม่ถูกต้องทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณีเจ้าของที่ดินได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการที่ดินให้ถูกต้องก่อนที่เจ้าพนักงานประเมินแจ้งการประเมิน

1.4.8.3 ชี้อัดแจ้งจำนวนที่ดินไม่ถูกต้องต่อเจ้าพนักงานสำรวจ โดยทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลงให้เสียเงินเพิ่มอีก 1 เท่า ของค่าภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติม

1.4.8.4 ไม่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 25 ต่อปีของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือนและไม่นำเงินเพิ่มตาม ข้อ 1.4.8.1 ถึงข้อ 1.4.8.3 มารวมคำนวณด้วย

#### 1.4.9 บทกำหนดโทษ

1.4.9.1 ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ให้ถ้อยคำเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จ มาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 ปี หรือ ปรับไม่เกิน 2,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

1.4.9.2 ผู้ใดจงใจไม่มาหรือยอมชื้อเขต หรือไม่ยอมแจ้งจำนวนเนื้อที่ดินต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

1.4.9.3 ผู้ใดขัดขวางเจ้าพนักงานซึ่งปฏิบัติการสำรวจเนื้อที่ดิน หรือปฏิบัติหน้าที่เพื่อเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ หรือขัดขวางเจ้าพนักงานประเมินในการ

ปฏิบัติการตามหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

1.4.9.4 ผู้ใดฝ่าฝืนคำสั่งของเจ้าพนักงานซึ่งสั่งให้มาให้ถ้อยคำหรือสั่งให้ปฏิบัติการเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ หรือไม่มาให้ถ้อยคำ หรือไม่ส่งเอกสารอันควรแก่เรื่องมาแสดงตามหนังสือเรียก ต้องระวางโทษจำคุก ไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

#### 1.4.10 การลดหย่อนภาษีมาตรา 22

บุคคลธรรมดาซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินแปลงเดียวกันหรือหลายแปลงที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน และใช้ที่ดินนั้นเป็นที่อยู่อาศัยของตน เป็นที่เลี้ยงสัตว์ของตน หรือประกอบกิจกรรมของตน ให้ลดหย่อนไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1.4.10.1 เขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้ลดหย่อน 3-5 ไร่

1.4.10.2 เขตเทศบาลตำบลหรือเขตสุขาภิบาล ให้ลดหย่อน 200-40 ตารางวา

1.4.10.3 เขตเทศบาลอื่นนอกจากเขตเทศบาลตำบลและเขตเมืองพัทยา ให้ลดหย่อน 50-100 ตารางวา

1.4.10.4 ที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ลดหย่อนดังต่อไปนี้

(1) ท้องที่มีชุมชนหนาแน่นมาก ให้ลดหย่อน 50-100 ตารางวา

(2) ท้องที่มีชุมชนหนาแน่นปานกลาง ให้ลดหย่อน 100-1ไร่

(3) ท้องที่ชนบท ให้ลดหย่อน 3-5 ไร่

บุคคลธรรมดาหลายคนเป็นเจ้าของที่ดินร่วมกัน ให้ได้รับการลดหย่อนรวมกัน ตามหลักเกณฑ์ข้างต้น การลดหย่อนให้ลดหย่อนในที่ดินจังหวัดเดียวกัน

#### 1.4.11 การยกเว้น การลดภาษี มาตรา 23

1.4.11.1 ปีที่ล่วงมาที่ดินที่ใช้เพาะปลูกเสียหายมากผิดปกติหรือ

1.4.11.2 เพาะปลูกไม่ได้ด้วยเหตุพ้นวิสัย

1.4.11.3 ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจยกเว้น หรือลดภาษีได้ตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

#### 1.4.12 การอุทธรณ์ การฟ้องศาล

ถ้าเจ้าของที่ดินไม่เห็นพ้องด้วยกับราคาปานกลางที่ดิน หรือเมื่อได้รับแจ้งการประเมินภาษีบำรุงท้องที่ แล้วเห็นว่าการประเมินนั้นไม่ถูกต้องมีสิทธิอุทธรณ์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัดได้โดยยื่นอุทธรณ์ผ่านเจ้าพนักงานประเมินภายใน 30 วันนับแต่วันประกาศราคาปานกลางของที่ดินที่ได้รับการแจ้งประเมินแล้วแต่กรณี



การอุทธรณ์ไม่เป็นการทูลเกล้าการเสียภาษีบำรุงท้องที่ เว้นแต่จะได้รับการ  
แจ้งอนุมัติจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรือคำวินิจฉัยอุทธรณ์หรือคำพิพากษาของศาล

ผู้อุทธรณ์มีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยของผู้ว่าราชการจังหวัดต่อศาลภายใน  
30 วัน นับแต่วันที่รับคำแจ้งวินิจฉัยอุทธรณ์

#### 1.4.13 การขอคืนภาษีบำรุงท้องที่

ผู้ที่เสียภาษีบำรุงท้องที่โดยไม่มีหน้าที่เสียหรือเสียเกินกว่าที่ควรจะต้อง  
เสีย ผู้นั้นมีสิทธิขอรับเงินคืนภายใน 1 ปีได้โดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน 1 ปี นับแต่วันที่เสียภาษี  
บำรุงท้องที่ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2555 : 471-474)

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### 2.1 ความหมายของการให้บริการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า การให้บริการไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้  
รวบรวมไว้ดังนี้

วารี โทนหงสา (2555 : 8) อธิบายความหมาย การบริการ หมายถึง การทำให้ผู้  
เสียภาษีได้รับความพึงพอใจ ประทับใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแสดงออกถึงความ  
นับถือและให้เกียรติ กิริยาอาการ อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน กระตือรือร้นที่จะ  
ให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษี อำนวยความสะดวก ความรวดเร็ว  
ความถูกต้อง ความเสมอภาคและความโปร่งใส

จิรวรรณ แดงอรุณ (2557 : 6) ได้อธิบายความหมาย การบริการ หมายถึง  
กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ การให้ความสะดวกต่างๆ การให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก  
สะดวกสบาย เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคล  
อื่นๆ

บุปผา นามวิชา (2558 : 11) ได้อธิบาย การให้บริการ หมายถึง การให้ความ  
ช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความ  
ประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลัง  
ความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะป็นงาน  
ประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุก  
ระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

สุภาวดี พานทอง (2559 : 5) ได้อธิบาย การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือ  
ผลประโยชน์เชิงนามธรรมตามที่บุคคลหนึ่งเสนอสินค้าที่ไม่มีตัวตนให้กับบุคคล เพื่อตอบสนอง  
ความต้องการให้แก่ลูกค้าซึ่งได้รับการส่งมอบจนนำไปสู่ความพึงพอใจเพื่อสร้างความได้เปรียบ

ตรีเพ็ชร์ อ่าเมือง (2560 : 4-5) อธิบาย การบริการ (Services) หมายถึง  
การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับ

การอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกายคือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทางและวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

จากความหมายและคำจำกัดความข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง การดำเนินการหรือการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้อง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจในการบริการ

## 2.2 ลักษณะของการบริการ

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551 อ้างถึงใน ตะวัน สุริยะวรรณ, 2554 : ออนไลน์) ได้อธิบายลักษณะของการบริการ มีดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่นๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่นๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน

3. การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) ในการบริการใดๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการ ในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ และสถานที่หนึ่งๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้นๆ ไปแล้ว หรือสถานที่

นั้นๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปได้

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั้นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาที่การบริการของพนักงานโรงแรมแล้ว เรามักจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น ที่นอนนุ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรทัศน์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคเบิลทีวีหรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่นๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดีและการบริการอื่นๆ ดีด้วย องค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง (2560 : 11) ได้อธิบาย ลักษณะของการบริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ
2. สิ่งที่จับต้องไม่ได้
3. ลักษณะที่แบ่งออกจากกันไม่ได้
4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่
5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้
6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้

### 2.3 ลักษณะของการบริการที่ดี

เยาวรัตน์ ชงภักดิ์ (2555 : 27-28) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการบริการที่ดีว่า ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริการมีหลักการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงานยึดถือเป็นนโยบาย เช่น ลูกค้านั่งก่อนนอนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งใด ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดอย่างไรต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด และให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น สบายใจ การบริการเป็นการ

กระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละเหตุการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อน จึงมีความต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกุ่มกวมในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วน สมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆเห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้คุณอีกจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยืมกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษแต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อผู้ใดที่ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

ลักษณะเด่นๆ ของบริการที่ดีตามที่เน้นให้เห็นข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐานมีหลายสิ่งหลายอย่างที่อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่งๆ ขึ้น เช่น การแสดงอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ ความสุภาพน่ารักและความเอาใจใส่ติดตามเรื่อง การช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์สุจริต การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

กรมโยธาธิการและผังเมือง (2560 : 44-46) ได้กล่าวถึง ลักษณะของ "การบริการที่ดี" ประกอบด้วย

1. สถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก
  - 1.1 ห้องน้ำสะอาด
  - 1.2 สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบและไม่มีสิ่งของเกินความจะเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ
  - 1.3 ใช้มาตรฐาน 5ส. โดยเน้นเรื่อง การจัดสำนักงาน และจัดระบบเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นประจำ
  - 1.4 จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการนำดื่ม มุมอ่านหนังสือ

- 1.5 มีผัง/ป้าย ที่ชัดเจนเพื่อบ่งชี้ขั้นตอนการให้บริการ
- 1.6 มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถาม ที่เหมาะสม สะดวกต่อผู้รับบริการ
- 1.7 จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
- 1.8 สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เช่น เปิดเพลงคลอเบาๆ
2. คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในสำนักงาน)
  - 2.1 ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
  - 2.2 ขณะให้บริการ อย่ายับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆ
  - 2.3 อย่าทำว้าว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ
  - 2.4 อย่าเสริมสวย ล้าง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
  - 2.5 ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
  - 2.6 แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ ห้ามสวมรองเท้าแตะ เสื้อยืด กางเกง และกระโปรง
  - 2.7 ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
  - 2.8 ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
  - 2.9 ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
  - 2.10 มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
  - 2.11 มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ
  - 2.12 ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
  - 2.13 มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
  - 2.14 มีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน และไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก
  - 2.15 ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองได้
  - 2.16 จงรอบรู้ รู้รอบ ในงานบริการ และร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม
  - 2.17 ไม่ใช่เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างปฏิบัติงาน
  - 2.18 เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา
3. ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ
  - 3.1 ดำเนินการรับ-ส่งเอกสาร จัดทำ/จัดส่งเอกสารต่างๆ ของหน่วยงานทันทีโดยไม่ข้ามวัน หากมีเหตุสุดวิสัยให้รีบดำเนินการในวันรุ่งขึ้นทันที
  - 3.2 ใช้วิธีปฏิบัติอย่างไม่เป็นทางการก่อนมีหนังสือสั่งการ เช่น โทรศัพท์ติดต่อหรือประสานงานด้วยตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสร็จตามกำหนดเวลา

3.3 หากได้รับมอบหมายให้เดินเรื่อง ต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 1 วัน หรืออย่างช้าไม่เกิน 2 วัน และต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้มอบหมายทราบทันที

3.4 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องเสมอ

3.5 เมื่อรับเรื่องจากผู้มาติดต่อแล้ว ต้องจัดการ ติดตาม ให้เสร็จโดยเร็ว (รับแจ้ง จัดการ ติดตาม แก้ไข)

#### 4. มาตรฐานการให้บริการ

##### 4.1 มาตรฐานทั่วไป

4.1.1 เตรียมตัว เตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่จะให้บริการต่างๆ ให้พร้อม ก่อนผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการเสมอ

4.1.2 ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี

4.1.3 มองสบตา พายิ้มพิมพิ์ใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ

4.1.4 ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ

4.1.5 ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตามลำดับ ก่อน – หลัง

4.1.6 ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ

4.1.7 ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

##### 4.2 มาตรฐานการรับโทรศัพท์

4.2.1 รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้า ไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง

4.2.2 กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ, (ชื่อหน่วยงาน), (ชื่อผู้รับโทรศัพท์), รับสายครับ/ค่ะ”

4.2.3 เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว

4.2.4 กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับสายได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามาเช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับเรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

##### 4.3 มาตรฐานการต้องรับผู้รับบริการ

4.3.1 สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ

4.3.2 สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”

#### 4.3.3 อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง (2560 : 14) อธิบายถึง เทคนิคการให้บริการที่ดี ดังนี้

1. การต้อนรับ ผู้ให้บริการต้องรับต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาทำทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ
2. การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ
3. การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้ โดยมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
4. การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### 2.5 ข้อควรระวังในการให้บริการ

ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง (2560 : 19) ได้กล่าวถึง ข้อควรระวังในการให้บริการไว้ ดังนี้

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้เกิดความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดีแต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจเอาไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ ดังนี้

สยาม ตรีพีช (2555 : 19) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับความหวังในสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการและจะแสดงความรู้สึกต่างๆ ใน

ทางบวกมากกว่าทางลบ เมื่อบุคคลนั้นได้สิ่งตอบแทนที่ต้องการตามบุคคลนั้นคาดหวังไว้ หากความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่ได้มาเป็นทางบวกแบบต่าง ๆ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความรู้สึกในทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

ปิยะ เส็งฉุย (2555 : 21) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกส่วนที่ดี ที่ชอบ พอใจหรือประทับใจ เมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

กษมา เทียมเพ็ชร์ (2556 : 8) ได้สรุปความหมายของคำว่า พึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจและความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นได้รับสิ่งที่ต้องการ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในเชิงการประเมินค่าของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเป็นสภาวะที่จิตปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ซึ่งความพึงพอใจนี้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออกหรือในบางกรณีก็สามารถใช้แทนกันได้

สิริพร กฤษฏารักษ์ (2557 : 13) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

นภาพร จุฑาบุตร (2557 : 11) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิบัติการด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือกระตุ้น ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะเชิงบวกหรือลบ หรือไม่มีปฏิบัติการต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นๆ

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ ข้างต้น สามารถสรุป ได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองตรงกับความต้องการในสิ่งที่ได้รับบริการในช่วงระยะเวลาใดระยะเวลาหนึ่ง

### 3.2 ลักษณะความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2551 อ้างถึงใน นภาพร จุฑาบุตร, 2557 : 15-16)

3.2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง



ความต้องการของบุคคลด้วยการโต้ตอบบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ การเรียนรู้ที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในทางสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

3.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการก่อนลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจก่อนอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงจากคุณธรรมหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่จะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้บริการยอมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนกับความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจ ถ้าการยืนยันยังเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

กล่าวโดยสรุป ลักษณะความสำคัญของความพึงพอใจ คือ การแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกที่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่ง และถ้าสิ่งที่ได้รับสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังผู้นั้นจะมีความพึงพอใจ แต่ถ้าน้อยกว่าความคาดหวัง ความพึงพอใจจะน้อยลง และความพึงพอใจนี้เปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

### 3.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ปิยะ เสิ่งชญ (2555 : 4) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเหมือง อำเภอมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พิจารณาจากองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สิริพร กฤษฏารักษ์ (2557 : 6-7) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ พิจารณาความพึงพอใจจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

นภาพร จุฑานบุตร (2557 : 4) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พิจารณาความพึงพอใจจากองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสถานที่ให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปได้ว่า คุณลักษณะต่างๆ ของการบริการนั้นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการในทุกองค์กร และเมื่อนำคุณลักษณะเหล่านี้รวมเข้าด้วยกัน เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร การวัดระดับความพึงพอใจควรวัดจากคุณลักษณะ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2551 อ้างถึงใน นภาพร จุฑานบุตร, 2557 : 16-17) อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ ดังนี้

3.4.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

3.4.2 การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็มักจะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3.4.3 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้ได้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการกบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

3.4.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชอบสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสนับการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของ กระดาษ จดหมาย ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

3.4.5 กระบวนการให้บริการ มีวิธีการเสนอบริการ ในกระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือ สายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ ในการรับ – โอนสายในการติดต่อขององค์กรต่างๆ เป็นต้น จากที่กล่าวมาข้างต้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่แปรผันได้จามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลหนึ่ง อาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองที่ถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนแปลงความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันที ทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความหวังจากบริการต่างๆ

## 4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

### 4.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายคำว่าประสิทธิภาพไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังนี้

จินเรศ สีสุหรัย (2555 : 26) ได้สรุปว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลของกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรในการใช้ทรัพยากร คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี และเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดโดยคำนึงถึงความประหยัด ความคุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่ได้รับและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุดด้วยความร่วมมือร่วมใจที่ทำงานเกิดความรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการในการบริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

บุปผา นามวิชา (2558 : 38) ได้สรุปว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ทันเวลา การจัดการและใช้ปัจจัยทางทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และความพอใจของทุกฝ่าย โดยพิจารณาจากการบรรลุเป้าหมายของความสำเร็จ

ยุพดี โสโตโยม (2559 : 9) ได้สรุปว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก ภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและสิ้นเปลืองน้อยที่สุด และเกิดผลในการทำงานได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดี ระบบบริการเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปและเพิ่มมากขึ้น เป็นไปในทางที่เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม

### 4.2 ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร

อณัฐดา ขุนเจริญ (2555: 16) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่เป็นปัจจัยหลัก สำคัญๆ 6 ประการ คือ

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

การจัดเก็บภาษีอากรจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพ 6 ประการ ซึ่งจะต้องมีลักษณะที่ว่าประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีที่ค่อนข้างสูง ลักษณะของกฎหมายต้องง่ายและสะดวก การประเมินภาษีของผู้เสียภาษีต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี นอกจากนี้ต้องสร้างบรรยากาศให้ผู้เสียภาษีให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรให้มากขึ้น โดยผู้นำของประเทศและผู้นำทางด้านธุรกิจจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรให้มากขึ้น ให้เป็นเยี่ยงอย่าง

แก่ผู้เสียภาษีอากรทั่วไปและพยายามมิให้มีการหลบเลี่ยงภาษีอากร เพราะการหลบเลี่ยงภาษีอากรเป็นช่องทางของความไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีและมีส่วนทำให้ผู้เสียภาษีถูกต้องอยู่ แล้วเกิดความท้อแท้และไม่มีกำลังใจในการเสียภาษี ส่วนโครงสร้างภาษีนั้น ถือว่าเป็นความสำคัญมาก ทั้งนี้เนื่องจากโครงสร้างภาษีอากรเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยในแง่ความสะดวกและเข้าใจง่ายในทางปฏิบัติ ทั้งผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษีและก่อให้เกิดความเป็นธรรม เมื่อภาษีอากรมีโครงสร้างที่ดี โดยเฉพาะการลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บหรือที่เรียกว่าภาวะภาษีทับถมทวี อันจะส่งผลให้ภาวะภาษีเหมาะสมอยู่ในวิสัยที่ผู้เสียภาษีรับได้ และส่งผลขั้นสุดท้ายคือลดหลบเลี่ยงภาษีให้น้อยลง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีอีกด้วย

#### 4.3 การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลักการ 10 S

ตรีเพ็ชร์ อ่ำเมือง (2560 : 21) อธิบายถึง การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลัก 10 S ไว้ดังนี้

1. S – Smooth (สมูท) หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคง สม่่าเสมอ แม้ขณะที่ผู้รับบริการจะแสดงอารมณ์เสียใส่ ผู้ให้บริการก็ควรพยายามข่มใจไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กลับ
2. S – Smile (สไมล์) หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม ผู้บริการที่มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บูดบึ้งเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ
3. S – Speak (สปีค) หมายถึง การพูดจาดี น้ำเสียงการพูดจาไพเราะ มีสัมมาคารวะ เนื่องจากการบริการจะต้องเจอบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลาย บางครั้งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้าอารมณ์ พูดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะพูดจาไม่น่าฟัง แต่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องใจเย็นและพูดจาให้ไพเราะน่าฟัง
4. S – Small (สมอล) หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มียศมีตำแหน่งการงานที่ดีกว่า มีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ แต่ควรยินดีและเต็มใจให้บริการ
5. S – Smart (สมาท) หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีสง่างามจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น
6. S – Special (สเปเชียล) หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ จะต้องปฏิบัติให้ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ
7. S – Spirit (สปีริท) หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ยอมเป็นผู้รับฟังที่ดี
8. S – Speed (สปีด) หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการ

สามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น และที่สำคัญผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอยรับบริการ

9. S – Super (ซูเปอร์) หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า มากกว่าในที่นี้หมายถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด

10. S – Save (เซฟ) หมายถึง การประหยัด ประหยัดในที่นี้หมายถึงการประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการ และการประหยัดวัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงาน เนื่องจากการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น ใช้ออกสาร การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำ ถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวจะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา

ดังนั้นเพื่อคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ ทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ผู้ใช้บริการพอใจองค์กรก็อยู่รอด

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับยุทธศาสตร์

### 5.1 ความหมายของยุทธศาสตร์

นันทน์ภัส พึ่งพิณ (2555 : 55) ได้สรุปว่า ยุทธศาสตร์ คือ แผนการปฏิบัติที่รวบรวมความพยายามทั้งหลายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป็นแนวทางในการบรรลุจุดหมายของหน่วยงาน โดยผู้จัดทำต้องกำหนดจุดหมายของหน่วยงานให้ชัดเจน เพื่อให้ยุทธศาสตร์ที่ได้ออกมานั้นตรงตามความต้องการและดำเนินไปในทิศทางที่ถูกต้อง

ณกมล ปุญชเขตต์ทิกุล (2559 : ออนไลน์) สรุปว่า ยุทธศาสตร์ คือทิศทางนโยบาย และกระบวนการที่องค์การตัดสินใจเลือก เกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของ โตนมีอนาคตเป็นตัวกำหนด

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2560 : ออนไลน์) ให้ความหมาย กลยุทธ์ (Strategy) หรือ ยุทธศาสตร์ เป็นศัพท์ที่มีกำเนิดในทางทหาร หมายถึง การปฏิบัติซึ่งวางเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์จำเพาะ กลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ในทางทหารนั้นแตกต่างจาก ซึ่งว่าด้วยการดำเนินการรบปะทะ (Engagement) ขณะที่ยุทธศาสตร์นั้น ว่าด้วยวิธีการเชื่อมโยงการรบปะทะต่าง ๆ เข้าด้วยกัน คำถามที่ว่า "จะสู้รบอย่างไร" เป็นปัญหาทางยุทธวิธี แต่ข้อกำหนดและเงื่อนไขซึ่งมีการสู้รบกันและความเหมาะสมในการสู้รบกันนั้นเป็นปัญหาทางยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสงคราม (Warfare) สี่ระดับ ได้แก่ วัตถุประสงค์ทางการเมืองหรือยุทธศาสตร์หลัก, ยุทธศาสตร์, และยุทธวิธี นักคิดคนหนึ่งนิยามยุทธศาสตร์ไว้ว่าเป็น "วิถีอย่างครอบคลุมในอันที่จะพยายามปฏิบัติเพื่อผลเบื้องปลายทางการเมือง รวมทั้งการข่มขู่หรือการใช้กำลังอย่างแท้จริง ในวิชาวิธีแห่งเจตจำนง ซึ่งจำต้องมีอย่างน้อยสองฝ่ายในความขัดแย้งหนึ่ง ๆ ฝ่ายเหล่านี้มีปฏิสัมพันธ์กัน และดังนั้น ยุทธศาสตร์จะประสบความสำเร็จน้อยครั้งหากไม่แสดงความสามารถ

ในการดัดแปลง" ยุทธศาสตร์ได้ขยายออกนอกสาขาการทหาร ไปยังธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และสาขาอื่น

กลยุทธ์ในสาขาอื่นนอกเหนือจากการทหาร หมายถึง งานสู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมาย ภายใต้การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม หรือการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ Analysis กล่าวคือ การวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และภัยคุกคาม (อุปสรรค) ในกรอบระยะเวลาที่ต้องการ ทั้งนี้เพื่อประกอบการวางแผนการในการใช้วิธีการ และทรัพยากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด

ความหมายที่ง่ายที่สุดของคำว่ากลยุทธ์ ก็คือแผนการปฏิบัติที่รวบรวมความพยายามทั้งหลายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ในยุคปัจจุบันนี้ จะเป็นการเที่ยงตรงมากกว่า หากพิจารณาว่า Strategy คือขบวนการตัดสินใจอันซับซ้อนซึ่งเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายสุดท้าย (Ends) เข้ากับ วิธี หรือ หนทาง (Ways) และวิธีการ หรือเครื่องมือ (Means) ในอันที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น

## 5.2 การวางแผนยุทธศาสตร์

การวางแผนยุทธศาสตร์ หรือการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) เป็นกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดทิศทางในอนาคตขององค์กร โดยกำหนดสภาพการณ์ในอนาคตที่ต้องการบรรลุ และกำหนดแนวทางในการบรรลุสภาพการณ์ที่กำหนดบนพื้นฐานข้อมูลที่รอบด้านอย่างเป็นระบบ

การกำหนดแนวทางที่จะบรรลุสภาพการณ์ในอนาคตที่ต้องการให้เกิด จะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่รอบด้าน คือ จะต้องคำนึงถึงทั้งสภาพการณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้น ศักยภาพหรือขีดความสามารถขององค์กร และการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม (มณูเชษฐ์ มະโนธรรม, 2555 : ออนไลน์)

มนตรี สิงห์สุวรรณ (2556 : 1) การวางแผนกลยุทธ์ หมายถึง กระบวนการในการตัดสินใจกำหนดวิธีการกระทำและสิ่งที่จะต้องปฏิบัติอย่างเป็นระบบเอาไว้เป็นการล่วงหน้า ซึ่งในการดำเนินงานต้องเริ่มด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญต่างๆ เพื่อนำมาประกอบกับการใช้ดุลยพินิจเพื่อให้ได้คำตอบว่าองค์กรของเราต้องการที่จะเป็นอะไร โดยจะต้องทำอย่างไร เพื่อให้ได้อะไรในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งที่กำหนดไว้ นั่นคือการทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ

## 5.3 กระบวนการการวางแผนยุทธศาสตร์

มณูเชษฐ์ มະโนธรรม (2555 : ออนไลน์) ได้อธิบายว่า กระบวนการการวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning Processes) มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

### 1. กำหนดวิสัยทัศน์

วิสัยทัศน์ (Vision) หมายถึง สภาพการณ์ที่เราปรารถนาให้เกิดขึ้นในอนาคต (ต้องการเป็นอะไร) วิสัยทัศน์ที่ดี มีลักษณะ ดังนี้

1. เป็นข้อความที่เข้าใจง่าย แสดงให้เห็นถึงจุดมุ่งหมายและทิศทาง
2. มีความเป็นไปได้ในการบรรลุถึง ภายในระยะเวลาที่กำหนด
3. สร้างแรงบันดาลใจ (ท้าทาย ใจ)
4. สอดคล้องกับขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของสังคม
5. วัตถุประสงค์สำเร็จได้
6. เป็นที่ยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้อง

ในการกำหนดวิสัยทัศน์นั้น จะต้องศึกษาวิเคราะห์ถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค (SWOT analysis) ดังนี้

จุดแข็ง (Strength-S) หมายถึง ทักษะการด้านต่างๆ ที่ได้เปรียบหรือส่วนที่เข้มแข็งภายในองค์กร ที่สามารถใช้ประโยชน์เพื่อผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และภารกิจขององค์กร เช่น ด้านโครงสร้าง ด้านระบบงาน ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านกฎหมาย

จุดอ่อน (Weakness-W) หมายถึง ข้อเสียเปรียบ ข้อผิดพลาดในองค์กรที่เป็นข้อด้อยหรือเป็นข้อจำกัดต่างๆ ที่ส่งผลทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์และภารกิจขององค์กร เช่น ด้านโครงสร้าง ด้านระบบงาน ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านกฎหมาย

โอกาส (Opportunity-O) หมายถึง สถานการณ์ หรือปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมที่มีลักษณะเกื้อกูลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และภารกิจขององค์กร เช่น สภาพแวดล้อมภายนอกทั่วไป ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านสถานภาพการแข่งขัน ด้านผู้สนับสนุนปัจจัย ด้านแรงงาน ด้านสถานการณ์นานาชาติ เป็นต้น

อุปสรรค (Threat-T) หมายถึง สถานการณ์หรือปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีลักษณะเป็นอุปสรรคขัดขวาง หรือทำให้เกิดผลเสียหาย ผลกระทบในทางลบต่อการบริหารงานขององค์กร เช่น สภาพแวดล้อมภายนอกทั่วไป ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านสถานภาพการแข่งขัน ด้านผู้สนับสนุนปัจจัยด้านแรงงาน ด้านสถานการณ์นานาชาติ เป็นต้น

การวิเคราะห์จุดแข็ง (Strength-S) และจุดอ่อน (Weakness-W) เป็นการการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน ส่วนการวิเคราะห์โอกาส (Opportunity-O) และอุปสรรค (Threat-T) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก



## 2. กำหนดภารกิจหลักหรือพันธกิจ (Mission)

พันธกิจหรือภารกิจหลัก หมายถึง ขอบเขตของบทบาทหน้าที่หลักของ อปท. ที่จำเป็นต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ (ต้องทำอะไรถึงจะบรรลุวิสัยทัศน์)

## 3. กำหนดเป้าประสงค์หรือจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา (Goal)

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา (Goal) หมายถึง การระบุสภาพที่ต้องการให้สำเร็จ (ทำเพื่อให้เกิดอะไร ถึงจะบรรลุวิสัยทัศน์) ในการกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาจะต้องกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานด้วย

## 4. กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์หรือยุทธศาสตร์ (Strategy)

การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน จะต้องอาศัยเทคนิคการวิเคราะห์จากวิสัยทัศน์ โดยทำการวิเคราะห์วิสัยทัศน์ของหน่วยงานออกเป็นประเด็นต่างๆ ที่หน่วยงานต้องการบรรลุในแต่ละประเด็น ซึ่งบางประเด็นอาจมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงเป็นเหตุเป็นผลกัน การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ไม่ควรจะมีจำนวนมากเกินไป

## 5. กำหนดกลยุทธ์หรือแนวทางการพัฒนา

การกำหนดกลยุทธ์ เป็นการเลือกวิธีการทำงานที่ดีที่สุด เพื่อองค์กรจะดำเนินการจากจุดที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปสู่เป้าหมายในอนาคตที่กำหนดไว้ การกำหนดกลยุทธ์ต้องคำนึงถึง โอกาส และ อุปสรรค ตลอดจน จุดแข็ง และ จุดอ่อน ขององค์กร แล้วเลือกวิธีที่ได้เปรียบคู่แข่งให้ได้มากที่สุด



ภาพ 1 การวางแผนยุทธศาสตร์

ที่มา: มณฑุเชษฐ์ มะโนธรรม, 2560

#### 5.4 ความสำคัญของการวางแผนกลยุทธ์

มนตรี สิงห์สุวรรณ (2556 : 1) อธิบายถึงความสำคัญของการวางแผนกลยุทธ์ ดังนี้

1. การวางแผนกลยุทธ์ เป็นรูปแบบการวางแผนที่ช่วยให้หน่วยงานพัฒนาตนเอง ได้ทันกับสภาพการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม เพราะการวางแผนกลยุทธ์ให้ความสำคัญกับการศึกษาวิเคราะห์บริบท และสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานเป็นประเด็นสำคัญ
2. การวางแผนกลยุทธ์ เป็นรูปแบบการวางแผนที่ช่วยให้หน่วยงานหรือองค์กรในทุกระดับมีความเป็นตัวเอามากขึ้น โดยที่ไม่ใช่เป็นการวางแผนที่ต้องกระทำตามหน่วยงานหลักอย่างเดียว
3. การวางแผนกลยุทธ์ เป็นรูปแบบการวางแผนที่สอดคล้องกับการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นกระแสหลักการบริหารภาครัฐในปัจจุบันและสอดคล้องกับที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้เตรียมออกระเบียบกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐทุกระดับมีการจัดทำ แผนกลยุทธ์ ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางานสัมฤทธิ์ใหม่ของการปฏิรูประบบราชการ
4. การวางแผนกลยุทธ์ เป็นเงื่อนไขหนึ่งของการจัดทำระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานซึ่งสำนักงานงบประมาณกำหนดให้ส่วนราชการและหน่วยงานในสังกัดจัดทำก่อนที่จะกระจายอำนาจด้านงบประมาณโดยการจัดสรรงบประมาณเป็นเงินก้อนลงไปให้หน่วยงาน
5. การวางแผนกลยุทธ์ เป็นการวางแผนที่ให้ความสำคัญต่อการกำหนดกลยุทธ์ที่ได้มาจากการคิดวิเคราะห์แบบใหม่ๆ ที่ไม่ผูกติดกับปัญหาเก่าในอดีตไม่เอาเข้าข้อจำกัดทางทรัพยากรและงบประมาณมาเป็นข้ออ้าง ดังนั้น การวางแผนกลยุทธ์จึงเป็นการวางแผนแบบท้าทายความสามารถ เป็นรูปแบบการวางแผนที่ช่วยให้เกิดการริเริ่มสร้างสรรค์ทางเลือกใหม่ ได้ด้วยตนเอง จึงเป็นการวางแผนพัฒนาที่ยั่งยืน

#### 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขวัญเรือน ทาระจีน (2555) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในตำบลทุ่งกล้วยที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกล้วย อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในตำบลทุ่งกล้วยที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกล้วย อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ประชาชนมีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ตามลำดับ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนในตำบลทุ่งกล้วยที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกล้วย อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกล้วย อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลยังขาดการให้บริการชำระภาษีนอกสถานที่ โดยเฉพาะถิ่นทุรกันดาร หรือเขตพื้นที่ห่างไกลที่ตั้งสำนักงาน ซึ่งยากต่อการเดินทางและเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้เข้ารับบริการได้แสดง ความคิดเห็นติชมการให้บริการในแต่ละด้าน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ ไม่มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงพักเที่ยง เนื่องจากประชาชนบางคนทำงานประจำ สะดวกที่จะเข้ารับบริการเสียภาษีในช่วงพักกลางวัน และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาที่พบได้แก่ ที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบล ตั้งอยู่ห่างไกลชุมชน และการปรับสภาพแวดล้อมโดยรอบองค์กรยังไม่เป็นระเบียบเท่าที่ควร ไม่มีการตกแต่งสถานที่ให้ดูสวยงาม ไม่ร่มรื่น องค์การบริหารส่วนตำบลบางแห่งยังมีหญ้าขึ้นรกเต็มไปหมด จะมีการทำความสะอาดเป็นบางครั้ง หรือเฉพาะช่วงที่มีการจัดกิจกรรมเท่านั้น

อนัญดา ขุนเจริญ (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอปะนาเระ จังหวัดปัตตานี ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง 1) ปัจจัยเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เนื่องจากไม่ทันสมัย จึงทำให้อัตราการจัดเก็บไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพคือควรมีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2) ปัจจัยเกี่ยวกับผู้กำหนดนโยบาย พบว่า ผู้บริหารท้องถิ่นไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพ คือ ผู้บริหารท้องถิ่นควรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหันมาแสดงบทบาทสำคัญให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการเสียภาษี 3) ปัจจัยเกี่ยวกับผู้กำกับภาษี ปัญหาเกิดจากมรการโอนย้ายพนักงาน/เจ้าหน้าที่บ่อยครั้ง ทำให้เกิดการปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ คือ ควรเพิ่มการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีให้มีความรู้ 4) ปัจจัยเกี่ยวกับผู้เสียภาษี ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจในระบบการจัดเก็บภาษี แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ คือ ควรมีการรณรงค์ให้ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือผู้ประกอบการให้มีจิตสำนึกและเต็มใจที่จะเสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล 5) ปัจจัยเกี่ยวกับระบบสนับสนุน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์มีน้อย แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพคือ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์

ปิยะ เสงี่ยม (2555) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเหมือง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเหมือง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากถึง 3 ด้าน ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ผลการศึกษา ปัญหาอุปสรรคการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเหมือง พบว่า ขาดการอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

การจัดทำป้ายและผังแสดงขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน ไม่มีมาตรการจูงใจในการชำระภาษี  
ข้อเสนอแนะ ควรมีการจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีจิตมุ่งบริการ ดำเนินการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอน  
การชำระภาษีให้ชัดเจน และเพิ่มมาตรการจูงใจให้ผู้มารับบริการชำระภาษี

วารี โทหนองสา (2555) ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง  
เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการศึกษา พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการ  
งานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยรวมระดับ  
คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก  
โดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ 2) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของ  
กองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิงอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ประเภทภาษี  
โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และจำแนกตามระดับการศึกษา สถานภาพ  
รายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สยาม ตรีพีช (2555) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงาน  
พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา พบว่า  
1. ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.8 เป็นประชาชนผู้รับบริการที่มี  
สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 56.7 มีช่วงอายุระหว่าง 39-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.8  
มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.7 ส่วนใหญ่เป็นแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 23.2  
กลุ่มที่มารับบริการส่วนมากเป็นคนพิการ คิดเป็นร้อยละ 34.7 และเรื่องที่มาขอรับบริการ  
ส่วนใหญ่จะขอรับความช่วยเหลือทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 33.4 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มา  
รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมพบว่า ด้านอธยาศัยและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการด้านสถานที่  
ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก  
แต่มีประเด็นที่ต้องการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ล่าช้าไม่เร็วเท่าที่ควร การจัดบริการน้ำดื่มให้แก่ผู้รับบริการ การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้  
ความช่วยเหลือล่าช้า และระยะเวลาการรอรับบริการของเจ้าหน้าที่ใช้เวลานาน 3. แนวทาง  
พัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ จำนวน 4 ประเด็นยุทธศาสตร์  
20 กลยุทธ์ คือ 1) ยุทธศาสตร์ด้านอธยาศัยและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ จำนวน 6 กลยุทธ์  
2) ยุทธศาสตร์ด้านสถานที่ให้บริการ จำนวน 4 กลยุทธ์ 3) ยุทธศาสตร์ด้านการประชาสัมพันธ์  
จำนวน 5 กลยุทธ์ 4) ยุทธศาสตร์ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 5 กลยุทธ์

จिनเรศ สีสุหรัย (2555) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสถานที่บริการมีความมั่นคงแข็งแรง บรรยากาศดี สะดวกในการเดินทาง ด้านผู้ให้บริการมีธรรมาภิบาล เชื่อสัตย์ ปฏิบัติงานแทนกันได้ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอและมีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงจุดให้บริการชัดเจนและมีสาธารณูปโภคที่ถูกสุขลักษณะ รวมถึงนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน ด้านกระบวนการให้บริการ เปิดรับฟังความคิดเห็นและให้ความเป็นธรรม เน้นการให้บริการจุดเดียวจบ มีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการผ่านเสียงตามสายในหมู่บ้าน แผ่นพับใบปลิว เวทีประชาคม ป้ายประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุชุมชน และทางเว็บไซต์ ปัญหาที่พบและควรแก้ไขเป็นอันดับแรก คือ ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ค้นหาได้ยาก ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีสีสัน ง่ายไม่ซับซ้อน และข้อมูลปรับปรุงอยู่เสมอ

เจษฎา จิราสุนทร (2555) ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลเมืองกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษา พบว่า 1. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลเมืองกระทุ่มแบน โดยภาพรวมและรายด้านมีประสิทธิภาพระดับค่าเฉลี่ยมาก 2. ปัจจัยการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลเมืองกระทุ่มแบน มี 3 ด้าน คือ ด้านความร่วมมือในการชำระภาษี ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลภาษี มีความสัมพันธ์ในระดับสูง 3. แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพ ด้านบุคลากรควรมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถให้กับบุคลากร ด้านข้อมูลภาษี ควรมีการพัฒนาฐานข้อมูลให้มีความครอบคลุมและเป็นปัจจุบัน ด้านการให้บริการควรมีการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เน้นการให้บริการนอกเวลาราชการ และด้านความร่วมมือในการชำระภาษีควรมีการพัฒนาแบบการสื่อสารสร้างความเข้าใจในเรื่องภาษีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

อรณิชา เจนเขตกิจ (2555) ศึกษาการพัฒนาการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลศาลเจ้าไก่อต้อ อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษา พบว่า เทศบาลตำบลศาลเจ้าไก่อต้อ มีปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างของภาษีบำรุงท้องที่ มีความเป็นระบบ แต่มีความยุ่งยากในการจัดเก็บ กฎหมายภาษีเก่าล้าสมัยไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน ประกอบกับภาษีบำรุงท้องที่ที่มีการประเมินราคาปานกลางของที่ดินไม่ทันสมัย มูลค่าของที่ดินที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน เทศบาลขาดผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษีที่ให้คำแนะนำแก่ผู้เสียภาษี บุคลากรจัดเก็บภาษีไม่มีความรู้ความเข้าใจ ระเบียบ กฎหมายและแนวทางปฏิบัติการจัดเก็บภาษี ที่ถูกต้อง การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงทำให้เกิดปัญหากับผู้เสียภาษีที่อยู่นอกเขตพื้นที่ของเทศบาล แต่ที่ดินต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ให้กับเทศบาลไม่ได้รับข่าวสาร ทำให้ไม่ทราบระยะเวลาในการเสียภาษี ส่งผลให้ชำระภาษีช้ากว่าที่กำหนดไว้ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีของเทศบาลฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และรายละเอียดวิธีการเสียภาษีให้

ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง โดยแจกเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์กระบวนการขั้นตอนการชำระภาษีให้ครบทุกครัวเรือน ทำหนังสือแจ้งประชาสัมพันธ์ไปถึงผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน อบรมพนักงานและลูกจ้างของเทศบาลเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ และจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ให้มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและกระบวนการชำระภาษี ป้ายแสดงสถานที่ให้บริการประชาชนที่สามารถมองเห็นได้ง่ายและชัดเจน เพิ่มช่องทางในการชำระภาษีทางไปรษณีย์หรืออินเทอร์เน็ตและมีการทบทวนโครงการปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบันทุกปี โดยสำรวจข้อมูลภาคสนาม ตรวจสอบข้อมูลการจัดเก็บภาษีให้ถูกต้อง ครบถ้วน โดยการนำระบบประมวลผล ข้อมูลตัวนคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานแผนที่ภาษี ทั้งนี้เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

กษมา เทียมเพ็ชร (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ต่อการจัดเก็บภาษีในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สมรสแล้ว มีรายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไปและส่วนใหญ่ทราบข่าวการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีจากสื่อวิทยุและหอกระจายข่าว นอกจากนี้ยังพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ในระดับมาก เมื่อทำการจัดอันดับ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีจากสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์) สื่อบุคคล และสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ) ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา ไม่แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านอายุ สถานภาพสมรสและรายได้ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ฉวีวรรณ นุ่มดี (2556) ศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนอุดม อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า 1. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและพิจารณารายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการตรวจสอบการปรับปรุงข้อมูลและการติดตามผลการจัดเก็บภาษีรายได้ พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก 2. ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนอุดม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนอุดม อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มี 3 ประการ ได้แก่ 1) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ออกจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนอุดมอย่างเพียงพอ 2) ควรส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการรับฟังและเรียนรู้เรื่องกฎหมายภาษีรายได้เพื่อการสร้างจิตสำนึก

ในการชำระภาษี และ 3) ควรจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการค้ากำไรจากการชำระภาษีรายได้อย่างต่อเนื่อง

ทัศนภรณ์ จิรารักษ์ (2556) ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชีเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร ผลการศึกษา พบว่า 1. จากการศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาของการให้บริการงานการเงินและบัญชีเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร จัดลำดับความสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ 1) เอกสารการเบิกจ่ายเงินไม่ถูกต้อง ครบถ้วน 2) เบิกจ่ายเงินล่าช้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด 3) ขอข้อมูลทางการเงิน และหลักฐานการเบิกจ่ายเงินใช้เวลานาน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลน้อย ทราบข้อมูลช้า 4) บุคลากรให้ข้อเสนอแนะและตอบคำถามในเรื่องกฎหมาย ระเบียบต่างๆ และแนวทางการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน 2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร คือ 1) ทบทวนวิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน 2) เพิ่มเต็มช่องทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์งานการเงินและบัญชีผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร และระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) หรือระบบ OA และ 3) การพัฒนาบุคลากร 3. ประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี จากความคิดเห็นของผู้รับบริการหลังการพัฒนาประสิทธิภาพ พบว่า ดีขึ้นใน 4 ด้าน คือ ด้านระยะเวลา, ด้านกระบวนการ, ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบุคลากร 4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการพัฒนาด้านการให้บริการงานการเงินและบัญชี ผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านเอกสารเบิกจ่ายเงิน ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ด้านข้อมูลทางการเงิน และด้านบุคลากร

นภาพร จุฑาบุตร (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสิ้นด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศชายและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจโดยรวม ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับความถี่จากมากไปน้อยสามอันดับแรก คือ เทศบาลควรมีการกำหนดและลดขั้นตอนการให้บริการ ที่รวดเร็วมากขึ้น รองลงมา คือ พนักงาน เจ้าหน้าที่เทศบาล

ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา และมีความเอาใจใส่ กระจื่อรีอรั้น ต่อการให้บริการประชาชน และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเสมอภาค

สิริพร กฤษฏารักษ์ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีในปัจจุบันอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในปัจจุบันกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ วุฒิการศึกษา สถานภาพการสมรสและสถานภาพผู้ชำระภาษีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในปัจจุบันไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพรายได้ และรูปแบบการชำระภาษีต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่ได้รับบริการในปัจจุบันกับความคาดหวังของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีในด้านต่างๆ พบว่า แตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิรวรรณ แดงอรุณ (2557) ศึกษาคุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกกาน้ำแดง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกกาน้ำแดง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

รุ่งกมล สุวรรณนิมิตร (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษา พบว่า 1) ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย ด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย ด้านการจัดเก็บได้ทันตามเป้าหมาย และด้านการตรวจสอบและติดตาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประสิทธิภาพด้านการตรวจสอบและติดตามมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านการจัดเก็บได้ทันตามกำหนดเวลา และด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย ตามลำดับ 2) ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม ประกอบด้วย อาชีพของประชาชน รายได้ของประชาชน ความร่วมมือของประชาชน และความรู้ความเข้าใจของประชาชนผู้เสียภาษีโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อาชีพของประชาชน และความร่วมมือของประชาชน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านการตรวจสอบและติดตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยการบริหารงาน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารการจัดเก็บภาษี นโยบายการจัดเก็บภาษี ด้านการกำกับดูแลจากผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่วัสดุอุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการจัดทำสารสนเทศ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บ



ภาษี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน ควรมีการเพิ่มช่องทางการชำระเงิน และควรมีการจัดทำแผนที่ภาษี เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีและทำให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรมีการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับเป้าหมายและนโยบายการจัดเก็บภาษีให้เจ้าหน้าที่ทราบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องและเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

จิรัชญา สุขไหว (2558) ปัญหาในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่เทศบาลในเขตจังหวัดลาพูน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นพนักงานจัดเก็บรายได้ และมีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี ปัญหาในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่เทศบาลในเขตจังหวัดลาพูน แบ่งเป็น 2 ด้าน 1) ด้านกระบวนการ มีปัญหาโดยรวมระดับปานกลาง ปัญหาที่สำคัญได้แก่ ปัญหาด้านความร่วมมือผู้เสียภาษีไม่มีการชำระภาษีภายในกำหนดทำให้ต้องมีการเรียกเก็บเบี้ยปรับและเงินเพิ่ม ปัญหาด้านระบบการจัดการข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจและจัดทำแผนที่ภาษียังไม่ถูกต้อง หรือเป็นปัจจุบัน และปัญหาด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบางคนของเทศบาลยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบัญญัติในการจัดเก็บภาษี ทำให้เกิดความสับสนในการตีความความผิดพลาดได้ง่าย 2) ด้านผู้เสียภาษี มีปัญหาโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียภาษีจำแนกตามประเภทภาษีได้แก่ ผู้เสียภาษีป้าย ส่วนใหญ่ไม่มาแจ้งการติดป้ายเชิงพาณิชย์หรือการค้า ผู้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน และผู้เสียภาษีบำรุงท้องถิ่น ไม่มาชำระภาษีภายในกำหนดเวลา 30 วัน นับตั้งแต่ที่ได้รับหนังสือแจ้งการประเมิน

ยุพดี โสโตโยม (2559) ศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลวัดประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลวัดประดู่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านขั้นตอนในการจัดเก็บภาษี ด้านความประหยัดในการชำระภาษี ด้านความสะดวกในการชำระภาษี ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ด้านการจัดเก็บภาษี พบว่า เพศ อายุ ลักษณะภาษีที่ต้องชำระ ต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านขั้นตอนในการจัดเก็บภาษี พบว่า สถานภาพสมรส ต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความสะดวกในการชำระภาษีพบว่า สถานภาพสมรส ลักษณะภาษีที่ต้องชำระ ต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความประหยัดในการชำระภาษี พบว่า อายุลักษณะภาษีที่ต้องชำระ ต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

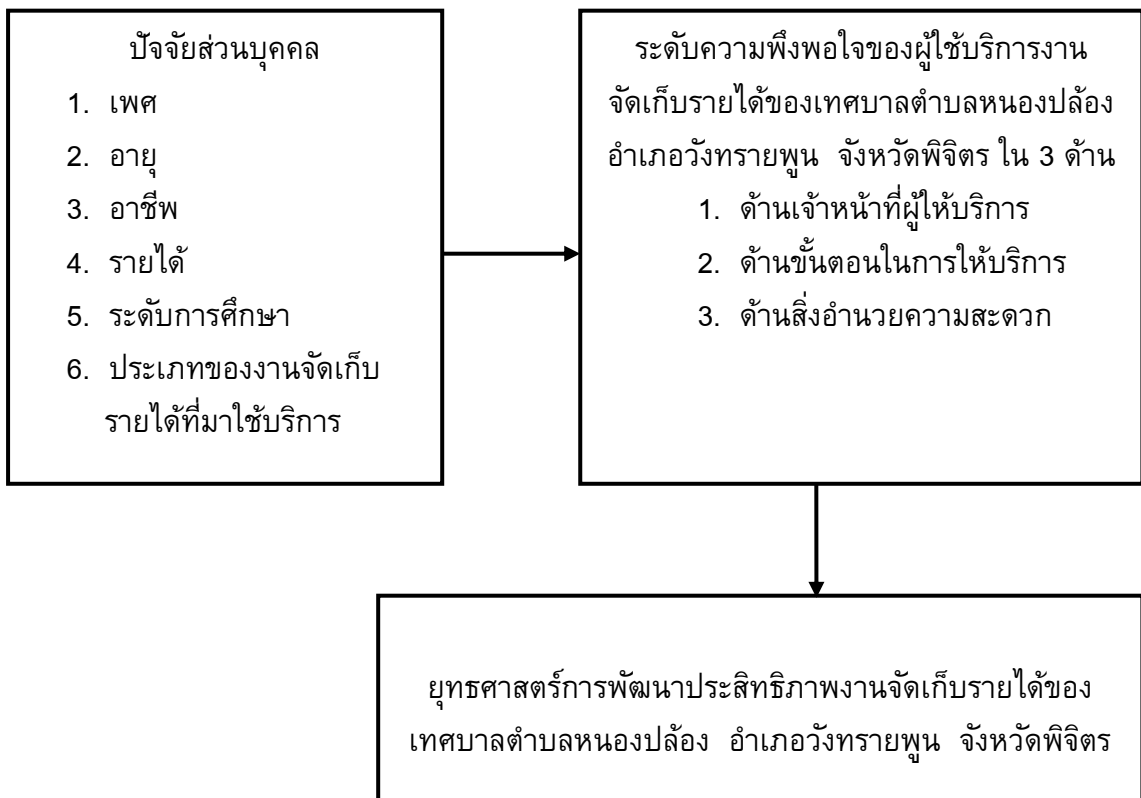
ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะเพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ด้านการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลวัดประดู่ควร การประเมินค่าภาษีของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างถูกต้องและเป็นธรรม ด้านขั้นตอนในการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลวัดประดู่ควร มีการอบรมให้ความรู้และความเข้าใจการเสียภาษีแก่ประชาชน ควรดำเนินการประชุมชี้แจงประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนก่อนการดำเนินการเก็บภาษีในแต่ละปี ด้านความสะดวกในการชำระภาษี เทศบาลตำบล วัดประดู่ควรจัดให้มีบริการชำระภาษีนอกสถานที่เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับชำระภาษีทุกประเภท ด้านความประหยัดในการชำระภาษี เทศบาลตำบลวัดประดู่ควรปรับลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับผู้ชำระภาษี ด้านอื่น ๆ เทศบาลตำบลวัดประดู่ควรมีการกำหนดกรอบอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้ให้เพียงพอกับปริมาณงานด้านการจัดเก็บรายได้รวมทั้งการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ควรปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่มีอยู่ให้เป็นปัจจุบัน เพราะเป็นเครื่องมือที่จะทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปด้วยความรวดเร็วถูกต้องและครบถ้วนควรจัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ประจำปีเพื่อพัฒนาศักยภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวัดประดู่ควรมีประสิทธิภาพต่อไป

สุภาวดี พานทอง (2559) ศึกษาคุณภาพการบริการงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลหลักเมือง อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลหลักเมือง อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

สรณญา คงรอด (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบางคลาน อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ผลการศึกษา พบว่า 1. ระดับความมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบางคลาน ทั้ง 6 ด้าน พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี รองลงมาตามลำดับคือ ด้านประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี ด้านโครงสร้างภาษี ด้านการลดจำนวนผู้เสียภาษีที่หลบเลี่ยงการชำระภาษี ด้านลักษณะของกฎหมายภาษีและบทลงโทษ และด้านความมีจิตสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีของผู้เสียภาษี 2. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความรู้ความเข้าใจของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี การรับรู้ข่าวสารการชำระภาษี อัตราภาษีและประเภทของภาษี และความถี่ของการชำระภาษี มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ส่วน อายุ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบางคลาน 3. แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี พบว่า 3.1) ด้านความมีจิตสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีของผู้เสียภาษี คือ ทรนรงค์

ให้ประชาชนมาชำระภาษีให้ตรงเวลา 3.2) ด้านลักษณะของกฎหมายภาษีและบทลงโทษ คือ การเพิ่มบทลงโทษให้มีมาตรการที่รุนแรงยิ่งขึ้น 3.3) ด้านประสิทธิภาพของพนักงานจัดเก็บภาษี คือ การเพิ่มจำนวนพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน 3.4) ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี คือ การให้ผู้นำชุมชนในท้องถิ่นเป็นแบบอย่างในการมาชำระภาษี 3.5) ด้านโครงสร้างภาษี คือ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย และ 3.6) ด้านการลดจำนวนผู้เสียภาษีที่หลบเลี่ยงการชำระภาษี คือ มีมาตรการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเห็นถึงความสำคัญในการมาชำระภาษีให้ครบถ้วน

## 7. กรอบแนวคิดในการวิจัย (Research conceptual Framework)



ภาพ 2 กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรวบรวมเนื้อหาสาระจากตำรา วารสาร เอกสาร และงานวิจัยต่างๆ ทำให้ผู้วิจัยมีแนวทางในการศึกษาอย่างเป็นระบบนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยทำให้ได้ผลลัพธ์ของการวิจัยในครั้งนี้ คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร