มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 2
เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบล
   1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทย
   1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา
   1.3 การให้บริการประชาชนด้านต่างๆ
   1.4 การให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
   2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
   2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
   2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้
   2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
   2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
   2.6 แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
   2.7 ทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R theory)
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทย

องค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการบริหารงานในระดับตำบลและหมู่บ้าน ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะการปกครองท้องถิ่น แต่เริ่มเป็นรูปเป็นร่างเมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 จัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นเรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” แต่ประสบปัญหาในการบริหารหลายประการ จึงถูกยกเลิกโดยคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 275/2509 ลงวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2509 แล้วจัดระเบียบการบริหารงานในตำบลใหม่ ต่อมาคณะปฏิวัติได้ออกประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 จัดระเบียบการบริหารตำบลใหม่ให้เหลือเพียงรูปแบบเดียว เรียกว่า “สภาตำบล” บทบาทของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สภาตำบลเพิ่มมากขึ้นเมื่อรัฐบาลต้องการให้สภาตำบลเป็นผู้นำประชาชนในการพัฒนาตำบลและชนบท โดยมีเสียงเรียกร้องให้ปรับปรุงการบริหารงานของสภาตำบลให้มีอำนาจหน้าที่มากขึ้น และสามารถสนองตอบต่อการปกครองตนเองของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ตามกระแสโลกาภิวัฒน์ ทำให้มีการผลักดันให้มีการตราพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ขึ้น (องค์การบริหารส่วนตำบลมิตรภาพ. 2554 : ออนไลน์)

ปัจจุบันในประเทศไทยมีประเภทขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งเป็น 3 ขนาด คือ 1) อบต.ขนาดใหญ่ 2) อบต.ขนาดกลาง และ 3) อบต.ขนาดเล็ก แต่เดิมนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งออกตามลำดับได้เป็น 5 ประเภทและมีจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลทั่วประเทศ ประจำปี 2543 ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ. 2554 : ออนไลน์)

1. อบต. ชั้นที่ 1 จำนวน อบต. 74 แห่ง
2. อบต. ชั้นที่ 2 จำนวน อบต. 78 แห่ง
3. อบต. ชั้นที่ 3 จำนวน อบต. 205 แห่ง
4. อบต. ชั้นที่ 4 จำนวน อบต. 844 แห่ง
5. อบต. ชั้นที่ 5 จำนวน อบต. 5,196 แห่ง
6. อบต. ชั้นที่ 5 จัดตั้งใหม่ (14 ธันวาคม พ.ศ. 2542) จำนวน อบต. 349 แห่ง

รวม อบต. ทั่วประเทศทั้งสิ้นจำนวน 6,746 แห่ง

มาตรการการจัดเก็บรายได้ของ อบต. โดยตรง คือ จำแนกแหล่งที่มาของรายได้เป็น 3 ส่วน คือ

1. ส่วนที่ 1 อบต. จัดเก็บเอง
2. ส่วนที่ 2 อบต. รับจัดสรรจากหน่วยราชการอื่น
3. ส่วนที่ 3 เงินอุดหนุนจากรัฐบาล

รายได้ที่ อบต. จัดเก็บเอง เป็นไปตามกฎหมายได้แก่ พรบ.เกี่ยวกับภาษีทั้งหลาย ที่มีหน้าที่ต้องจัดเก็บ คือ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ซึ่งมี พรบ. รองรับ และภาษีป้าย ต้องจัดเก็บตามเวลาที่กำหนดใน พรบ. และตามอัตราที่กำหนดไว้ใน พรบ. ส่วนอีกเรื่องหนึ่ง เป็นภาษีที่ อบต. จัดเก็บเอง และต้องจัดเก็บตามอัตราที่กำหนดไว้ใน พรบ. และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง เช่น พรบ. สาธารณสุข ที่เกี่ยวข้อง คือ อบต. จัดเก็บเองแต่จะต้องออกข้อบังคับตำบลเพื่อรองรับการจัดเก็บรายได้ ได้แก่ ข้อบังคับเกี่ยวกับกิจการประปา ข้อบังคับเกี่ยวกับการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล เป็นต้น (องค์การบริหารส่วนตำบลมิตรภาพ. 2554 : ออนไลน์)

รายได้ที่อบต. จัดเก็บเอง ประกอบด้วย

1. ภาษีบำรุงท้องที่
2. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
3. ภาษีป้าย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

4. ค่าใบอนุญาตเกี่ยวกับการสาธารณสุข

5. ค่าน้ำประปา

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 โดยส่งผลให้สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีโครงสร้างและอำนาจหน้าที่

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นการปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเองเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวความคิดในการกระจายอำนาจ (Decentralization) ได้มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลมิตรภาพ. 2554 : ออนไลน์)

การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดการเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น จากคำจำกัดความหรือความหมายของคำว่า “การปกครองท้องถิ่น” ข้างต้นพอสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชน ดำเนินการปกครองตนเอง โดยให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารพัฒนา และให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ องค์กรหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้ มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินกิจการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องที่ย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้เพื่อความ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้น จึงจำเป็นโดยใช้อำนาจการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบเพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้ง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้ามาทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่มีแตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (องค์การบริหารส่วนตำบลมิตรภาพ. 2554 : ออนไลน์)

การปกครองท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐ ในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลมิตรภาพ. 2554 : ออนไลน์)

1. การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะ การปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนทางการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบและหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความเลื่อมใสศรัทธาในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคย มีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเอง มิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเอง คือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมา เพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วย วิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

3.1 ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับว่าจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี ตามความเจริญของบ้านเมือง

3.2 รัฐบาล มิอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่น โดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

3.3 กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น และไม่มี ส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

ดังนั้นหากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่างและไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ถูกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินการยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาล มีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญหรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติ อันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่น ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชาชน ความต้องการ และปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริหารหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังหน่วยเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่น ย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่น ย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทยผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยด จิตตะวีระ และ นายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารส่วนท้องถิ่นมาก่อน จนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัย โครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้ว การพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความ คาดหวังว่าทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่น กลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง

กล่าวโดยสรุปความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นนั้น หากจะมองรวมเป็นจุดใหญ่ ๆ แล้วสามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้าน คือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหารกล่าวคือ ในด้านการเมืองการปกครองนั้น เป็นการปูพื้นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย และการเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางตอบสนองแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกทางการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ

เจ้าของท้องถิ่นในลักษณะการกระจายอำนาจนั้น อาจจะเป็นผู้ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น หรือโดยการแต่งตั้งจากราชการส่วนกลางก็ได้ สาระสำคัญของการกระจายอำนาจอยู่ที่ว่าท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองบางประการ โดยท้องถิ่นได้รับมอบอำนาจนี้จากส่วนกลาง การกระจายอำนาจนั้น นอกจากจะเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล โดยมอบอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกลางจะต้องดำเนินการไปให้ท้องถิ่นจัดทำแล้ว ยังเป็นการลดอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลกลางในส่วน ที่เกี่ยวกับหน้าที่ที่ได้มอบให้องค์การปกครองท้องถิ่นรับไปจัดทำด้วย

หลักการกระจายอำนาจ มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ (องค์การบริหารส่วนตำบลมิตรภาพ. 2554 : ออนไลน์) ประกอบด้วย

1. มีความเป็นนิติบุคคล การกระจายอำนาจปกครองนั้นจะต้องมีองค์การเป็นนิติบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ต่างจากองค์การของรัฐบาลกลาง การมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากนี้ ก็เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน องค์การเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้ามี่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

2. มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็นหลักการที่สำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจปกครอง เพราะหากองค์การนั้นไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ องค์การเช่นนี้ก็จะมีลักษณะไม่ผิดหน่วย การปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ องค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติภารกิจของตนเองตลอดจนมีอิสระพอสมควรในการกำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ แต่ก็มีข้อน่าสังเกตว่าอำนาจอิสระขององค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพอสมควรไม่มากจนเกินไป จนทำให้เกิดความกระทบกระเทือนต่อเอกภาพและอธิปไตยของประเทศ หรือกล่าวอีกในหนึ่งองค์การปกครองท้องถิ่นมิใช่เป็นสถาบันการเมืองที่มีอำนาจอธิปไตยเป็นของตนเอง หากแต่ว่ามีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้และให้มีองค์การที่จำเป็นสำหรับทำหน้าที่ทางนิติบัญญัติ และบริหารกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ของตนเท่านั้น

3. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและทำหน้าที่นิติบัญญัติ การมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นของประชาชนนั้น อาจทำได้หลายระดับแล้วแต่ความสามารถและความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ เช่น ประชาชนบางคนอาจมีส่วนร่วมในกิจกรรมของท้องถิ่น เฉพาะการไปใช้สิทธ์เลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่นเท่านั้น แต่บางคนอาจมีความสนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการปกครองของท้องถิ่นมากกว่านั้น ถึงกับสมัครรับเลือกตั้งเป็นตัวแทนของประชาชนเพื่อให้ได้มีโอกาสเข้ามามีโอกาสในการดำเนินกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นด้วยตนเองก็อาจจะทำได้

4. มีงบประมาณของตนเอง องค์การปกครองท้องถิ่นต้องมีรายได้ในการจัดเก็บรายได้ด้วยตนเองรวมไปถึงการมีอำนาจในการบริหารงบประมาณที่ได้มานั้นด้วย การให้องค์การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บและบริหารรายได้ด้วยตนเองนี้ เป็นการมอบอำนาจการตัดสินใจให้องค์การปกครองท้องถิ่นทั้งหมดตั้งแต่การวางแผนปฏิบัติงาน การจัดเก็บรายได้ การบริหาร และการบริการประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

จากองค์ประกอบทั้ง 4 ประการ ของหลักการกระจายอำนาจตามที่กล่าวมานี้หากองค์การปกครองท้องถิ่น หรือ หน่วยงานส่วนท้องถิ่นมีองค์ประกอบครบทั้ง 4 ประการ และสามารถปฏิบัติงานโดยปราศจากการถูกควบคุมหรือแทรกแซงจากหน่วยงานในระดับสูงกว่าไม่ว่าจะเป็นส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคแล้ว ย่อมจะเป็นองค์การปกครองท้องถิ่น หรือหน่วยงานส่วนท้องถิ่นที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

มีความสมบูรณ์และพร้อมจะปฏิบัติงาน เพื่อท้องถิ่นของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ก็ย่อมขึ้นอยู่กับส่วนประกอบอื่น ๆ อีกด้วย

อย่างไรก็ตาม การจัดระบบการปกครองตามหลักรัฐศาสตร์ได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ หลักการรวมอำนาจ หลักการแบ่งอำนาจ และหลักการกระจายอำนาจ ส่วนการปกครองระดับใดจะให้อำนาจแก่หลักการใดมากกว่ากันขึ้นอยู่กับประวัติศาสตร์ ความเป็นมาในอดีต และสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองที่เกิดขึ้นในยุคสมัยนั้น ๆ การกระจายอำนาจ เป็นหลักการอย่างหนึ่งของการจัดระเบียบการปกครองประเทศ โดยมีหลักการสำคัญ คือ เป็นการโอนอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการเองโดยอิสระพอสมควรภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายการกระจายอำนาจทำให้เกิดการจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลถือได้ว่าเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ตามแนวความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครอง

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

"หันตรา" เป็นชื่อทุ่งนาหลวงในสมัยกรุงศรีอยุธยา ในเอกสารทางประวัติศาสตร์กล่าวไว้ว่า เป็นสถานที่ประสูติของสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถและพระราชโอรสสมเด็จเจ้าสามพระยา คราวไปทำศึกเขมร พระมเหสีออกส่งเสร็จไปทัพเกิดประชวรพระครรภ์ จึงประสูติกาลสมเด็จ พระบรมไตรโลกนาถ ณ พลับพลาที่ทุ่งนาแห่งนี้อีกทั้ง ทุ่งหันตราในแผ่นดินสมเด็จพระมหา จักพรรดิ์ พระเจ้าหงสาวดียกทัพมาล้อมกรุงศรีอยุธยาสมเด็จพระมหาจักพรรดิ์ทรงโปรดเกล้าให้สมเด็จเจ้าพระยามหาเสนาถือพลหมื่นหนึ่ง พลใส่เสื้อเขียวหมวกเขียวไปตั้งค่ายรักษาพระนครที่บ้านดอกไม้ป้อมท้องนาหันตรา เพื่อสกัดทัพหงสาวดีของพระมหาอุปราช (บุเรงนอง)ที่ยกทัพมาทางแม่น้ำป่าสัก ได้เข้าตีค่ายเจ้าพระยามหาเสนาที่ทุ่งหันตรา เมื่อวันอังคาร เดือนสี่ แรมสามค่ำทัพเจ้าพระยามหาเสนาแตกร่นหนีลงคลองหันตราข้ามไปฟากวัดมเหยงคณ์ กรุงศรีอยุธยาเพลี่ยงพล้ำเพราะพม่าจับพระมหาธรรมราชาได้โดยฝ่ายไทยขอเจรจาสงบศึก ซึ่งต่อมาในสมัยกรุงศรีอยุธยา ได้ใช้ทุ่งนาดังกล่าวเป็นที่ซ้อมรบของทหารมาโดยตลอดจนเรียกขานว่าทุ่งหาญกล้า นอกจากนั้นยังใช้เป็นสถานที่ปฏิบัติงานของราชการสมัยกรุงศรีอยุธยา เช่น เป็นสถานที่ประกอบพิธีจรดพระนังคัลแรกนาขวัญและนวดข้าวของหลวงพระมหากษัตริย์เสด็จมาเป็นประธานและประกอบพระราชพิธีด้วยพระองค์เอง ดังเอกสารว่า "ครั้นถึงหน้านวดข้าวก็เสด็จไปนวดข้าวที่หันตรานาหลวง ก็เล่นเป็นการสนุกหนักหนา ทั้งวิ่งวัววิ่งควายและพายเรือ เสือกับช้างให้สู้กันเล่นสนุกทั่วกันทุกฤดู ครั้นนวดข้าวแล้วล้อบ้าง จึงเหล่าพระราชบุตรและธิดาพระสนมกำนัลพร้อมกันเข้าก็ชันรันแทะเข้ามาในวังเอาพวนข้าวทำฉัตรใหญ่ แลยาคูไปถวายพระราชาคณะที่อยู่อารามหลวงเป็นนิจศีลทุกปีมิได้ขาด" ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทุ่งหันตราในอดีตเป็นสถานที่สำคัญและเป็นอู่ข้าวอู่น้ำที่สำคัญของกรุงศรีอยุธยามาตั้งแต่โบราณซึ่งในสมัยต่อมาทางการได้มีการแบ่งเขตการปกครอง แยกหมู่บ้าน ตำบล และเป็น

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ชื่อตำบลหันตรามาจนถึงสมัยปัจจุบันนี้ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 14 มิถุนายน 2540 (องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา. 2553ข : 3)

คำขวัญองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

ถิ่นประสูติราชา นาหลวงอยุธยา ทุ่งทหารกล้ากรุงศรี ขนมดีหันตรา อุโบสถมหาอุด จุดท่องเที่ยวคลองโบราณ โบราณสถานวัดมเหยงคณ์

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

หันตราตำบลน่าอยู่ คู่สิ่งแวดล้อมที่ดี มีอาชีพที่มั่นคง ชุมชนมีความเข้มแข็ง เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ มีโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอและเหมาะสม และคงไว้ซึ่งวิถีชีวิตและเอกลักษณ์วัฒธรรมของท้องถิ่น

พันธกิจ

1. ส่งเสริมเร่งพัฒนาคุณภาพด้านการศึกษา
2. เร่งพัฒนาด้านเศรษฐกิจส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
3. เร่งพัฒนาสภาพบ้านเมืองและชุมชนให้เป็นชุมชนน่าอยู่
4. เร่งพัฒนาและยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน
5. เสริมสร้างปลูกฝัง คุณธรรมและจริยธรรม พร้อมกับอนุรักษ์วัฒธรรมประเพณีที่ดีงามของท้องถิ่น
6. เร่งพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารจัดการ
7. ดำเนินการให้มีโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอและเหมาะสม

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา (องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา. 2553ข : 10)

1. สภาพทั่วไป

1.1 ที่ตั้งอาณาเขตของตำบล

ตำบลหันตราเป็นตำบลในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา ห่างจากที่ว่าการอำเภอพระนครศรีอยุธยาไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ประมาณ 5 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือติดต่อกับตำบลบ้านเกาะ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรี อยุธยา ทิศใต้ติดต่อกับ ตำบลข้าวเม่า อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทิศตะวันออกติดต่อกับ ตำบล

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ข้าวเม่า อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทิศตะวันตกติดต่อกับ ตำบลไผ่ลิง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.2 เนื้อที่ ตำบลหันตรา มีเนื้อที่ประมาณ 7.22 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 4,512 ไร่

1.3 ภูมิประเทศ ตำบลหันตรามีสภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม มีคลองหันตรารับน้ำ จากแม่น้ำป่าสัก โดยไหลผ่านทุกหมู่บ้านในเขตตำบลหันตรา

1.4 จำนวนหมู่บ้าน/ประชากร

จากข้อมูลสภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราสามารถแสดงได้ดังตาราง 2

ตาราง 2 ประชากร ตามช่วงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

ประชากรตามช่วงอายุ	หมู่ 1	หมู่ 2	หมู่ 3	หมู่ 4	หมู่ 5	หมู่ 6	รวมทั้งตำบลหันตรา		
							ชาย	หญิง	รวม
1วัน 3ปี	88	24	69	16	12	10	102	117	219
4 ปี 6 ปี	72	38	72	16	5	13	111	105	210
7 ปี 12 ปี	192	54	191	30	24	39	263	267	515
13 ปี 14 ปี	83	23	72	10	7	8	108	95	179
15 ปี 18 ปี	122	47	200	15	17	24	213	212	312
19 ปี 50 ปี	862	447	868	184	134	202	1.277	1.444	2.721
51 ปี 60 ปี	179	122	150	20	33	61	269	296	529
61 ปีขึ้นไป	137	84	161	31	55	42	211	299	506
รวมประชากร	1.745	839	1.783	322	287	399	2.502	2.835	5.375
รวมครัวเรือน	842	342	564	146	75	105	2.074		

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา. 2553ข : 11

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

2.1 ประชากร ประชากรส่วนใหญ่ในตำบลหันตราประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง และรับราชการตามลำดับ

2.2 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ประกอบด้วย

2.2.1 สถานีบริการน้ำมัน จำนวน 1 แห่ง

2.2.2 ตลาดนัด จำนวน 2 แห่ง

2.2.3 ตลาดกลางเพื่อการเกษตร จำนวน 1 แห่ง

2.2.4 อพาร์ทเม้น หอพัก บ้านเช่า จำนวน 52 แห่ง

2.2.5 โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 1 แห่ง

3. สภาพทางสังคม

3.1 การศึกษา ประกอบด้วย

3.1.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหันตรา จำนวน 1 แห่ง

3.1.2 โรงเรียนวัดหันตรา จำนวน 1 แห่ง

3.1.3 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิหันตรา จำนวน 1 แห่ง

3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา ประกอบด้วย

3.2.1 วัดจำนวน 2 วัดคือวัดหันตราตั้งอยู่หมู่ที่ 2 และวัดมเหยงคณ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2

3.3 การสาธารณสุข ประกอบด้วย

3.3.1 โรงพยาบาล จำนวน 1 แห่ง (โรงพยาบาลพีรเวช)

3.3.2 สถานีอนามัยประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

3.4 สถานที่ราชการอื่น ในพื้นที่ประกอบด้วย

3.4.1 ศาลเด็กและเยาวชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.4.2 เรือนจำจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.4.3 ศูนย์วิจัยข้าวหันตรา

3.4.4 เรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา

3.4.5 สำนักงานไฟฟ้าเขต 1 (ภาค 3) อยุธยา

3.4.6 ทัณฑสถานวัยหนุ่มอยุธยา

3.4.7 สถานบำบัดเด็ก และเยาวชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3.4.8 โรงงานผลิตวัตถุระเบิด (กรมสรรพาวุธทหารบก)

3.4.9 การไฟฟ้าแรงสูงอยุธยา 2

4. การบริการพื้นฐาน

4.1 การคมนาคม ประกอบด้วย

4.1.1 ถนนลาดยางจำนวน 5 สาย

4.1.2 ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก จำนวน 38 สาย

4.1.3 ถนนดินและลูกรัง จำนวน 5 สาย

4.2 แหล่งน้ำธรรมชาติ ประกอบด้วย

4.2.1 คลองหันตรา (คลองสายหลักไหลผ่านทุกหมู่บ้านในตำบล)

4.2.2 คลองสาคู (หมู่ที่ 3)

4.2.3 คลองตามี (หมู่ที่ 4)

4.3 ประปา ประกอบด้วย

4.3.1 ประปาภูมิภาค

4.3.2 มีบ่อบาดาลและถังประปา จำนวน 9 บ่อ

5. ข้อมูลอื่นๆ

5.1 สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวของตำบลหันตรามีดังนี้

5.1.1 วัดมเหยงคณ์ เป็นวัดโบราณในสมัยกรุงศรีอยุธยาที่ควรแก่การส่งเสริมและอนุรักษ์ เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

5.1.2 คลองหันตรา เป็นคลองที่ขุดขึ้นในสมัยกรุงศรีอยุธยาที่น่าจะส่งเสริมเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางน้ำ ล่องเรือชมวิถีชีวิตสองฝั่งคลอง

5.1.3 วัดหันตรา เป็นวัดที่สร้างขึ้นในสมัยกรุงศรีอยุธยา ที่อดีตใช้พิธีแรกนาขวัญเป็นวัดที่มีอดีตและความเป็นมาที่ควรศึกษาและเยี่ยมชม

5.2 สถานที่พักผ่อน มีดังนี้

5.2.1 สวนเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 ตำบลหันตรา

5.3 จุดเด่นของพื้นที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เนื่องจากตำบลหันตราตั้งอยู่ใกล้ตัวเมือง จึงทำให้เป็นลักษณะของชุมชนกึ่งเมือง และมีถนนสายเอเซียและถนนสายหลักของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาหลายสายตัดผ่าน รวมถึงมีลำคลองหันตราไหลผ่านทุกหมู่บ้าน จึงเอื้อต่อการทำการเกษตร ค้าขาย และการพัฒนา

1.3 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

การให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราในด้านความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประธานกรรมการบริหารจะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานส่วนตำบล เป็นผู้ปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีการแบ่งส่วนการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็น 3 ส่วน ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา. 2553ก : 9)

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานธุรการ งานพิมพ์ดีด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการของพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบังคับตำบล งานนิติกร งานการพาณิชย์ การรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบังคับงบประมาณประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบังคับ งานที่ให้บริการโดยทั่วไปคือ รับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับส่วนอื่นๆ ทำการให้บริการการขอหนังสือรับรองต่างๆ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำประชาคมต่างๆ ของหมู่บ้าน

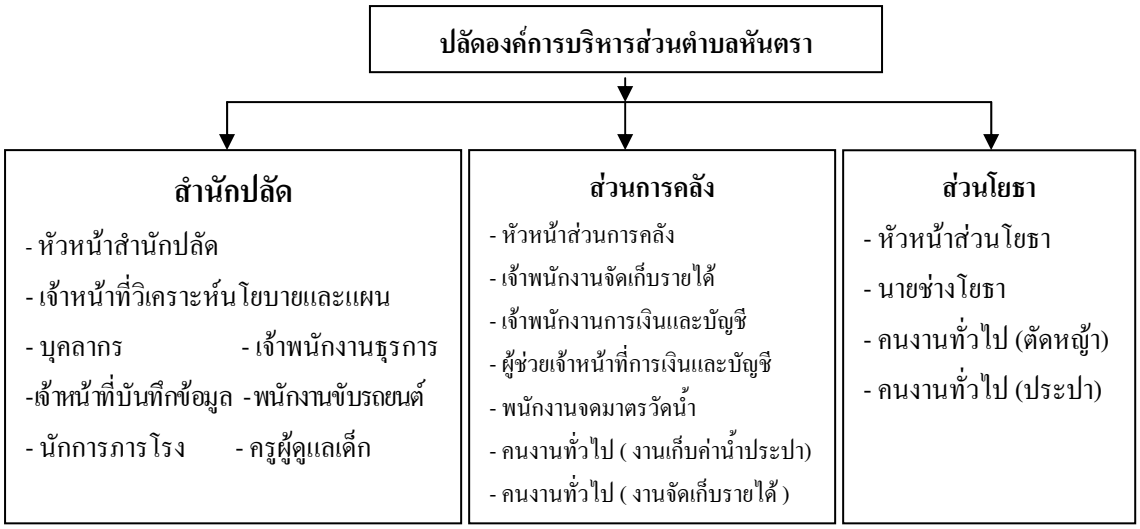
2. ส่วนการคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกเงิน การฝากเงิน การตรวจเงิน งานหักภาษีเงินได้ และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอนเงินเดือน งานรายงานการเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดปี และขอขยายเวลาเบิกจ่าย การจัดทำงบประมาณแสดงฐานะทางการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการเงินสะสม การจัดทำบัญชีทุกประเภทงานทะเบียนคุมเงินรายได้ รายจ่ายทรัพย์สิน งานที่ให้บริการโดยทั่วไปคือ ทำการให้บริการชำระค่าน้ำประปา บริการชำระภาษีต่างๆ และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการชำระภาษีต่างๆ

3. ส่วนโยธา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบถนน อาคาร แหล่งน้ำ งานการประมาณค่าใช้จ่ายตามโครงการควบคุมอาคารตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 งานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานควบคุมการก่อสร้างงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย งานที่ให้บริการโดยทั่วไปคือ ให้บริการในการออกแบบทำหนังสือขอการสร้างบ้าน และการบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภคที่เกิดปัญหา

ในส่วนของโครงสร้างอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรานั้นกำหนดไว้ให้ยึดปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ถึงฉบับที่ 5) พ.ศ.2542 ส่วนโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบล

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

หันตรานั้นประกอบด้วยส่วนราชการ ได้แก่ สำนักปลัด ส่วนการคลังและส่วนโยธา ตามที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลกำหนดแสดงไว้ ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

1.4 การบริการจัดเก็บรายได้ของ อบต.หันตรา

การบริการจัดเก็บรายได้ของ อบต.หันตรา เป็นหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบการบริการประชาชนในการจัดเก็บรายได้ของ อบต.หันตรา โดยการให้คำแนะนำและการบริการจัดเก็บรายได้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการจัดเก็บรายได้ จึงแบ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ (องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา. 2553ก : 3) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้คือ

1. การบริหารจัดเก็บรายได้
   1.1 ความชัดเจนของการออกข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้
   1.2 ความเป็นธรรมและเสมอภาคในการจัดเก็บรายได้
   1.3 ความสามารถให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และ ครบถ้วน
   1.4 การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารการจัดเก็บรายได้
2. สมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบล
   2.1 ความรู้ ความเข้าใจและความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้
   2.2 ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้
   2.3 ความสุจริตโปร่งใส เป็นธรรมและมีระบบควบคุมตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ
   2.4 ความชัดเจนของแบบเสียภาษีรายได้แต่ละประเภท

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2.5 ความแน่นอนของระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บรายได้

2.6 ความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์การจัดเก็บรายได้

ในการให้บริการจัดเก็บรายได้ ของอบต.หันตรา พนักงานจัดเก็บรายได้จะมีหน้าที่รับผิดชอบ (องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา. 2553ก : 4) ดังนี้

1. ปฏิบัติงานในหน้าที่เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ของอบต.หันตรา

2. รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย พร้อมทั้งตรวจสอบเร่งรัดการจัดเก็บ ติดตามลูกหนี้ และปรับปรุงบัญชีตามเกณฑ์ค้างรับให้เป็นปัจจุบัน

3. รับเงินรายได้ทุกประเภท เพื่อนำเข้าเป็นรายได้ของอบต.หันตรา

4. เก็บรักษาใบเสร็จรับเงินระหว่างปีงบประมาณ และเก็บรักษาใบเสร็จรับเงินที่ใช้ประจำวัน

5. รับผิดชอบการจัดทำทะเบียนรายรับ

6. รับผิดชอบการจัดทำสมุดเงินสดรับ

7. รับผิดชอบการจัดทำใบผ่านมาตรฐาน

8. ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

การให้บริการจัดเก็บรายได้ประกอบด้วยรายได้ 5 ประเภท (องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา. 2553ก : 5) พร้อมด้วยรายละเอียด ดังนี้

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน คือ ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นๆ กับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

1.1 การยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน (ภ.ร.ด.2) เพื่อเสียภาษี

1.1.1 เจ้าของทรัพย์สินหรือผู้รับมอบอำนาจยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน (ภ.ร.ด.2) ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ ตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม –สิ้นเดือนกุมภาพันธ์ ของทุกปี

1.1.2 พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบทรัพย์สินและออกแบบแจ้งการประเมิน (ภ.ร.ด. 8)

1.1.3 ผู้รับการประเมินต้องชำระเงินภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแบบแจ้งการประเมิน (ภ.ร.ด.8)

1.1.4 พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจเรียกเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินย้อนหลังได้ไม่เกิน 10ปี

1.2 บทกำหนดลงโทษตาม พ.ร.บ.ภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.2475

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1.2.1 ผู้ใดละเลยไม่ยื่นแบบแสดงรายการแห่งสินทรัพย์ (ภ.ร.ด.2) มีความผิดโทษปรับไม่เกิน 200 บาท มีอายุความ 1 ปี

1.2.2 ผู้ใดจงใจเจตนาละเลยโดยฉ้อโกงโดยอุบาย โดยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อหลีกเลี่ยงการคำนวณค่ารายปี แห่งทรัพย์สินของตนมีความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 500 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับและเรียกเก็บภาษีย้อนหลังได้ไม่เกิน 5 ปี

1.3 ผู้ใดไม่ชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนด จะต้องเสียเงินเพิ่ม ดังนี้

1.3.1 ชำระไม่เกิน 1 เดือน นับจากวันที่พ้นกำหนดให้เพิ่มร้อยละ 2.5

1.3.2 ชำระเกิน 1 เดือน แต่ไม่เกิน 2 เดือน ให้เพิ่มร้อยละ 5

1.3.3 ชำระเกิน 2 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือน ให้เพิ่มร้อยละ 7.5

1.3.4 ชำระเกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน ให้เพิ่มร้อยละ 10

1.3.5 ชำระเกิน 4 เดือนขึ้นไป ให้ยึดขายทอดตลาดหลักทรัพย์โดยไม่ต้องร้องขอให้ศาลสั่ง

1.4 หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1.4.1 สำเนาโฉนดที่ดิน หรือ น.ส.3 ก

1.4.2 บัตรประจำตัวประชาชน

1.4.3 สำเนาทะเบียนบ้าน

1.4.4 ทะเบียนการค้า.ทะเบียนพาณิชย์ หรือใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร

1.4.5 ใบเสร็จรับเงินปีสุดท้าย (เฉพาะผู้เคยชำระภาษี)

2. ภาษีบำรุงท้องที่ เป็นภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดิน ผู้ครอบครองที่ดิน ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธ์ที่ดิน

2.1 อัตราภาษี

2.1.1 จะเสียตามราคาปานกลางของที่ดิน มีหลายอัตรา ขอทราบรายละเอียดกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง

2.1.2 ที่ดินว่างเปล่าหรือไม่ได้ทำประโยชน์จะต้องเสียภาษีเป็น 2 เท่าของอัตราปกติ

2.2 การยื่นแบบแสดงรายการที่ดินและชำระภาษี

2.2.1 ให้เจ้าของที่ดิน ผู้ครอบครองที่ดิน ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท.5) และชำระภาษีปีละครั้ง ภายในเดือน มกราคม – เมษายน ของทุกปี

2.2.2 ผู้ที่ได้รับโอนกรรมสิทธิ์ที่ดินใหม่ หรือเนื้อที่ดินเปลี่ยนแปลงให้ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท.5) ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่โอนกรรมสิทธิ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2.2.3 เจ้าพนักงานประเมินมีอำนาจเรียกเก็บภาษีบำรุงท้องที่ย้อนหลังได้ไม่เกิน 10 ปี

2.3 บทกำหนดโทษตาม พ.ร.บ.ภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2506

2.3.1 ผู้ใดจงใจแจ้งข้อความเป็นเท็จเพื่อหลีกเลี่ยงการชำระภาษีบำรุงท้องที่ต้องระวางโทษจำคุก ไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 2,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

2.3.2 ผู้ใดไม่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในเวลาที่กำหนด ต้องเสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่

2.4 หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

2.4.1 สำเนาโฉนดที่ดิน หรือ น.ส.3 ก

2.4.2 บัตรประจำตัวประชาชน

2.4.3 สำเนาทะเบียนบ้าน

2.4.4 ใบเสร็จรับเงินปีสุดท้าย (เฉพาะผู้เคยชำระภาษี)

3. ภาษีป้าย เป็นภาษีที่จัดเก็บจากป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายการค้าหรือโฆษณาหรือกิจการอื่น เพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียนแกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น

3.1 อัตราภาษี

3.1.1 ป้ายที่มีอักษรไทยล้วน คิดอัตรา 3 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

3.1.2 ป้ายที่มีอักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศหรือปนกับภาพหรือเครื่องหมายอื่นคิดอัตรา 20 บาทต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

3.1.3 ป้ายดังต่อไปนี้คิดอัตรา 40 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

3.1.4 ป้ายที่คำนวณพื้นที่และประเภทของป้ายแล้ว เสียภาษีต่ำกว่า 200 บาท ให้เสียในอัตรา 200 บาท

3.2 การยื่นแบบประเมินและชำระภาษี

3.2.1 เจ้าของป้ายซึ่งจะต้องเสียภาษีป้าย ยื่นแสดงแบบรายการภาษีป้าย ตั้งแต่ 2 มกราคม - 31 มีนาคม ของทุกปี โดยเสียเป็นรายปี ยกเว้นป้ายที่เริ่มติดตั้งหรือแสดงในปีแรก ให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายใน 15 วัน และให้เสียภาษีป้ายตั้งแต่วันเริ่มติดตั้งหรือแสดงจนถึงสิ้นปี และเสียภาษีป้ายเป็นรายงวดๆละ 3 เดือน

3.2.2 ผู้ใดติดตั้งป้ายใหม่หลังเดือนมีนาคมหรือมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขพื้นที่ป้าย ข้อความ ภาพ ให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ติดตั้งหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไข

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3.2.3 ในกรณีที่มีการโอนป้าย ให้ผู้รับโอนแจ้งการรับโอนเป็นหนังสือต่อเทศบาลภายใน 30 วัน

3.2.4 พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจเรียกเก็บภาษีป้ายย้อนหลังได้ไม่เกิน 5 ปี บทกำหนดโทษตาม พ.ร.บ.ภาษีป้าย พ.ศ.2510

3.3 หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

3.3.1 รูปถ่ายป้าย

3.3.2 สำเนาทะเบียนบ้าน

3.3.3 บัตรประจำตัวประชาชน

3.3.4 ใบเสร็จรับเงินปีสุดท้าย (เฉพาะผู้เคยชำระภาษี)

4. ค่าใบอนุญาตการสาธารณสุข ประกอบด้วย ค่าใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ซึ่งหมายถึง ค่าธรรมเนียมออกใบอนุญาตสำหรับกิจการที่มีกระบวนการผลิตหรือกรรมวิธีการผลิต ที่ก่อให้เกิดมลพิษ หรือสิ่งที่ทำให้เกิดโรค ซึ่งจะมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย ของประชาชนที่อยู่ในบริเวณข้างเคียงนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง มลพิษทางอากาศ ทางน้ำ ทางดิน ทางเสียง แสง ความร้อน ความสั่นสะเทือน รังสี ฝุ่นละออง เขม่า เถ้า เป็นต้น และค่าธรรมเนียมสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร ซึ่ง **“สถานที่จำหน่ายอาหาร”** หมายความว่า อาคาร สถานที่ หรือบริเวณใด ๆ ที่มิใช่ที่หรือทางสาธารณะ ที่จัดไว้เพื่อประกอบอาหารหรือปรุงอาหารจนสำเร็จและจำหน่ายให้ผู้ซื้อสามารถบริโภคได้ทันที ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการจำหน่ายโดยจัดให้มีบริเวณไว้สำหรับการบริโภค ณ ที่นั้น หรือนำไปบริโภคที่อื่นก็ตาม รวมทั้งสถานที่จำหน่ายเครื่องดื่มทุกชนิด **“สถานที่สะสมอาหาร”** หมายความว่า อาคาร สถานที่ หรือบริเวณใดๆ ที่มิใช่ที่หรือทางสาธารณะ ที่จัดไว้สำหรับเก็บอาหารอันมีสภาพเป็นของสด หรือของแห้ง หรืออาหารในรูปลักษณะอื่นใด ซึ่งผู้ซื้อต้องนำไปทำ ประกอบ หรือปรุง เพื่อบริโภคในภายหลัง รวมทั้งสถานที่จำหน่ายเครื่องดื่มทุกชนิด

5. ค่าน้ำประปา หมายถึง รายได้ค่าสาธารณูปโภคที่องค์การบริหารจัดเก็บตามข้อบังคับปี พ.ศ. 2545 ซึ่งให้บริการจ่ายน้ำประปาในเขตตำบลหันตรา การเก็บเงินค่าน้ำประปาเป็นรายได้ของ อบต.หันตรา เพื่อนำรายได้จากการจำหน่ายน้ำประปาไว้เพื่อปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขระบบประปา และการพัฒนาหน่วยงาน ดังนั้น อบต.หันตรา ต้องพยายามเก็บค่าน้ำให้ได้ตามกำหนดทุกเดือนโดยไม่ปล่อยให้มีการค้างชำระค่าน้ำเกิน 3 เดือน เพราะจะทำให้รายได้ของอบต.หันตรา ได้รับการกระทบกระเทือน หากค้างชำระเกินจะรีบตัดมาตรวัดน้ำระงับการจำหน่ายน้ำให้ผู้ใช้น้ำและรีบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

หักค่าน้ำประปาจากเงินประกันการใช้น้ำทันที เมื่อผู้ใช้น้ำขอต่อมาตรวัดน้ำใหม่ให้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการต่อมาตรวัดน้ำและเก็บเงินประกันใหม่ตามกำหนด

5.1 การเก็บเงินมีขั้นตอนดังนี้

5.1.1 เขียนใบเสร็จค่าน้ำประปา ป.41/1 ให้ทันเก็บเงินตอนต้นเดือนของทุกๆ เดือน

5.1.2 จ่ายใบเสร็จเก็บเงินให้เจ้าหน้าที่นำไปเก็บเงินในตอนเช้าและนำเงินส่งภายในตอนบ่ายประมาณไม่เกิน 3 โมงเย็นของทุกวัน

5.1.3 ก่อนนำใบเสร็จออกไปเก็บเงินให้นำใบเสร็จค่าประปาทุกใบไปลงสมุดประจำตัวผู้เก็บเงิน ป.32 ทุกวัน และให้หัวหน้าส่วนการคลัง อบต.เป็นผู้จ่ายใบเสร็จเก็บเงินค่าน้ำประปาให้เจ้าหน้าที่เซ็นต์รับนำไปเก็บเงินและเซนต์ส่งคืนใบเสร็จให้ครบด้วยเช่นกัน

5.1.4 เมื่อเก็บเงินไม่ได้ในแต่ละวันให้เจ้าหน้าที่ออกใบแจ้งเตือนผู้ใช้น้ำให้นำเงินไปชำระเองที่ อบต.หันตรา ภายในกำหนด 7 วัน มิฉะนั้นจะถูกงดการจำหน่ายน้ำ

5.1.5 ใบเสร็จเก็บเงินค่าน้ำประปา ป.41/1 หนึ่งเล่มที่ซื้อจากโรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่นสามารถออกใบเสร็จได้ 50 ราย

5.1.6 ผู้ใช้น้ำจำนวน 1,000 ราย ให้ใช้เจ้าหน้าที่เก็บเงินค่าน้ำประปา จำนวน 1 คน

5.2 อัตราค่าน้ำประปา ใช้เป็นอัตราก้าวหน้า ดังนี้

5.2.1 ใช้น้ำประปาตั้งแต่หน่วยที่ 1-50 หน่วยแรก ค่าน้ำประปาหน่วยละ 3

5.2.2 ใช้น้ำประปาตั้งแต่หน่วยที่ 51-100 หน่วย ค่าน้ำประปาหน่วยละ 4

5.2.3 ใช้น้ำประปาตั้งแต่หน่วยที่ 101-150 หน่วย ค่าน้ำประปาหน่วยละ 5

5.2.4 ใช้น้ำประปาตั้งแต่หน่วยที่ 151 หน่วยขึ้นไป ค่าน้ำประปาหน่วยละ 6

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ (Demographic) ได้มีผู้ให้แนวคิดไว้หลากหลาย และมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

ปทิตตา สีเขียว (2552 : 8-10) ได้กล่าวความหมายของประชากรศาสตร์ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic) หมายถึง ลักษณะทางสถิติที่สำคัญและสามารถวัดได้ของประชาชนเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดในการแบ่งส่วนตลาด และหาได้ง่าย ซึ่งประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพสมรส รายได้ อาชีพ การศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ปทิตตา สีเขียว (2552 : 9) ได้กล่าวความหมายของประชากรศาสตร์ว่า แสดงการแบ่งส่วนตลาดตามประชากรศาสตร์ โดยถือเกณฑ์ตัวแปรทางประชากรศาสตร์ที่นิยมใช้มาก ได้แก่ อายุ เพศ ขนาดครอบครัว อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

กันตยา อึ้งอร่าม (2548 : 35-37) กล่าวถึงแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ว่าบุคคลมีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะส่งผลให้มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปการสื่อสารเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของบุคคลดังนั้น พฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันด้วย จากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538 : 41-42) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้านทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญ ดังนี้

1. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันนักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาดนักการตลาดได้ค้นคว้าความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน นักการตลาดต้องศึกษาตัวแปรตัวนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการบริโภคการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากการที่สตรีทำงานมากขึ้น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital status) ในอดีตจนถึงปัจจุบันลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่ง และยังสนใจในการพิจารณาลักษณะทางประชากรศาสตร์ และโครงสร้างด้านสื่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ตัดสินใจในครัวเรือนเพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม

4. รายได้ การศึกษาและอาชีพ (Income education and occupation) เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้จะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือรายได้จะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้าในขณะเดียวกันการเลือกสินค้าที่แท้จริงอาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยงเกณฑ์รายได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่นๆเพื่อให้กำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพร่วมกัน

อดุล จาตุรงคกุล (2545 : 38-39) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ รวมถึงอายุ เพศ วงจรชีวิตของครอบครัว การศึกษา รายได้เป็นต้น ลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญต่อนักการตลาด เพราะมันเกี่ยวพันกับอุปสงค์ (Demand) ในตัวสินค้าทั้งหลายการเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ ชี้ให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของตลาดใหม่ และตลาดอื่นก็จะหมดไป หรือลดความสำคัญลง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ นักการตลาดต้องคำนึงถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงของประชากรในเรื่องของอายุด้วย

2. เพศ จำนวนสตรี (สมรสหรือโสด) ที่ทำงานนอกบ้านเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆนักการตลาดต้องคำนึงว่าปัจจุบันสตรีเป็นผู้ซื้อรายใหญ่ ซึ่งที่แล้วมาผู้ขายเป็นผู้ตัดสินใจซื้อ นอกจากนั้นบทบาทของสตรีและบุรุษบางส่วนที่ซ้ำกัน

3. วงจรชีวิตครอบครัว ขั้นตอนแต่ละขั้นของวงจรชีวิตของครอบครัวเป็นตัวกำหนดที่สำคัญของพฤติกรรม ขั้นตอนของวงจรชีวิตของครอบครัวแบ่งออกเป็น 9 ขั้นตอน ซึ่งแต่ละขั้นตอนจะมีพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกัน

4. การศึกษาและรายได้ การศึกษามีอิทธิพลต่อรายได้เป็นอย่างมาก การรู้ว่าอะไรเกิดขึ้นกับการศึกษาและรายได้เป็นสิ่งสำคัญเพราะแบบแผนการใช้จ่ายขึ้นอยู่กับรายได้

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ พบว่า การแบ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์ของงานวิจัยมีความสอดคล้องกันและชี้ให้เห็นประเด็นของความแตกต่างในด้านคุณสมบัติทางประชากรระหว่างบุคคลซึ่งมีผลต่อการแสดงความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป นั่นก็คือมองว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันก็จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันไปด้วยในการวิจัยครั้งนี้ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดข้อมูลส่วนบุคคลโดยใช้ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวมาทำการวิจัยเพื่อจะได้ทราบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีระดับความคิดเห็นอย่างไร

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตสถาน. 2542 : 246-247) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ความคิดเห็นเป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบ ถึงแม้ว่าจะไม่อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม” และอีกความเห็นหนึ่งก็คือ “ทัศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง”

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 246-247) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น คือ ทัศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

สุชาดา ฐิติระวีวงศ์ (2541 : 8) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นซึ่งที่แสดงออกทางด้านความเชื่อความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากการพูดหรือการเขียนโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อม เป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น เป็นการสำรวจความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคน จะแสดงความเชื่อ ความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน และการสำรวจความคิดเห็น จะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

วิสูตร จงชูวณิชย์ (2549 : 9 ; อ้างอิงจาก Kolesnik. 1970. **Educational Psychology.** p. 386) ได้สรุปความหมายของความคิดเห็นไว้ว่าเป็นการแปลความหมาย (Interpretation) หรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริงซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้องแต่คนอื่นๆ อาจไม่เห็นด้วยทุกคนก็ได้ ความคิดเห็นไม่ลึกซึ่ง เป็นเรื่องเฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นเวลาอันสั้นเรียกว่า Opinion ซึ่งเป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐาน ไม่พอต่อการพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อยและเกิดขึ้นได้อย่างง่ายแต่สลายตัวเร็ว

วิสูตร จงชูวณิชย์ (2549 : 9) กล่าวว่าความคิดเห็นคือการแสดงออกทางด้านความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคลโดยการพูด

กู๊ด (Good) (จักรภัทร ชารีคำ. 2550 : 9) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อการตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจ ที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือชั่งน้ำหนักความ ถูกต้องหรือไม่

โคลาสา (Kolasa) (สมนึก วงษ์มะเซาะ. 2550 : 10) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของแต่ละคนในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผล (Evaluation) สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ส่วนทัศนคตินั้นเป็นความโน้มเอียงในการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งอื่น ๆ สถานที่แวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ

เมียร์ (Maier) (สมนึก วงษ์มะเซาะ. 2550 : 10) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการประเมินค่าของเหตุการณ์จริงเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือพฤติกรรมหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะและการประเมินค่าหรือแปลความหมายที่ได้แสดงออกมา จะได้รับอิทธิพลจากเจตคติ ซึ่งความคิดเห็นเป็นการสะท้อนหรือการแสดงออกของเจตคติ

สมนึก วงษ์มะเซาะ (2550 : 10) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นของคนมีหลายระดับ คือ อย่างผิวเผินหรืออย่างลึกซึ้ง สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคติ (Attitude) นั้นเป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่วๆไปไม่เฉพาะอย่างซึ่งมีประจำตัวของบุคคลทุกคน ส่วนความคิดเห็นจะมีลักษณะที่ไม่ลึกซึ้ง เป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เวลาสั้น ๆ เรียกว่า Opinion ซึ่งเป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อย เกิดขึ้นง่ายแต่สลายเร็ว

สุโท เจริญสุข (2545 : 46) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นสภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล อันเป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ หรือเฉยๆ

กู๊ด (Good. 1973 : 887) ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อ ความคิดหรือการลงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่

วาชลาเมน (Wahlmen. 1973 : 34) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นภาวะของจิตใจที่ผ่านประสบการณ์แล้วเกิดการเรียนรู้และผลักดันให้เกิดความคิด ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

โสภา พิสมัย (2543 : 14-15) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ และอวัยวะต่าง ๆ และคุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และการศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้ในด้านต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดจากการเรียนรู้จากบุคคลในสังคมหรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานซึ่งส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่างๆเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่างๆของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

จากความหมายของความคิดเห็นผู้วิจัย สรุปได้ว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกตามความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ ที่บุคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเวลาใดเวลาหนึ่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาทางใดทางหนึ่ง ตัวการ ภาษาเขียน ภาษาพูด จะขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นได้รับมา เป็นเครื่องมือหาและประเมินค่า ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้ และในเรื่องที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะมีการตัดสินใจ แสดงออก และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา และสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป จากผลสรุปแนวคิดนี้จะนำไปประยุกต์เข้ากับแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้

ธรรมรัตน์ กิตติวิบูลย์ (2550 : 10) ได้ให้ลักษณะของภาษีอากรที่ดี ซึ่งในการจัดเก็บภาษีอากรนั้น รัฐต้องคำนึงถึงลักษณะของภาษีอากรที่ว่าจะมีความเป็นธรรมเหมาะสมและก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งฝ่ายรัฐบาลการจัดเก็บภาษี และฝ่ายผู้เสียภาษีอากรให้มากที่สุด มีหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากรไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. ประชาชนทุกคนในแต่ละประเทศสมควรจะต้องเสียสละรายได้หรือผลประโยชน์ตามฐานะทางเศรษฐกิจของตนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐ ทั้งนี้เพราะว่าแต่ละคนต่างก็ได้รับประโยชน์และการคุ้มครองจากรัฐ

2. ประชาชนจะต้องเสียนั้น จะต้องมีความแน่นอนไม่มีลักษณะกำกวม ลักษณะและรูปแบบของภาษีตลอดจนจำนวนที่จะต้องเสียภาษีจะต้องเป็นที่ชัดแจ้งแก่ผู้เสียภาษีทุกคน

3. การเก็บภาษีทุกชนิดควรจะต้องเก็บตามวัน เวลา สถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวก และจะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีด้วย

4. ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บนั้นควรจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้แต่ทำให้รัฐบาลได้รับรายได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี ซึ่ง อาดัม สมิท ได้วางรากฐานเอาไว้เมื่อประมาณกว่า 200 ปีมานั้น ได้มีการวิวัฒนาการขึ้นมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน ซึ่งหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีพอจะสรุปหลักที่สำคัญได้ดังนี้

1. หลักของความแน่นอน การบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพนั้นกฎหมายที่ใช้ในการเก็บภาษีทุกประเภทจะต้องมีความแน่นอนและเป็นที่แจ้งชัดแก่ผู้เสียภาษีทุกคน กล่าวคือ ภาษีทุกประเภทที่จะจัดเก็บนั้นจะต้องเป็นที่แจ้งชัดและมีความแน่นอนในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษีตลอดจนวันเวลาและวิธีการที่จัดเก็บภาษีนั้น นอกจากความแน่นอนแล้ว ยังใช้หลักอีกหลายข้อนี้ในการจัดเก็บภาษีอื่นๆ ต่อไปอีกเช่น ด้านภาระภาษี ความแน่นอนของหนี้ภาษี ความแน่นอนในการทำรายได้ และความแน่นอนในด้านการลดรายได้ของเอกชน

2. หลักของการประหยัด ระบบการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทต้องเป็นภาระให้ประชาชนให้น้อยที่สุดและเสียค่าใช้จ่ายให้น้อยที่สุด เพราะภาระมากไม่ก่อให้เกิดผลผลิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประชาชาติ และเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างสูญเปล่า รายได้ (Tax yield) ก็คือรายได้สุทธิที่รัฐบาลได้รับจากการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งจะเท่ากับภาษีที่ประชาชนเสียให้แก่รัฐบาลหักด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีนั้น

3. หลักของความเสมอภาค การจัดเก็บภาษีที่ดีนั้น จะต้องก่อให้เกิดความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในหมู่ผู้เสียภาษีทุกคน การพิจารณาความเป็นธรรมนั้น จะต้องเกี่ยวกับภาษีที่จัดเก็บ และจากการปฏิบัติการจัดเก็บ

4. หลักการยอมรับ การบริหารการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภท จะทำได้ง่ายขึ้นหากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี และการยอมรับจากประชาชนส่วนใหญ่ด้วย

5. หลักของความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ระบบภาษีที่ดีนั้น ภาษีอากรทุกประเภทที่จัดเก็บจะต้องทำการบริหารจัดเก็บอย่างเป็นผล แม้ภาษีบางอย่างมีผลทางทฤษฎี แต่ทางปฏิบัติจัดเก็บไม่ได้ เช่น ภาษีค้าปลีก หรือ ภาษีการใช้จ่าย มีผลทางทฤษฎี แต่ประเทศด้อยพัฒนา หรือกำลังพัฒนานั้นจะไม่สามารถเก็บภาษีดังกล่าวได้ผล เพราะขาดระบบการจดบันทึกที่ดีพอ

6. หลักของการทำรายได้ ภาษีที่ดีสำหรับรัฐบาลนั้น ควรเป็นภาษีที่ทำรายได้ให้รัฐบาลอย่างดีด้วย กล่าวคือเป็นภาษีฐานใหญ่ และขยายตัวได้รวดเร็วตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และรัฐบาลไม่ต้องเพิ่มอัตราการจัดเก็บอีก

7. หลักของความยืดหยุ่น คือ เป็นภาษีที่ปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงตามภาวะเศรษฐกิจของประเทศได้เช่น การจัดเก็บภาษีระบบก้าวหน้า ในขณะที่เศรษฐกิจกำลังขยายตัว รายได้ประชาชนเพิ่มขึ้น แต่อัตราภาษีจัดเก็บเพิ่มขึ้นรวดเร็วกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้น ภาษีที่จัดเก็บจะไปลดอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ประชาชน ซึ่งช่วยลดแรงกดดันของเงินเฟ้อได้มาก ตรงข้ามหากเศรษฐกิจซบเซา รายได้ประชาชนลดลง อัตราภาษีที่เก็บจะลดลงในอัตราที่เร็วกว่ารายได้ ซึ่งแสดงถึงการลดความเดือดร้อยของผู้เสียภาษี

ประเภทภาษีท้องถิ่น

ภาษีท้องถิ่น (Local tax) หมายถึง เงินที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเป็นรายได้ของตนเองและนำรายได้นี้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้ารวมทั้งนำไปจัดบริการสาธารณะต่างๆ ให้กับประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่ โดยจัดเก็บในรูปของภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย เป็นต้น

1. หลักการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (วิราภานต์ ห่วงรักษ์. 2546 : 48) เป็นภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนและที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น กับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

และสิ่งปลูกสร้างนั้น และในปีที่ผ่านมาได้มีการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินนั้น เช่น ให้เช่า ใช้เป็นที่ทำการค้า ที่ไว้สินค้า ที่ประกอบอุตสาหกรรม ให้ญาติ มารดา บุตร หรือผู้อื่นอาศัย หรือใช้ประกอบกิจการอื่นๆ เพื่อหารายได้ และไม่เข้าข้อยกเว้นตามกฎหมายทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน คือ เจ้าของทรัพย์สิน ในกรณีเจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและเจ้าของที่ดินเป็นคนละคน เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีทรัพย์สินนั้นทั้งหมด และต้องเสียภาษีปีละครั้งโดยเสียที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร หรือ สำนักงานเขต สำนักงานเทศบาล สำนักงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นหรือที่ว่าการอำเภอแล้วแต่ว่าทรัพย์สินตั้งอยู่ที่ใดการเสียภาษีดังกล่าวเริ่มต้นเมื่อประกาศของกรุงเทพมหานคร หรือสำนักงานเขตสำนักงานเทศบาล สำนักงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นหรือที่ว่าการอำเภอแล้วแต่กรณี ให้ไปรับแบบพิมพ์ ภ.ร.ด. 2 โดยจะประกาศภายในเดือนเมษายนของทุกปี ซึ่งประกาศนี้จะต้องประกาศในราชกิจจานุเบกษา และในหน้าหนังสือพิมพ์หรือที่ว่าการอำเภอสำนักงานเขตสำนักงานเทศบาลหรือสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลและในท้องที่ที่มีองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจะต้องประกาศ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนั้นด้วยเมื่อประกาศแล้วเจ้าของจะต้องไปรับแบบพิมพ์ ภ.ร.ด. 2 ภายในเวลาที่กำหนดไว้แล้วกรอกรายการต่างๆ ลงในแบบพิมพ์นั้นเสร็จแล้วก็ส่งแบบพิมพ์ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ พนักงานเจ้าหน้าที่จะคำนวณหาจำนวนภาษี แล้วแจ้งให้ทราบเพื่อให้ชำระภาษีภายใน 30 วัน หากได้รับแจ้งแล้วไม่ชำระภาษีจะต้องรับผิดเสียเงินภาษีเพิ่มขึ้นอีก

2. หลักการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 (สมคิด บางโม. 2544 : 350) เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากฐานทรัพย์สินอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยจัดเก็บจากเจ้าของที่ดิน ไม่ว่าที่ดินนั้นจะทำประโยชน์หรือไม่ก็ตาม ประชาชนทุกคนที่เป็นเจ้าของที่ดินจะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ เว้นแต่มีที่ดินเพียงจำนวนเล็กน้อยเพื่ออยู่อาศัย หรือเพื่อทำกินตามที่กฎหมายกำหนดจึงจะได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ คือ ที่ดิน ทั้งนี้ไม่ว่าที่ดินนั้นจะเป็นที่ดินมีโฉนด น.ส. 3, น.ส.3 ก, ใบไต่สวน หรือ ส.ค. 1 และไม่ว่าที่ดินนั้นจะเป็นที่ว่างเปล่าหรือมีโรงเรือนสิ่งปลูกสร้างปลูกอยู่หรือไม่ หรือใช้ในการเพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ ประกอบกสิกรรมโดยให้คนอื่นเช่าหรือทำเองก็ตามผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ คือผู้ซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคม ของทุกปีนั้นๆ โดยเจ้าของที่ดินนั้น หมายถึง บุคคล หรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชนเจ้าของที่ดินต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ปีละครั้งภายในเดือนเมษายนของทุกปี โดยยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท.5) ภายในเดือนมกราคมของปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน แบบแสดงรายการนี้ใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลา 4 ปีนั้น หากที่ดินอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดให้ชำระเงินภาษีต่อเจ้า

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

พนักงานประเมิน ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น โดยเจ้าหน้าที่จะประกาศให้ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน ในกรณีที่เป็นเจ้าของที่ดินขึ้นใหม่หรือจำนวนที่ดินเดิมได้เปลี่ยนแปลงไป เจ้าของที่ดินจะต้องยื่นแบบแสดงรายการที่ดินใหม่ต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานเทศบาลที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่ แต่ถ้าเป็นที่ดินที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาลให้แจ้งต่อองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่เป็นเจ้าของที่ดินขึ้นใหม่ หรือนับแต่วันที่จำนวนเนื้อที่ดินได้มีการเปลี่ยนแปลงไปเมื่อยื่นแบบแสดงรายการแล้ว เจ้าพนักงานจะคำนวณเนื้อที่ดินและค่าภาษีตามราคาปานกลางและบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ แล้วแจ้งให้ทราบเป็นหนังสือว่าจะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ปีละเท่าใด เว้นแต่เป็นที่ดินนอกเขตเทศบาล เจ้าหน้าที่จะปิดประกาศไว้ ณ ที่ว่าการอำเภอ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งค่าภาษีที่แจ้งให้ทราบนี้ใช้ได้ตลอด 4 ปีนับแต่ปีที่แจ้ง

3. หลักการจัดเก็บภาษีป้าย

การจัดเก็บภาษีป้ายตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 หมายถึง ป้ายแสดงชื่อยี่ห้อหรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่น เพื่อหารายได้หรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียนแกะสลักหรือจารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่นตามความหมายดังกล่าวป้ายที่จะต้องเสียภาษีป้ายจะต้องเป็นป้ายที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

3.1 เป็นป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้

3.2 เป็นป้ายโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ทั้งนี้โดยไม่คำนึงว่าป้ายนั้นจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ หรือป้ายนั้นจะทำให้ปรากฏด้วยวิธีใดก็ตาม

ปกติเจ้าของป้ายมีหน้าที่เสียภาษีป้ายโดยเสียเป็นรายปี ยกเว้นป้ายที่เริ่มติดตั้งหรือแสดงในปีแรกให้เสียภาษีป้ายตั้งแต่วันเริ่มติดตั้งหรือแสดงจนถึงสิ้นปี โดยให้คิดภาษีป้ายเป็นรายงวด งวดละ 3 เดือน โดยเริ่มเสียภาษีตั้งแต่งวดที่ติดตั้งป้ายจนถึงงวดสุดท้ายของปี เจ้าของป้ายซึ่งจะต้องเสียภาษีป้ายต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.1) ตามแบบและวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดภายในเดือนมีนาคมของทุกปีในกรณีเจ้าของป้ายอยู่นอกประเทศให้ตัวแทนหรือผู้แทนในประเทศไทยมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาณีป้ายแทนเจ้าของป้าย ถ้าเจ้าของป้ายตาย เป็นคนสาบสูญ เป็นคนไร้ความสามารถหรือเป็นคนเสมือนไร้ความสามารถให้ผู้จัดการมรดก ผู้ครอบครองทรัพย์มรดก ไม่ว่าจะเป็นทายาทหรือผู้อื่น ผู้จัดการทรัพย์สิน ผู้อนุบาล หรือ ผู้พิทักษ์แล้วแต่กรณี มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายแทนเจ้าของป้ายในกรณีที่เจ้าของป้ายมีป้ายที่ต้องเสียภาษีหลังเดือนมีนาคม แสดงป้ายใหม่แทนป้ายเดิมที่ได้เสียภาษีป้ายไปแล้วหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายเดิม ทำให้ต้องเสียภาษีป้ายหรือเสียภาษีป้ายเพิ่มขึ้นตามบัญชีอัตราภาษีป้าย ให้เจ้าของป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่มีป้ายต้องเสียภาษี

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

หรือแต่วันที่แสดงป้ายใหม่แทนป้ายเดิม หรือนับแต่วันที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายเดิม แล้วแต่กรณี ในกรณีที่มีการโอนป้ายผู้รับโอนต้องแจ้งรับโอนเป็นหนังสือต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 30 วัน นับแต่วันรับโอน มิฉะนั้นต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 1,000 ถึง 10,000 บาท

สรุปได้ว่า การบริหารการจัดเก็บรายได้ให้บังเกิดผลดี นั้น องค์กรจะต้องวางระบบการจัดเก็บรายได้ ที่มีมาตรฐานชัดเจน เที่ยงตรง คำนึงถึงกระบวนการจัดองค์กรที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือ เป็นธรรม โปร่งใส การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบโดยทั่วถึงกัน มีการกำหนดวันเวลาและสถานที่ที่ชำระภาษี และวันสิ้นสุดของ การชำระภาษี ตลอดจนจัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจ และการสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชน เล็งเห็นถึงความสำคัญของการชำระภาษีเพื่อนำรายได้ที่จัดเก็บมาพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญรุ่งเรืองต่อไป จากผลสรุปแนวคิดนี้จะนำไปประยุกต์เข้ากับแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

งานด้านการบริการจัดเก็บรายได้เป็นงานสำคัญที่เป็นภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา หรือบางทีคนส่วนใหญ่จะกล่าวว่า พนักงานทุกคนล้วนเป็นผู้ประชาสัมพันธ์องค์กรทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นพนักงานธุรการ พนักงานบุคคลากร พนักงานประจำสำนักงานที่มีหน้าที่สนับสนุนงานหลักขององค์กรก็ตาม ล้วนเป็นกลไก หรือฟันเฟืองไม่ว่าผู้ที่ทำงานจะอยู่ในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือธุรกิจเอกชน ล้วนเป็นหน้าตาที่เชิดชู หรือทำให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียงได้ด้วยกันทั้งนั้น และพนักงานที่มีความสำคัญที่สุดในจุดนี้ก็คือ พนักงานที่ให้บริการนั่นเอง เพราะเป็นส่วนที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้มาติดต่อกับองค์กรมากที่สุดและเป็นด่านแรกที่จะให้ผู้ติดต่อมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีผู้กล่าวถึงแนวคิดในด้านนี้ไว้จำนวนมาก ดังนี้

เลิฟล็อก และไรท์ (Lovelock and Wright) (อดุล จาตุรงคกุล. 2546 : 4) ได้ให้คำนิยามถึงเนื้อหาของคำว่า “บริการ” ได้ 2 นิยาม คือ “บริการเป็นปฏิกิริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นจับต้องไม่ได้” และ “บริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผล มาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้”

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 27-29) ได้กล่าวถึงลักษณะเฉพาะของการบริการนั้นมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ ดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน บริการไม่สามารถมองเห็น จับต้อง และสัมผัสไม่ได้โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้าไม่ว่าจะเป็นตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นได้เหมือนสินค้าได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2. ความแยกจากกันไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการ ในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ส่วนกรณีปัญหาทางจิตและปัญหากฎหมายทางโทรศัพท์ แม้ว่าผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะอยู่กันคนละสถานที่ แต่ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลา ที่ให้บริการนั้น

3. การเก็บรักษาไม่ได้การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นหากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการ ก็จะว่างงานเกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใด ๆ

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน ความต้องการใช้ บริการ ของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้งหมายถึงความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากการบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่

คุณลักษณะของบริการ (Service) และความแตกต่างระหว่างสินค้า (Product) และบริการ (Service) เลิฟล็อก และไรท์ (Lovelock and Wright) (อดุล จาตุรงคกุล. 2546 : 8-11) ได้อธิบายถึงความแตกต่างไว้ถึง 9 ประการดังนี้

1. ลูกค้ามิได้เป็นเจ้าของบริการ จุดเด่นพิเศษทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการชัดเจนขึ้นอยู่กับความจริงที่ว่าลูกค้าผู้ได้รับคุณค่าจากบริการนั้น ๆ ไม่ได้เป็นเจ้าของอย่างถาวร

2. สินค้าที่เป็นบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถมองเห็นและจับต้องไม่ได้แม้ว่าบริการมักจะรวมองค์ประกอบของสิ่งที่มีตัวตนไว้ด้วย แต่ปฏิบัติการต่าง ๆ ในการบริการเองเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน คุณประโยชน์ของการเป็นเจ้าของได้จากคุณสมบัติทางวัตถุของการใช้สินค้าที่ผลิตขึ้นมา ในด้านบริการประโยชน์ต่าง ๆ มาจากรูปแบบของการปฏิบัติการ

3. การมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการผลิตส่วนใหญ่ปฏิบัติการเกี่ยวกับบริการลูกค้ามักจะมีส่วนเข้าร่วมในการช่วยสร้างผลิตภัณฑ์ที่เป็นบริการ เช่น การใช้เอทีเอ็ม หรือการให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในการผลิต เช่น ร้านทำผม โรงแรม มหาวิทยาลัย หรือโรงพยาบาล

4. บุคคลถือเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์บริการ นอกจากลูกค้าผู้มีส่วนในการผลิตผลิตภัณฑ์บริการแล้ว บุคคลซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ในการให้บริการก็มี บทบาทสำคัญมาก ความแตกต่างระหว่างธุรกิจบริการมักจะขึ้นอยู่กับคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการลูกค้า นอกจากนี้ยังพบว่า

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สภาพหรือรูปแบบของการให้บริการ มีการผันแปรไปตามลักษณะของลูกค้าและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นส่วนใหญ่

5. ลักษณะความผันแปรของสิ่งที่ป้อนเข้าสู่ระบบการผลิต และผลผลิตการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ และลูกค้าในระบบการผลิตนั้นทำได้ยากที่จะสร้างให้เกิดความเป็นมาตรฐานและควบคุมความผันแปรทั้งในเรื่องสิ่งที่ป้อนสู่ระบบ และ ผลผลิตของการบริการ บริการที่ผลิตออกมาอาจผลิตภายใต้สภาวะที่มีการควบคุม จนทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดทั้งในด้านผลิผลิตและคุณภาพก็เป็นได้ ซึ่งอาจรวมถึงการตรวจสอบความสอดคล้องกับคุณภาพมาตรฐานก่อนที่จะถึงลูกค้า อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการผลิตและบริโภคบริการ “การประกอบขึ้นมา” เป็นขั้นสุดท้ายก็อาจเกิดความ ผันแปรแตกต่างกันไปตามลูกค้าแต่ละราย และระยะเวลาอาจจะเปลี่ยนแปลงไปก็เป็นได้ ข้อสังเกตก็คือ ความผิดและข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นได้ในกรณีดังกล่าวซึ่งยากที่จะแก้ไขปิดบังปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้องค์กรที่ขายผลิตภัณฑ์บริการปรับปรุงการผลิต ได้ยาก รวมถึงการควบคุมคุณภาพและเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่เหมาะกับลูกค้า

6. บริการเป็นผลิตภัณฑ์ที่ยากในการประเมินคุณภาพ สินค้าที่เป็นวัตถุมักมี “ลักษณะเฉพาะที่แสวงหาได้” คุณสมบัติเป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถกำหนดได้ก่อนที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ เช่น สีสัน รูปร่าง ราคา ความรู้สึก และกลิ่น สินค้าอื่นและ บริการบางอย่างเปรียบเทียบกันแล้วอาจเน้นที่ “ประสบการณ์ที่เคยมีในอดีต” ซึ่งสามารถเห็นได้หลังจากการซื้อหรือระหว่างการบริโภค เช่น รสชาติ ความสามารถ ในการสวมใส่ ง่ายต่อการถือครอง เราสามารถกล่าวได้ว่าบริการที่มีลักษณะเรียกว่า “Credence” เป็นคุณสมบัติที่ลูกค้ารู้สึกว่าประเมินผลิตภัณฑ์บริการนั้นยาก แม้ในภายหลังมีการบริโภคบริการแล้วก็ตาม

7. ไม่มีสินค้าคงคลังสำหรับการบริการ เนื่องจากบริการเป็นลักษณะของการกระทำหรือปฏิบัติการมากกว่าที่จะเป็นวัตถุที่จับต้องได้ บริการเป็นสิ่งที่เรียกว่า “เสื่อมสูญง่าย หรือ Perishable” ไม่สามารถเก็บไว้ได้ เป็นที่แน่นอนว่าเครื่องอำนวยความสะดวกที่จะเป็น เช่น เครื่องมือและแรงงานนั้น เราสามารถเก็บไว้รอที่จะนำไปสร้างบริการได้ แต่ก็เป็นเพียงเครื่องแสดงถึงความสามารถในการผลิตเท่านั้น ไม่ใช่แสดงถึงตัวผลิตภัณฑ์ การมีความสามารถของธุรกิจบริการก็เหมือนกับน้ำประปา ที่ไหลลงในอ่างที่ไม่มียางอุดกันรั่ว การไหลจะสูญเปล่าเว้นแต่ว่าลูกค้า (หรือการเป็นเจ้าของบริการ) จะอยู่ตรงนั้นด้วยเพื่อรอรับบริการนั้น ในกรณีที่อุปสงค์มีเกินกว่าความสามารถในการผลิต ลูกค้าอาจถูกยกเลิกการซื้อหรือไม่ขายบริการให้เพราะผลิตภัณฑ์บริการไม่สามารถมีสินค้าคงคลังไว้คอยสนับสนุนการขายได้

8. ความสำคัญของปัจจัยทางด้านเวลา บริการส่วนมากมักส่งมอบกันในเวลาจริงที่ลูกค้าปรากฏตัวเพื่อรับบริการจากองค์กร แต่มีข้อจำกัดอยู่ในเรื่องการรอคอยและระยะเวลาที่ลูกค้าจะเต็มใจรอรับบริการ ซึ่งควรมีการส่งมอบที่รวดเร็วพอ เพื่อที่ว่าลูกค้าจะได้ไม่เสียเวลา แม้แต่ในกรณีที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

งานการบริการเริ่มในห้องที่ลูกค้า ไม่สามารถมองเห็นได้ก็ตาม แต่ลูกค้ามีการคาดหมายว่างานนั้นควรจะเสร็จในระยะเวลาเท่าใด ในปัจจุบันลูกค้ามีความไวต่อความรู้สึกในเรื่องเวลามากขึ้นจนความรวดเร็วกลายเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญประการหนึ่งในเรื่องการบริการที่ดี

9. ช่องทางการจำหน่ายแตกต่างกัน ธุรกิจจำหน่ายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ อาจต้องการช่องทางจำหน่ายสินค้าจากโรงงานไปยังลูกค้า แต่ธุรกิจบริการอาจให้ช่องทางที่แตกต่างกันไป เช่น ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือมีการผสมผสานระหว่างโรงงาน ผลิตบริการ ร้านค้าปลีก และจุดบริโภคไว้ในสถานที่เดียวกันก็เป็นได้ ในกรณีดังกล่าวบริษัท ผู้ผลิตบริการต้องรับผิดชอบในการบริหารเจ้าหน้าที่ผู้ที่จะต้องติดต่อกับลูกค้า และบริษัทอาจต้องบริหารพฤติกรรมลูกค้า เพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติงานส่งมอบ โดยเรียบร้อย รวมถึงสามารถหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่พฤติกรรมของลูกค้าคนใดคนหนึ่งทำความรำคาญแก่ลูกค้ารายอื่นที่มารับบริการในเวลาเดียวกัน

เวอร์ม่าร์ (Verma) (Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi, et al. 1986 : 45) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทางความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

กุลธน ธนาพงศธร (2542 : 11) ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ควรมีหลักการ ดังนี้

1. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ หมายความว่า การให้บริการนั้น ควรตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ อีกด้วย

2. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ หมายความว่า ในการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงาน

3. ให้บริการโดยการยึดหลักความเสมอภาค หมายความว่า ในการให้การบริการนั้นจะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. ให้บริการโดยยึดหลักความประหยัด โดยคำนึงว่าค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากกว่าผลที่ได้รับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

5. ให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด โดยคำนึงว่าการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับการบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้การบริการ หรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

กรมการปกครอง ได้กล่าวถึงหลักการในการให้บริการที่ดีว่าหมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี โดยมีหลักการให้บริการดังนี้ คือ

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสมเป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายดีนับว่างามและถูกต้องนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่สุขภาพร่างกายสะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.2.1 เวลามาและกลับ ตามเวลาราชการไม่มาทำงานสายและกลับก่อน

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

1.2.3 ไม่ผิดนัด

1.3 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง การแสดงความฉุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อราชการด้วย

1.4 มีมารยาทในการให้บริการผู้มาติดต่อ

2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคารและใกล้ทางเข้าออกเพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ

2.1.2 มีแสงสว่างพอเพียงและอากาศถ่ายเทสะดวกไม่ตั้งตู้บังประตูหน้าต่าง

2.1.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

2.1.4 การตั้งตู้เอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตูหน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

2.1.7 ห้องน้ำสะอาด

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2.2 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้ชิดกันหรือที่เกี่ยวข้องกัน ใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ต้องเพียงพอ เบิกใช้สะดวก

2.2.3 ควรเขียนตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ ต่าง ๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมปากกา

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ คือ

2.3.1.1 ความรู้ความสามารถในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

2.3.1.2 ความรู้ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน

2.3.2 การปฏิบัติงาน

2.3.2.1 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้นถ้าเราเกิดความรู้ ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวันเขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.3.2.2 การซักถาม ควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้น ด้วยวาจาสุภาพเหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าถูกซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

2.3.2.3 งานบริการใด ถ้าผู้รับบริการต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.3.2.4 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงานหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการจะมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.4 การจัดลำดับก่อนหลังคนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ความหงุดหงิดความเครียดซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งท่าทางกิริยาและคำพูด

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สรุปคือ บริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะสนองความต้องการแก่ลูกค้าหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า บริการมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร โดยที่ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจลูกค้าโดยเน้นการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้าการสำรวจข้อมูลลูกค้าทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

จากลักษณะที่สำคัญของบริการ 4 ประการ จะเห็นได้ว่างานของเทศบาลเป็นงานบริการอย่างหนึ่งซึ่งไม่สามารถมองเห็นได้ เป็นบริการที่มีลักษณะเฉพาะตัว เมื่อผลิตขึ้นมาแล้วไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ และในการให้บริการของเทศบาลต้องสร้างความพอใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับภารกิจ หน้าที่ สภาพความเป็นจริง ทรัพยากร และความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นเสมือนคำมั่นสัญญาหรือพันธะผูกพันกับประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในบริการของหน่วยงานนั้น ๆ ตลอดไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญ ๆ ไว้ 8 ข้อ ดังต่อไปนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา. 2553ก : 19)

1. มาตรฐานของบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของบริการที่ละเอียดและชัดเจน สามารถติดตาม ตรวจสอบ และประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม จัดพิมพ์เผยแพร่หรือประกาศมาตรฐานดังกล่าวให้ประชาชนทราบ และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน โดยจะต้องคำนึงถึงข้อเท็จจริง รวมทั้งทรัพยากรที่แต่ละหน่วยงานมีอยู่ ตลอดจนจะต้องประกาศให้ประชาชนทราบว่า สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด

2. ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วนและชัดเจนกับประชาชนผู้รับการบริการในภาษาที่เข้าใจง่ายเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน ค่าใช้จ่าย ตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน โดยการจัดพิมพ์เผยแพร่หรือประกาศให้ประชาชนทราบอย่างกว้างขวางและทั่วถึง

3. ความเท่าเทียมและเป็นธรรม หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ และการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงเชื้อชาติ ศาสนา เพศ ฐานะทางเศรษฐกิจ สังคม พวกพ้อง หรืออิทธิพลใด ๆ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และเที่ยงธรรม

4. ทางเลือกและการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลายวิธีการ และหรือหลายสถานที่ (อาทิ ไปติดต่อด้วยตนเองที่ที่ว่าการอำเภอแห่งใดก็ได้ หรือมอบหมายให้ผู้อื่นไปดำเนินการแทน หรือบริการ ณ ที่ทำการไปรษณีย์หรือใช้บริการได้ ณ ธนาคาร หรือร้านค้าประเภทสะดวกซื้อ) และเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ แล้วนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังกล่าวมาแก้ไขปรับปรุง หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติและการให้บริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

5. ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูล หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสนใจเอาใจใส่ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวก และบริการประชาชนด้วยความกระตือรือร้น สุภาพ เป็นมิตร ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลและเอื้อเฟื้อกับประชาชนผู้รับบริการ ไม่ปัดความรับผิดชอบ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องติดป้ายชื่อแสดงตนตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วย

6. ความเข้าใจและการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการและแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการโดยด่วนและเปิดโอกาสและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่พอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

7. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดและคุ้มค่าที่สุดพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานโดยผู้ตรวจสอบอิสระ

8. สถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐ จะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ วัสดุ อุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาติดต่อรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ภายใต้สภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน

กิตตินัย สิทธิชัย (2542 : 25) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์กรของรัฐและเอกชน ควรยึดหลักปฏิบัติตัวดังนี้ ควรให้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน หมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ โดยความ เป็นธรรมไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลังใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อนเป็นต้น การวางตนเป็นกลาง หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องบริการผู้ใช้บริการโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวมายุ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและควรปฏิบัติด้วยเหตุและผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ตะคอกหรือหาเหตุชวนวิวาทกับผู้ใช้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2543 : 6) ได้กล่าวถึง การให้บริการโดยสรุปไว้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้ เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมิได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังประทับจิตถ้าได้รับบริการที่ไม่ดี ขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยแสดงออกในลักษณะต่างๆ

1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออก นั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อหน้าผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าปกติ เรียบร้อย ไม่ดูหรูหราตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการคือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาทรมานใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียจนฟุ้ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ควรจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้แต่บริการเป็นเรื่องที่เลี่ยงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพูดที่สุภาพนอกจากนี้การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอเป็นที่สนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกันการให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคมนั้นวัดได้ยากแต่ก็ควรองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดทัศนคติ คือ ให้บริการที่เท่าเทียมกันสมาชิกสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการ โดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย ให้บริการที่มีความสืบเนื่องเพื่อที่จะเป็นบริการที่สมาชิกสังคมสามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการการให้บริการต้องรับการปรับปรุงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้โดยสรุปได้ว่า (องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา. 2553ก : 20)

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจโดยองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดทัศนคติคือให้บริการเท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคมให้บริการในเวลาที่เหมาะสมให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยในการให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การบริการที่ประสบความสำเร็จตามหลักของ ปรัชญา เวสารัชช์ จะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
   1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
   1.2 ความพึงพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responssive) ประกอบด้วย
   2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
   2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
   2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2.4 การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

3.1 สามารถในการให้บริการ

3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าให้หรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 การให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

6.2 การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibiliity) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย

8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

ดลยา วุฒิวิวัฒนกุล (2544 : 32) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่วัดผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับความต้องการนั้น ๆ ทั้งในด้านความรอบรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

เวเบอร์ (Webber) (Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi, et al. 1986 : 46) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ จากแนวความคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และคุณภาพในด้านการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประชาชนผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ การสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ พร้อมทั้งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง

สมิต สัชฌุกร (2548 : 15) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการมีข้อคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการ ต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย ไม่ก่อให้ผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : 15-19) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการให้บริการเชิงรุกของ ชูวงศ์ ฉายะบุตร ว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า บริการแบบครบวงจร (Package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการทั้งผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับการบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประชาชนหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประชาชนให้ใหม่ทันที

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ ทั้งนี้เพราะประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการเช่น รายได้น้อย ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ ดังนี้ คุณสมบัติ (Qualification) คือ ลักษณะประจำตัวซึ่งบุคคลต้องมี ก่อนที่จะได้มาซึ่งตำแหน่งหรือสิทธิ การพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึงจะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไรอาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้นซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1. คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งที่ชี้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอกเช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มีอยู่ภายในเช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน โดยมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1.1 มีจิตใจรักงานบริการให้ความเอาใจใส่และสนใจกับงาน พยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี ดังนั้นผู้ซึ่งจะทำงานบริการได้ดีต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

1.2 มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง เพื่อให้มีความลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการที่ดี

1.3 มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนต้องทำ

1.4 มีการวางตัวที่เหมาะสม เพราะการทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ จำนวนมาก การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นการสร้างความเชื่อถือให้ปรากฏขึ้น การปฏิบัติตนจึงต้องระมัดระวังทั้งทางด้านกายและวาจาเนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย กิริยามารยาท การพูด การสื่อสาร เป็นต้น

1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่สามารถทำงานใด ๆ สำเร็จได้ ดังนั้นความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและให้บริการสอดคล้องกับความต้องการลูกค้า

1.7 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เนื่องจากทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก หากผู้ใดมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานบริการมีคุณค่ามุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

1.8 มีจิตใจมั่นคง ผู้ที่ทำงานบริการจะต้องมีความมั่งคงในจิตใจ หากมีเหตุการณ์หรือความขัดแย้งเกิดขึ้นกระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบจะส่งผลถึงคุณภาพบริการ

1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการต้องมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงการบริการให้ดีกว่าเดิม มีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์เพื่อนำมาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.10 มีความช่างสังเกต โดยหมั่นสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการว่ามีความรู้สึกเช่นไร เพื่อหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในบริการให้เกิดขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1.11 มีวิจารณญาณ มีความไตร่ตรองและรอบคอบ เนื่องจากความต้องการของลูกค้ามีความหลากหลายหรือเกินขอบเขตที่จะให้บริการได้ ผู้ให้บริการจึงต้องใช้วิจารณญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์การ

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา บางครั้งปัญหาอาจเกิดจากตัวผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการและเกิดความล่าช้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุและหาวิธีแก้ไขที่ดีที่สุดส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการน้อยที่สุด

2. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดีก็จะมีการกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อันหมายถึง การกระทำเป็นเครื่องบ่งชี้สภาพความคิดและความรู้สึก พฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีต้องมีคุณสมบัติดังนี้

2.1 อัธยาศัยดี ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยท่าทางที่กระตือรือร้น เป็นการสร้างความประทับใจ หากใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยนก็จะเป็นพฤติกรรมที่ดีของผู้ทำงานบริการ

2.2 มีมิตรไมตรี เป็นการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่าได้รับบริการที่มีมิตรไมตรี มีน้ำใจและช่วยเหลือเป็นการให้บริการที่มั่นคงและยืนยาว

2.3 เอาใจใส่ สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากพนักงานขาดความเอาใจใส่แล้วก็จะละเลยในการปฏิบัติงานไม่คิดปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การ

2.4 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ใช้บริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสม ทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้มาติดต่อใช้บริการ ในการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพจะแสดงถึงความไม่เอาใจใส่ในความถูกต้องเหมาะสม

2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อกับผู้ให้บริการที่มีกิริยาสุภาพ การที่องค์การมีผู้ทำงานบริการที่มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน และยังแสดงออกถึงความมีมารยาทจึงนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง

2.6 วาจาสุภาพ การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คัดเลือก ผู้ทำงานบริการจึงควรสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและพังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

2.7 น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟังแม้จะไม่ไพเราะหรือเสียงดี แต่จะต้องมีความชัดเจนชวนฟังจึงมีความเหมาะสมในการทำงานบริการ

2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ ที่ต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างกัน ผู้มาใช้บริการบางคนมีกิริยาดีสุภาพแต่บางคนอาจมีความก้าวร้าวหรือใจร้อนต้องการได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิชวนวิวาท ผู้ให้บริการไม่อาจแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ดังนั้นจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

2.9 มีความกระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเชื่องช้าแล้วย่อมทำให้ผู้ใช้บริการหมดความศรัทธาไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังทำให้ภาพลักษณ์ขององค์การเสียหายเป็นผลมาจากบริการล่าช้าและผิดนัด

2.10 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปัดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาในใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ความกระตือรือร้นในการดำเนินการแก้ปัญหา

2.11 มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบยึดมั่นในสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างไร ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางอย่างเคร่งครัด ดังนั้นในการพิจารณาคัดเลือกคุณสมบัติผู้ทำงานบริการจึงควรทดสอบวินัยเป็นสำคัญ

2.12 ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ผู้ใช้บริการทุกคนย่อมต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์รักษาคำพูด ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 23) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไป ที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับการรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภคการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลังเนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตจากการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาลเป็นต้น การให้บริการก็อาจต่างกันได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากผู้รับการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิด

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่า แต่ทว่าก็จำเป็นที่ต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันทีในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้นเช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทางการบริการก็จบสิ้นลงผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น

สุภชัย คามวัลย์ (2544 : 12-15)ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร (Package service) หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่จะต้องจัดการบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรได้รับ

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจจะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่า มีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วในการให้บริการสังคมปัจจุบัน เป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะการบริการของราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปัดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีเหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจจะกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

6. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บางส่วนยังมีความรู้สึกว่า การติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

7. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นสำคัญ

8. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น

9. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

9.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

9.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาค ในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วยทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่นมีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ จึงสรุปได้ว่า หลักการที่ดีของงานให้บริการ คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอัธยาศัย เสมอภาคและเป็นธรรมให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและเป็น

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public service delivery) ได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเภทก็มีลักษณะของการบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่ง ในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการดังนี้

มิลเลต (Millett. 1954 : 14) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ(Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

วิลเลี่ยม และคณะ (William and others. 2001 : 14) มองการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ ปัจจัยนำเข้า (Impacts) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกกิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากรผล (Results) หรือผลผลิต (Output) หมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากใช้ทรัพยากรความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

ถาวร โพธิ์สมบัติ (2540 : 9) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาหลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์การของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์การที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์การให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล เป็นองค์การที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพและอนามัยให้ดีขึ้น

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้องบริการประโยชน์สาธารณรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากรได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การการวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการ ในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กล่าวโดยสรุปการให้บริการสาธารณะนั้นในบางครั้งถูกจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุมคือเป็นการมองว่า การให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน การบริการหรืองานนับได้ว่าเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นก่อให้เกิดความพึงพอใจโดยที่คนในหน่วยงานเป็นกลไก อุปกรณ์ ในลักษณะที่ให้บริการแก่ประชาชนในการประสานความสะดวก รวดเร็ว ความพึงพอใจ ความประทับใจ และไมตรีสัมพันธ์ตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการจากผลสรุปแนวคิดนี้จะนำไปประยุกต์เข้ากับแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

“หลักธรรมาภิบาล” (กนกขวัญ วงษ์ทา. 2551 : 12) หรืออาจเรียกได้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักธรรมรัฐ และบรรษัทภิบาล ฯลฯ” ซึ่งเรารู้จักกันในนาม “Good Governance” ที่หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรม นั้น ไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมวลมนุษย์เป็นพันๆปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสงบสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน

องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล มีองค์ประกอบที่สาคัญ 6 ประการดังนี้

1. หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับและกติกาต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป คือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่กระทากันตามอาเภอใจหรืออานาจของบุคคล

2. หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตความเสียสละ ความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น

3. หลักความโปร่งใส คือ การทาให้สังคมไทยเป็นสังคมที่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทางานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มี

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้การทางานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอรัปชั่น

4. หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญ ๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การไต่สวน สาธารณะ การประชาพิจารณ์การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ และขจัดการผูกขาดทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

5. หลักความรับผิดชอบ ผู้บริหาร ตลอดจนคณะข้าราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจา ต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการเพื่ออานวยความสะดวกต่าง ๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันท่วงที

6. หลักความคุ้มค่า ผู้บริหาร ต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจากัด ดังนั้นในการบริหารจัดการจาเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งจาเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยส่วนรวม

กล่าวโดยสรุป หลักธรรมาภิบาล เป็นหลักการที่นำมาใช้บริหารงานในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย ด้วยเหตุเพราะ ช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ อาทิ เจ้าหน้าที่ต่างทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและขยันหมั่นเพียร ทำให้ผลประกอบการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรานั้นขยายตัว นอกจากนี้แล้วยังทำให้บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง ศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรนั้น ๆ อันจะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.7 ทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R theory)

ทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนามาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R theory) และนำมาประยุกต์ใช้ (Defleur. 1989 : 173) อธิบายว่า บุคคล มีความแตกต่างกันหลายประการ เช่น บุคลิกภาพ ทัศนคติ สติปัญญา และความสนใจ เป็นต้น และความแตกต่างนี้ยังขึ้นอยู่กับสภาพทาง สังคมและวัฒนธรรมทำให้มีพฤติกรรมการสื่อสารและการเลือกเปิดรับสารที่แตกต่างกัน

หลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีนี้ที่สำคัญคือ

1. บุคคลมีความแตกต่างกันในด้านบุคลิกภาพและสภาพจิตวิทยา
2. ความแตกต่างกันดังกล่าวนี้เป็นเพราะบุคคลมีการเรียนรู้
3. บุคคลที่อยู่ต่างสภาพแวดล้อมกันจะได้รับการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

4. การเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันทำให้บุคคลมีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อถือ และบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ในการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องพบว่ามีปัจจัย 2 ประการ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการยอมรับการสื่อสารของผู้รับสารคือ (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. 2533 : 60-67)

1. ปัจจัยแวดล้อมทางสังคมที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกันย่อมจะมองหรือจะยอมรับข้อมูลในการสื่อสารแตกต่างกันไป

2. ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลทำให้การยอมรับข้อมูลในการสื่อสารแตกต่างกันเช่น ด้านประชากร (Demographics) ได้แก่ อายุ เพศ สภาพทางเศรษฐกิจและสังคม หรือด้าน จิตวิทยา (Psychographics) ได้แก่ แบบแผนการดำเนินชีวิต (Life style) หรือด้านการเปิดรับสื่อที่ไม่เหมือนกัน ก็มีผลทำให้บุคคลมีความชื่นชอบไม่เหมือนกันได้

ส่วนหนึ่งของทฤษฎี S-R Theory ของ Philip Kotler กล่าวถึง ผู้บริโภคจะมีกล่องดำ ที่บรรจุ สิ่งกระตุ้น การตอบสนองต่อการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ นักการตลาดจะต้องทำให้เกิดการตอบสนองโดยพยายามคาดเดาว่า อะไรอยู่ในกล่องดำของผู้บริโภค โดย Kotler กล่าวว่า กล่องดำของผู้บริโภคมีด้วย กันสองส่วน คือ ลักษณะของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้และการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น และกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคที่กระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎี S-R Theory เพียงส่วนแรก คือ ลักษณะของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้และการตอบสนองสิ่งกระตุ้น ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยด้านวัฒนธรรม

วัฒนธรรม (Culture) เกิดจากการเรียนรู้ รับรู้ ทุกกลุ่มทุกสังคมย่อมมีวัฒนธรรมของตนเอง ซึ่งวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค วัฒนธรรมของท้องถิ่นหนึ่งอาจไม่เหมือนอีกท้องถิ่นหนึ่ง ดังนั้น นักการตลาดจะต้องเรียนรู้ถึงความแตกต่างของแต่ละวัฒนธรรมแต่ละสังคมเพื่อสามารถกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองของผู้บริโภค

วัฒนธรรมย่อย (Subcultures) ในแต่ละวัฒนธรรมจะมีวัฒนธรรมย่อย หรือกลุ่มบุคคลที่มีค่านิยมร่วมกัน (Shared value system) เนื่องจากมีประสบการณ์ชีวิตและอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน วัฒนธรรมย่อยรวมถึง สัญชาติ ศาสนา เชื้อชาติ ภูมิศาสตร์ ซึ่งวัฒนธรรมย่อยนั้นทำให้เกิดความต้องการ พฤติกรรมของผู้บริโภคต่างกัน ทำให้การทำตลาดไม่เหมือนกัน

ชั้นของสังคม (Social classes) หรือโครงสร้างทางสังคม ซึ่งทุกสังคมจะมีการแบ่งชั้นทางสังคมอย่างชัดเจน โดยสมาชิกในแต่ละชั้นสังคมจะมีความชอบ ค่านิยม พฤติกรรมคล้าย ๆ กัน ปัจจัยหลักในการแบ่งชั้นสังคม ได้แก่ การศึกษา รายได้ ฐานะ ซึ่งพฤติกรรมของผู้บริโภคในแต่ละชั้นสังคมจะแสดงออกมาแตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แนวคิดเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences theory) ได้นำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้บนพื้นฐานความคิดที่ว่า เพศ อายุ รายได้ ที่แตกต่างกันทำให้มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน และความแตกต่างในเรื่องทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ น่าจะมีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บรายได้ ได้เช่นกัน

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากแนวคิด ดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจเอกสาร ผลงานวิจัยต่าง ๆ มาสนับสนุนเรื่องนี้ ซึ่งมีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้คือ

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การที่จะนำบริการไปสู่ประชาชนให้บรรลุประสิทธิผลในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนต้องให้ความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้ คือ ลดความซับซ้อนของโครงสร้างของการให้บริการ การมีความพร้อมของทรัพยากรไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความเพียงพอ และความทันสมัยของอุปกรณ์ ตลอดจนความรู้ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ ความชัดเจนในขั้นตอนของการให้บริหารโดยเฉพาะในประเด็นของความยืดหยุ่นในการให้บริการ และให้ประชาชนมีส่วนร่วมมือในการขอรับบริการ และจากการศึกษากายังพบว่า ในการให้บริการของงานบางประเภทประชาชน ยังมีความเห็นว่า การให้บริการยังคงมีลักษณะที่เป็นปัญหาด้านความเป็นธรรม โดยเห็นว่าเป็นญาติมิตรหรือมีการเอื้อประโยชน์เจ้าหน้าที่ก็จะให้บริการอย่างรวดเร็ว

ประยูร ศรีประสาธน์ และคณะ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องกับ อบต. มีความเห็นว่า อบต.ทั้งในภาพรวมและแต่ละระดับชั้นมีความพร้อมในการมีส่วนร่วมในการบริหารการศึกษาอยู่ในระดับปานกลางสำหรับความพร้อม ด้านแรงจูงใจอันแสดงให้เห็นถึงความต้องการและความสนใจของผู้บริหาร อบต. และผู้เกี่ยวข้องนั้น มีความสนใจที่จะจัดการศึกษาเองอยู่ในระดับต่ำกว่าความพร้อมด้านอื่น หาก อบต. ต้องจัดการศึกษาเองและมีความเป็นไปได้คือความพร้อมในระดับอนุบาลและเด็กเล็ก ส่วนระดับการศึกษาอื่น ๆ อบต. สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมจัดได้ทุกระดับในลักษณะจัดสรรงบประมาณสนับสนุนมากที่สุด ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในด้านความพร้อมของการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาของ อบต. คือ บุคลากร อบต. ขาดความรู้ด้านการจัดการศึกษา และ อบต. ส่วนใหญ่มีรายได้น้อย

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ : ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ บริการด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากรายข้อในเรื่องบริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม บริเวณ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ และความเพียงพอของที่นั่ง สำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางโดยมีความพึงพอใจมากรายข้อในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ นิ่มนวล เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และพึงพอใจน้อยในเรื่องเจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ขอเงินพิเศษเมื่อมีการลดหย่อนภาษีและต้องเสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่หากต้องการให้เสร็จเร็ว ดังนั้นจึงควรปรับปรุงประสิทธิภาพด้านงานจัดเก็บรายได้ดังนี้ คือ จัดฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในหน้าที่การบริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยเน้นการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชน โดยไม่หวังผลตอบแทนจากผู้รับบริการ เน้นการทำงานเป็นทีม สามารถทำงานทดแทนกันได้เพื่อความสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีการประชุมชี้แจงซักซ้อมทำความเข้าใจเพื่อรวบรวมปัญหาที่พบในระหว่างที่ปฏิบัติงานอย่างน้อยเดือนละครั้ง พร้อมทำการทดสอบประเมินผลในระบบเปิดโดยให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินอย่างน้อยปีละครั้ง

ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการหารายได้ของเทศบาล การวิจัยเชิงประจักษ์ โดยใช้แบบจำลอง “Data Development Analysis” ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้ข้อมูล การคลังของเทศบาลจำนวน 81 แห่ง (ชั้น 1-3) เป็นฐานวิเคราะห์ โดยประเด็นที่ให้ความสนใจเป็นพิเศษ คือ การวัดประสิทธิภาพของเทศบาลด้านการจัดเก็บรายได้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการ ผลการศึกษาครั้งนี้ยืนยันว่า เทศบาลส่วนใหญ่ของไทยยังมีประสิทธิภาพต่ำ กล่าวคือ มีเพียง 9-10 แห่ง เท่านั้น จากจำนวนตัวอย่าง 81 แห่ง ที่ถูกระบุว่าอยู่ในระดับแนวหน้า ส่วนค่า Efficiency score ในกรณีการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเฉลี่ยเท่ากับ 5.184 หมายถึงโอกาสที่จะเพิ่มรายได้ภาษีของเทศบาลโดยเฉลี่ย 5.184 เท่า หากปรับระดับการทำงานให้ถึงขั้นแนวหน้าสำหรับค่า Efficiency score ในกรณีรายได้ที่มิใช่ภาษีเท่ากับ 3.847 เท่า หมายความว่า เทศบาลมีโอกาสจะเพิ่มรายได้ที่มิใช่ภาษีเท่ากับ 3.487 เท่าตัว หากยกระดับประสิทธิภาพเท่ากับแนวหน้า

นิรันดร์ ปรัชชญกุล (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านฉาง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีภารกิจภายในสถานที่ และภายนอกสถานที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลางโดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึงและด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวมขณะที่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการพบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อการบริการทั้ง 10 ด้าน ที่ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพ และในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมศักดิ์ อิทธิวรกุล (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครอง : ศึกษากรณี อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จากข้าราชการที่ทำการปกครองอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.30 ในเรื่องระยะเวลาในการติดต่องานที่ทำการปกครองเรื่องบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนราษฎร์ งานการเงิน จะติดต่อ 1-3 ปี ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 44.00 สำหรับระยะเวลาที่ติดต่องานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อย พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 75.30 ข้าราชการส่วนใหญ่มาตรงเวลา คิดเป็นร้อยละ 86.70 โดยมีจำนวนข้าราชการให้ความสนใจกับประชาชนอยู่ในระดับพอสมควร คิดเป็นร้อยละ 69.30 และเมื่อจำแนกตามการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ พบว่า ที่ทำการปกครองมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการไว้อยู่ในระดับเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 80.70 และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครองอำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ทุกปัจจัยไม่มีผลต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครองอำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

ณัฐชนัน ก้อนจำปา (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลาง และข้อมูลส่วนบุคคลในด้านอาชีพ รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่ง มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างน้อยกับปัจจัยการบริหารการจัดเก็บรายได้ สำหรับระดับความรู้ของประชาชนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการบริหารการจัดเก็บรายได้ในด้านงบประมาณ ด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ และการให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยเช่นกัน

ชัยวัฒน์ พุกประเสริฐ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการบริหารการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง สมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับปานกลาง ภาวะผู้นำของผู้บริหารอยู่ในระดับปานกลาง และความร่วมมือสนับสนุนของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน สำหรับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จังหวัดปทุมธานี ตามปัจจัยส่วนบุคคลนั้น พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลอันประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อาชีพในปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน ภาษีที่เสียให้ อบต. (ต่อปี) และประเภทของภาษีที่เสียให้ อบต. แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ การบริหารการจัดเก็บรายได้ สมรรถนะภาพของ อบต. ภาวะผู้นำและความร่วมมือสนับสนุนของประชาชนมีเพียงปัจจัยด้านอายุเท่านั้นที่พบว่า ไม่ส่งผลให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน

วันทนีย์ อินทร์ศรี (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) อบต. ที่เป็นกรณีศึกษาทุกอบต. มีการริเริ่มในการจัดทำนโยบายเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกันมากนัก เป็นที่น่าสังเกตว่า อบต.ในเขตชนบท มีความพยายามในการริเริ่มนโยบายในการจัดหารายได้จากฐานรายได้ที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน มากกว่า อบต.ในเขตเมือง 2) อบต. ที่มีลักษณะเป็นเมือง มีการจัดเก็บรายได้จากฐานรายได้ที่เป็นตัวเงินมากกว่า อบต. ในเขตชนบท ส่วนการจัดเก็บรายได้จากฐานรายได้ที่ไม่ใช่ตัวเงิน พบว่า อบต.ในเขตชนบทมีการจัดเก็บรายได้จากฐานรายไดที่ไม่ใช่ตัวเงินมากกว่า อบต. ในเขตเมือง และ 3) อบต. ส่วนใหญ่ยังขาดผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่ด้านการจัดเก็บรายได้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อระดับการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่นดังจะเห็นได้ชัดเจนว่า อบต.ที่มีความเป็นเมืองสูงมีจำนวนพนักงานที่ทำหน้าที่จัดเก็บรายได้มากกว่า อบต. ในเขตชนบท จากผลการศึกษาดังกล่าว อบต. ควรเร่งรัดการจัดทำแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สินของ อบต. เพื่อจะทำให้การจัดเก็บรายได้ครอบคลุมฐานรายได้และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้มากยิ่งขึ้น ผู้บริหารของ อบต. ควรมีการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ให้กับทางคณะผู้บริหารในเรื่องของนโยบายเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินให้มากยิ่งขึ้น เพื่อผู้บริหารจะได้นำความรู้และประสบการณ์เหล่านั้นมาริเริ่มนโยบายใหม่ ๆ ในการเพิ่มรายได้ให้แก่ อบต. และผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับงานการจัดเก็บรายได้โดยการจัดจ้างเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับงาน นอกจากนี้ควรมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ของอบต.ไปฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ในวิธีการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินแก่เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ จะทำให้การจัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

พจนาตถ์ วิชัยยา (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่งมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้สูง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีให้กับ อบต. ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีของ อบต. คือ ปัจจัยด้านอาชีพของผู้เสียภาษี แต่ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และความพึงพอใจในการเสียภาษีของผู้เสียภาษีไม่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีของ อบต. ประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ที่มีหน้าที่เสียภาษี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายได้ของ อบต. ในระดับต่ำและพบว่าระดับความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีแต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำนึกในหน้าที่เสียภาษี ประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่เสียภาษีในระดับดีมาก และปัจจัยด้านอาชีพ รายได้ต่อเดือน และความพึงพอใจในการเสียภาษีให้กับ อบต. มีผลกระทบต่อความสำนึกในหน้าที่เสียภาษี แต่ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของ อบต. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีที่ อบต. ประสบมาก คือ ปัญหาการไม่สามารถติดต่อประชาชนผู้เสียภาษีตามที่อยู่ได้ ประชาชนมาชำระภาษีไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด และมักต่อรองภาษีที่ต้องชำระแก่ อบต. จึงควรแก้ไขด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมาชำระภาษีตรงเวลาให้มากยิ่งขึ้น

นพรัตน์ หวลระลึก (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา พบว่า 1) ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 - 50 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001 – 10,000 บาท สถานภาพสมรสแล้ว จำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป และประเภทการใช้บริการ คือ การบริการ สำนักงานสาธารณสุข 2) ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ 3) ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สมาชิกในครอบครัวและประเภทการให้บริการ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ย และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เชาวลิตร ระย้า (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า 1) ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก 2) ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 3) มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้มีการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อบรมพนักงานในการให้บริการให้มากกว่านี้ ให้เจ้าหน้าที่รักษาเวลาในการทำงาน ถ้าออกพื้นที่ก็ควรจะมีเจ้าหน้าที่ท่านอื่นคอยรับเรื่องไว้แทน ให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกว่านี้ และให้เจ้าหน้าที่มีการออกพื้นที่ให้บริการอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรลดขั้นตอนในการปฏิบัติและระเบียบการต่าง ๆ ให้น้อยลง เครื่องคอมพิวเตอร์ตำบลมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน และการดำเนินงานควรให้มีความรวดเร็วกว่านี้ สิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีจุดบริการน้ำดื่ม และควรมีที่นั่งรอรับบริการ รวมถึงควรมีโทรทัศน์หรือมุมอ่านหนังสือในระหว่างรอเพื่อให้ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราต่อไป

ศิรวัฒน์ มหาลี (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า 1) การจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ที่ดี การให้ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน การติดต่อชำระภาษี และระเบียบกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนรับทราบข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้อง การให้รางวัล หรือสิ่งจูงใจ ในการชำระภาษี สำหรับผู้เสียภาษี ความเหมาะสมในการประเมินภาษีเพื่อจัดเก็บภาษี ระยะเวลาการให้บริการผู้มาชำระภาษี ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ ความเป็นธรรมและเป็นกลาง ในการจัดเก็บภาษี การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะของประชาชน ส่งผลให้การบริหางานจัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพมาก 2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถาม หรือข้อสงสัย เรื่องเกี่ยวกับภาษี ได้อย่างชัดเจน สามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับภาษีที่เกิดขึ้นได้ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความเอาใจใส่กับผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานวางตัวเหมาะสมน่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ แสดงกิริยามารยาทที่ดี พูดจาไพเราะ อ่อนโยน ทักทายยกมือไหว้กล่าวคำสวัสดีและขอบคุณ ให้เกียรติผู้มาชำระภาษี ส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพมาก 3) การจัดสภาพแวดล้อม ด้านความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง อาคาร สำนักงาน สถานที่ทำงาน เครื่องมือหรืออุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ สภาพภูมิทัศน์ ความปลอดภัย ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ ส่งผลให้งานจัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพมาก

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1) ด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้ ประกอบด้วย ความชัดเจนของการออกข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้ ความเป็นธรรมและเสมอภาคในการจัดเก็บรายได้ ความสามารถในการบริการจัดเก็บรายได้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารในการจัดเก็บรายได้ 2) ด้านสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ประกอบด้วย ความรู้ความ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เข้าใจและความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ ความสุจริต โปร่งใส และมีระบบควบคุม ตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ ความชัดเจนของแบบเสียภาษีรายได้แต่ละประเภท ความแน่นอนของระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บรายได้ และความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้ นอกจากนี้ การให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองท้องถิ่น คือ บุคลากรของหน่ายงาน ที่เป็นทั้งผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ จะต้องพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถ และที่สำคัญคือ การเสียสละ มีความจริงใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตที่จะรับใช้ให้บริการจัดเก็บรายได้แก่ประชาชน รวมทั้งจัดระบบการเรียนรู้ร่วมกัน คือขบวนการสร้างความรู้ ความเข้าใจอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนเกิดพลังศรัทธาตอบสนอง สามารถเข้ามามีส่วนร่วมกับกระบวนการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้เพิ่มมากขึ้นในอนาคต