

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจิ๋ว อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. ประวัติขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจิ๋ว อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี
5. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี
6. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์
7. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับด้านบริการ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ประวัติขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจิ๋ว อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในเวลาต่อมา พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลอย่างมาก โดยได้ยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์คือ มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวได้ว่าการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นมิติหนึ่งของความพยายามในการปฏิรูปการเมืองโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลกระจิ๋วตั้งแต่ดั้งเดิมเป็นสภาตำบล และต่อมาได้มีการยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ในปี พ.ศ. 2540 ตามประกาศ ลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 และมีการยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางตามประกาศ ลงวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2551 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลกระจิ๋ว อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 8 หมู่บ้าน ได้แก่ 1) หมู่ที่ 1 บ้านกระจิ๋ว 2) หมู่ที่ 2 บ้านกระจิ๋ว 3) หมู่ที่ 3 บ้านพระแก้ว

4) หมู่ที่ 4 บ้านหนองเบ็ด 5) หมู่ที่ 5 บ้านนาหันตรา 6) หมู่ที่ 6 บ้านพระแก้ว 7) หมู่ที่ 7 บ้านคอนกลางใต้ และ 8) หมู่ที่ 8 บ้านหัวสะแก

### 1.1 สภาพทั่วไปในพื้นที่ตำบลกระจิ๋ว

ตำบลกระจิ๋ว เดิมเป็นที่อยู่ของชนชาวมอญ ซึ่งอพยพมาจากทางภาคเหนืออัน เนื่องมาจากสาเหตุทางการเมือง แต่ก่อนอาณาบริเวณนี้เป็นที่ราบลุ่มมีแม่น้ำไหลผ่าน มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะสมแก่การทำมาหากิน คนส่งสินค้าก็ทำได้สะดวก จึงตั้งบ้านเรือนกันอยู่บริเวณลำน้ำหน้าวัดชุมแก้ว (หมู่ที่ 1 ในปัจจุบัน) คนส่วนใหญ่มักเรียกชาวบ้านกลุ่มนี้ว่า ชาวหมู่บ้านกระจิ๋ว ซึ่งคำว่ากระจิ๋ว เป็นภาษามอญ แปลว่า เลียบฝั่งแม่น้ำ ในปัจจุบันแม่น้ำสายดังกล่าวได้ตื้นเขินไม่สามารถใช้สัญจรติดต่อไปมาได้ และชาวบ้านก็ได้ใช้การสัญจรในทางบกแทน คือ ทางรถยนต์และทางรถไฟแทนแต่ยังคงมีสภาพแม่น้ำเดิมให้เห็นอยู่บ้าง

### 1.2 ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระจิ๋ว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

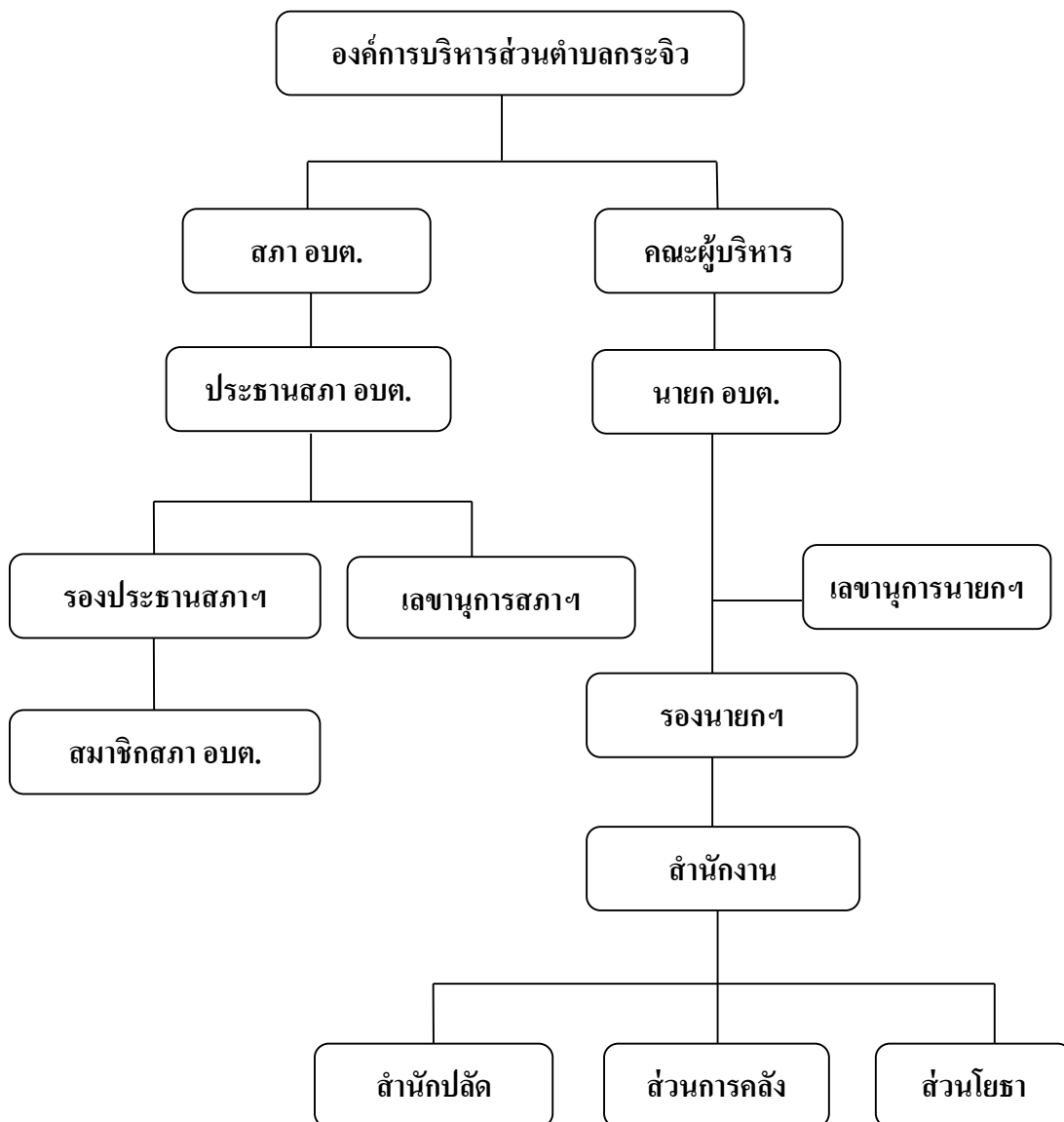
ประกอบด้วย ประชากรทั้งสิ้น 3,798 คน แยกเป็น ชาย 1,815 คน หญิง 1,983 คน จำนวนครัวเรือน 792 ครัวเรือน (องค์การบริหารส่วนตำบลกระจิ๋ว, 2559, หน้า 8)

### 1.3 ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจิ๋ว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

องค์การบริหารส่วนตำบลกระจิ๋ว ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอภาชี อยู่ห่างจากอำเภอภาชีประมาณ 7 กิโลเมตร ตั้งอยู่เลขที่ 40/5 หมู่ที่ 3 หมู่บ้านพระแก้ว ตำบลกระจิ๋ว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเนื้อที่ 12 ไร่ 3 งาน 61 วา องค์การบริหารส่วนตำบลกระจิ๋ว มีพื้นที่ทั้งหมด 8,581 ไร่ หรือประมาณ 13.73 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจิ๋ว มีอาณาเขตติดต่อ ดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลพระแก้ว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลเสนา อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลโคกม่วง อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลพระแก้ว ภาชี และตำบลเสนา อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

#### 1.4 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลกระเจียว



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจียว  
อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจียว, 2562 หน้า 16

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วิลสัน และเกม (Wilson, & Game, 1998, p. 53 ; อ้างถึงใน สร้อยเพชร ลิสนิ, 2557, หน้า 21) ตลอดจนนักวิชาการปกครองท้องถิ่นรุ่นใหม่อีกหลายท่าน เห็นตรงกันว่า การปกครองท้องถิ่นในปัจจุบันเปลี่ยนไปจากอดีตมาก การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ จึงจำเป็นต้องขยายออกไปให้ครอบคลุมพื้นฐานความเข้าใจในมิติต่าง ๆ เช่น การปกครองท้องถิ่น คือ การจัดการปกครองของท้องถิ่น ไม่ใช่เป็นเรื่องการบริหารท้องถิ่น ดังเช่นในอดีต (Local governance, not local administration)

การจัดระบบการปกครองของท้องถิ่น ต้องคำนึงถึงหลักการจัดการปกครองสมัยใหม่ ซึ่งคำนึงถึงประชาชนในเขตปกครองเป็นศูนย์กลาง คำว่า การปกครองตนเองของท้องถิ่น (Local self-government) คือต้องมีความสามารถอย่างเพียงพอ ที่จะเข้าไปดูแลพัฒนากิจการทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมืองของท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความอยู่ดีมีสุขของประชาชนในเขตรับผิดชอบท้องถิ่นสมัยใหม่ต้องมีองค์กรรองรับที่สามารถจัดทำบริการได้หลากหลาย (Multi - service organizations) ตามความจำเป็นของท้องถิ่นเอง รัฐบาลกลางควรทำหน้าที่ในการส่งเสริมสนับสนุนให้ท้องถิ่นมีศักยภาพ และกำกับดูแลให้การบริการเป็นไปอย่างถูกต้องและเป็นธรรมมากกว่าเข้าไปสั่งการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local authority) จะต้องมีภาระหน้าที่ที่หลากหลาย (Multi - service organizations) เพื่อให้สามารถเผชิญกับสิ่งท้าทายใน โลกสมัยใหม่ได้ ท้องถิ่นสมัยใหม่ ต้องมีอำนาจและความสามารถในการจัดเก็บภาษี (Power and ability of taxation) อย่างชัดเจน เพราะภาษีเป็นแหล่งรายได้สำคัญของท้องถิ่น ถ้าท้องถิ่นปราศจากอำนาจ และความสามารถในการจัดเก็บภาษีแล้วท้องถิ่นก็ไม่มีเงินมาใช้จ่ายให้บริการประชาชน ดังนั้นการจัดเก็บภาษีจึงเป็นเรื่องสำคัญมากสำหรับท้องถิ่น

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่ คือ การปกครองที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการปกครอง ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการบริหารงานด้านต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข และมีความสามารถในการจัดเก็บภาษี เพื่อที่จะได้พึ่งพาตนเองได้ โดยรัฐบาลกลางเป็นเพียงผู้ส่งเสริม และสนับสนุนให้ท้องถิ่นมีศักยภาพและกำกับดูแลให้ดำเนินการอย่างถูกต้อง และเป็นธรรม ปัจจุบันข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทั้งสิ้น จำนวน 7,853 แห่ง ดังตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ลำดับที่	ประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวน (แห่ง)
1	องค์การบริหารส่วนจังหวัด	76
2	เทศบาล	2,442
3	องค์การบริหารส่วนตำบล	5,332
4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ	2
	รวม	7,852

ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2562, เว็บไซต์

จากข้อมูลจำนวนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีจำนวนมากที่สุดในจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเกิดจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 มาตรา 40, 43) ปัจจุบันสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย โดยองค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้หลักจากการจัดเก็บภาษีที่จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 74) และเงินที่รัฐบาลจัดสรรให้มีการจัดตั้งงบประมาณรายจ่าย และบริหารการใช้จ่ายเงินได้เองตามอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาด้านต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ด้านสาธารณสุข โภค และด้านการศึกษา เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความเป็นอยู่ดีขึ้นมีความทั่วถึงและเท่าเทียมกัน แต่การที่จะพัฒนาให้เป็นไปตามเป้าหมายได้นั้น องค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีรายได้ที่เพียงพอในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งการบริหารงานออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ฝ่ายการเมือง มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้บริหารมีอำนาจสูงสุดในการกำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบข้อกฎหมายให้กระทำได้อาจแต่งตั้งรอง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกินสองคน และเลขานุการได้อีกหนึ่งคน (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552 มาตรา 58/3)

2. ฝ่ายประจำ มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดขึ้นตรงกับนายกองค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งการบริหารงานเป็น 3 ส่วน คือ

2.1 สำนักงานปลัด มีหัวหน้าสำนักงานปลัดเป็นหัวหน้าหน่วยงาน

2.2 ส่วนการคลังหรือกองคลัง มีหัวหน้าส่วนการคลังหรือผู้อำนวยการกองคลังเป็นหัวหน้าหน่วยงาน

2.3 ส่วนโยธาหรือกองช่าง มีหัวหน้าส่วนโยธาหรือผู้อำนวยการกองช่างเป็นหัวหน้าหน่วยงานในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามเป้าหมายได้นั้นผู้บริหารนอกจากต้องปฏิบัติงานตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องแล้วผู้บริหารที่ดีต้องนำหลักการและแนวคิดในการบริหารจัดการเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานด้วย

### 3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

#### 3.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง กระบวนการ วิธีการ หรือการกระทำใด ๆ ที่นำไปสู่ผลสำเร็จโดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อันได้แก่ ทรัพยากรทางธรรมชาติ แรงงาน เงินทุน และวิธีการดำเนินการหรือประกอบกิจการที่มีคุณภาพสูงสุดในการดำเนินการได้อย่างเต็มศักยภาพ อย่างไรก็ตามการดำเนินการใด ๆ นั้นก็ขึ้นอยู่กับทรัพยากร ณ ขณะนั้นด้วยว่ามีคุณภาพและปริมาณเพียงใด หากมีคุณภาพมากการจะใช้อย่างเต็มศักยภาพได้นั้น จะต้องใช้ในปริมาณน้อยจึงจะเรียกได้ว่ามีประสิทธิภาพ ต่างกันกับทรัพยากรที่มีปริมาณมากแต่คุณภาพต่ำที่จะต้องเลือกวิธีการดึงศักยภาพของทรัพยากรออกมาให้ได้มากที่สุดจึงจะเรียกว่ามีประสิทธิภาพ ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้มีผู้ให้คำนิยามความหมายไว้หลากหลาย เช่น

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556, หน้า 31) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถ และความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ และมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภาคีต่อองค์กรงานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

ชงชัย สันติวงษ์ (2554, หน้า 30) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสูงสามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพย์ยาก และความมั่งคั่งเก็บไว้ภายใน เพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย

กันตยา เพิ่มผล (2552, หน้า 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ขนาดและความสามารถของความสำเร็จ หรือบรรลุผลตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์กร

ไซมอน (Simon, 1960, pp.180-181) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจ เกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักร โดยพิจารณาว่างานใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ดูได้จาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ เท่ากับ ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{องค์กรภาคเอกชน } E = (O - I)$$

$$\text{องค์กรภาครัฐ } E = (O - I) + S$$

$E = \text{Efficiency}$  ประสิทธิภาพในการทำงาน

$O = \text{Output}$  ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

$I = \text{Input}$  ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารทั่วไป

$S = \text{Satisfaction}$  ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ฮาร์มิง (Harming, 1931, p.223 ; อ้างถึงใน วาสนา ขอนทอง, 2553, หน้า 11) กล่าวว่า หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The twelve principles of efficiency" กล่าวถึงหลัก 12 ประการ ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง
2. ใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. กำป้รักษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. ต้องรักษาด้วยความยุติธรรม
5. ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงระเบียบ (Record)

เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของประสิทธิภาพได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยคำนึงถึงความ ประหยัดทรัพยากรในทุก ๆ ด้านแต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุสิ่งของและอื่น ๆ

### 3.2 ประเภทของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว และมีคุณภาพ ประเภทของประสิทธิภาพ มี 2 ระดับคือ

ระดับที่ 1 ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียวเวลาและพลังงานน้อยที่สุด คำนิยมการทำงานที่ยึดกับสังคมเป็นการทำงานได้เร็วและได้งานดี

ระดับที่ 2 ประสิทธิภาพขององค์กร คือการที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่า มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน

### 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ซูติมา ม่วงมณี (2554, หน้า 13) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ถ้าพิจารณาจากแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ มักจะพูดถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเดียวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือเมื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ ดังนี้

ไรอันและสมิทซ์ (Ryan & Smith, 1954, p.276) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) ใ้ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่นกำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

แนวคิดของปีเตอร์สัน และ โพลแมน (Peterson & Plowman, 1953 ; อ้างถึงใน อูสุมา ศักดิ์ไพศาล, 2556, หน้า 56) สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อคือ



1. คุณภาพของงานจะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อย และให้ได้ผลกำไรมากที่สุด

ผู้วิจัยสรุปว่า แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานใน ให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่เป็น ไปตามระบบและกลไกในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและเป็นกระบวนการและขั้นตอนด้วยความเป็นธรรมต่อผู้เข้ามาใช้บริการและครอบคลุมทุกแง่มุมของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี

##### 4.1 หลักการภาษี

อดัม สมิท บิดาแห่งนักเศรษฐศาสตร์ ได้กล่าว ในหนังสือ An inquiry into nature and causes of the wealth of nations ได้กำหนดหลัก (Maxim) 4 ข้อ เกี่ยวกับการภาษีโดยทั่วไป ดังนี้

1. คนในบังคับของรัฐทุกรัฐพึงจ่ายเงินค้ำจุนรัฐบาลตามส่วนกับความสามารถของตน นั่นคือ ตามส่วนกับประโยชน์ที่ตนได้รับภายใต้การคุ้มครองของรัฐ
  2. ภาษีที่แต่ละคนต้องจ่ายพึงมีความแน่นอน ไม่ใช่กำหนดตามอำเภอใจ กำหนดเวลาชำระวิธีชำระและจำนวนที่ต้องพึงชำระมีความชัดเจน เข้าใจง่ายสำหรับผู้ชำระและทุกคน
  3. พึงเก็บภาษีทุกชนิดในเวลาหรือโดยวิธีที่น่าจะสะดวกที่สุดสำหรับผู้จ่าย
  4. พึงคิดหาวิธีที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุดในการจัดเก็บภาษีทุกชนิดแก่ทั้งรัฐและผู้จ่ายภาษี
- พิศิษฐ เมลานนท์ (2553, หน้า 15 - 18) ได้กล่าวว่า ลักษณะของภาษีอากรที่ดีไว้ 8 ประการ คือ

1. ความเป็นธรรมถือเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีอากรลักษณะที่เป็นธรรม คือ ต้องเป็นภาษีอากรที่จัดเก็บจากประชาชนที่เท่าเทียมกันเป็นจำนวนเท่ากัน และเก็บจากประชาชนที่แตกต่างกันเป็นจำนวนต่างกันตามความเหมาะสมกับความแตกต่างนั้น ในการวัดความเท่าเทียมหรือความแตกต่าง มีหลักสำคัญ 2 ประการ คือ

- 1.1 หลักประโยชน์ที่ได้รับ โดยถือว่าผู้ที่ได้รับประโยชน์จากรัฐบาลมากควรเสียภาษีมาก ในทางกลับกันผู้ที่ได้รับประโยชน์จากรัฐบาลน้อยก็ควรเสียภาษีน้อยด้วย

1.2 หลักความสามารถผู้มีที่ความสามารถมากกว่าควรเสียภาษีมาก ผู้ที่มีความสามารถน้อยควรเสียภาษีน้อย สิ่งที่ใช้วัด ได้แก่ รายได้ ทรัพย์สินและรายจ่าย เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต

2. ความแน่นอนลักษณะภาษีอากรที่ดีต้องมีความแน่นอนนั้น มีหลายด้าน เช่น ด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับกับภาษีอากรต้องมีความชัดเจน ไม่กำกวม เข้าใจง่าย การกำหนดระยะเวลาที่ต้องชำระภาษีต้องแน่นอน นอกจากนี้ยังลดการทุจริตของเจ้าหน้าที่ได้ด้วย นอกจากความแน่นอนในด้านผู้เสียภาษีแล้ว ในแง่ของรัฐบาลภาษีอากรที่ดีควรมีความแน่นอนในการทำรายได้ให้กับรัฐบาลด้วย

3. ความสะดวก รัฐต้องอำนวยความสะดวกทั้งทางด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีและผู้ชำระภาษี เช่น สถานที่ชำระภาษี แบบแสดงรายการต่าง ๆ ที่ใช้ต้องเข้าใจและสะดวกในการกรอกแบบแสดงรายการผู้มีเงินได้สามารถเลือกเสียภาษีได้หลายวิธี เช่น ชำระด้วยตนเองที่สำนักงาน ชำระภาษีโดย ผ่านธนาคาร ชำระทางไปรษณีย์ สถานที่เสียภาษีมีที่จอดรถเพียงพอ เป็นต้น

4. ความประหยัด ภาษีอากรที่ดีต้องมีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีน้อยที่สุด ถ้ารัฐมีค่าใช้จ่ายมาก จะมีผลทำให้รายได้ของรัฐต่ำลง ขณะเดียวกันผู้ชำระภาษียังต้องมีค่าใช้จ่ายในการชำระภาษีน้อย ด้วย เช่น ค่าพาหนะเดินทาง ค่าเอกสาร ค่าตรวจสอบบัญชี ค่าทำบัญชี การเก็บเอกสารต่าง ๆ ให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะนอกจากผู้ชำระภาษีต้องเสียภาษีแล้ว ยังมีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ อีกทำให้มีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น อาจทำให้ผู้ชำระภาษีหลีกเลี่ยงไม่ชำระภาษีได้

5. ความเป็นกลางในทางเศรษฐกิจ คือ ต้องไม่มีผลกระทบต่อรูปแบบการบริโภคสินค้าชนิดต่าง ๆ สินค้าใดที่ผู้บริโภคสามารถบริโภคทดแทนกันได้ควรเก็บภาษีในอัตราที่เท่ากันหรือใกล้เคียงกัน

6. มีความยืดหยุ่น คือ สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจได้อย่างเหมาะสม เช่น เมื่อประเทศประสบปัญหาภาวะเงินเฟ้อ รัฐควรเก็บภาษีในอัตราเพิ่มขึ้น เพื่อลดการใช้จ่ายของภาคเอกชนในทางกลับกันถ้าประเทศประสบปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำ การว่างงานอยู่ในอัตราสูง รายได้ประชาชนลดลง รัฐควรเก็บภาษีในอัตราที่ลดลง

7. อำนวนยรายได้ คือ ภาษีอากรที่ดีควรทำรายได้ให้กับรัฐบาล ภาษีที่จะอำนวนยรายได้ต้องมีฐานภาษีกว้าง ครอบคลุมผู้เสียภาษีจำนวนมาก และฐานภาษีของผู้เสียภาษีแต่ละรายต้องมีขนาดใหญ่ เช่น ภาษีเงินได้ และ ภาษีมูลค่าเพิ่ม

8. สนองนโยบายของรัฐบาล เช่น การแก้ปัญหาภาวะเงินเฟ้อ เงินฝืด ลดการว่างงาน การเก็บภาษีในอัตราก้าวหน้าจะมีส่วนช่วยให้บรรลุดุวัตถุประสงค์ในการรักษาเสถียรภาพทาง

เศรษฐกิจ เช่น เศรษฐกิจขยายตัวประชาชนมีรายได้มากก็จะจ่ายภาษีในอัตราที่สูงขึ้น ถ้าเศรษฐกิจตกต่ำประชาชนมีรายได้ก็น้อยอัตราภาษีก็จะต่ำลงช่วยลดภาวะเงินฝืดได้อัตโนมัติ

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2546, หน้า 180 - 182) กล่าวว่า ระบบภาษีที่ดีนั้นจะต้องได้รับความร่วมมือในการเสียภาษีจากประชาชนด้วยดี การที่ประชาชนจะยินยอมเสียภาษีแก่รัฐด้วยความสมัครใจหรือมีจิตสำนึกในการเสียภาษีมากน้อยแค่ไหนขึ้นกับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ขึ้นอยู่กับการเห็นความสำคัญของการเสียภาษี ถ้าหากประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเห็นประโยชน์และความสำคัญของการเสียภาษีแล้ว ความยินยอมหรือการให้ความร่วมมือในการเสียภาษีแก่รัฐก็จะมีมาก แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าประชาชนมองไม่เห็นประโยชน์ของภาษีที่ตนเสียไปความยินยอมที่จะเสียภาษีก็จะต่ำ

2. ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการบริหารงานและการใช้เงินของรัฐ ถ้าหากรัฐบาลบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเงินภาษีอากรทุกบาททุกสตางค์ได้ถูกนำไปใช้อย่างคุ้มค่า ก็จะช่วยให้ความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชนมีมาก แต่ในทางตรงกันข้ามหากรัฐบาลบริหารงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพและใช้เงินงบประมาณแบบสิ้นเปลืองแล้ว ความสมัครใจที่จะเสียภาษีของประชาชนก็จะมีน้อยการควบคุมประสิทธิภาพในการบริหารงานและการใช้เงินของรัฐบาลนั้น อาจทำได้โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และมีส่วนควบคุมการปฏิบัติงานของรัฐ โดยผ่านกลไกของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าเป็นเจ้าของประเทศจะต้องมีหน้าที่รับผิดชอบต่อประเทศมากขึ้น

3. ขึ้นอยู่กับความเป็นธรรมในการเสียภาษีการที่จะทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีแต่ละคนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีให้แก่รัฐบาลนั้น ระบบการจัดเก็บภาษีอากรที่จัดเก็บนั้นต้องให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกคนด้วย

4. ขึ้นอยู่กับการลงโทษของกฎหมายและการลงโทษของสังคม เนื่องจากภาษีเป็นสิ่งที่รัฐบาลบังคับการจัดเก็บเงินได้หรือผลประโยชน์จากประชาชน ดังนั้นประชาชนย่อมจะไม่อยากเสียภาษีสละผลประโยชน์ของตนแก่รัฐ นอกเสียจากว่าผู้เสียภาษีนั่นจะได้เห็นถึงความสำคัญของการเสียภาษี และรัฐบาลหรือสังคมมีการลงโทษ ผู้มีเจตนาหลบเลี่ยงภาษีอย่างรุนแรง การป้องกันการหลบเลี่ยงการเสียภาษี จะทำได้ผลเมื่อมีทั้งการลงโทษโดยกฎหมายและการลงโทษโดยสังคม

#### 4.2 การบริหารรายรับที่จัดเก็บเองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ธรรมรัตน์ กิตติวิบูลย์ (2550, หน้า 208-213) กล่าวว่า การบริหารรายรับที่จัดเก็บเองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องอาศัยการแนะนำองค์ความรู้และเครื่องมือที่จะช่วยปรับปรุงการบริหารรายรับและต้องการการฝึกฝนอย่างเข้มข้นในแต่ละท้องถิ่น เช่น การพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งคอมพิวเตอร์ในการออกใบเสร็จและการบันทึกภาษี วิธีการประเมิน

ทรัพย์สิน การวิเคราะห์ต้นทุนเพื่อการเก็บค่าธรรมเนียมอย่างเหมาะสมกับผู้ใช้ รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ในระบบบัญชี

#### 4.3 หลักการบริหารรายรับที่จัดเก็บเองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

##### 1. การให้ความสำคัญกับขนาดรายรับที่จัดเก็บได้จริง (Realization)

การให้ความสำคัญกับขนาดรายรับที่จัดเก็บได้จริง (Realization) ในที่นี้เกี่ยวข้องกับกระบวนการคิดในแง่ที่ว่า จะทำอย่างไรให้รายได้ที่เกิดขึ้นจริงนั้นเข้าใกล้กับศักยภาพทางรายได้ของฐานภาษีในท้องถิ่น ซึ่งเป้าหมายของการตระหนักถึงรายรับคือ บุคคลใดก็ตามที่ควรเสียภาษีนั้นต้องเสียภาษี บุคคลใดก็ตามที่ชำระภาษีเต็มจำนวนที่เขาควรจ่าย และรายรับที่ได้จากการเก็บภาษีนั้นต้องได้รับครบเต็มจำนวนโดยพิจารณาจากประเด็นดังนี้

##### 1.1 การระบุได้ถึงตัวผู้เสียภาษี (Identification of payers)

##### 1.2 การประเมินภาษี (Assessment)

1.2.1 การประเมินภาษีนั้นต้องเกิดขึ้นอย่างอัตโนมัติ ยกตัวอย่าง เช่น การระบุอัตราภาษีที่จะจัดเก็บที่ชัดเจน เช่น ใบเสร็จรับเงินที่ออกอย่างเป็นทางการ หรือใบแจ้งหนี้ เป็นต้น

1.2.2 การประเมินภาษีนั้นต้องทำให้ผู้ประเมินภาษีไม่สามารถใช้วิจารณญาณของตนเองหรือทำให้การใช้วิจารณญาณนั้นเกิดขึ้นได้ยาก ยกตัวอย่างเช่น การระบุค่าธรรมเนียมที่แน่นอนของแผงลอยในตลาดหรือในแต่ละประเภทธุรกิจ

##### 1.3 การจัดเก็บภาษี (Collection)

##### 1.3.1 การชำระภาษีนั้นเกิดขึ้นอย่างอัตโนมัติ

##### 1.3.2 การชำระภาษีนั้นต้องมีแรงจูงใจเสริม

1.3.3 การทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างผู้ที่ชำระภาษีกับผู้ที่ไม่ชำระภาษี เช่น หากไม่ได้ชำระภาษีจากการใช้ยานยนต์ก็จะเห็นได้ชัดเจนจากการที่ไม่สามารถมีใบอนุญาตใช้รถได้ อย่างไรก็ตาม การตระหนักถึงรายรับนั้นต้องพิจารณาสองประเด็นหลักที่ทำให้รายรับนั้นไม่เป็นไปตามที่ควรจะเป็น คือ 1) การหลีกเลี่ยงภาษี ซึ่งเป็นความพยายามของผู้ที่พึงเสียภาษีที่จะหลีกเลี่ยงการจ่ายภาษีนั้น ๆ หรือพยายามที่จะจ่ายให้น้อย และ 2) การฉ้อโกงหรือการสมรู้ร่วมคิด ซึ่งเกิดจากผู้ประเมิน และผู้จัดเก็บภาษีที่จะเอื้อให้ผู้จ่ายนั้นหลีกเลี่ยงภาษีหรือลดภาษีให้เพื่อที่จะได้ผลตอบแทนจากการฉ้อโกงหรือสมรู้ร่วมคิด

##### 2. ต้นทุน (Cost)

ต้นทุนนั้นย่อมเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในบริบทของการพัฒนาการบริหารรายรับที่จัดเก็บเองของท้องถิ่นนั้นก็คือ การวัดต้นทุนโดยดูสัดส่วนระหว่างรายรับที่สามารถจัดเก็บได้กับต้นทุนของการบริหารจัดการ ซึ่งได้แก่ต้นทุนในการ

ประเมินภาษี และจัดเก็บภาษี โดยปกติแล้วต้นทุนที่จะเกิดขึ้นจากการบริหารรายรับนั้นลดลงได้มาก ในกรณี ดังต่อไปนี้

- 2.1 การประเมินและการจัดเก็บภาษีนั้นเชื่อมโยงกับระบบการจัดการอื่น ๆ
- 2.2 แหล่งรายรับหลายอย่างนั้นสามารถจัดเก็บได้ภายในการจัดการครั้งเดียว
- 2.3 รายรับไม่ว่าจะมาจากภาษีหรือค่าธรรมเนียมนั้นมีขนาดใหญ่ หมายถึงว่าสามารถ

มีผลตอบแทนจากการจัดเก็บอย่างชัดเจน

- 2.4 จากการที่การประเมินภาษีหรือการจัดเก็บภาษีนั้นเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการออกกฎหมายรายได้ท้องถิ่น เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่น โดยมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมตามลักษณะของภาษีแต่ละชนิด เพื่อให้มีรายได้เพียงพอกับรายจ่าย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 283 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้หลักจากการจัดเก็บภาษีที่จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ (พระราชบัญญัติสภาพัฒนและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 74)

#### 4.4 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2555, หน้า 235-240) ได้สรุปสาระสำคัญของเกี่ยวกับภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ไว้ดังนี้

1. การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดินที่ใช้ประโยชน์ต่อเนื่องไปกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง และที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างนั้น และในปีที่ผ่านมาได้มีการใช้ประโยชน์ทรัพย์สินนั้น เช่น ให้เช่าใช้เป็นที่พักอาศัย ค่าขาย ที่ไว้สินค้าที่ประกอบอุตสาหกรรมให้ญาติ บิดา มารดา บุตร หรือผู้อยู่อาศัย หรือใช้ประกอบกิจการอื่น ๆ เพื่อหารายได้ และไม่เข้าข้อยกเว้นตามกฎหมาย

2. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

- 2.1 เจ้าของทรัพย์สิน

2.2 เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและเจ้าของที่ดินเป็นคนละเจ้าของ เจ้าของโรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีสำหรับทรัพย์สินนั้นทั้งหมด

3. ระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินเพื่อเสียภาษี

เจ้าของทรัพย์สินต้องยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด.2) ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นตั้งอยู่ภายในเดือน กุมภาพันธ์ของทุกปี

#### 4. การคำนวณภาษี การประเมินค่ารายปี และอัตราภาษี

ภาษีโรงเรือนและที่ดินคิดจากค่ารายปีของทรัพย์สิน ในอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี เช่น บ้านให้เช่า มีค่ารายปี 12,000 บาท ค่าภาษีจะเท่ากับ  $12,000 \times 12.5/100$  เป็นเงิน 1,500 บาท ค่ารายปีของทรัพย์สิน หมายถึง จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่งๆ เช่น บ้านให้เช่า เดือนละ 1,000 บาท ค่ารายปีของบ้านหลังนี้ก็คือ 12,000 บาท (หมายถึง ค่าเช่าทั้งปีของบ้านหลังนี้  $1,000 \times 12 = 12,000$  บาท)

#### 5. การประเมินค่ารายปีมีหลักเกณฑ์การประเมินตามลำดับ ดังนี้

5.1 กรณีที่ทรัพย์สินนั้นมีการให้เช่าและค่าเช่าสมควร ให้นำค่าเช่ามาคิดเป็นรายปี

5.2 กรณีทรัพย์สินให้เช่าและค่าเช่าไม่สมควรหรือหาค่าเช่าไม่ได้ เนื่องจากเจ้าของทรัพย์สิน ประกอบกิจการเอง ให้ประเมินค่ารายปีโดยเทียบเคียงกับค่ารายปีของทรัพย์สินในปีที่ผ่านมา หรือ เทียบเคียงกับค่ารายปีของทรัพย์สินในบริเวณ ใกล้เคียงกันที่มีลักษณะของทรัพย์สิน ขนาด พื้นที่ ทำเล ที่ตั้ง และบริการสาธารณะที่ทรัพย์สินนั้นได้รับประโยชน์คล้ายคลึงกันในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ซึ่งในเรื่องนี้กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดแนวทางปฏิบัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำราคาเช่ามาตรฐานกลางเฉลี่ยต่อตารางเมตรต่อเดือนตามทำเล ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และตามประเภทของทรัพย์สิน

5.3 กรณีไม่สามารถเทียบเคียงตามข้อ 2 ได้ อาจประเมินค่ารายปีของทรัพย์สินโดยใช้มูลค่าทรัพย์สินมาประกอบการประเมินได้

#### 6. ค่าภาษี

6.1 ผู้รับประเมินชำระภาษีปีละครั้งตามค่ารายปี

6.2 อัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี สามารถคำนวณได้ ดังนี้

$$\text{ค่าภาษี} = \text{ค่ารายปี} \times 12.5\%$$

#### 7. ค่ารายปี

ค่ารายปี คือ จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่งๆ กรณีให้เช่าให้ถือค่าเช่าคือ ค่ารายปี กรณีมีเหตุค่าเช่ามิใช่จำนวนเงินอันสมควร หากหาค่าเช่าไม่ได้ เนื่องจากดำเนินการเองหรือด้วยเหตุประการอื่น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจประเมินค่ารายปีตามหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย กำหนด หลักฐานที่ใช้ประกอบการเสียภาษี เพื่อความสะดวก

ในการเสียภาษี ควรแนะนำผู้มีหน้าที่เสียภาษีนำหลักฐานประกอบการยื่น แบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี (ภ.ร.ด. 2) เท่าที่จำเป็นเพียงเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีเท่านั้น

#### 7.1 กรณีเป็นการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ เช่น

- 7.1.1 สำเนาทะเบียนบ้าน / บัตรประจำตัวประชาชน ของผู้มีหน้าที่เสียภาษี
- 7.1.2 สำเนาโฉนดที่ดิน - สัญญาซื้อขายโรงเรือน
- 7.1.3 สัญญาเช่าโรงเรือน / สัญญาเช่าที่ดิน
- 7.1.4 ทะเบียนพาณิชย์ - ทะเบียนการค้า - ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
- 7.1.5 ใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- 7.1.6 หนังสือรับรองห้างหุ้นส่วน / บริษัท - งบดุล
- 7.1.7 ใบอนุญาตตั้งหรือประกอบกิจการโรงงาน
- 7.1.8 ใบอนุญาตสะสมอาหารหรือใบอนุญาตประกอบกิจการค้า
- 7.1.9 หลักฐานอื่น ๆ ที่แสดงการเริ่มใช้ประโยชน์ของทรัพย์สิน
- 7.1.10 แผนที่ตั้งของที่ดินและโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างที่เสียภาษี
- 7.1.11 หนังสือมอบอำนาจ (กรณีผู้ยื่นมาอื่นแบบ ภ.ร.ด. 2 แทน)
- 7.1.12 ในกรณีที่โรงเรือนมีผู้ถือกรรมสิทธิ์ร่วมกันหลายคน ให้ผู้ถือกรรมสิทธิ์ร่วมลงลายมือชื่อในแบบ ภ.ร.ด. 2 ในฐานะผู้รับประเมินทุกคน หรือจะมอบอำนาจให้คนใดคนหนึ่งก็ได้ การมอบต้องทำเป็นหนังสือและติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย

7.2 กรณีเป็นผู้เสียภาษีรายเก่าที่เคยเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินมาแล้วขั้นตอนในการชำระภาษี

- 7.2.1 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินเสียภาษีโรงเรือน และที่ดิน (ภ.ร.ด. 2) พร้อมด้วยหลักฐาน ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่
- 7.2.2 พนักงานเจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบแสดงรายการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- 7.2.3 พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินค่ารายปีและค่าภาษีที่ต้องเสีย
- 7.2.4 พนักงานเก็บภาษีแจ้งการประเมิน (ภ.ร.ด. 8) ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบว่าจะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเงินเท่าใด
- 7.2.5 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเมื่อได้รับแจ้งการประเมินแล้วจะต้องนำเงินค่าภาษีไปชำระภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน มิฉะนั้นจะต้องเสียเงินเพิ่ม

## 8. เงินเพิ่ม

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน เมื่อได้รับแจ้งการประเมินแล้วจะต้องนำเงินค่าภาษีไปชำระภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน มิฉะนั้นจะต้องเสียภาษีเพิ่มดังนี้

8.1 ถ้าชำระไม่เกิน 1 เดือน นับแต่วันพ้นกำหนดให้เพิ่มร้อยละ 2.5 ของค่าภาษีที่ค้าง

8.2 ถ้าเกิน 1 เดือน แต่ไม่เกิน 2 เดือน ให้เพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษีที่ค้าง

8.3 ถ้าเกิน 2 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือน ให้เพิ่มร้อยละ 7 ของค่าภาษีที่ค้าง 4 ถ้าเกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน ให้เพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีที่ค้าง

## 4.5 ภาษีบำรุงท้องที่

### 1. การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดิน ตามราคาปานกลางที่ดินและตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินที่เป็นของบุคคลหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือสิทธิครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชนที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ดิน และพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย โดยไม่เป็นที่ดินที่เจ้าของที่ดินได้รับการยกเว้นภาษีหรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อน

### 2. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่

ผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีใด มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปีนั้น

### 3. กำหนดระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี

ให้เจ้าของที่ดินซึ่งมีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภบท. 5) ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ท้องที่ซึ่งที่ดินนั้นตั้งอยู่ภายในเดือนมกราคมของปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน แบบแสดงรายการที่ได้ยื่นไว้ในวันใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลา 4 ปีนั้น

### 4. อัตราภาษีและการคำนวณภาษี

#### 4.1 อัตราภาษี

4.1.1 อัตราภาษีบำรุงท้องที่กำหนดไว้ในบัญชีท้ายพระราชบัญญัติ แบ่งเป็น 34 อัตรา

4.1.2 ราคาปานกลางที่ดินเกินไร่ละ 30,000 บาทให้เสียภาษีดังนี้ราคาปานกลางของที่ดิน 30,000 บาทแรก เสียภาษี 70 บาท

4.1.3 ส่วนที่เกิน 30,000 บาท เสียภาษี 10,000 บาท ต่อ 25 บาท

4.1.4 ประกอบกิจกรรม ประเภทไม้ล้มลุก ได้แก่ 1) เสียกึ่งอัตรา 2) ด้วยตนเอง ไม่เกินไร่ละ 5 บาท และ 3) ที่ดินว่างเปล่า เสียเพิ่ม 1 เท่า



## 5. การคำนวณภาษี

ภาษีบำรุงท้องที่คำนวณจากราคาปานกลางของที่ดินที่คณะกรรมการตีราคาปานกลางที่ดินที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษีคูณกับอัตราภาษี เนื้อที่ดินเพื่อคำนวณภาษี (ไร่) = เนื้อที่ถือครอง-เนื้อที่เกณฑ์ลดหย่อน ค่าภาษีต่อไร่ = ตามบัญชีอัตราภาษีฯ ท้าย พ.ร.บ.ฯ

## 6. หลักฐานที่ใช้ประกอบในการเสียภาษี

### 6.1 บัตรประจำตัวประชาชน

### 6.2 สำเนาทะเบียนบ้าน

### 6.3 หนังสือรับรองห้างหุ้นส่วนบริษัท

### 6.4 หลักฐานที่แสดงถึงการเป็นเจ้าของที่ดิน เช่น โฉนดที่ดิน น.ส.3

### 6.5 ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีครั้งสุดท้าย (ถ้ามี)

### 6.6 หนังสือมอบอำนาจกรณีที่ให้ผู้อื่นมาทำการแทน

กรณีที่เป็นการเสียภาษีในปีที่ไม่ใช่ปีที่ขึ้นแบบ ภบท. 5 ให้นำภบท. 5 ท่อนที่มอบให้เจ้าของที่ดินหรือใบเสร็จรับเงินค่าภาษีครั้งสุดท้ายมาด้วย

## 7. เงินเพิ่ม

เจ้าของที่ดินผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องเสียเงินเพิ่มในกรณีและอัตราดังต่อไปนี้

7.1 ไม่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่เว้นแต่กรณีที่เจ้าของที่ดินได้ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินก่อนที่เจ้าพนักงานประเมินจะได้ แจ้งให้ทราบถึงการละเว่นั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่

7.2 ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินโดยไม่ถูกต้องทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณีเจ้าของที่ดินได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการที่ดินให้ถูกต้องก่อนที่เจ้าพนักงานประเมินแจ้งการประเมิน

7.3 ชี้เขตแจ้งจำนวนเนื้อที่ดินไม่ถูกต้องต่อเจ้าพนักงานสำรวจโดยทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลงให้เสียเงินเพิ่มอีก 1 เท่า ของภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติม

7.4 ไม่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในเวลาที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 24 ต่อปีของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน และไม่นำเงินเพิ่มตาม ข้อ 1 ถึงข้อ 3 มารวมคำนวณด้วย

## 8. บทกำหนดโทษ

8.1 ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จให้ถ้อยคำเท็จ ตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ซึ่งต้อง ระวังโทษจำคุกไม่เกิน 6 ปี หรือปรับไม่เกิน 2,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

8.2 ผู้ใดจงใจไม่มาหรือยอมชี้เขตหรือไม่ยอมแจ้งจำนวนเนื้อที่ดิน ต้องระวังโทษ จำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

8.3 ผู้ใดขัดขวางเจ้าพนักงานซึ่งปฏิบัติการสำรวจเนื้อที่ดิน หรือปฏิบัติหน้าที่เพื่อการ เร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระหรือขัดขวางเจ้าพนักงานประเมินในการปฏิบัติการตามหน้าที่ซึ่งต้อง ระวังโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

8.4 ผู้ใดฝ่าฝืนคำสั่งของเจ้าพนักงานซึ่งสั่งให้มาให้ถ้อยคำหรือส่งบัญชีหรือเอกสาร มาตรวจสอบหรือสั่งให้ปฏิบัติการเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ หรือไม่มาให้ถ้อยคำหรือไม่ส่งเอกสารอันควรแก่เรื่องมาแสดงตามหนังสือเรียก ต้องระวังโทษ จำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

## 4.6 ภาษีป้าย

### 1. ป้ายที่ต้องเสียภาษี

1.1 ป้ายที่ต้องเสียภาษี ได้แก่ ป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการ ประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ไม่ว่าจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วย อักษร ภาพ หรือ เครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีใด ๆ

1.2 ไม่เป็นป้ายที่ได้รับการยกเว้นภาษีป้าย ส่วนป้ายที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสีย ภาษีป้าย ได้แก่

1.2.1 ป้ายที่แสดงไว้ ณ โรงมหรสพใน และบริเวณของโรงมหรสพนั้น เพื่อ โฆษณามหรสพ

1.2.2 ป้ายที่แสดงไว้ที่สินค้า หรือที่สิ่งห่อหุ้มหรือบรรจุสินค้า

1.2.3 ป้ายที่แสดงไว้บริเวณงานที่จัดขึ้นเป็นครั้งคราว

1.2.4 ป้ายที่แสดงไว้ที่คนหรือสัตว์

1.2.5 ป้ายที่แสดงไว้ในอาคารที่ใช้ประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่น หรือภายในอาคาร ซึ่งเป็นที่รโหฐาน ทั้งนี้เพื่อหารายได้และแต่ละป้ายมีพื้นที่ไม่เกินที่กำหนดใน กฎกระทรวง กำหนดว่าต้องเป็นป้ายที่มีพื้นที่ไม่เกินสามตารางเมตร มีผลบังคับ ใช้ตั้งแต่วันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 แต่ไม่รวมถึงป้ายตามกฎหมายว่าด้วยพาณิชย์

1.2.6 ป้ายของราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค หรือราชการส่วนท้องถิ่น ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน

1.2.7 ป้ายขององค์การที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์การของ รัฐบาล หรือตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ และหน่วยงานที่นำรายได้ส่งรัฐ

1.2.8 ป้ายของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์ และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

1.2.9 ป้ายของโรงเรียนเอกชนตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน หรือสถาบัน อุดมศึกษาเอกชนที่แสดงไว้ ณ อาคารหรือบริเวณของโรงเรียนเอกชน หรือสถาบันอุดมศึกษา เอกชนนั้น

1.2.10 ป้ายของผู้ประกอบการเกษตร ซึ่งค่าผลผลิตอันเกิดจากการเกษตรของตน

1.2.11 ป้ายของวัด หรือผู้ดำเนินการเพื่อประโยชน์แก่การศาสนา หรือการกุศล สาธารณะโดยเฉพาะ

1.2.12 ป้ายของสมาคมหรือมูลนิธิ

1.2.13 ป้ายที่กำหนดในกฎกระทรวง

กฎกระทรวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2535) ออกตามความในพระราชบัญญัติป้าย พ.ศ. 2510 กำหนดป้ายที่ได้รับการยกเว้นภาษีป้ายคือ 1) ป้ายที่แสดงหรือติดตั้งไว้ที่รถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถบดถนน หรือ รถแทรกเตอร์ 2) ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่ล้อเลื่อน และ 3) ป้าย ที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่ยานพาหนะนอกเหนือจาก (1) และ (2) โดยมีพื้นที่ไม่เกินห้าร้อยตาราง เซนติเมตร

## 2. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ได้แก่

### 2.1 เจ้าของป้าย

2.2 ในกรณีที่ไม่มีผู้อื่นยื่นแบบแสดงรายการภาษี หรือเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่อาจ หาตัวเจ้าของป้ายนั้น ได้ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ถ้าไม่อาจหาตัว ผู้ครอบครองป้ายนั้น ได้ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือที่ดินที่ป้ายนั้นติดตั้งหรือแสดง อยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษี ป้ายตามลำดับ

## 3. ระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีป้าย

3.1 เจ้าของป้ายที่มีหน้าที่เสียภาษีป้ายต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภป.1) ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี

3.2 ในกรณีที่ติดตั้งหรือแสดงป้ายภายหลังเดือนมีนาคม หรือติดตั้งหรือแสดงป้าย ใหม่แทนป้ายเดิม หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายอันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีป้ายเพิ่มขึ้นให้เจ้าของป้าย

ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายใน 15 วัน นับแต่วันติดตั้งหรือแสดงป้าย หรือนับแต่วันเปลี่ยนแปลงแก้ไขแล้วแต่กรณี

#### 4. การคำนวณพื้นที่ป้าย อัตราค่าภาษี และการคำนวณภาษีป้าย

##### 4.1 การคำนวณพื้นที่ป้าย

4.1.1 ป้ายที่มีขอบเขตกำหนดให้ ส่วนที่กว้างที่สุด x ส่วนยาวที่สุดของขอบเขตป้าย

4.1.2 ป้ายที่ไม่มีขอบเขตกำหนดได้ ถือตัวอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่อยู่ริมสุดเป็นขอบเขตเพื่อกำหนด ส่วนกว้าง ที่สุดยาวที่สุด แล้วคำนวณตาม 1.1

4.1.3 การคำนวณพื้นที่เป็นตารางเซนติเมตร

##### 4.2 อัตราภาษีป้าย แบ่งเป็น 3 อัตรา ดังนี้

4.2.1 อักษรไทยล้วน 3 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

4.2.2 อักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ/ ภาพ/ เครื่องหมายอื่น 20 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

4.2.3 ป้ายดังต่อไปนี้ 40 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร ได้แก่ 1) ไม่มีอักษรไทย และ 2) อักษรไทยบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ใต้ หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ

4.2.4 ป้ายที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขพื้นที่ป้าย ข้อความ ภาพ หรือเครื่องหมาย บางส่วนในป้ายได้เสียภาษีป้ายแล้วอันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีป้ายเพิ่มขึ้น ให้คิดอัตรา ตาม 1) 2) 3) แล้วแต่กรณี และให้เสียเฉพาะภาษีที่เพิ่มขึ้น

4.2.5 ป้ายใดเสียต่ำกว่า 200 บาท ให้เสีย 200 บาท

#### 5. หลักฐานที่ใช้ประกอบการเสียภาษีป้าย

5.1 กรณีป้ายที่ติดตั้งใหม่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายที่ติดตั้งใหม่ ได้แก่

5.1.1 บัตรประจำตัวประชาชน

5.1.2 สำเนาทะเบียนบ้าน

5.1.3 ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

5.1.4 หนังสือรับรองหุ้นส่วนบริษัท

5.1.5 ใบอนุญาตติดตั้งป้ายหรือใบเสร็จรับเงินจากร้านทำป้าย

5.2 กรณีป้ายรายเก่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่เคยยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีป้ายไว้แล้ว ควรนำใบเสร็จรับเงินค่าภาษีครั้งก่อนมาแสดงด้วย

#### 6. ขั้นตอนการชำระภาษีต้องเสียภาษีป้าย

6.1 ผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภป. 1) พร้อมด้วยหลักฐาน

## 6.2 พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการเป็น 2 กรณี ดังนี้

6.2.1 กรณีที่ผู้เสียหายป้ายประสงค์จะชำระภาษีป้ายในวันยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี ป้าย ถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและประเมินภาษีป้ายได้ทันทีให้แจ้งผู้เสียหายป้ายว่าจะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเท่าใด

6.2.2 กรณีผู้เสียหายป้ายไม่พร้อมจะชำระภาษีในวันยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายพนักงานเจ้าหน้าที่จะมีหนังสือแจ้งประเมิน (ภป. 3) แจ้งจำนวนเงินภาษีที่จะต้องชำระแก่ผู้เสียหาย

6.3 ผู้เสียหายต้องมาชำระเงินค่าภาษีป้ายภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน มิฉะนั้นจะต้องเสียภาษีเงินเพิ่ม

6.4 การชำระภาษีป้าย ซึ่งเจ้าของป้ายมีหน้าที่ชำระภาษีป้ายเป็นรายปี ยกเว้นป้ายที่แสดงปีแรก

6.4.1 ระยะเวลาภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

6.4.2 สถานที่ชำระภาษี คือ สถานที่ที่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายไว้ หรือสถานที่อื่นที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนด

6.4.3 การชำระภาษีวิธีอื่น ได้แก่ 1) ชำนาญดี หรือตัวแลกเงินของธนาคารสั่งจ่าย ส่วนท้องถิ่น 2) ส่งโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน และ 3) ส่งไปยังสถานที่ชำระภาษี

6.4.4 การผ่อนชำระหนี้

ภาษีป้าย 3,000 บาท ขึ้นไป ผ่อนชำระเป็น 3 งวด เท่า ๆ กัน โดยแจ้งความ จำนวนเป็นหนังสือก่อนครบกำหนดเวลาชำระหนี้

ป้ายติดตั้งครั้งแรก คิดภาษีเป็นรายงวด งวดละ 3 เดือน เริ่มเสียตั้งแต่งวดที่ติดตั้ง จนถึงงวดสุดท้ายของปี

งวดที่ 1 มกราคม - มีนาคม ชำระ 100 %

งวดที่ 2 เมษายน - มิถุนายน ชำระ 75 %

งวดที่ 3 กรกฎาคม - กันยายน ชำระ 50 %

งวดที่ 4 ตุลาคม - ธันวาคม ชำระ 25 %

7. เงินเพิ่ม ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายจะต้องเสียเงินเพิ่มในกรณีและอัตราดังต่อไปนี้

7.1 ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของค่าภาษีป้ายเว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้ายได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว้นนั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละห้าของค่าภาษีป้าย

7.2 ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายโดยไม่ถูกต้อง ทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีป้ายลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของค่าภาษีป้ายที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้ายได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการภาษีป้ายให้ถูกต้องก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมิน

7.3 ไม่ชำระภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสองต่อเดือนของค่าภาษีป้ายเศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน

## 8. บทกำหนดโทษ

8.1 ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ให้ถ้อยคำตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จหรือนำพยานหลักฐานมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีป้าย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับตั้งแต่ 5,000 บาท ถึง 50,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

8.2 ผู้ใดจงใจไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 5,000 บาท ถึง 50,000 บาท

8.3 ผู้ใดไม่แจ้งการรับโอนป้ายหรือไม่แสดงรายการเสียภาษีป้ายไว้ ณ ที่เปิดเผยในสถานที่ประกอบกิจการต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 1,000 บาท ถึง 10,000 บาท

8.4 ผู้ใดขัดขวางการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงาน เจ้าหน้าที่ ซึ่งสั่งให้มาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งบัญชีหรือเอกสารเกี่ยวกับป้ายมาตรวจสอบภายใน กำหนดเวลาอันสมควรต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับตั้งแต่ 1,000 บาท ถึง 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

## 9. ขั้นตอนในการบริหารการจัดเก็บภาษี

ขั้นตอนในการจัดเก็บภาษีมียหลายขั้นตอน ซึ่ง วาสนา ขอนทอง (2556, หน้า 21-22) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการจัดเก็บภาษีไว้ 8 ประการ ดังนี้

9.1 การวางแผนและเตรียมการ โดยเริ่มตั้งแต่การออกกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับการกำหนด ปฏิทินประจำปี การประชาสัมพันธ์

9.2 การจัดทำทะเบียนผู้มีหน้าที่เสียภาษี อาจอยู่ในรูปเอกสารบัญชีรายชื่อในรูปฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

9.3 การประเมินภาษี มีการรับแบบแสดงรายการเสียภาษี เพื่อประเมินมูลค่าฐานภาษี

9.4 การรับชำระเงินและบันทึกหลักฐาน เป็นการรับเงินสด เช็ค ธนาณัติ หรือตราสารการรับเงินประเภทต่าง ๆ และออกหลักฐานการรับเงิน

9.5 การกำกับดูแลและควบคุมให้ปฏิบัติตามกฎหมายเป็นการติดตามควบคุมว่าประชาชนผู้เสียภาษีได้มีการเสียภาษีตามที่กฎหมายกำหนดหรือไม่

9.6 การตรวจสอบการจัดเก็บภาษีอากร เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเก็บภาษีและการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีของประชาชน

9.7 การอุทธรณ์หรือการขอจัดซื้อพิพาททางภาษีอากร มีการเปิดโอกาสให้มีการอุทธรณ์ภาษี หากผู้เสียภาษีไม่เห็นด้วยกับการประเมินของเจ้าพนักงาน

9.8 การทำบัญชีสรุปรายการรับภาษี การยกเว้น ลดหย่อน และการประเมินผลการจัดเก็บ ภาษีอากรเสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในส่วนราชการ เสนอต่อรัฐบาล รัฐสภาและประชาชนทราบ

สรุปได้ว่าขั้นตอนในการจัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการขึ้นการตรวจสอบ และการประเมินผลการจัดเก็บภาษี

#### 4.7 ปัญหาในการจัดเก็บภาษี

กองตรวจสอบระบบการเงินบัญชีท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2555) กล่าวถึง ข้อบกพร่องในการจัดเก็บรายได้ ไว้ดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน หรือบางแห่ง จัดทำไว้แล้วแต่ไม่สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองท้องถิ่นได้

2. มีลูกหนี้ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ ค้างชำระจำนวนมาก ในจำนวนนี้มีลูกหนี้ค้างชำระเกิน 10 ปี จำนวนหลายราย และอาจขาดอายุความฟ้องร้องตามกฎหมายแล้วโดยไม่เร่งรัดจัดเก็บ หรือเร่งรัดจัดเก็บแล้วโดยทำหนังสือแจ้งเตือนลูกหนี้ให้มาชำระภาษีครบจำนวนครั้งตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดแล้ว แต่ไม่ส่งเรื่องให้นิติกร หรือผู้เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามกฎหมายโดยยึด และขายทอดตลาดทรัพย์สิน เพื่อนำเงินมาชำระภาษีค้างชำระทำให้มีภาษีค้างชำระสะสมเพิ่มมากขึ้นยากแก่การติดตาม หรือลูกหนี้ค้างชำระเกิน 10 ปี ไม่ได้ดำเนินการขออนุมัติจำหน่ายเป็นหนี้สูญ

3. ตรวจสอบไม่ได้ว่ามีภาษีค้างชำระที่ราย เป็นเงินเท่าใด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่ได้จัดทำรายละเอียดผู้ชำระภาษี (กค. 1) และ รายละเอียดลูกหนี้ภาษี (กค. 2)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กล่าวว่า พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และกฎหมาย ข้อบังคับอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้บังคับใช้ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่มาเป็นเวลานาน ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวหลายประการได้กำหนดให้เป็นดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภาษีบำรุงท้องที่ หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภาษีบำรุงท้องที่ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของภาษีบำรุงท้องที่ อาจทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ หรืออาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการดำเนินการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ เช่น เรื่องการตีราคาปานกลาง

ของที่ดิน เพื่อใช้เป็นฐานในการคิดคำนวณภาษีซึ่งกำหนดให้นำราคาปานกลางของที่ดินที่ใช้อยู่ในการประเมิน ภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปี พ.ศ. 2521 - 2524 มาใช้ในการประเมินภาษีบำรุงท้องที่ในทุก ๆ ปี ตามที่จะ ได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดเป็นประจำทุกปีจนถึงปัจจุบัน แม้ว่าขณะนี้ได้มีการร่างพระราชบัญญัติ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่สำคัญของพระราชบัญญัติดังกล่าว คือ การยกเลิก พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 โดยนำอัตราภาษีที่มีความทันสมัยและก้าวหน้ามาเก็บแทน แต่การจัดทำร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวก็ เพียงอยู่ในระหว่างการพิจารณาตามกระบวนการนิติบัญญัติ โดยยังไม่มีกำหนดเวลาที่ชัดเจนว่าจะแล้วเสร็จ และประกาศบังคับใช้เป็นกฎหมายได้เมื่อใด ดังนั้นการดำเนินการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ใน ปัจจุบันของหน่วยการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ บางพื้นที่อาจไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของราคาที่ดิน ตลอดจนการยกเว้นและการลดหย่อนภาษีบำรุงท้องที่ เป็นเหตุให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่อาศัยช่องว่างทางกฎหมายในการหลบเลี่ยงการเสียภาษี หรือการเสียภาษีน้อยกว่าความเป็นจริงได้ และการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ไม่บรรลุตามเจตนารมณ์และวัตถุประสงค์ของหลักการจัดเก็บภาษี และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสูญเสียรายได้จากภาษีบำรุงท้องที่ ดังนั้นการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนในการเสียภาษี หากประชาชนไม่ให้ความร่วมมือในการเสียภาษีก็จะทำให้มีความยุ่งยากในการจัดเก็บ จัดเก็บไม่ครบถ้วนและเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บมากขึ้นเพื่อเร่งรัด ติดตามและบังคับควบคุมผู้หลีกเลี่ยงภาษีรวมทั้งทำให้การจัดเก็บล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็นอันจะเป็นผลให้การบริหารงบประมาณต้องมีปัญหาตามไปด้วย การที่จะให้ประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีนั้น ภาษีที่จัดเก็บจะต้องมีลักษณะตามหลักการภาษีได้แก่ มีความชัดเจนแน่นอนในการจัดเก็บ ประหยัดค่าใช้จ่ายเสมอภาค ผู้เสียภาษียอมรับได้เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ทำรายได้ให้หน่วยงานจัดเก็บและมีความยืดหยุ่นสูงในการจัดเก็บ สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ คือ ปัญหาการตีราคาปานกลางที่ดิน ปัญหาจากการยกเว้นภาษีบำรุงท้องที่ ปัญหาจากการลดหย่อนภาษีบำรุงท้องที่ ปัญหาในเรื่องอัตราและการคิดคำนวณเพื่อเสียภาษีบำรุงท้องที่ปัญหาในด้านข้อมูลของการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ปัญหาการตีความคำว่า “เจ้าของที่ดิน” ปัญหาการจัดซื้อแบบพิมพ์และใบเสร็จภาษีบำรุงท้องที่ และปัญหาในการชำระเงินเพิ่มของภาษีบำรุงท้องที่



## 5. แนวคิดเกี่ยวประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

### 5.1 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

วาสนา ขอนทอง (2553, หน้า 29) กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี หมายถึง การประเมินต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร โดยทั่วไปต้นทุนค่าใช้จ่ายของการจัดเก็บภาษีอากรประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. ค่าใช้จ่ายของหน่วยจัดเก็บภาษีที่ใช้ไปในการจัดเก็บภาษี (Tax collection costs)
2. ค่าใช้จ่ายของบุคคลหรือองค์กรที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการจัดเก็บภาษี (Tax compliance costs)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2556, หน้า 401-403) กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภทจะมีคุณลักษณะเหมือนกันอยู่ประการหนึ่งคือ แสวงหาช่องทางในการพัฒนาตนเองทุก ๆ ด้าน เพื่อให้รัฐบาลมีความเชื่อถือในความสามารถที่จะรับภาระอันเกิดจากการกระจายอำนาจได้อย่างหมดกังวล และเมื่อศึกษาภาพในการบริหารกิจการในหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการอย่างแท้จริง และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเป็นผลดีและทันต่อเหตุการณ์การแสวงหาช่องทางในการเพิ่มรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถูกต้องชอบธรรม เป็นกิจกรรมที่ทุกท้องถิ่นจะต้องพัฒนาและดำเนินการให้ทันสมัยมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นที่ยอมรับกันว่าการบริหารกิจการต่าง ๆ จะเกิดผลดีหรือสำเร็จไม่ได้เลยถ้าขาดปัจจัยในด้านทุนหรือเงินการหารายได้ เป็นช่องทางที่ทุกองค์กรพยายามดำเนินการให้เกิดผลดีมากที่สุด การหารายได้ หมายถึง การแสวงหาที่มาใหม่ของรายได้เพิ่มขึ้นและทั้งนี้จะต้องเป็นแหล่งที่มาที่มีความเหมาะสมชอบธรรมประกอบด้วย และถ้าเป็นไปได้ควรที่จะให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้มีหน้าเสียภาษีด้วย เพราะจะทำให้การหารายได้เป็นไปอย่างราบรื่นปราศจากการต่อต้านหรือการหลีกเลี่ยง การแสวงหาแหล่งที่มาของรายได้ใหม่น่าจะได้แก่

1. พิจารณาปรับปรุงภาษีที่ล้ำสมัยและไม่เป็นธรรม การแสวงหารายได้ใหม่ในลักษณะนี้อาจกระทำได้ 2 ทาง คือ ทางหนึ่งพิจารณาขบเลิกภาษีบางประเภทที่ล้ำสมัย ไม่เป็นธรรมหรือมีรายได้น้อยไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการบริหารการจัดเก็บ เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ในชุมชนเกษตรกรรมหรือในท้องถิ่นที่ที่ดินใช้เพื่อกิจการเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ ภาษีประเภทนี้มีข้อยกเว้นมากอัตราภาษีต่ำ และเป็นภาระแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเป็นอย่างยิ่ง แต่ในการจัดเก็บก็จะต้องเสียค่าใช้จ่าย เช่นเดียวกับการจัดเก็บภาษีอื่นที่ทำรายได้มากกว่าและมีเหตุผลที่ชอบธรรมมากกว่า รายได้จากภาษิลักษณะเช่นนี้เปรียบเทียบกับรายจ่ายที่เกิดขึ้นจากการบริหารการจัดเก็บจะมีลักษณะได้ไม่คุ้มเสียสมควรที่จะพิจารณายกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมและเป็นผลดีเสียใหม่

2. เพิ่มประเภทของภาษี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีข้อจำกัดในเรื่องความมีอิสระในการกำหนดจัดเก็บภาษีประเภทต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของท้องถิ่น เช่น ท้องถิ่นที่มีทรัพยากรในการท่องเที่ยว ควรมีสถิติกำหนดภาษีของท้องถิ่นเพิ่มขึ้นตามความเหมาะสม เช่น ภาษีอาหารและเครื่องดื่ม ภาษีที่พักแรม ภาษียานพาหนะที่เข้ามาใช้บริการซึ่งท้องถิ่นมีภาระต้องซ่อมแซมหรือจัดความสะดวกในการจราจร ภาษีหรือค่าธรรมเนียมเข้าชม โบราณสถาน โบราณวัตถุหรือสถานท่องเที่ยวต่าง ๆ ของท้องถิ่น เป็นต้น ภาษีประเภทนี้อาจเรียกว่าเป็น “ภาษีเสริมของท้องถิ่น” (Added local tax) ซึ่งแต่ละท้องถิ่นอาจพิจารณากำหนดอัตราและประเภทของภาษีที่แตกต่างกันได้ตามความเหมาะสมของทรัพยากรที่ท้องถิ่นนั้นมี และตามความเห็นชอบร่วมกันระหว่างประชาชนและผู้บริหารท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นสำคัญ

3. นโยบายการให้รางวัล เป็นคู่ทางอีกประการหนึ่งที่จะทำให้ท้องถิ่นสามารถหารายได้เพิ่มขึ้นอย่างเป็นกอบเป็นกำ เพราะการให้รางวัลผู้มีหน้าที่เสียภาษีครบถ้วนไม่หลีกเลี่ยงจะมีลักษณะเป็นมาตรการจูงใจให้การหลีกเลี่ยงเสียภาษียลดลงรางวัลอาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกได้แก่ การลดภาษีให้แก่ผู้ที่ชำระภาษีครบถ้วนตามกำหนดเวลาตามสัดส่วนของภาษีที่ได้เสียหรือชำระให้แก่ท้องถิ่น อีกลักษณะหนึ่งทำเป็นบัตรประกาศเกียรติคุณมอบให้แก่ผู้ชำระภาษีครบถ้วนตามกำหนดเวลา ในฐานะเป็นพลเมืองดีแห่งชุมชนที่ทุกคนควรให้เกียรติและยึดถือเป็นแบบอย่างที่ดีประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้คือ ความสามารถในการจัดเก็บรายได้ประเภทต่าง ๆ จากผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีได้อย่างครบถ้วนไม่ขาดตกบกพร่อง ไม่มีการคิดค้างเพราะการรั่วไหลของการจัดเก็บรายได้ไม่เพียงพอแต่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยากจน ไม่มีงบประมาณเพียงพอที่จะบริหารงานในหน้าที่ให้เกิดผลดีเท่านั้น หากแต่จะเป็นตัวอย่างที่ไม่ดีซึ่งมีการเลียนแบบหรือทำตามมากเท่าใดยิ่งทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีปัญหาด้านการเงินการคลังมากขึ้น

การจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ ควรดำเนินการตามหลักการดังต่อไปนี้

1. มีระบบข้อมูลที่ทันสมัย ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีอากรประเภทต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างไว้อย่างครบถ้วนและทันสมัย แต่เดิมมาท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลได้สร้าง “แผนที่ภาษี” ขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลเกี่ยวกับภาษีทุกประเภทในเทศบาล แผนที่ภาษีจะแสดงข้อมูลเกี่ยวกับผู้มีหน้าที่เสียภาษี ประเภทของภาษีอัตราภาษีทรัพย์สินที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีที่ตั้งของทรัพย์สิน ลักษณะการใช้ประโยชน์ของทรัพย์สิน โดยแผนที่ภาษีของเทศบาลจะแบ่งพื้นที่ออกเป็น “โซน” (Zone) แต่ละโซนแบ่งที่ดินเป็น “บล็อก” (Block) ภายในบล็อกแบ่งย่อยเป็น “แปลง” (Lot) ที่ดินซึ่งอาจมีสิ่งปลูกสร้างหรือไม่ก็ตามแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางรูปแบบอาจไม่มีการสร้างระบบจัดเก็บข้อมูลที่ทันสมัย เช่นเดียวกับเทศบาล เพราะเหตุผลว่าองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นใหม่หรือขาดแคลนงบประมาณในการจัดทำ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลที่ยกฐานะจากสุขาภิบาลเป็นต้น จึงสมควรที่จะได้ชี้แจงถึงคุณประโยชน์ของการสร้างระบบข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรมีข้อมูลเกี่ยวกับภาษีอากรให้ครบถ้วนและทันสมัย เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่นที่ครบถ้วนมีประสิทธิภาพ

2. เร่งรัดการจัดเก็บ เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีข้อมูลเกี่ยวกับรายได้อันเกิดจากภาษีอากรและอื่น ๆ ครบถ้วนและทันสมัยแล้ว มาตรการที่จำเป็นต้องดำเนินการต่อเนื่องก็คือ การจัดเก็บรายได้ดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ที่ขาดประสิทธิภาพอาจเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น ความเกียจคร้านไม่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ การเห็นแก่ผลประโยชน์แลกเปลี่ยนโดยมิชอบ การหลีกเลี่ยงการจัดเก็บเพื่อยังประโยชน์ให้เกิดแก่พวกพ้อง สาเหตุดังกล่าวทำให้เกิดปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างน่าวิตก ทางแก้ปัญหานี้จะต้องพยายามจัดปัญหาซึ่งเป็นสาเหตุให้หมดสิ้นไป การให้รางวัลผู้ทำดีและลงโทษผู้ทำชั่วในหน้าที่การงาน การจัดเก็บรายได้ที่เหมาะสมน่าจะเป็นหนทางที่จะแก้ปัญหานี้ได้อย่างน่าพอใจควรนำมาใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความเคยชินและได้รับประโยชน์ตอบแทนในความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการอย่างน่าพอใจ ซึ่งเป็นความปรารถนาสูงสุดของเจ้าหน้าที่ของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคน

3. มาตรการตรวจสอบ เป็นกระบวนการขั้นสุดท้ายในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้และเป็นมาตรการที่จำเป็นที่จะต้องจัดให้มีขึ้น เพราะถ้าขาดการตรวจสอบในการจัดเก็บรายได้ องค์กรไม่รู้ว่าการจัดเก็บรายได้เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วนมีอุปสรรคปัญหาอย่างไรควรจะแก้ไขอย่างไรเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในด้านการเงินการคลังขึ้น อันจะนำไปสู่ปัญหาการบริหารงานด้านอื่น ๆ ตามมา ซึ่งเป็นผลเสียแก่องค์กรเป็นอย่างยิ่ง

มาตรการตรวจสอบอาจทำได้หลายรูปแบบ ผู้บังคับบัญชาควรจะต้องเลือกกำหนดรูปแบบระยะเวลาและผู้มีอำนาจตรวจสอบที่เหมาะสมและเกิดผลดีแก่องค์กรเป็นสำคัญ โดยอาจตั้งคณะกรรมการเพื่อศึกษาและกำหนดมาตรการตรวจสอบที่บุคลากรขององค์กรมีความเห็นพ้องต้องกันที่จะนำมามาตรการดังกล่าวมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

ธรรมรัตน์ กิตติวิบูลย์ (2550, หน้า 54-61) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรและปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ดังต่อไปนี้

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ในความหมายของการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพนั้น โดยคำนิยามของคำว่า “ประสิทธิภาพ (Efficiency)” ซึ่งเป็นคำสามัญที่นิยมใช้ในความหมายของลักษณะ “ทำงานดี” การทำงานมีประสิทธิภาพก็คือการทำงานดี แต่ความหมาย

ในทางเศรษฐศาสตร์แล้ว “ประสิทธิภาพ” หมายถึง การสามารถบรรลุเป้าหมายให้ได้มากที่สุดเมื่อ กำหนดระดับค่าใช้จ่ายมาให้แล้วหรือการสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรก็คือ การจัดเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย หรือไม่มีการรั่วไหล โดยเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร เปรียบเสมือนเป็นการใช้ปัจจัยการผลิตหรือการใช้ทรัพยากรอย่างหนึ่ง ซึ่งถ้าใช้จ่ายมากเกินไปก็อาจได้รับประโยชน์น้อยกว่าเพื่อเทียบกับกรณีที่น่าไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น นอกเหนือจากที่กล่าวการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพย่อมจะมีผลทางด้านต่าง ๆ เช่น สนับสนุนให้ระบบภาษีมี่ความเป็นธรรม รัฐมีรายได้มากขึ้น อันเป็นการลดภาระด้านการขาดดุลและการได้เงินมาพัฒนาหรือใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ดังนั้นการที่จะถือว่าการจัดเก็บภาษีอากรมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นจำเป็นต้องมีเครื่องมือชี้ (Indicator) หรือมาตรฐานที่กำหนดขึ้น อย่างไรก็ตามบรรดานักเศรษฐศาสตร์หรือบรรดาผู้ที่อยู่ในแวดวงภาษีอากรยังไม่สามารถตกลงกันได้ว่าเครื่องชี้วัดประสิทธิภาพนั้นควรจะเป็นอย่างไร มีความหมายแค่ไหน ใช้ประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด แต่เครื่องชี้ที่พอจะเป็นที่ยอมรับกันในขณะนี้และนิยมใช้วัดหรือกำหนดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรนั้นมี 3 วิธีดังนี้

1. วัดจากค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ (Cost of collection) อดัม สมิท ถือหลักว่าการจัดเก็บภาษีที่ดีควรถือหลักประหยัด โดยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บควรจะต่ำไม่ใช่จัดเก็บภาษีได้มากแต่ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีก็น่ากลัว เช่นนี้อาจทำให้เงินรายได้ภาษีอากรเหลือน้อยลง

2. วัดจากรายได้ที่เก็บได้จริงกับรายได้ที่ควรจะได้ (Actual yields & potential yields) ตามวิธีนี้ เราจะต้องคำนวณว่าในการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทถ้าจะจัดเก็บให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยควรได้รายได้เท่าใด แล้วเปรียบเทียบกับรายได้ที่จะได้จริงของภาษีประเภทนั้น ๆ กับรายได้ที่ควรจะได้ก็จะทำให้เรารู้ว่าการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีนั้น ๆ มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

3. วัดจากค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีอากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance cost) ตามวิธีนี้จะถือหลักว่าภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บสูง ควรเป็นภาษีที่ผู้เสียค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎหมายต่ำ กล่าวคือ ภาษีที่มีประสิทธิภาพควรเป็นภาษีที่ง่าย มีข้อความแจ่มชัด และสะดวกแก่ผู้เสียภาษีอากรที่จะปฏิบัติตาม

กาญจนา ธีรบุญเรือง (2553, หน้า 12) ในการวัดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบล สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้กำหนดระดับความสำเร็จของอัตราการจัดเก็บรายได้ ตามแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งปรากฏตามตัวชี้วัด มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ โดยเปรียบเทียบระหว่างรายได้จากภาษีที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดเป้าหมายไว้ตามข้อบัญญัติ กับรายได้ภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจัดเก็บได้จริง โดยสามารถวัดได้ดังนี้

$$\text{การวัดประสิทธิภาพ} = \frac{\text{รายได้จากภาษีที่องค์กรบริหารส่วนตำบลจัดเก็บได้} \times 100}{\text{รายได้จากภาษีที่องค์กรบริหารส่วนตำบลกำหนด}}$$

เป้าหมายไว้ตามข้อบัญญัติ

นำค่าที่คำนวณได้มาวัดระดับความสำเร็จของอัตราการจัดเก็บภาษี หากค่าเฉลี่ยอัตราส่วนที่ได้ มากกว่าร้อยละ 70 ขึ้นไป หมายถึง ระดับความสำเร็จของอัตราการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นให้ถือว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลนั้นมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมาก มากกว่าร้อยละ 60 แต่ไม่เกินร้อยละ 70 หมายถึง ระดับความสำเร็จของอัตราการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นให้ถือว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลนั้นมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีปานกลาง เท่ากับร้อยละ 50 แต่ไม่เกินร้อยละ 60 หมายถึง ระดับความสำเร็จของอัตราการจัดเก็บภาษี ขององค์กรบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นให้ถือว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลนั้นมี ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีน้อย ต่ำกว่าร้อยละ 50 หมายถึง ระดับความสำเร็จของอัตราการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลยังขาดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

## 5.2 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดแนวทางการพัฒนารายได้โดยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี การจัดเก็บรายได้ของตนและประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น โดยการเสียภาษีอากร ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายการจัดเก็บรายได้ในแต่ละปีงบประมาณให้สอดคล้องกับสภาพที่เป็นจริงโดยการเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา
2. จัดทำแผนการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปี เช่น การรับชำระภาษีนอกสำนักงาน การรับชำระทางไปรษณีย์ การออกหน่วยบริการ
3. การประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนทราบ
4. ตรวจสอบรายการทรัพย์สินที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีอากรให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน
5. จัดประชุมชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
6. อำนวยความสะดวก สร้างความประทับใจให้แก่ประชาชน ผู้มาชำระภาษีที่สำนักงาน
7. ปรับปรุงระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้เป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษี

8. รักษามาตรฐานการจัดเก็บภาษีอากร และพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในการจัดเก็บภาษี

9. ใช้มาตรการบังคับจัดเก็บภาษี กรณีผู้หลีกเลี่ยงไม่ชำระภาษี เช่น การฟ้องคดี/ การยึด/อายัดและขายทอดตลาดตามที่กฎหมายกำหนด

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ หมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงานต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับปัจจัยในด้านๆ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้นโยบายในการบริหารจัดการขององค์กร และให้เกิดความพึงพอใจต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

## 6. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์มีความสำคัญต่อการประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกระเจียว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นอย่างยิ่ง เนื่องด้วยการประชาสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญด้วยรูปแบบการดำเนินงานที่แตกต่างตามลักษณะขององค์กร

การประชาสัมพันธ์ มาจากคำว่า “ประชา” กับ “สัมพันธ์” ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Public Relations” หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า “PR” และขยายความของคำว่าประชาสัมพันธ์ให้เห็นเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น ดังนั้น จึงหมายถึง ความพยายามที่มีความวางแผนและเป็นกระทำที่ต่อเนื่องในอันที่มีอิทธิพลเหนือความคิดจิตใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยการกระทำสิ่งที่ดีมีคุณค่าให้กับสังคม เพื่อให้ประชาชนเหล่านี้มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน กิจกรรมและบริการ หรือสินค้าของหน่วยงานและเพื่อที่จะได้รับการสนับสนุน ความร่วมมือที่ดีจากประชาชนเหล่านี้ในระยะเวลา

นิยามการประชาสัมพันธ์นั้นมีมากมายหลายรูปแบบ นักวิชาการหลายคนได้เขียนเอาไว้ และมีข้อแตกต่างกัน เช่น การประชาสัมพันธ์เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับบุคลากรภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันและหวังผลให้เกิดความร่วมมือ และการสนับสนุนการดำเนินงานจากบุคลากรภายในและภายนอก นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการคนอื่นที่ให้ขยายความเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เพิ่มไปในทิศทางของกระบวนการจัดการที่มีลักษณะของการวางแผนล่วงหน้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน และมีแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มุ่งเน้นการดำเนินงานในระบบของในระบบของการสื่อสารแบบสองทางซึ่งจะเป็นประโยชน์โดยรวมต่อความสำเร็จของสถาบันและงานอย่างราบรื่น

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง วิธีการ กระบวนการในการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับประชาชนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งระหว่างสมาชิกในองค์กรด้วย เพื่อจะให้เกิดความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานของ

การประชาสัมพันธ์มีวัตถุประสงค์พื้นฐานอยู่ที่การสร้างเสริมศรัทธา สร้างความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง โดยใช้กระบวนการสื่อสารเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

### 1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

1.1 เพื่อสร้างความนิยมศรัทธา คือ การสื่อสารเพื่อให้เกิดการกระตุ้นในการสร้างความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชน ให้เกิดความนิยมเลื่อมใสศรัทธาในนโยบายและการดำเนินงานกิจการต่าง ๆ ของสถาบัน รวมทั้งผลงานต่าง ๆ ที่ได้กระทำมาแล้ว

1.2 เพื่อป้องกันและรักษาชื่อเสียง คือ การสื่อสารที่ป้องกันไม่ให้กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเกิดความเข้าใจผิดในตัวในตัวขององค์กรได้ โดยจะต้องพยายามค้นหาสาเหตุที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเพื่อหาช่องทางป้องกัน

1.3 เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจต่อองค์กร คือ การสื่อสารเพื่อให้รายละเอียดที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจที่ดี ให้ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและการดำเนินงานขององค์กรตลอดจนข่าวคราวความเคลื่อนไหว ซึ่งนับว่าเป็นการปูพื้นฐานแห่งความเข้าใจในตัวองค์กร

1.4 เพื่อแสวงหาความร่วมมือและกานสนับสนุน

### 2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.1 เพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดที่เกิดขึ้น เช่น ข่าวลือให้ด้านลบขององค์กรซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจผิด โดยจะต้องทำการหาสาเหตุและขจัดแหล่งต้นเหตุ โดยแสวงหาหนทางในการทำความเข้าใจ ซึ่งแจ้งให้กระจ่างชัด

2.2 เผยแพร่ผลงานของนักศึกษา ผลงานวิชาการของบุคลากรทางการสอน

2.3 เสริมสร้างแรงจูงใจให้เกิดความรัก และความศรัทธาต่อมหาวิทยาลัย

2.4 เสริมสร้างบรรยากาศการทำงานภายในมหาวิทยาลัยให้เป็นบวก

การรับรู้ข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์นั้นเป็นกระบวนการแปลความหมายจากสิ่งเร้าที่มาจากสื่อประชาสัมพันธ์ซึ่งผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งผู้ส่งสารต้องมีการกระตุ้นให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจและตีความข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

### 3. ความหมายของการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ ได้มีนักวิชาการ และนักนิเทศศาสตร์ ได้ให้คำนิยามความหมายของการประชาสัมพันธ์ (Public relation) ไว้หลากหลาย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

คัทลิป เซ็นเตอร์ และบรูม (Cutlip, Center & Broom, 1971, pp.402-403 ; อ้างถึงใน นนทพร สุกุมลจันทร์, 2553, หน้า 12) นักวิชาการด้านนิเทศศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยจอร์เจีย และมหาวิทยาลัยซานดิเอโก ผู้ซึ่งมีบทบาทต่อวิชาการประชาสัมพันธ์อย่างยิ่งได้สรุปความหมายของ

การประชาสัมพันธ์ว่า หมายถึง หน้าที่ในการส่งสารซึ่งทางการบริหารนั้นเป็นหน้าที่ที่จะสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานและประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความสำเร็จ หรือล้มเหลวของหน่วยงาน

โบวีและทิว (Bovee & Thill, 1992, p.524 ; อ้างถึงใน นนทพร สุกุมลจันทร์, 2553, หน้า 12) ให้นิยามการประชาสัมพันธ์ว่าเป็นความพยายามที่มีการวางแผนล่วงหน้าเพื่อสร้างอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชน โดยอาศัยหลักการที่ดีและการกระทำอย่างมีความรับผิดชอบ ด้วยวิธีการสื่อสารสองทางในอันที่จะสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน

นนทพร สุกุมลจันทร์ (2553, หน้า 11) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการที่องค์กรปฏิบัติดำเนินการเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีถูกต้องต่อกัน ระหว่างหน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ กับกลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง เป็นขบวนการสื่อสารสองทาง (Two-way communication) นั่นคือหน่วยงานที่ดำเนินการประชาสัมพันธ์ จะต้องทำหน้าที่ในการส่งและรับสารจากประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าวัตถุประสงค์ส่วนหนึ่งของการประชาสัมพันธ์ก็เพื่อการชักจูงประชามติด้วยวิธีการสื่อสารเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความรู้ ความเข้าใจ และความรู้สึกนึกคิดอันดีต่อหน่วยงาน สถาบัน หรือองค์กร ดังนั้น งานประชาสัมพันธ์จึงไม่ใช่เป็นเพียงการเผยแพร่ข่าวสาร แต่งานประชาสัมพันธ์เป็นงานในเชิงสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมาย เป็นงานส่งเสริมและสร้างสัมพันธ์ภาพให้ราบรื่น ป้องกันและแก้ไขความผิด ลดความขัดแย้งต่าง ๆ ระหว่างสถาบันหรือองค์กรกับประชาชน

ผู้วิจัยสรุปว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการสื่อสารที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน รวมทั้งแก้ไขความเข้าใจผิดนำไปสู่ความรู้สึกที่ดีต่อกัน ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันจะสามารถพัฒนาสู่ความร่วมมือและความสามัคคี

## 7. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับด้านบริการ

### 7.1 ความหมายของการให้บริการ

การบริการ มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลายทรรศนะ ดังนี้

การบริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอราคาขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ



การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้บริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

คำว่า “Service” ถ้าแยกออกมาตามตัวอักษรแล้วให้ได้ความหมายของการบริการที่ดีสามารถแยกออกได้ดังนี้

S = service mind คือการมีใจใฝ่บริการ ประารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

E = enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

R = readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าจะจะเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่าและสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = endurance คือความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉย ๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้ ขี้บ่น เอาแต่ใจ ผู้ให้บริการก็ต้องใช้ความอดทนอดกลั้นให้มากที่สุด

เบญชภา แจ่มเวชฉาย (2559, หน้า 7) กล่าวว่า การบริการหมายถึงการแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้ หรือไม่ สามารถจับต้องได้เพื่อ เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

เลทิเนน (Lehtinen, 1982, pp.314-321) ได้อธิบายว่าการบริการคือกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotler, 1997, p.175) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

กรอนรูส (Gronroos, 1990, p. 46) ได้ขยายความคำว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากจับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และหรือลูกค้าบริษัทผลิตสินค้า และหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

จากความหมายดังกล่าว ทำให้พิจารณาเห็นถึงความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ ซึ่งล้วนแล้วแต่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า และเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นอย่างมาก เพราะทุกองค์กรใจแต่ละธุรกิจด้านบริการมุ่งเน้นการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ

## 7.2 ความหมายของคุณภาพบริการ

เนื่องจากการบริการเป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้จึงเป็นการยากที่จะทำการประเมินคุณภาพของการบริการแต่นักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้ให้คำนิยามและแนวทางในการประเมินคุณภาพของการบริการไว้น่าสนใจ ดังนี้

ดักลาส (Douglas , 2007, pp.977-988) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึงทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

เอทเซล (Etzel, 2014, pp.80-92) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรคำนึงถึง ดังนี้

1. การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค
2. ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
3. พยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

เบญชญา แจ่มเวชฉาย (2559, หน้า 8) กล่าวว่าคุณภาพการบริการหมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่ คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกันดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค

คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องการกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

## 7.3 ลักษณะการบริการ

การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้ (Kotler, 1997, p.128)

1. ไม่มีตัวตนไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่าบริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ

2. 'ไม่แน่นอนมีความหลากหลาย (Variability) หมายความว่าคุณภาพ ของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อใดที่ไหนและอย่างไร

3. 'ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) กล่าวคือการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันดังนั้นผู้ให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียวในเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้นไม่เพียงเท่านั้นผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกันส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

4. 'ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บเอาไว้ได้ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหาแต่ถ้าลักษณะความต้องการมีไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือในบางกรณีก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

เพนซานสกีร์ และโทมัส (อ้างถึงใน ชัชชัย ศิริมณี (2554, หน้า 45) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก (Accessibility) โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของการเดินทาง
3. ความสะดวกและอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้บริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

มิลเล็ท (Millett, 1954, p.4) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Time service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amble service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right at the geographical) Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

คาส และดาเน็ต (อ้างถึงใน ชัชชัย ศิริมณี, 2554, หน้า 45) มีความเห็นว่า หลักเกณฑ์สำคัญในการให้บริการที่ควรปฏิบัติ คือ

1. การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเฉพาะเรื่องงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการให้อยู่ในขอบเขตเรื่องการบริหารขณะปฏิบัติงาน

2. การให้บริการในลักษณะเป็นทางการ (Universality) เป็นการให้ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการในลักษณะเป็นทางการ โดยยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งอาจทำให้เสียภาพพจน์ได้ ผู้ให้บริการจะต้องยึดถือการให้บริการแก่ผู้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) เป็นการที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างสุขุม โดยระวังรักษารมณณ์ส่วนตัวไม่ก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ

จากคุณลักษณะและคุณภาพของการบริการที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่วัดผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับตามความต้องการนั้น ๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ

โกลเบอร์ก (Gothberg, 1986, p. 195) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในการบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้ากันได้เป็นอย่างดี

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's need hierarchy) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เป็นทฤษฎีที่อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีความต้องการอย่างอื่นเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่มีสิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่มียังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน ซึ่งมาสโลว์ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ ได้แก่ ความต้องการในปัจจุบันที่ทำให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม ความต้องการทางเพศ และความต้องการอื่น ๆ ทำร่างกายต้องการ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าว จะเป็นเครื่องกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการนี้กลายเป็นสิ่งสำคัญเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการนี้จะเกี่ยวกับทางด้านร่างกายและความปลอดภัยจากอันตรายเพื่อจะทำให้ชีวิตมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่น ความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินตลอดจนการได้รับการคุ้มครองปกป้องจากการคุกคามทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมถึงความมั่นคงในการทำงานด้วย

3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการที่ได้ผ่านความต้องการขั้นที่ 1 และที่ 2 ที่ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะเริ่มมีความต้องการทางสังคมทำให้เป็นที่ยอมรับของสังคม โดย การเข้าเป็นสมาชิกองค์กรต่าง ๆ หลังที่จะให้ได้รับการยอมรับ ความรัก ความเป็นมิตร ความรู้สึกมีพรรคพวก ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความรู้สึกมีส่วนร่วมและอยู่ร่วมกัน ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ จะคลหาสมาคมกับบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้สังคมตอบสนองความต้องการของตน

4. ความต้องการยกย่องให้เกียรติและได้รับความเชื่อถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากปัจจัยภายในที่เกี่ยวกับความนิยมนับถือ เช่น การเคารพตัวเอง การเป็นตัวของตัวเองและความสำเร็จ และปัจจัยภายนอกได้แก่ สถานภาพการยอมรับนับถือ ความสนใจ เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางสังคม ก็จะมุ่งหาทางสนองตอบความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นไปอีกเป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือคนและรู้สึกว่าคุณค่าให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตนและต้องการความมีชื่อเสียงดีเด่นดังในสังคม ต้องการให้ตนดีเด่นกว่าบุคคลอื่นในสังคมเดียวกัน ต้องการยกระดับสถานภาพของตนให้สูงยิ่งขึ้น

5. ความต้องการให้ความใฝ่ฝันของตนเป็นจริง หรือ การบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการที่คนทุกคนวาดฝันไว้ หรือมีอุดมการณ์ เช่น ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับผลสำเร็จตามที่แต่ละคนปรารถนา เป็นความต้องการขั้นสุดท้ายและเป็นความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิตของมนุษย์ คือความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด หรือนึกฝันที่อยากจะประสบความสำเร็จ เป็นความประสบความสำเร็จในสิ่งที่คุณเองต้องการหรือเป็นความปรารถนาสูงสุด ซึ่งความต้องการขั้นสุดท้ายที่บุคคลแต่ละคนอาจจะไปสู่จุดมุ่งหมายแต่บางคนอาจจะไปไม่ถึงจุดมุ่งหมายในชีวิตก็เป็นได้ ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคลนั้นเป็นสำคัญ

ผู้วิจัยสรุปว่า แนวคิดทฤษฎีด้านบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในการเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้ครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไป หรือการบริการเชิงพาณิชย์ ตลอดจนจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและการได้รับการบริการจากภาครัฐ

## 8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พจนานต์ วิชัยยา (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อ

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่ง มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้สูง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีให้กับ องค์การบริหารส่วนตำบล ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล คือปัจจัยด้านอาชีพของผู้เสียภาษี แต่ปัจจัยด้านรายได้ ต่อเดือน สถานภาพสมรส และความพึงพอใจในการเสียภาษีของผู้เสียภาษีไม่มีผลกระทบต่อ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในระดับต่ำและพบว่าระดับความรู้มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีแต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำนึกในหน้าที่เสียภาษี ประชาชนมี ความสำนึกในหน้าที่เสียภาษีในระดับดีมาก และปัจจัยด้านอาชีพ รายได้ต่อเดือน และความ พึงพอใจในการเสียภาษีไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบล

ณรงค์ฤทธิ์ ประสิทธิินาค (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความรู้และทัศนคติต่อ การชำระภาษีของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมือง จังหวัดระยอง วัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาว่าประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี มีความรู้และความเข้าใจใน การเสียภาษีมากน้อยเพียงใด และมีปัจจัยใดที่มีผลต่อความรู้และความเข้าใจในการเสียภาษี 2) เพื่อ ศึกษาว่าประชาชนมีทัศนคติอย่างไรในการเสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย และมี ปัจจัยใดที่มีผลต่อทัศนคติที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับชำระภาษีของผู้มี หน้าที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่ายส่วนใหญ่มีความรู้ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.80 สำหรับความคิดเห็นของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยปานกลาง โดยในเรื่องประชาชนผู้เสียภาษีเห็นว่าเป็นหน้าที่ของ ประชาชน เห็นด้วยมาก รองลงมาในเรื่องมีความสมัครใจในการชำระภาษีให้กับองค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านค่าย ในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดมากน้อยเพียงใด เห็นด้วยปานกลาง และเมื่อ เปรียบเทียบทัศนคติ และความรู้ของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย พบว่า ปัจจัยเพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพและรายได้มีผลต่อความรู้ของผู้เสียภาษีต่อการชำระ ภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย และการศึกษาและอาชีพ มีผลต่อทัศนคติของผู้เสีย ภาษีต่อการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย

วชิรา หล้าประมุข (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ภาษีสรรพากรของสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อวัด ประสิทธิภาพด้านการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพากรของสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อ

เสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพากรของสำนักงานสรรพากร จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพากรเปรียบเทียบกับประมาณการ จัดเก็บได้ต่ำกว่าประมาณการในปีงบประมาณ 2554 – 2556 และสามารถจัดเก็บภาษีได้สูงกว่า ประมาณการในปีงบประมาณและมูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัด (GPP) ระหว่างปีงบประมาณ 2554 – 2556 สามารถจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพากรโดยเฉลี่ยเพียงร้อยละ 2.88 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัด ในขณะที่ประมาณการจัดเก็บมีสัดส่วนเฉลี่ยที่อัตราร้อยละ 3.03 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัด พิจารณาสัดส่วนผลการจัดเก็บเปรียบเทียบกับประมาณการและมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวม ภายในประเทศ (GDP) ระหว่างปีงบประมาณ 2554 – 2556 สามารถจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพากรโดย เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 0.04 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศในขณะที่ประมาณการจัดเก็บ มีสัดส่วนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 0.05

สรุณา ข้อเพชร (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารการ จัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อ ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า การบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดินนั้นถือได้ว่าเป็นภาษีตัวหนึ่งที่ท้องถิ่นทำการจัดเก็บอยู่ในข่ายที่มีประสิทธิภาพดัชนีวัด ประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาลในแต่ละภาคอยู่ในเกณฑ์ที่มี ประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ซึ่งมีความใกล้เคียงกัน ดังนี้ คือ ภาค กลางมีดัชนีวัดประสิทธิภาพเท่ากับ 6.31 ภาคเหนือมีดัชนีวัดประสิทธิภาพเท่ากับ 6.31 ภาค ตะวันออกมีดัชนีวัดประสิทธิภาพเท่ากับ 6.57 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีดัชนีวัดประสิทธิภาพ เท่ากับ 2.59 ภาคตะวันตกมีดัชนีวัดประสิทธิภาพเท่ากับ 4.61 ภาคใต้มีดัชนีวัดประสิทธิภาพ เท่ากับ 3.06 ในการบริหารการจัดเก็บภาษีประเภทนี้แม้พบว่าเป็นเทศบาลดังกล่าวอยู่ในข่ายที่มี ประสิทธิภาพก็ตาม แต่ท้องถิ่นจำเป็นต้องส่งเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดเท่าที่ จะทำได้เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถมีรายได้มาจัดการบริหารภายในท้องถิ่นได้อย่างสมบูรณ์มากขึ้น

สุพจน์ แสงฉาย (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ จัดเก็บภาษี ของเทศบาลเมืองลำพูน วัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลเมืองลำพูน 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลเมืองลำพูน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ จัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดเก็บภาษีส่วนใหญ่ เกิดจากการ ขาดความรู้ ความเข้าใจและจิตสำนึกเกี่ยวกับการชำระภาษี รวมทั้งประโยชน์ที่เกิดขึ้น



จากการไปชำระภาษี ทั้งความรู้ของประชาชนและบุคลากรที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษี สรุปว่าจากผลการศึกษาปัจจัยที่มี ผลต่อการไปชำระภาษีของประชาชน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีผลต่อการไปชำระภาษี ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การ รักรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการไปชำระภาษี ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพและความรู้เกี่ยวกับภาษี โดยพบว่า ประชากรตัวอย่างที่มีอายุ 40 - 50 ปี สถานภาพสมรส มีอาชีพค้าขายและประกอบอาชีพส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาทต่อเดือน เป็นกลุ่มที่มีการชำระภาษีให้แก่เทศบาลมากที่สุด จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นกลุ่มที่มีความพร้อมทั้งในด้านอายุ อาชีพการเงิน และสถานภาพทางครอบครัว จึงอาจเป็นสาเหตุให้กลุ่มดังกล่าว สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารและเกิดตระหนักถึงภาระหน้าที่ของตนในการชำระภาษี ดังนั้นเทศบาลควร จัดให้มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจแก่กลุ่มอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น อีกปัจจัย หนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี คือ ความรู้เกี่ยวกับภาษี

ธิวาลักษณ์ นาวิ (2556, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาในการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินของ สำนักงานเขตปทุมวัน วัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาปัญหาในการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตปทุมวัน 2) เพื่อศึกษาปัญหาในการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินให้กับสำนักงานเขตปทุมวัน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาสำคัญในการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตปทุมวัน ในด้านบุคลากร ได้แก่ การขาดบุคลากรที่ชำนาญการทางด้านกฎหมาย ขาดการอบรมก่อนการปฏิบัติงานบุคลากรบางส่วนยังไม่ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ขาดความขยันขันแข็งในการทำงาน ขาดความสำนึกและความกระตือรือร้นในการทำงาน ในด้านงบประมาณ ได้แก่ การรับการจัดสรรงบประมาณน้อยไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ไม่มีงบประมาณเพียงพอในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในด้านการบริหารการจัดการ ได้แก่ การที่ขั้นตอนในการวางแผนค่อนข้างยาว ทำให้ผู้ปฏิบัติมีเวลาทำงานน้อยปัญหาในการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินของประชาชนในส่วนของปัญหา ในขั้นตอนก่อนชำระภาษี ได้แก่ การที่ประชาชนทั่วไปจำนวนมากไม่มีความรู้ทางด้านภาษีปัญหาของขั้นตอนการชำระภาษี ได้แก่ ข้อมูลการชำระภาษี ไม่มีการจัดเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้เสียภาษีต้องกรอกแบบฟอร์มซ้ำเมื่อมายื่นชำระภาษี ซึ่งจะเกิดความล่าช้าและผิดพลาดได้ ในกรณีที่มีข้อมูลจำนวนมากแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการชำระภาษี ให้กับประชาชน ควรดำเนินการให้ข่าวสารข้อมูลโดยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงรายละเอียดที่สำคัญของภาษี โรงเรือนและที่ดิน ทำความเข้าใจกับประชาชนผู้เสียภาษีว่า ภาษีที่เสียไปจะย้อนกลับคืนมาที่เขาในรูปแบบใดบ้าง ลดอัตราภาษีให้สำหรับผู้ชำระภาษีที่ยื่นชำระภาษีตรง

ตามกำหนดเวลาต่อเนื่อง การเพิ่มอัตราภาษีในกรณีที่ยื่นชำระภาษีช้ากว่ากำหนด รวมทั้งการดำเนินมาตรการทางด้านกฎหมาย

เสาวลักษณ์ ใจเรือน (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งด้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งด้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งด้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งด้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งด้อม อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมพบว่าทั้งปัจจัยด้านสถานที่วัดคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี ด้านจิตสำนึก ความรู้ความเข้าใจและความเต็มใจในการชำระภาษี และด้านการกำหนดอัตราภาษี เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 80 และเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาจากงบแสดงฐานะการเงิน พบว่า ประสิทธิภาพทางการจัดเก็บภาษี ซึ่งมีความก้าวหน้ามีการพัฒนาทางการจัดเก็บภาษีได้ดีขึ้นผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ทำให้จัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้นและสามารถจัดเก็บได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยประชาชนยินยอมจ่ายภาษีด้วยความสมัครใจ จนได้รับรางวัลจัดเก็บภาษีประจำปี 2550 ประเภทรางวัลชมเชยเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 100,000 บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน) จากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2) ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการ แก้ไขปัญหาการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งด้อม ว่าควรจัดทำการศึกษาเพื่อความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดเก็บภาษีและประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี เพื่อเป็นการให้ความรู้ความเข้าใจและชี้แจงในแต่ละชนิดของการเสียภาษีให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้ประชาชนได้ทราบถึงประโยชน์ของการเสียภาษีโดยชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือ ควรส่งหนังสือแจ้งการประเมินเพื่อเสียภาษี (ภ.บ.ท.5) และ (ภ.ป.3) ให้เร็วขึ้นและควรให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับหรือข้อกำหนดในการเสียภาษีด้วย

ธรรมรัตน์ กิตติวิบูลย์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร

อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพในระดับดี ความรู้ความเข้าใจ จิตสำนึก ความร่วมมือ ความถี่ในการชำระภาษีของประชาชน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทของ อบต. ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการชำระภาษี อยู่ระดับปานกลาง สำหรับปัญหาและอุปสรรค พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีพอ โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทของ อบต. และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการชำระภาษีของประชาชนถือเป็นสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

อุบล ะ ไวทย์ (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการจัดเก็บรายได้ สามารถแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ 1) ปัญหาด้านองค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดเก็บรายได้ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้มีจำนวนไม่เพียงพอ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ต้องทำหน้าที่อื่น ๆ นอกเหนือจากการจัดเก็บรายได้ จึงไม่สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่หลักของตนได้อย่างเต็มที่ 2) ปัญหา ด้านการบริหารจัดเก็บภาษี ซึ่งมีสาเหตุสำคัญจากการไม่ได้ทำทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ รวมทั้ง การไม่ได้ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร 3) ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมจากการมีฐานภาษีแคบ เพราะประชาชนส่วนใหญ่ในเขตพื้นที่ อบต. มีรายได้น้อยไม่เพียงพอต่อการเสียภาษี และประชาชนยังขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการชำระภาษีเพื่อพัฒนาท้องถิ่น 4) ปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการจัดเก็บรายได้ของ อบต. ที่มีการตั้งงบประมาณการรายรับในแต่ละปีต่ำกว่าศักยภาพที่แท้จริง ซึ่งส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของหน่วยงานตน

สกวรัตน์ เสวตะพุกกะ (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย วัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาปัจจัยการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพ

การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี ปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไป ได้แก่ การที่เจ้าหน้าที่มีหน้าที่จัดเก็บควรมีการเข้ารับการฝึกอบรมเพราะจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในด้านการจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น สามารถให้ความรู้แก่ประชาชนในการเสียภาษี ก่อนที่จะดำเนินการจัดเก็บภาษี ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการดำเนินการจัดเก็บภาษีในการชำระภาษี เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาที่ต้องปรับปรุงในด้านการเตรียมความพร้อม ได้แก่ ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อชำระภาษี การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องภาษี การจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนวิธีการชำระภาษี การให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องภาษี ด้านสถานที่ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีเห็นว่าควรจัดหาน้ำดื่มและหนังสือพิมพ์มาไว้บริการให้มากขึ้น สถานที่ในการชำระภาษี ห้องน้ำสำหรับไว้บริการและที่นั่งรอไม่เพียงพอ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ในการชำระภาษีของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความพร้อมที่ชำระภาษี แต่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการที่ตั้งไว้ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี โครงสร้างภาษีอากร บทบาท และหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ พบว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการชำระภาษีและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานแต่เจ้าหน้าที่บางส่วนที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมทำให้ยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับจัดสรรมาจากส่วนกลาง และไม่ทราบถึงรายได้ที่ไม่ใช่รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการทำงานความมีการวางแผนการจัดเก็บภาษีและรายงานลูกหนี้ภาษีเป็นประจำปี สำหรับปัญหาและอุปสรรคพบว่าผู้มีหน้าที่ชำระภาษีไม่มีความรู้ความเข้าใจทำให้เกิดปัญหา ไม่แจ้งข้อมูลให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบถึงการย้าย หรือ การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ การซื้อขาย ที่ดิน ทำให้ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันเกิดปัญหาในการจัดเก็บภาษี เกิดภาษีค้าง ตลอดจนความพร้อมของบุคลากรซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่มีเพียงพอกับปริมาณงาน แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพควรให้เจ้าหน้าที่อบรมเรียนรู้งานและเข้าใจให้ประชาชนในเรื่องการชำระภาษีทั้งรูปแบบและวิธีการชำระภาษี มีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

สาคร บุญส่ง (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอด่านช้าง จังหวัดกาญจนบุรี วัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอด่านช้าง จังหวัดกาญจนบุรี 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างด้านความถูกต้องครบถ้วนในการจัดเก็บรายได้ ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีด้านผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดเก็บภาษี ของประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอด่านช้าง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอด่านช้าง

จังหวัดกาญจนบุรี ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษี ด้านผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดเก็บภาษี และด้านความถูกต้องและครบถ้วนในการจัดเก็บภาษี 2) ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความถูกต้องครบถ้วนในการจัดเก็บภาษี ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษี และด้านผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดเก็บภาษีของประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกโดยมีค่าความสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.20 – 0.42 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สร้อยเพชร ลิสนิ (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรภาค 6 วัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร และปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง 1 เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร และสภาพแวดล้อมอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร และสภาพแวดล้อมอื่น มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านนโยบายการจัดเก็บภาษีอากร กลุ่มตัวอย่าง 2 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร แลสภาพแวดล้อมอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร และสภาพแวดล้อมอื่นมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร

เพ็ญญา ยนต์ชมภู (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลกรณีศึกษาเปรียบเทียบในจังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ 2) เพื่อศึกษากลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลมี 4 ด้าน ดังนี้ 1) การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการจัดเก็บรายได้ 1.1) การประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น มีการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจประโยชน์การจัดเก็บรายได้ของ อบต. อย่างทั่วถึง

และต่อเนื่องการแจ้งเตือนให้ผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน เร่งรัดติดตามลูกหนี้ค้างค้าง 1.2) การปรับปรุงแบบการให้บริการ เช่น การออกให้บริการนอกสถานที่ การจัดการประชาชนเข้าถึงได้ง่าย 1.3) การสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ชำระภาษี โดยการจัดทำโครงการคืนกำไรผู้เสียภาษี ให้รางวัลแก่ผู้มาชำระภาษี 1.4) การออกข้อบังคับ/ข้อบัญญัติการจดทะเบียนรายได้อื่น นอกจากภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องถิ่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพื่อให้สามารถจดทะเบียนรายได้เพิ่มเติม 2) การจัดการปัจจัยนำเข้าที่มีประสิทธิภาพ 2.1) บุคลากรที่มีความพร้อม มีความรู้ความสามารถในการจดทะเบียนรายได้เป็นอย่างดี 2.2) ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการงบประมาณ และให้การสนับสนุนการพัฒนางานจดทะเบียนรายได้อย่างแท้จริง เช่น การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน โครงการคืนกำไรผู้เสียภาษี การฝึกอบรมบุคลากร 2.3) การจัดสถานที่ของ อบต. เป็นสัดส่วนสะดวกต่อการให้บริการชำระภาษี โดยมีการจัดทำผังแสดงขั้นตอนการชำระภาษีโดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอยแนะนำตลอดเวลาราชการ 2.4) ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการแก่ประชาชน 3) การจัดการกระบวนการจดทะเบียนรายได้ 3.1) มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย มาตรการที่ชัดเจน 3.2) การจัดการขั้นตอน แผนผัง ป้าย วิธีการ มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน 3.3) ดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ 3.4) การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเพื่อประโยชน์ในการจดทะเบียนรายได้ 4) การติดตามและตรวจสอบการจดทะเบียนรายได้ 4.1) มีการรายงานความก้าวหน้าในการจดทะเบียนรายได้ การประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการหรือกิจกรรมตามแผนงานที่วางไว้ให้ผู้บริหารทราบเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในอนาคต 4.2) มีการสรุปประเด็นปัญหาแนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการจดทะเบียนรายได้

สุรารัตน์ แก้วประเสริฐ (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาพระงาม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจดทะเบียนภาษีของเทศบาลเขาพระงาม พบว่า การจดทะเบียนภาษีของเทศบาลเขาพระงาม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน เทศบาลมีนโยบายการประหยัดค่าวัสดุที่ใช้ในการจดทะเบียนภาษี โดยการวางแผนด้านภาระค่าใช้จ่ายการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่อำนวยความสะดวกมีความคับแคบ แต่มีนั่งรอ ในด้านการใช้กฎหมายที่เป็นอุปสรรคในการจดทะเบียนอัตราค่าภาษีมีความเหมาะสมในด้านการบริหารการจดทะเบียนภาษี เทศบาลเขาพระงาม มีการแจ้งข้อมูล วันและเวลาที่สอดคล้องปัญหาและอุปสรรคด้านค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียนภาษี ส่วนใหญ่พบปัญหาเกี่ยวกับอัตราการจัดเก็บภาษีมากเกินไป ผู้เสียภาษีได้รับใบเสร็จล่าช้า และค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้เสียภาษี ข้อเสนอแนะในด้านค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียนภาษี ส่วนใหญ่เสนอแนะให้ลดอัตราค่าภาษีให้ลดน้อยลง แจ้งหนังสือให้ผู้เสียภาษีด้วยตนเอง และลดค่าใช้จ่ายด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บ

ศิริพร สีสว่าง (2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี วัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี 2) เพื่อการศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ลำดับแรกคือ ด้านสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ และด้านงบประมาณ ตามลำดับ 2) ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ลำดับแรก คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำ รองลงมาคือ ด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก และด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย ตามลำดับ 3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีมีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อัญชญา รักษาธรรม (2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ วัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ผลการศึกษาพบว่า ปัจจุบันการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่ายังขาดประสิทธิภาพ โดยมีปัญหา อุปสรรคคือ การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ขาดเครื่องที่มีประสิทธิภาพ ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการชำระภาษี แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ คือ การจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เพียงพอต่อปริมาณงานและมีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ การปรับลดขั้นตอนในการทำงาน การขยายเวลาให้บริการและออกบริการนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้และตระหนักถึงความสำคัญของการชำระภาษี การปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน การติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนการจัดเก็บรายได้เป็นประจำ

คลุเดียร์ (Claudia, 2009, Abstract ; อ้างถึงใน อัญชนา รักษาธรรม, 2558, 44) ได้ทำการศึกษาเรื่องวิธีการเพื่อการจัดการคุณภาพมีผลต่อการจัดเก็บภาษีอากร : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โคลัมเบีย พบว่า ขณะที่ได้พบหลักฐานการแนะนำในการสนับสนุนความคิดที่ว่าเงินทุนด้านมนุษย์ของกำลังการผลิตขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญมาก และจะมีข้อมูลที่สมบูรณ์ได้ในแง่ของด้านต้นทุนมนุษย์ที่มีความจุขององค์กร ในแง่ของสภาพแวดล้อมทางการเมืองขณะนี้มีการกำหนดข้อมูลดังกล่าวของโคลัมเบียท้องถิ่นรัฐบาล

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมประเด็นของการศึกษาที่สนใจจาก แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยการพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เหมาะสมในการนำมาเป็นข้อมูลประกอบในกระบวนการสร้างกรอบแนวคิด และกระบวนการสร้างแบบสอบถามตามประเด็นต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจุิว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีประเด็นสำคัญ 4 ด้าน คือ ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์, ด้านการบริการ, ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร และด้านอัตรา/ประเภทภาษี