

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. โครงสร้างการคลังท้องถิ่น
4. แนวคิดเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บรายได้
5. ข้อมูลเทศบาลตำบลเขาสมิง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546 : 457) ให้ความหมายของคำว่าบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เป็นไปด้วยความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การให้บริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการบุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับการช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินให้หลากหลายวิธีจุดสำคัญ คือ การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

มณูญ ศิริวรรณ (2542 : 12-13) ได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICES ดังนี้

1. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า
2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
3. R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือ และให้เกียรติลูกค้า
4. V = Voluntaries Manner ความสมัครใจ และเต็มใจที่จะบริการ
5. I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเป็นการเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กร
6. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
7. E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงและการกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

นอกจากนี้ Service ยังมีความหมายอื่นๆ ด้วย เช่น Satisfaction สร้างความพึงพอใจ Expectation เป็นไปตามความคิดหวัง Reliability เชื่อมั่นได้ Value สิ่งที่ทำนั้นมีประโยชน์ Information ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง Competence บริการอย่างสามารถเชี่ยวชาญ Electronics ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การทำให้ผู้เสียหายได้รับความพึงพอใจ ประทับใจ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติ กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน กระตือรือร้นที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เสียหาย อำนวยความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค และความโปร่งใส

#### ส่วนประกอบของงานบริการ (Service Mix)

แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์ (2542 : 18) ได้อธิบายส่วนประกอบของงานบริการ ได้แก่

1. กลุ่มที่มีผลก่อนการรับบริการ (Pre-Service Factors)
  - 1.1 ภาพพจน์ กิตติศักดิ์ ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)
  - 1.2 ความเชื่อถือ ไว้วางใจของบริษัท (Creditability of Company)
  - 1.3 ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of Service)
  - 1.4 ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of Service)
2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-Service)
  - 2.1 ความเหมาะสมสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience)

- 2.2 ความถูกต้องแม่นยำในรายช้ันตอนการบริการ (Correctness)
- 2.3 กิริยามารยาทที่ด้งามของผู้ให้บริการ (Courtesy)
- 2.4 ความซับซ้อนยุ่งยากในช้ันตอนรับบริการ (Complexness)
- 2.5 ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ (Carefulness)
- 2.6 ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness)
- 2.7 ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการ (Competence)
3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post-Service Factors)
  - 3.1 ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ
  - 3.2 ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service)
  - 3.3 ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ(Consistency of Service)
  - 3.4 การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า (Complaint Handling)
  - 3.5 ความคุ้มค่างเงินหรือไม่ ของบริการนั้น (Cost Effectiveness)

สรุปได้ว่า ส่วนประกอบของงานบริการ ประกอบด้วยกลุ่ม 3 กลุ่ม ที่สำคัญได้แก่ กลุ่มที่มีผลต่อการรับบริการ กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ และกลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ

#### ความสำคัญของงานบริการ

กระทรวงสาธารณสุข (2546 : 17-18) กล่าวถึง ความสำคัญของงานบริการไว้ว่างานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งการพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการ อาจพิจารณาได้ 2 ด้าน ได้แก่

- 1) ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
- 2) ถ้าบริการไม่ดีจะเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการ มีทัศนคติที่ดีอันได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความยินยอมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

งานบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการที่มีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก
3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

สรุปได้ว่า ความสำคัญของงานบริการ เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีอันได้แก่ ความคิด ความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นต้น

#### ลักษณะของงานบริการ

สุขสันต์ อินทชัย (2547 : 34) กล่าวถึง งานบริการ นั้นเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำดีขึ้น งานบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของงานบริการออกได้ ดังนี้

1. พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงออกพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา ค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกที่ดี ก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ งานบริการเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการคน จะต้องมีส่วนร่วมสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานบริการ ลักษณะเช่นเดียวกับงานต้อนรับ จะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับ ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อให้ได้รับความคืบหน้า โดยเฉพาะด้าน

ธุรการซึ่งเป็นประตูด่านแรกของผู้มาใช้บริการต้องสัมผัส ฉะนั้นต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ประทับใจ ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอวัชยาศยไมตรีอันดีงาม

สรุปได้ว่า ลักษณะของงานบริการ เป็นความรับผิดชอบของทุกคน โดยมีผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้รับผิดชอบทุกด้าน โดยสามารถแยกได้จากพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น เช่นการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า กิริยาท่าทาง คำพูด น้ำเสียง การกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิด เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้น อันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ฉะนั้นลักษณะของงานบริการที่ดี ต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี ประทับใจ ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอวัชยาศยที่ดี

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

#### ความหมายของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ ซึ่งสรุปได้พอสังเขป ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 106) กล่าวถึง ความหมายของคุณภาพการบริการ ไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการเหนือเกินความต้องการลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเกิดความจงรักภักดี คำว่าบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกรู้ว่าการบริการนั้นเป็นการบริการที่วิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน

ยุพาวรรณ วรรณวณิชย์ (2548 : 178-179) กล่าวถึง คุณภาพของการบริการ ว่าอาจจะเริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ผู้เชี่ยวชาญส่วนมากเห็นด้วยว่าความความพึงพอใจของลูกค้า นั้นเป็นเพียงช่วงระยะเวลาสั้น แต่คุณภาพงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

สมิท สัจฉกร (2550 : 94-95) กล่าวถึง การบริการ ว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการบริการ แม้ว่าจะเป็นให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดถ้าผู้บริการไม่ไว้ใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาด ขาดตกบกพร่องแล้ว ก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

### ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของการบริการ

สุขสันต์ อินทชัย (2547 : 34) กล่าวถึง คุณภาพของงานบริการ อาจวัดออกมาเป็นหน่วยที่มีมาตรฐานลำบาก อีกทั้งผู้มารับบริการของหน่วยงานราชการแต่ละหน่วยงานก็มีภาพลักษณ์ คำรำลือต่างกันออกไป ตัวผู้ให้บริการทั้งรูปร่าง หน้าตา การแต่งกายที่แตกต่าง สภาพแวดล้อมที่แตกต่างของผู้รับบริการ ตอนนั้นว่ามีอารมณ์ดีหรือเสีย หรือมาตรฐานคุณภาพของผู้รับบริการคนนั้นว่าสูงหรือต่ำเพียงใด การให้บริการแบบเดียวกันด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันอาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าเป็นที่พอใจแก่กับผู้รับบริการอีกคนอาจได้รับคำติชมว่าไม่เป็นที่พอใจ อย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่าปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการ โดยวัดผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการนั้นคือชื่อเสียง ภาพลักษณ์หน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่นกองหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่าการยื่นหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

2. การตอบสนอง (Responsiveness) ต่อความต้องการและการตอบสนองความรู้สึของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวัง หดหู่ อยากรู้ได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3. มีความสามารถมีสมรรถนะ (Competences) ในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญงานรู้อจริง เช่นการให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะ โรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทยศาสตร์

4. การเข้าถึงได้ง่าย (Access) การให้บริการอย่างไม่ง่าย ไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจพร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง

5. ความสุภาพและเคารพอ่อนน้อมอ่อนน้อม ให้เกียรติ (Courtesy) มารยาทที่มีของผู้ให้บริการไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใด ๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งจำเป็นต้องจับกุมผู้ทำผิดจราจรก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดิ์ก่อน

6. ความสามารถ (Communication) ในการสื่อความสัมพันธ์กับผู้รับบริการทำให้ประชาชนทราบเข้าใจ และได้รับคำตอบ

7. ความเชื่อถือได้ (Credibility) ความเคารพนับถือของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาลยุติธรรมมีภาพพจน์สำคัญ คือ ความเชื่อศรัทธาธรรมประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ความอบอุ่นใจ สบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้ายรถชนกันหรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลใกล้เคียง

9. ความเข้าใจ (Customer Understanding) ประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามโรงพยาบาลต่างจังหวัด ที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

10. ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ราชการที่ให้บริการต้องสว่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของงานบริการมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 10 ประการ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อความต้องการ ความสามารถสมรรถนะ การเข้าถึงได้งาน ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม การสื่อสาร ความเชื่อถือได้ ความมั่นคงปลอดภัย ความเข้าใจ ประชาชนผู้มารับบริการ เป็นต้น

#### การพัฒนากุณภาพการให้บริการ

สุขสันต์ อินทชัย (2547 : 36) กล่าวถึง การพัฒนากุณภาพการให้บริการ ของภาครัฐนั้น มีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่

#### 1. การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ ได้แก่

1.1 คิดพิจารณาจริงจังรู้จัก บุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้ เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลก มีความคิดแบบพหุนิยมหรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมีอาชีพที่จริงจัง รู้ลึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้จักวางพอนที่นำองค์ความรู้

ภายนอกมาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาคนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง ซึ่งสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์บุคลากรภาครัฐทุกคนมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เลือยซา ต่อปัญหา และวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องมีการกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้คล่องได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

1.3 ทำงานด้วยความโปร่งใส และประชาชนมีส่วนร่วมงานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะจึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็นคำวิพากษ์วิจารณ์

1.4 ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ การแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันที ต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ได้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

1.5 ทำงานเป็นทีม และเป็นระบบเครือข่ายสังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูลวิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็น โอกาสที่องค์กรและบุคคลต่าง ๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์การทำงานของคนจึงจะเป็นระบบเครือข่าย หมดสมัยเก็บงำเพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์กรและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูงและเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิด ทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

2. งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้คือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ



3. การบริการเป็นการแสดงถึงคุณภาพของข้าราชการ ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้บริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็มีความสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการ มีตัวอย่างเช่น ทำแบบเพื่อชาชักช้าแบบเคยชิน ใช้ความรู้วิธีการเดิมไม่บริการประชาชนไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นแต่กฎหมายระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย และขาดความรู้ และทัศนคติที่ถูกต้อง เป็นต้น

4. การบริการเป็นหัวใจของข้าราชการประชาชนก็คือลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชาเพราะลูกค้า นั้นเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืนทำนองเดียวกับงานราชการ อยู่ได้ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยงานราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยงานราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการโดยแท้

ปีเตอร์ และ โดเนลลี่ (Peter and Donnelly. 2004 : 180-183) กล่าวถึง เมื่อคุณภาพ คือ การให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า หรือตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งโดยธรรมชาติของงานบริการลูกค้าไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้มีความลำบากในการประเมินคุณภาพของการบริการก่อนซื้อ คุณภาพบริการจะเกิดขึ้นกับกระบวนการเปรียบเทียบในจิตใจลูกค้าระหว่างกระบวนการให้บริการ และผลผลิตที่ลูกค้าคาดหวังจากกระบวนการให้บริการ และผลผลิตที่ลูกค้าได้รับจริงจากการใช้บริการ เกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพบริการมี 5 ปัจจัย ดังนี้

1. การบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangible) ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การแต่งตัวเครื่องแบบของพนักงาน การตกแต่งสถานที่ เป็นต้น

2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการบริการ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างเชื่อถือ ถูกต้องและสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเต็มใจ ความตั้งใจ ตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า ให้บริการอย่างทันทีทันใดและรวดเร็วฉับไว

4. ความมั่นใจได้ในบริการ (Assurance) พนักงานที่ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพต้องสื่อสารออกมาให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือนั่นใจไว้วางใจในการใช้บริการ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่ให้ความสนใจรับฟังปัญหา และเข้าใจความต้องการของลูกค้า

สรุปได้ว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนรับบริการบริการที่มีคุณภาพ สำหรับการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาสมิง ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์

สรุปได้ว่า การบริการที่ดีมีคุณภาพ คือ การบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจสูงสุด ดังนั้นผู้ให้บริการต้องเป็นผู้ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ เพราะจะส่งผลถึงคุณภาพของการให้บริการที่ดีด้วย

### โครงสร้างการคลังท้องถิ่น

ไพรัช ตระการศิรินนท์ (2548 : 303) กล่าวถึง วัตถุประสงค์สำคัญของการคลังท้องถิ่นว่ามีอยู่ 3 ประการ คือ

1. การจัดหารายได้ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น
2. การกำหนดรายจ่ายและจัดทำงบประมาณ
3. การบริหารรายได้ รายจ่าย และทรัพย์สินของท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2548 : 242 – 244) กล่าวถึง รายละเอียดของ โครงสร้างรายได้ ของท้องถิ่น ดังนี้

1. รายได้จากภาษีอากร จำแนกได้เป็น 3 ลักษณะตามวิธีการจัดเก็บ คือ

1.1 ภาษีอากรท้องถิ่นจัดเก็บเอง (Local Levied Taxes) เป็นภาษีที่ท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บได้เอง ลักษณะที่สำคัญของภาษีประเภทนี้ คือ เป็นภาษีที่จัดเก็บจากมูลค่าของทรัพย์สินที่อยู่ในท้องถิ่นนั้นโดยตรงและเป็นภาษีที่มีความสะดวกในการจัดเก็บเนื่องจากมีหลักฐานปรากฏไว้ ได้แก่ ทรัพย์สินและสิ่งของประเภทต่าง ๆ ภาษีอากรที่ท้องถิ่นจัดเก็บนี้ประกอบด้วย

1.1.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นภาษีที่เก็บจากเจ้าของทรัพย์สินประเภทโรงเรือน และสิ่งปลูกสร้าง และที่ดินที่ใช้ต่อเนื่อง โดยที่เจ้าของมิได้อยู่อาศัยเอง แต่ให้เช่าหรือใช้เป็นสถานที่ประกอบธุรกิจการค้า จะต้องเสียภาษีในอัตราที่กำหนด ในกรณีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยกำหนดอัตรากำหนดร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี หรือค่าเช่าของโรงเรือนที่ประเมินขึ้นตามหลักผลประโยชน์และลักษณะของโรงเรือน โดยกฎหมายได้ให้เจ้าพนักงานเป็นผู้กำหนดค่ารายปีหรือค่าเช่าได้

1.1.2 ภาษีบำรุงท้องที่ เป็นภาษีที่เก็บจากเจ้าของที่ดินที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัย เลี้ยงสัตว์ หรือประกอบกิจการโดยคำนวณภาษีจากอัตรากำหนดขึ้นตามมูลค่าของที่ดิน

ที่กำหนดให้เป็นราคาปานกลางของที่ดิน สำหรับอัตราภาษีนั้นแบ่งออกเป็นชั้น ๆ ตามระดับของมูลค่าราคา ปานกลาง อย่างไรก็ตาม กฎหมายอาจยกเว้นให้ผู้เป็นเจ้าของที่ดินซึ่งมีที่ดินขนาดหนึ่งสำหรับการพักอาศัยเองไม่ต้องเสียภาษี ซึ่งขนาดของที่ดินที่ได้รับยกเว้นน้อย นอกจากนี้ที่ดินที่ใช้ในการประกอบกิจกรรมหรือการเพาะปลูกก็ได้รับการลดหย่อนภาษีตามเกณฑ์ที่กำหนด

1.1.3 ภาษีป้าย เป็นภาษีที่เก็บจากผู้เป็นเจ้าของป้ายที่แสดงชื่อ หรือ เครื่องหมายการค้า หรือ โฆษณาต่าง ๆ โดยเก็บตามขนาดพื้นที่ของป้ายและภาษีที่ใช้ ถ้าใช้อักษรที่เป็นภาษาประจำชาติ อัตราภาษีจะต่ำกว่าการใช้อักษรเป็นภาษาต่างประเทศ

1.1.4 อากรฆ่าสัตว์ เป็นภาษีที่เก็บจากปริมาณการฆ่าสัตว์เพื่อจำหน่าย โดยมีอัตราการจัดเก็บเป็นรายตัวตามชนิดของสัตว์ เช่น โคเก็บอากรฆ่าสัตว์ตัวละ 12 บาท กระบือเก็บ ตัวละ 15 บาท สุกรเก็บตัวละ 10 บาท ไก่ เป็ด ห่าน เก็บตัวละ 0.10 บาท เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีค่าธรรมเนียม โรงฆ่าสัตว์ และค่าธรรมเนียมโรงพักสัตว์ ซึ่งจัดเก็บตามปริมาณของสัตว์

1.2 ภาษีเสริม ( Surchage Taxes) เป็นรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับจากการที่รัฐบาลจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น สำหรับภาษีบางประเภทนอกเหนือจากการจัดเก็บภาษีเข้าเป็นรายได้แผ่นดินอยู่แล้ว ภาษีเสริมจะ โอนจัดสรรให้แก่ท้องถิ่นต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดรายได้จากภาษีเสริมดังกล่าว ประกอบด้วย

1.2.1 ภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะ รัฐบาลได้นำภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้แทนภาษีการค้าสำหรับธุรกิจบางประเภท โดยจัดเก็บในอัตราร้อยละ 7 (รัฐบาลอาจกำหนดอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ) และจะหักให้ท้องถิ่นร้อยละ 5 ของจำนวนภาษีที่ให้แก่ท้องถิ่น แล้วจึงนำส่งให้ท้องถิ่นเพื่อเป็นรายได้ต่อไป สำหรับภาษีธุรกิจเฉพาะ ซึ่งได้แก่ภาษีที่จัดเก็บจากการขายที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นการค้าหากำไร กำหนดให้เสียภาษีธุรกิจเฉพาะในอัตราร้อยละ 3 และรัฐบาลจะเก็บภาษีเพิ่มบนฐานภาษีเดิมนี้ อีกร้อยละ 10 ของภาษีธุรกิจเฉพาะเพื่อนำส่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรายได้ต่อไปและเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มมากขึ้นตามนโยบายของรัฐบาล จึงกำหนดให้มีการลดค่าใช้จ่ายของรัฐบาลในการดำเนินการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะลงจากร้อยละ 5 เหลือร้อยละ 3

1.2.2 ภาษีสรรพสามิต เป็นภาษีที่รัฐกำหนดให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิตต้องเสียภาษีให้ท้องถิ่นด้วยในอัตราร้อยละ 10 ของภาษีสรรพสามิต โดยสินค้าที่อยู่ในข่ายที่จะต้องเสียภาษีนี้นี้ ได้แก่ น้ำมัน และผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องแก้ว รถยนต์ เรือ เครื่องสำอาง และสถานบริการ โดยรัฐบาลจะหักค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีย้อยละ 3 ก่อนที่จะส่งเป็นรายได้ให้แก่ท้องถิ่นต่อไป

1.2.3 ภาษีสุราและยาสูบ กรมสรรพสามิตจะเก็บภาษีสุราเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 10 ของฐานภาษีสุราเดิมเมื่อหักค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีแล้ว จะนำส่งเป็นรายได้ให้แก่ท้องถิ่น และเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ในแก่ท้องถิ่นมากขึ้น

1.2.4 ภาษีการพนัน สำหรับงานตำรวจแห่งชาติจะเป็นผู้เก็บภาษีใบอนุญาต เล่นการพนันเพิ่มขึ้นอีกอัตราร้อยละ 2.5 จากค่าใบอนุญาต ตามปกติเพื่อนำส่งเป็นรายได้ให้แก่ท้องถิ่น

1.3 ภาษีแบ่ง (Shared Taxes) เป็นรายได้ของท้องถิ่นคล้ายกับภาษีเสริม คือ จัดเก็บ โดยรัฐบาลกลางแล้วจึงจัดสรรรายได้แบ่งให้แก่ท้องถิ่นต่าง ๆ แต่ภาษีแบ่งแตกต่างจากภาษีเสริม ตรงที่ภาษีแบ่งเป็นภาษีของท้องถิ่น โดยเฉพาะไม่ได้โยงกับภาษีใด ๆ ของรัฐบาล ภาษีแบ่งในปัจจุบัน คือ ภาษี และค่าธรรมเนียมรถยนต์ หรือล้อเลื่อน ซึ่งกรมการขนส่งทางบกเป็นผู้จัดเก็บภาษี รถประจำปีจากรถยนต์หรือล้อเลื่อนตามขนาดความจุกระบอกสูบ น้ำหนักรถ และประเภทรถยนต์ โดยภาษีที่จัดเก็บได้ในจังหวัดใดให้เป็นรายได้ของท้องถิ่นจังหวัดนั้น

## 2. รายได้อื่น

2.1 รายได้จากทรัพย์สินของท้องถิ่นเป็นรายได้ที่ได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน เช่น ค่าเช่าที่ดิน ห้องแถว และตลาด รายได้จากดอกเบี้ยพันธบัตร และเงินฝากธนาคาร

2.2 รายได้จากสาธารณูปโภค และเทศพาณิชย์ เป็นรายได้ที่ได้จากการดำเนินกิจการต่างๆ เช่น กิจการประปา และรายได้จากสถานธนาถนาของเทศบาล เป็นต้น

2.3 รายได้เบ็ดเตล็ด เป็นรายได้ที่ได้รับจากค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และค่าใบอนุญาตต่างๆ

## 3. เงินอุดหนุน

ในการดำเนินการบริหาร และพัฒนาท้องถิ่นในแต่ละปี รัฐบาลจะจัดสรรเงินงบประมาณรายจ่ายเป็นเงินอุดหนุนให้แก่ท้องถิ่น โดยจัดสรรไว้ใน 2 ลักษณะ คือ

3.1 เงินอุดหนุนทั่วไป เป็นเงินอุดหนุนที่ท้องถิ่นจะสามารถนำไปใช้จ่ายได้ตามความจำเป็นและตามความต้องการของท้องถิ่น

3.2 เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ เป็นเงินอุดหนุนที่ท้องถิ่นจะสามารถนำไปใช้จ่ายได้ตามรายการซึ่งต้องได้รับความเห็นชอบจากส่วนกลางก่อน

## แนวคิดเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บรายได้

### รายได้ของเทศบาล

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546 : 21) กล่าวถึง เทศบาลสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ จึงจำเป็นต้องมีรายได้ของตน ในจำนวนที่เพียงพอแต่การปฏิบัติ

หน้าที่ ซึ่งกฎหมายกำหนดว่าด้วยเทศบาลได้กำหนดโครงสร้างและแหล่งที่มาของรายได้เทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 66 ดังนี้

1. ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
2. ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
3. รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
4. รายได้จากสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
5. พันธบัตร หรือเงินกู้ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
6. เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์กร หรือนิติบุคคลต่าง ๆ
7. เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
8. เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
9. รายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

#### ลักษณะของรายได้จากภาษีแต่ละประเภทของเทศบาล

ทองอน พาโทสง (2549 : 103) กล่าวถึง รายได้หมวดภาษีอากรของเทศบาลเมื่อพิจารณาถึงลักษณะ วิธีการจัดเก็บและลักษณะแห่งการ ได้มาแล้วแบ่งเป็น 3 ลักษณะ

1. ภาษีที่เทศบาลดำเนินการจัดเก็บเองและเป็นรายได้ของเทศบาลทั้งจำนวน ได้แก่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย
2. ภาษีที่ท้องถิ่นมอบให้รัฐบาลจัดเก็บแทน ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต
3. ภาษีที่รัฐจัดเก็บแล้วมอบให้ท้องถิ่นทั้งจำนวน ได้แก่ ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ หรือล้อเลื่อน ( ปัจจุบันเป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด)

#### ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง

สุขุมาลัย ชำนิจ (2543 : 327-356) กล่าวถึง ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ดังนี้

#### 1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

##### 1.1 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

1.1.1 เจ้าของทรัพย์สิน ได้แก่ โรงเรือนสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ กับที่ดิน ซึ่งใช้อย่างต่อเนื่อง กรณีโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างกับที่ดินนั้นมีเจ้าของคนเดียวกัน

1.1.2 เจ้าของโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างเป็นผู้เสียค่าภาษี หากที่ดินและโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ มีเจ้าของเป็นคนละคนกัน

## 1.2 ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ โรงเรือน หมายถึง บ้าน ตึกแถว อาคาร ร้านค้า สำนักงาน โรงพยาบาล แฟลต อพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม หอพัก คลังสินค้า ที่ดินซึ่งใช้อย่างต่อเนื่องจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ ที่ดิน ซึ่งใช้อย่างต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ หมายถึง ที่ดินซึ่งปลูกโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ และบริเวณที่ต่อเนื่องกัน ซึ่งตามปกติใช้ไปด้วยกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ สิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ ได้แก่ ถังเก็บน้ำมันซึ่งก่อสร้างขึ้นติดกันเป็นการถาวร คานเรือเป็นต้น

## 1.3 การคำนวณภาษีโรงเรือนและที่ดิน

การคำนวณภาษีโรงเรือนและที่ดิน ผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะต้องทราบถึงทรัพย์สินที่จะต้องเสียภาษีและที่ได้รับการยกเว้นฐานภาษีที่ต้องคำนวณภาษี ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

ฐานภาษีที่ใช้ในการคำนวณภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ “ค่ารายปี” พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 มาตรา 8 วรรค 2 ได้ให้คำนิยามของ “ค่ารายปี” ว่าจำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้นสมควรให้เขาได้ในปีหนึ่ง ๆ ในกรณีที่ทรัพย์สินนั้นให้เขา ให้ถือว่าค่าเช่านั้น คือ ค่ารายปี แต่เป็นกรณีที่มีเหตุอันควรที่จะให้เขาได้ หรือเป็นกรณีที่มีเหตุอันสมควรที่จะให้เขาได้ หรือเป็นกรณีที่หากเขาไม่ได้เนื่องจากเจ้าของทรัพย์สินดำเนินกิจการเอง หรือด้วยประการอื่น ๆ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจในการประเมินค่ารายปี โดยต้องคำนึงถึงลักษณะของทรัพย์สิน ขนาดพื้นที่ ทำเล ที่ตั้ง และบริการสาธารณะ ที่ทรัพย์สินนั้นได้รับประโยชน์

การคำนวณค่ารายปีและการประเมินค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1.3.1 กำหนดราคาค่าเช่ามาตรฐานกลาง เจ้าพนักงานจะต้องทำการกำหนดราคาค่าเช่าตามมาตรฐานกลางเฉลี่ยเป็นตารางเมตร โดยสำรวจจากที่ได้มีการให้เช่าหรือแบ่งตามประเภทและลักษณะของทรัพย์สินและทำเลที่ตั้งของทรัพย์สินนั้น ๆ เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางในการประกอบการประเมินค่ารายปีของทรัพย์สิน

1.3.2 พิจารณาการประเมินค่ารายปีและพิจารณาคำร้องขอ ให้พิจารณาการประเมินใหม่ การพิจารณาการประเมินค่ารายปีและการพิจารณาคำร้องขอให้มีการพิจารณาการประเมินใหม่ จะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาการประเมินค่ารายปีของทรัพย์สิน ประกอบด้วย ผู้แทนส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ และผู้ทรงคุณวุฒิให้มีหน้าที่พิจารณาการประเมินใหม่

1.3.3 การประเมินค่ารายปีของส่วนควบ กรณีที่โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างติดตั้ง ส่วนควบ ที่สำคัญ มีลักษณะเป็นเครื่องจักรกล ใด เครื่องกระทำหรือเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เพื่อใช้ ดำเนินการในอุตสาหกรรม ตามมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช พ.ศ. 2475 กำหนดให้ประเมินค่ารายปีของส่วนควบดังกล่าว รวมกับค่ารายปีของโรงเรือนหรือสิ่ง ปลูกสร้างอย่างอื่นด้วย

1.3.4 การประเมินค่ารายปีของทรัพย์สิน การประเมินค่ารายปีของทรัพย์สินตาม พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 พนักงานหรือเจ้าหน้าที่จะประเมิน โดยคำนึงถึงค่า รายปีของปีที่ล่วงมาแล้วเป็นหลัก และประเมินหลักเกณฑ์ที่กำหนดในมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2534 และการประกาศของกระทรวงมหาดไทยในเรื่อง การ กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินค่ารายปีของทรัพย์สิน

1.3.5 การแจ้งการประเมิน การแจ้งรายการประเมิน ไปให้ผู้รับประเมินทราบ เป็นหน้าที่ของพนักงานเก็บภาษี โดยใช้แบบแจ้งการประเมิน (แบบ ภ.ร.ด. 8) และจะต้องแจ้งให้ ผู้รับประเมินทราบทุกราย แม้ว่าผู้รับประเมินจะชำระค่าภาษีตามที่ประเมินในเวลายื่นแบบพิมพ์ ทันทีกี่ตาม การแจ้งประเมินถ้าให้ผู้รับประเมินด้วยตนเองหรือโดยเจ้าหน้าที่นำส่งจะต้องให้ผู้รับ ประเมินลงชื่อรับหรือรับทราบไว้เป็นหลักฐาน ถ้าส่งทางไปรษณีย์ให้ใช้แบบไปรษณีย์ตอบรับเป็น หลักฐาน

#### 1.4 อัตราภาษีโรงเรือนและที่ดิน

อัตราภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นอัตราราคงที่ คือ อัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี ซึ่งได้รับจากค่าเช่าจากผู้ให้เช่า ในกรณีทรัพย์สินที่ให้เช่าหรือค่าเช่าที่สมควร ในกรณีไม่ได้ให้เช่า แต่โรงเรือนนั้นมีการประกอบกิจการที่เข้าลักษณะต้องเสียภาษีโรงเรือน โดยผู้เป็นเจ้าของโรงเรือน และที่ดินจะต้องนำค่าเช่าไปเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินปีละครั้งเป็นจำนวนเท่ากับค่าเช่าที่ได้รับใน เวลาหนึ่งเดือนครึ่งต่อห้องหรือต่อหลัง

การคำนวณภาษี ภาษีโรงเรือนและที่ดิน กำหนดให้มีการคำนวณภาษีจากค่ารายปี ก่อนที่ล่วงมาแล้ว ดังนั้น โรงเรือนที่ได้ใช้งานในปีที่ผ่านมาจะต้องนำไปคำนวณเสียภาษีในเดือน กุมภาพันธ์ของปีถัดไป หรือกำหนดเวลาที่มีการประกาศขยายกำหนดเวลาออกไป วิธีคำนวณภาษี ดังนี้

##### 1.4.1 กรณีโรงเรือนให้เช่า คำนวณภาษี

$$\text{ภาษี} = \text{ค่าเช่ารายเดือน} \times \text{จำนวนเดือน} \times \text{จำนวนชั้น (ห้อง)} \times \text{อัตราภาษี}$$

#### 1.4.2 กรณีที่เป็นโรงเรือนที่เจ้าของใช้ประกอบกิจการเอง ให้คำนวณภาษี ดังนี้

$$\text{ภาษี} = \text{ขนาดกว้าง} \times \text{ยาว} \times \text{ราคาเช่ามาตรฐาน} \times \text{จำนวนชั้น (ห้อง)} \times \text{อัตราภาษี}$$

#### 1.5 หน้าที่ของผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีขั้นตอนการชำระภาษีที่แตกต่างจากกฎหมายอื่น ๆ คือ จะต้องมีการยื่นแบบเพื่อแจ้งรายการทรัพย์สินที่จะต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินต่อเจ้าพนักงานให้พิจารณาก่อน และจะยื่นแบบเพื่อชำระภาษีตามจำนวนที่เจ้าพนักงานมีหนังสือแจ้งให้ทราบโดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1.5.1 เจ้าของทรัพย์สินหรือผู้รับมอบอำนาจ ให้ยื่นแบบแสดงรายการของทรัพย์สิน (ภ.ร.ด. 2) ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ ตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม ถึงสิ้นเดือนกุมภาพันธ์ ของทุกปี

1.5.2 ผู้รับชำระการประเมินจะต้องชำระเงินภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันได้รับแบบการแจ้งการประเมิน

#### 1.6 การอุทธรณ์

นับตั้งแต่วันได้รับแบบแจ้งการประเมิน (ภ.ร.ด. 8)

อัตราโทษและค่าปรับภาษีโรงเรือนและที่ดิน

1.6.1 ผู้ใดละเลย ไม่ยื่นแบบแสดงรายการมีความผิด มีโทษปรับไม่เกิน 200 บาท และเรียกเก็บภาษีย้อนหลังไม่เกิน 10 ปี

1.6.2 ผู้ใดยื่นแบบแสดงรายการไม่ถูกต้องตามความเป็นจริงหรือไม่เสร็จ มีความผิดต้องระวางโทษ ต้องจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 500 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และเรียกเก็บภาษีย้อนหลังไม่เกิน 5 ปีเท่านั้น

1.6.3 ค้างชำระค่าภาษีเกินกำหนด 30 วัน นับตั้งแต่วันถัดจากวันที่ได้รับการแจ้งการประเมินให้จ่ายเงินเพิ่มดังนี้

- 1) ไม่เกิน 1 เดือน เสียเพิ่ม 2.5 %
- 2) เกิน 1 เดือน แต่ไม่เกิน 2 เดือน เพิ่ม 5%
- 3) เกิน 2 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือน เพิ่ม 7.5%
- 4) เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน เพิ่ม 10%
- 5) เกิน 4 เดือน ขึ้นไป ให้อายัดหรือขายทอดตลาดทรัพย์สินโดยมีต้องให้

ศาลตั้งหรือออกหมายยึด



## 1.7 วิธีชำระภาษี

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน สามารถชำระภาษีได้หลายวิธี ดังนี้

1.7.1 ชำระเป็นเงินสด ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ ที่ตั้งอยู่

1.7.2 ชำระทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยส่งธนาคัด ตัวแลกเงิน หรือเช็คที่ธนาคารรับรอง สั่งจ่าย หน่วยงานที่โรงเรือนตั้งอยู่

1.7.3 ชำระผ่านธนาคารที่กำหนด

1.7.4 ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต

## 2. ภาษีบำรุงท้องที่

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ ตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ผู้ซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินใน วันที่ 1 มกราคม ของปีนั้น ๆ เจ้าของที่ดิน หมายถึง บุคคลธรรมดา หรือคณะบุคคลหรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองอยู่ในที่ดินอันเป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน กรณีเจ้าของที่ดินที่มีที่ดินซึ่งเข้าลักษณะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ตั้งอยู่ในท้องที่ของหน่วยงานใด ก็จะต้องไปยื่นแบบและชำระภาษีบำรุงท้องที่ ณ สำนักงานอันเป็นที่ตั้งอยู่ในการนี้ “ที่ดิน” หมายความว่า พื้นที่ดินและให้หมายความรวมถึงพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย

### 2.1 การคำนวณภาษีบำรุงท้องที่

ในการคำนวณภาษีบำรุงท้องที่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะต้องทราบถึงฐานภาษี เนื้อที่ของที่ดินแต่ละประเภทที่ได้รับการลดหย่อนในการคำนวณภาษี และอัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่กำหนดไว้ในบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 ดังนี้

ฐานภาษี ฐานภาษีบำรุงท้องที่ที่คำนวณจากราคาปานกลางของที่ดิน ซึ่งจะมีการตีราคาปานกลาง ที่ดินทุกรอบระยะเวลา 4 ปี โดยคำนวณจากเนื้อที่ดินที่เข้าลักษณะต้องเสียภาษี หลังหักจากที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนที่เสียภาษี โรงเรือนและที่ดิน รวมทั้งที่ดินที่ได้รับยกเว้นหรือลดหย่อน ตามเกณฑ์ที่กำหนด แล้วนำราคาปานกลางที่ดินไร่ละไปคำนวณภาษีตามที่กำหนดในบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ท้ายพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่

เจ้าของที่ดิน ซึ่งอยู่ในข่ายต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องทราบว่าที่ดินแปลงที่จะคำนวณภาษีนั้นอยู่ในหน่วยที่ดินใด มีราคาปานกลางที่ดินไร่ละเท่าใด ที่ดินดังกล่าวจะได้รับการลดหย่อน ยกเว้นหรือลดภาษีอย่างไร หรือไม่ และเจ้าพนักงานจะต้องหักจำนวนที่ดินที่ได้รับการลดหย่อนหรือยกเว้นภาษีออกเสียก่อน เหลือเนื้อที่เท่าใดให้คำนวณภาษีตามอัตราที่กำหนดในบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่โดยคำนวณจาก

$$\text{เนื้อที่ดินเพื่อคำนวณภาษี} = \text{เนื้อที่ดินที่ถือครอง} - \text{เนื้อที่เกณฑ์ลดหย่อน}$$

ภาษีที่ต้องเสีย เนื้อที่ดินเพื่อคำนวณภาษี (ไร่) หลังหักเนื้อที่ที่ได้รับยกเว้น x อัตราภาษี ต่อไร่

2.2 หน้าทีของผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ การชำระภาษีบำรุงท้องที่ มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

2.2.1 เจ้าของที่ดินมีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่จะต้องยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท. 5) เป็นรายแปลง โดยต้องยื่นต่อเจ้าพนักงานประเมินท้องที่ที่ดินตั้งอยู่ เช่น สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร สำนักงานเทศบาล ที่ว่าการอำเภอ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล ภายในเดือนมกราคมของปีแรก ที่มีการตีราคาปานกลางที่ดิน

2.2.2 เจ้าพนักงานประเมิน ทำการคำนวณภาษีและแจ้งการประเมินไปยังผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ทราบ โดยดำเนินการดังนี้

การแจ้งการประเมินภาษีบำรุงท้องที่ เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ทำการประเมินและคำนวณค่าภาษีบำรุงท้องที่เรียบร้อยแล้ว จะแจ้งการประเมินให้เจ้าของที่ดิน หรือเรียกว่า ผู้รับการประเมินทราบ โดยปกติการประเมินนั้นจะประเมินสำหรับปีแรกของการตีราคาปานกลางที่ดิน แล้วใช้เป็นการประเมินภาษีบำรุงท้องที่สำหรับในปีต่อไปจนครบระยะเวลา 4 ปี และจะต้องแจ้งการประเมินให้ผู้รับประเมินทราบใน เดือนมีนาคมของปี หลังจากการตีราคาปานกลางที่ดิน และต้องดำเนินการอย่างเคร่งครัด เพราะกฎหมายได้ระบุให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องชำระภาษีในเดือนเมษายน ถ้าพ้นกำหนดนี้จะต้องเสียเงินเพิ่มร้อยละ 24 ต่อปี ของเงินภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องชำระ

2.3 ขั้นตอนการชำระภาษีบำรุงท้องที่

2.3.1 ให้เจ้าของที่ดิน ผู้ครอบครองที่ดิน ยื่นแบบแสดงรายการที่ (ภ.บ.ท. 5) และชำระภาษีปีละครั้ง ตั้งแต่วันที่ 2 มกราคมถึง วันที่ 30 เมษายน ของทุกปี

2.3.2 ผู้ที่ได้รับโอนกรรมสิทธิ์ที่ดินใหม่ หรือเนื้อที่ดินเปลี่ยนแปลง ให้ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท. 5) ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันโอนกรรมสิทธิ์

2.3.3 เจ้าพนักงานประเมินทำการคำนวณภาษี และแจ้งการประเมินไปยังผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ทราบ โดยแจ้งการประเมินภาษีบำรุงท้องที่ เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ทำการประเมินและคำนวณค่าภาษีบำรุงท้องที่เรียบร้อยแล้ว จะแจ้งการประเมินให้เจ้าของที่ดิน หรือเรียกว่าผู้รับประเมินทราบ โดยปกติการประเมินนั้นจะประเมินสำหรับปีแรกของการตีราคาปานกลางของที่ดิน แล้วให้ใช้เป็นการประเมินภาษีบำรุงท้องที่ สำหรับในปีถัดไปจนครบรอบระยะเวลาสี่ปี และจะต้องแจ้งการประเมินให้ผู้รับประเมินทราบในเดือนมีนาคมของปีแรกหลังจากการตีราคาปานกลางที่ดิน

#### 2.4 การลดหย่อนและการยกเว้นภาษีบำรุงท้องที่

ที่ดินที่เจ้าของบ้านอยู่อาศัย โดยไม่ทำการค้าหรือให้เช่าแต่อย่างใดทั้งสิ้น ลดหย่อนได้ 1 ไร่ ส่วนที่เหลือต้องเสียภาษีตามอัตรา

ที่ดินหรือเจ้าของปลูกบ้านให้เช่าหรือปลูกบ้านทำการค้า และที่ได้เสียภาษีโรงเรือน และที่ดินแล้ว จะได้รับการยกเว้นภาษีบำรุงท้องที่ในส่วนที่อาคารตั้งอยู่

#### 2.5 อัตราโทษและค่าปรับภาษีท้องที่

2.5.1 ไม่ยื่นแบบในเวลาที่กำหนดเสียเงินเพิ่ม 10 % ของค่าภาษี

2.5.2 ยื่นรายการไม่ถูกต้องค่าภาษีน้อยลง ต้องเสียเงินเพิ่ม 10 % ของค่าภาษีประเมินเพิ่มเติม

2.5.3 ชี้เขตแจ้งจำนวนเนื้อที่ดินไม่ถูกต้องค่าภาษีน้อยลง จะต้องเสียเงินเพิ่มอีก 1 เท่าของภาษีประเมินเพิ่มเติม

2.5.4 ชำระภาษีเกินกำหนด วันที่ 30 เมษายน จะต้องเสียภาษีเพิ่ม 24 % ต่อปี ของค่าภาษีเศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน

### 3. ภาษีป้าย

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ได้แก่ เจ้าของป้าย มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย และเสียภาษีป้ายสำหรับป้ายที่ตั้งอยู่ในแต่ละเขตท้องที่ โดยยื่น แบบ ภ.ป. 1 ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี

ป้ายที่เข้าลักษณะต้องเสียภาษี ต้องเข้าหลักเกณฑ์ 3 ประการตามนัยมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 ดังนี้

3.1 ต้องเป็นป้ายแสดงชื่อหรือเครื่องหมาย คำว่า เครื่องหมาย ได้แก่ สิ่งที่ทำขึ้นแสดงซึ่งความหมายเพื่อการจดจำหรือการกำหนดรู้ ซึ่งเป็นการแสดงชื่อสินค้าให้คนทั่วไปสามารถเข้าใจและจดจำได้งานเป็นสินค้าประเภทใด ซึ่งตรงกับชื่อที่เจ้าของสินค้าได้จดทะเบียนเครื่องหมายการค้า

3.2 ต้องใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้หรือโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้

3.3 ป้ายนั้นไม่ว่าจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาษา หรือเครื่องหมายที่เขียนแกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น

#### 3.1 การคำนวณภาษีป้าย

ในการคำนวณภาษีป้าย ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายจะต้องทราบถึงฐานภาษีป้ายและอัตราภาษีป้ายที่กำหนดไว้ในอัตราภาษีป้ายท้ายพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510

ฐานภาษีป้ายเป็นการคำนวณจากพื้นที่ของป้าย ซึ่งคิดพื้นที่เป็น ตารางเซนติเมตร และนำไปคูณอัตราภาษีป้าย ดังนี้

### 3.1.1 ป้ายที่เข้าลักษณะที่ต้องเสียภาษีแบ่งได้ 3 ชนิด

1) ป้ายที่อักษรไทยล้วน คือ ป้ายที่ข้อความเขียนเป็นภาษาไทยทั้งหมด

2) ป้ายที่มีอักษรไทยปนอักษรต่างประเทศหรือปนกับภาพ และหรือเครื่องหมายอื่นๆ คือ ป้ายที่มีข้อความเขียนเป็นภาษาไทย และมีภาษาต่างประเทศปนหรือมีเครื่องหมายปนอยู่ก็ได้ และในกรณีมีภาษาต่างประเทศปนข้อความที่เขียนเป็นภาษาไทยต้องอยู่เหนือภาษาต่างประเทศ

3) ป้ายที่ไม่เข้าลักษณะ ข้อ 1.1 และข้อ 1.2 คือ ป้ายที่มีข้อความเขียนเป็นภาษาไทยและมีภาษาต่างประเทศหรือมีเครื่องหมายปนอยู่ก็ได้

### 3.1.2 วิธีการคำนวณภาษีป้าย สำหรับป้ายแต่ละประเภทมีขั้นตอน ดังนี้

#### 1) กำหนดพื้นที่ของป้ายที่จะต้องเสียภาษี

(1) ถ้าเป็นป้ายที่มีขอบเขตกำหนดได้ คือ ป้าย ซึ่งมีขนาด ลักษณะ และพื้นที่ที่สามารถมองเห็นได้มีการกำหนดแน่นอนไว้ เช่น สี่เหลี่ยมผืนผ้า วงกลม วงรี สามเหลี่ยม

(2) สำหรับป้ายที่ไม่มีขอบเขตกำหนดได้ คือ ป้ายแสดงข้อความ ชื่อ ยี่ห้อ โดยไม่มีขอบเขต เช่น เขียนไว้ที่กำแพง ผนังอาคาร แถบสีหลังคาที่มีอักษรเป็นป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ การคำนวณพื้นที่ป้ายลักษณะนี้ โดยคิดเป็นตารางเซนติเมตร โดยให้วัดจากตัวอักษร ภาพ หรือ เครื่องหมาย ที่อยู่ริมสุดเป็นขอบเขต สำหรับกำหนดความกว้างที่สุดและยาวที่สุด แล้วเอาส่วนที่กว้างที่สุดคูณด้วยส่วนยาวที่สุด

#### 2) อัตราภาษีป้ายแบ่งเป็น 3 ชนิด

(1) ป้ายที่อักษรไทยล้วน คือ ป้ายที่ข้อความเขียนเป็นภาษาไทยทั้งหมดให้คำนวณภาษีในอัตรา 3 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

(2) ป้ายที่มีอักษรไทยปนอักษรต่างประเทศหรือปนกับภาพ หรือ เครื่องหมายอื่นๆ คือ ป้ายที่มีข้อความเขียนเป็นภาษาไทยและมีภาษาต่างประเทศปน หรือมีเครื่องหมายปนอยู่ก็ได้คำนวณภาษีในอัตรา 20 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

(3) ป้ายที่มีลักษณะใดลักษณะหนึ่งต่อไปนี้ให้คำนวณภาษีในอัตรา 40 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

(4) ป้ายที่ไม่มีอักษรไทย ไม่ว่าจะ เป็นภาพหรือเครื่องหมายใด ๆ หรือ ไม่ใช่ป้ายที่เขียนเป็นข้อความภาษาต่างประเทศทั้งหมด หรือมีเครื่องหมายปน หรือมีเครื่องหมายอย่างเดียว

(5) ข้อสำคัญ คือ ป้ายนั้นต้องไม่มีข้อความเป็นภาษาไทยอยู่เลย และป้ายที่มีอักษรไทยบางส่วน หรือทั้งหมดอยู่ได้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ

(6) ป้ายที่เขียนเป็นข้อความภาษาต่างประเทศ โดยมีอักษรไทยบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ได้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ ไม่ว่าป้ายนั้นจะมีอักษรไทยบางส่วนอยู่เหนือข้อความต่างประเทศก็ตาม

3.1.3 ป้ายที่คำนวณเพิ่ม เสียภาษีเมื่อคำนวณพื้นที่ของป้าย แล้วหากมีเศษเกินกว่า 250 ตารางเซนติเมตร ให้ถือเป็น 500 ตารางเซนติเมตร และหากคำนวณภาษีแล้วมีจำนวนภาษีที่ต้องเสียต่ำกว่า 200 บาท ให้เสียภาษีป้ายละ 200 บาท

### 3.2 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย

ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย ประกอบด้วย

#### 3.2.1 เจ้าของป้าย

3.2.2 กรณีเจ้าของป้ายอยู่นอกประเทศ ให้ผู้แทนหรือตัวแทนเป็นผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายแทนเจ้าของป้าย

3.2.3 กรณีเจ้าของป้ายตาย เป็นผู้ไม่อยู่เป็นคนสาบสูญ เป็นคนไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ ให้ผู้จัดการมรดก ผู้ครอบครองทรัพย์สินมรดก ผู้จัดการทรัพย์สินผู้อนุบาล หรือผู้พิทักษ์มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย

### 3.3 การยื่นแบบประเมินและการชำระภาษี

3.3.1 เจ้าของป้ายจะต้องเสียภาษีป้าย ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย ตั้งแต่ 2 มกราคม ถึงวันที่ 31 มีนาคม ของทุกปี ยกเว้นป้ายเริ่มติดตั้งหรือแสดงปีแรกให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายใน 15 วัน และให้เสียภาษีป้ายเป็นรายงวดๆ ละ 3 เดือน

3.3.2 ชำระภาษีป้ายภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมินจากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่

3.3.3 ถ้าภาษีป้ายเกิน 3,000 บาท จะผ่อนชำระเป็นงวด ๆ ละเท่ากันก็ได้

### 3.4 อัตราโทษและค่าปรับภาษีป้าย

3.4.1 ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย ในเดือนมีนาคมหรือหลังติดป้าย 15 วัน เสียเงินเพิ่ม 10 % ของค่าภาษี

3.4.2 ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายโดยไม่ถูกต้องทำให้ค่าภาษีน้อยลงต้องเสียเงินเพิ่ม 10 % ของค่าภาษีที่ประเมินเพิ่มเติม

3.4.3 ไม่ชำระภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมินเสียเงินเพิ่ม 2% ต่อเดือนของภาษี เศษเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน

3.4.4 ผู้ใจจไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 5,000 – 50,000 บาท

3.4.5 ผู้ใดไม่แจ้งการรับโอนป้าย ภายใน 30 วัน ตั้งแต่วันรับโอนระวางโทษปรับตั้งแต่ 1,000 – 10,000 บาท

3.4.6 ผู้ใดไม่แสดงชื่อ – ที่อยู่เจ้าของป้าย เป็นอักษรไทยที่ชัดเจนที่มุมขวาด้านล่างของป้ายซึ่งติดตั้งบนอสังหาริมทรัพย์ของผู้อื่น และพื้นที่เกิน 2 ตารางเมตร ต้องระวางโทษวันละ 100 บาท เรียงรายวัน ตลอดระยะเวลาที่กระทำความผิด

3.4.7 ผู้ใดแจ้งข้อความเท็จ ต้องตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จหรือนำหลักฐานเท็จมาแสดง เพื่อที่หลีกเลี่ยงภาษีป้าย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับตั้งแต่ 5,000 – 50,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

### 3.5 ปัญหาในการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่น

สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง (2543 : 110) กล่าวถึงปัญหาในการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่น ดังนี้

3.5.1 ปัญหาการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นภาษีที่เก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ กับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่อง โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง แม้ว่าภาษีโรงเรือนและที่ดินจะเป็นภาษีที่ทำรายได้ให้ท้องถิ่นมากที่สุดในบรรดาภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง แต่ก็ยังอยู่ในระดับที่ไม่น่าพึงพอใจหรือที่ควรจะเป็น โดยมีปัญหาในระดับปฏิบัติสำคัญบางประการที่ทำให้ท้องถิ่นจัดเก็บได้น้อยลง

3.5.2 ปัญหาประเมินภาษี เนื่องจากภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นการประเมินภาษีจากค่ารายปี หรือค่าเช่าที่สมควรให้เช่าปีหนึ่ง ๆ ในกรณีที่มีการเช่าทรัพย์สินจริงจะไม่มีปัญหาแต่หากทรัพย์สินนั้นไม่มีการเช่าจริง หรือเจ้าของทรัพย์สินมีความพยายามในการหลบเลี่ยงภาษี โดยแจ้งหลักฐานการเช่าต่ำกว่าความเป็นจริงก็จะเป็นปัญหาในการประเมินของเจ้าหน้าที่ และแม้จะมีความพยายามอย่างมากที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่โดยระบบการประเมินจากค่ารายปีก็เป็นข้อจำกัดที่ทำให้การประเมินขาดความชัดเจน

3.5.3 การยกเว้นภาษีในกรณีเจ้าของทรัพย์สินอยู่อาศัยเอง การยกเว้นภาษีในกรณีเจ้าของทรัพย์สินได้รับการยกเว้นภาษีไม่ว่าทรัพย์สินจะมีมูลค่ามากเพียงใดก็ตาม ในขณะที่เจ้าของทรัพย์สินเหล่านั้นได้ใช้ประโยชน์จากบริการของท้องถิ่นเช่นเดียวกันเจ้าของทรัพย์สินอื่น ๆ ที่ต้องเสียภาษี ซึ่งข้อยกเว้นดังกล่าว เป็นเหตุสำคัญที่ทำให้ท้องถิ่นจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินได้น้อย และทำให้ผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีที่มีอยู่ประมาณร้อยละ 20 – 50 ต้องรับภาษีเพิ่มขึ้นด้วย

3.5.4 อัตราภาษี ภาษีโรงเรือนและที่ดินกำหนดอัตราภาษีไว้ร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี ซึ่งมี นักวิชาการหลายท่าน ให้ความเห็นว่าเป็นอัตราที่กำหนดมาเป็นเวลานานแล้ว ตั้งแต่มีการเริ่มจัดเก็บไม่เคยมีการเพิ่มอัตราภาษีเลยทำให้มีการจัดเก็บได้น้อย ในทางกลับกันพบว่าอัตราภาษีโรงเรือนและที่ดินที่กำหนดไว้ร้อยละ 12.5 นั้นสูงเกินไป โดยเฉพาะเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับอัตราภาษีของภาษีประเภทอื่น ๆ และเป็นผลให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีพยายามที่จะหลีกเลี่ยงภาษีหรือมักแจ้งอัตราค่าเช่า ที่ต่ำกว่าค่าเช่าจริง และเป็นปัญหาต่อเนื่องถึงการประเมินค่ารายปีของพนักงานเจ้าหน้าที่ต่อไปด้วย

3.5.5 ปัญหาการดำเนินคดีกับผู้หลีกเลี่ยงภาษี ปัญหาการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินประการหนึ่ง คือ การกำหนดคบทลงโทษไว้ต่ำมาก เนื่องจากเป็นโทษที่กำหนดไว้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2475 ที่เริ่มมีการจัดเก็บภาษีและไม่เคยมีการเปลี่ยนแปลงเลย จึงทำให้กฎหมายขาดสภาพบังคับโดยปริยาย

3.5.6 ปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ยังมีปัญหาอื่นๆ ที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของท้องถิ่น เช่น ปัจจัยด้านการเมืองที่ผู้บริหารมักไม่พยายามปรับการประเมินภาษีเพิ่มขึ้น หรือใช้อำนาจในการดำเนินคดีกับการหลีกเลี่ยงภาษี เนื่องจากเกรงว่าจะเสียคะแนนเสียงเมื่อเวลามีการเลือกตั้ง ปัจจัยด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น ปัจจัยด้านความร่วมมือของประชาชนในการเสียภาษี ผู้มีอิทธิพลที่ครอบงำการเมืองท้องถิ่น เป็นต้น

3.5.7 ปัญหาการจัดเก็บภาษีป้ายโดยการปรับอัตราภาษีป้ายเมื่อปลายปี พ.ศ. 2534 เพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 200 หรือ 2 เท่า จากอัตราภาษีที่เก็บอยู่เดิม ซึ่งมีผลให้เทศบาลจัดเก็บภาษีป้ายได้เพิ่มจากเดิม ปัญหาการจัดเก็บภาษีนี้อาจจะเป็นปัญหาในทางปฏิบัติเช่น

3.5.8 การจัดเก็บไม่ครบถ้วน เนื่องจากปัจจุบันมีการติดตั้งป้ายโฆษณาเป็นจำนวนมากกระจัดกระจายอยู่โดยทั่วไป และในอนาคตก็มีแนวโน้มว่าจะมีการติดตั้งเพิ่มมากขึ้น ตามภาวการณ์เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ นอกจากจะมีติดตั้งเป็นจำนวนมากแล้ว ยังมีขนาด รูปทรง ลักษณะที่หลากหลายและติดตั้งในสถานที่ที่ยากต่อการตรวจวัดและคำนวณพื้นที่

3.5.9 ปัญหาการวินิจฉัยประเภทป้าย เนื่องจากพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 มีการแบ่งป้ายออกเป็น 3 ประเภท ซึ่งแต่ละประเภทจะมีอัตราภาษีแตกต่างกันมาก เช่น ป้ายประเภทที่หนึ่ง อัตราภาษี 3 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร ป้ายประเภทที่สอง อัตราภาษี 20 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร และป้ายประเภทที่สาม อัตรา 40 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร ดังนั้นจึงทำให้มีความพยายามที่จะแจ้งประเภทป้ายผิดไปจากข้อเท็จจริง เพื่อให้การเสียภาษีน้อยลง

## ข้อมูลเทศบาลตำบลเขาสมิง

### ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลเขาสมิงได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 เมื่อ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542

### ขนาดและที่ตั้ง

เทศบาลตำบลเขาสมิง ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 สำนักงานตั้งอยู่ หมู่ 1 ตำบลเขาสมิง ริมถนนสุขุมวิท อยู่ทางทิศเหนือของตัวจังหวัดตราดห่างจากจังหวัดประมาณ 15 กิโลเมตร เขตการปกครองและการบริหารมีพื้นที่ 1.547 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของหมู่ที่ 1 ตำบลเขาสมิง และบางส่วนของ หมู่ 1 ตำบลทุ่งนนทรี

ด้านเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ในแนวเส้นตั้งฉาก กม. ที่ 383.750 ของถนนสุขุมวิทไปทางทิศเหนือ และอยู่ห่างจากฝั่งเหนือของลำคลองเขาสมิง ไปทางทิศเหนือ 200 เมตร จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นขนานกับฝั่งเหนือของคลองเขาสมิงไปทางทิศตะวันออก เป็นระยะ 1,200 เมตร ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 2

ด้านตะวันออก จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นตรงไปทางทิศใต้ถึงจุดที่อยู่ห่างจากหลัก กม. ที่ 384.900 ของถนนสุขุมวิท ในแนวเส้นตั้งฉากไปทางทิศใต้ เป็นระยะ 500 เมตร ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 3

ด้านใต้ จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นขนานกับฟากด้านใต้ของถนนสุขุมวิทไปทางทิศตะวันตก เป็นระยะ 1,150 เมตร ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 4

ด้านตะวันตก จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นตรงไปทางเหนือจนบรรจบหลักเขตที่ 1

### สภาพภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศของเทศบาลตำบลเขาสมิง เป็นพื้นที่ราบและสูงเหมาะสมกับการเพาะปลูกและทำสวน พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินปนลูกรัง มีแม่น้ำสำคัญ คือ แม่น้ำเขาสมิง ซึ่งเป็นแม่น้ำสำคัญในการคมนาคม และเพื่อการเกษตร

### ข้อมูลประชากร

ปัจจุบันในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง มีประชากรทั้งสิ้น 1,504 คน แยกเป็น เพศชาย 768 คน เพศหญิง 736 คน จำนวนครัวเรือน 516 ครัวเรือน ความหนาแน่น 972.20 คน ต่อตารางกิโลเมตร แยกได้ ดังนี้



ตาราง 1 ตารางแสดงจำนวนครัวเรือนและจำนวนประชากรแยกตามหมู่

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร	ชาย	หญิง	รวม	จำนวนครัวเรือน
หมู่ที่ 1 ตำบลเขาสมิง	872	872	859	1,731	509
หมู่ที่ 1 ตำบลทุ่งนนทรี	17	17	22	39	7
รวมทั้งสิ้น	889	889	881	1,770	516

ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเขาสมิง ณ เดือน มกราคม พ.ศ. 2555.

### ด้านการเมืองการบริหาร

ข้อมูลโครงสร้างและอัตรากำลังเกี่ยวกับศักยภาพการบริหารงานของเทศบาล

1. โครงสร้างทางการเมือง เทศบาลตำบลเขาสมิง เป็นเทศบาลระดับ 6 (เทศบาลขนาดกลาง) ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน) กำหนดให้องค์กรเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ในพื้นที่ในทางการเมืองเทศบาลตำบลเขาสมิง ประกอบด้วย

#### 1.1 ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย

นายกเทศมนตรี	จำนวน 1 คน
รองนายกเทศมนตรี	จำนวน 2 คน
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี	จำนวน 1 คน
เลขานุการนายกเทศมนตรี	จำนวน 1 คน

#### 1.2 ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วย

สมาชิกสภาเทศบาล	จำนวน 12 คน
-----------------	-------------

ในส่วนของพนักงานเทศบาลซึ่งฝ่ายข้าราชการประจำ ปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด ทำหน้าที่ในการบริหารงานภายในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและฝ่ายบริหารของเทศบาล

2. โครงสร้างการบริหารงาน เทศบาลตำบลเขาสมิง มีอัตรากำลังพนักงานและลูกจ้างประกอบด้วย ข้าราชการประจำ จำนวน 18 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 17 คน พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 16 คน จำนวนรวมทั้งสิ้น 53 คน โดยมีโครงสร้างการบริหารงาน ประกอบด้วย ส่วนราชการ 5 กอง ดังนี้

2.1 สำนักปลัดเทศบาล

2.2 กองคลัง

2.3 กองช่าง

2.4 กองสาธารณสุข

2.5 กองการศึกษา

#### สถิติการคลังท้องถิ่น

เทศบาลตำบลเขาสมิง มีรายจากการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ดังนี้

**ตาราง 2** ตารางแสดงรายรับจากการจัดเก็บภาษี ของปีงบประมาณ 2551-2552

ประเภทภาษี	ปีงบประมาณ 2551	ปีงบประมาณ 2552	อัตราการเพิ่ม/ ลด
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	252,281.80	252,485.15	เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.08
ภาษีบำรุงท้องที่	5,997.59	5,958.80	ลดลงร้อยละ 0.65
ภาษีป้าย	10,119.-	123,345.-	เพิ่มขึ้นร้อยละ 91.80

ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเขาสมิง. 2552.

**ตาราง 3** ตารางแสดงรายรับจากการจัดเก็บภาษี ของปีงบประมาณ 2552 – 2553

ประเภทภาษี	ปีงบประมาณ 2552	ปีงบประมาณ 2553	อัตราการเพิ่ม/ ลด
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	252,485.15	266,833.49	เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.37
ภาษีบำรุงท้องที่	5,958.80	6,211.53	เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.06
ภาษีป้าย	123,345.-	278,825.-	เพิ่มขึ้นร้อยละ 55.76

ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเขาสมิง. 2553.

ตาราง 4 ตารางแสดงรายรับ ของปีงบประมาณ 2553 – 2554

ประเภทภาษี	ปีงบประมาณ 2553	ปีงบประมาณ 2554	อัตราการเพิ่ม/ ลด
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	266,833.49	320,614.33	เพิ่มขึ้นร้อยละ 16.77
ภาษีบำรุงท้องที่	6,211.53	6,091.57	ลดลงร้อยละ 1.97
ภาษีป้าย	278,825.-	169,140.-	ลดลงร้อยละ 64.85

ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงสามมิ่ง. 2554.

ภาษีที่เทศบาลจัดเก็บเองอันประกอบด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และ ภาษีป้าย ซึ่งเทศบาลเรียกเก็บจากประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในลักษณะของการบังคับโดยไม่มีพันธะที่จะต้องตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีโดยตรง วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษี คือ เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในการบริหารสาธารณะประโยชน์ให้แก่ประชาชน และเพื่อเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญรุดหน้า รายได้จากการจัดเก็บภาษีนับเป็นหัวใจของการพัฒนาท้องถิ่น ดังนั้นท้องถิ่นใดจะมีรายได้มากน้อย ก็ขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดังนั้นผู้ศึกษาได้นำมาประยุกต์โดยใช้กรอบแนวความคิดของ สุขสันต์ อินทชัย (2547 : 36) เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาครั้งนี้ โดยกำหนดรายละเอียด ดังนี้

คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเวียงสามมิ่ง หมายถึง การอำนวยความสะดวกหรือการให้ความสะดวกต่าง ๆ หรือการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของเทศบาลเพื่อให้ประชาชนผู้มาชำระภาษีพึงพอใจ โดยการอำนวยความสะดวก แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ มีความสุภาพอ่อนโยน อธิษาศัยดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยวาจาสุภาพ ให้คำแนะนำกับผู้ใช้บริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกราย มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงาน ให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้อง ตามระเบียบ

2. ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง วิธีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับ เพื่อให้การทำงาน สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดเตรียมเอกสาร ไว้เพียงพอ ลดขั้นตอนในการให้บริการ กำหนดขั้นตอนในการให้บริการไว้อย่างชัดเจน บริการด้วยความเป็นธรรมเรียงลำดับก่อน – หลัง ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ จัดเก็บภาษีอย่างถูกต้องเป็นธรรมทั่วถึง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านที่นั่งรอรับบริการ สถานที่จอดรถ มีการแนะนำกรอกเอกสาร แบบพิมพ์ต่าง ๆ มีอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการเพียงพอ มีคุณภาพทันสมัยเหมาะสมกับการให้บริการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบในการเสียภาษีด้วยการให้ความรู้และความเข้าใจในการเสียภาษี มีเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการเสียภาษี เชิญชวนให้ชำระภาษีภายในกำหนด มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ มีเสียงตามสายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล หนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ถึงผู้เสียภาษีโดยตรง เร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษีให้ชำระภาษีตามกำหนดเวลา

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### งานวิจัยต่างประเทศ

ดัช (Doucet. 2004 : Abstract) ได้ศึกษาอคติของผู้ให้บริการ และคุณภาพการบริการจากการวิจัยพบว่าเทคนิคในการให้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ ผู้ให้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการให้บริการที่มีอคติ และคุณภาพการให้บริการ พฤติกรรมการให้บริการที่มีอคติเป็นอันตรายที่สุดของคุณภาพการให้บริการ เมื่อลูกค้ามีปฏิกริยาอย่างสูง สำหรับการให้บริการที่แย ความสัมพันธ์เหล่านี้รู้ได้จากประสบการณ์ของลูกค้า

คิม (Kim. 2005 : Abstract) ได้ทำการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ ด้านความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการใหม่ของสนามกอล์ฟ เอกชนในประเทศเกาหลี ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยของอายุ และระดับการศึกษา มีผลกระทบต่อความต้องการระดับคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน 2) กลยุทธ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ คือ ความเชื่อถือได้ ในมาตรฐานการให้บริการ ที่มีความสามารถ รองลงมา คือ ความไว้วางใจ การเอาใจใส่ต่อลูกค้าและการตอบสนองด้วยความเต็มใจ 3) ส่วนกลยุทธ์สำคัญที่ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก คือ ความเชื่อถือได้มาตรฐานบริการและการตอบสนองด้วยความเต็มใจ

บาฮาต (Bahat. 2006 : Abstract) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความเร็วของการบริการสมัยใหม่ ซึ่งจากการศึกษาวิจัยนี้พบว่า การให้บริการต่าง ๆ จะมีการแข่งขันสูงในเรื่องความเร็วในการให้บริการ ดังนั้นธุรกิจบริการสมัยใหม่ จึงต้องใช้ระบบอินเทอร์เน็ตออนไลน์เข้ามาช่วยในการเพิ่มของการบริการให้หลากหลาย สถานที่ในการให้บริการอาจไม่ใช่ปัจจัยสำคัญเหมือนเดิม แต่ ความเร็วของระบบ คุณภาพของข้อมูล ความไว้วางใจ และเชื่อถือของลูกค้าในการรับบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

### งานวิจัยในประเทศ

เพชรรัตน์ งามฉวี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแต่ละด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง ด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับสอง และด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับสาม ส่วนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับเห็นด้วย

ทิวพร ศรีบูรณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี และศึกษาปัญหาเพื่อหาแนวทางและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการงานจัดเก็บภาษี ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามตัวแปรประเภทภาษีพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และผลการศึกษาปัญหา อุปสรรคในการให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางคนบริการไม่ดี สถานที่คับแคบไม่สะดวกในการติดต่อเครื่องมือที่ใช้บริการยังไม่ทันสมัย

ประมวล นันทภูมิ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี เพื่อพัฒนาการจัดเก็บภาษีของเทศบาลพิษณุโลก และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี ผลการศึกษาพบว่า ความเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการชำระภาษีอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และด้านสภาพลักษณะของเทศบาลพิษณุโลก อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อเสนอแนะในการให้บริการ คือ ควรใช้การประเมินผลงานในการจัดเก็บภาษี โดยยึดหลักความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก และควรใช้หลักการบริการการปกครองที่ดีในการปฏิบัติงาน ควรมีแนวทางการร่วมมือระหว่าง

ภาครัฐกับประชาชน และปรับปรุงการบริการ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์มากขึ้น และพนักงานเจ้าหน้าที่ควรรับรู้ระดับความพึงพอใจของประชาชน

รัศมิ์ไข่มุก พร้อมเพรียง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และประเภทภาษีอากรที่จัดเก็บ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครลำปางในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านการบริการต่อผู้ชำระภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการจัดสถานที่ให้บริการ และสภาพแวดล้อม เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากร พบว่าผู้ชำระภาษีที่มีการศึกษา รายได้ และประเภทภาษีที่จัดเก็บต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ภาณุมาศ คำหวาน (2550 : 53) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการเกี่ยวกับภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการบริการเกี่ยวกับภาษี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออาคารสถานที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของพนักงานจัดเก็บภาษี ด้านโครงสร้างของภาษี และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทการชำระภาษีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการเกี่ยวกับภาษี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เสาวนีย์ ครูหงส์สา (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ที่อำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด

สมร จันทมา (2550 : 67) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านโครงสร้างของภาษี ด้านประสิทธิภาพของพนักงานจัดเก็บภาษี และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และประเภทการชำระภาษีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านจัดการเก็บภาษี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. สำหรับข้อเสนอแนะ ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ เช่น ควรมีการนำเทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาใช้ในการเก็บข้อมูลผู้เสียภาษี เช่น นำโปรแกรมแผนที่ภาษีมาใช้งาน เป็นต้น

จากการศึกษาวิจัยในประเทศ สรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการ ทางด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน ประชาชนจะมีความคาดหวัง ที่จะได้รับการบริการด้านต่าง ๆ เช่น เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความสุภาพอ่อนโยน อภัยซื่อ หน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยวาจาสุภาพ ความเชื่อถือและไว้วางใจ ความถูกต้องครบถ้วน ความสะดวกรวดเร็ว การให้บริการที่เสมอภาค และเท่าเทียมกัน การเข้าใจถึงจิตใจ และความ ต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่ คือ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากร ความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายของประชาชน ดังนั้น ในการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาสมิง จึงควรมีการปรับปรุงการให้บริการผู้มา เสียภาษี โดยจัดให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จัดหาเทคโนโลยี เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาสมิง มีประสิทธิภาพสูงสุด ตอบสนองความต้องการของผู้มาเสียภาษีที่มาใช้บริการ

จากการศึกษางานวิจัย สรุปได้ว่า การให้บริการต่าง ๆ ปัจจัยของอายุ ระดับการศึกษา มีผลกระทบต่อความต้องการระดับคุณภาพของการให้บริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นการบริการ งานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาสมิง จะต้องมีนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เป็นเครื่องมือในการ ให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการงานจัดเก็บภาษี ให้เกิดความ พึงพอใจสูงสุด