

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่น เป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมทางการเมือง การปกครองท้องถิ่นเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ มีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ประการแรก คือต้องมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ได้แก่การมีอาณาเขตพื้นที่ในการปกครองของตน การมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้ง การมีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย การมีอิสระทางการคลังคือมีรายได้และงบประมาณของตน และการมีอิสระในด้านอำนาจหน้าที่ คือมีภารกิจของตนตลอดจนมีอำนาจในการจัดทำ กำหนดนโยบาย และวินิจฉัยสั่งการ ให้เป็นไปตามอำนาจและหน้าที่ ประการที่สอง ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรสององค์กรที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล และต่างมีภารกิจของตนที่ต้องจัดทำ โดยมีผู้มีอำนาจกำกับดูแลและมีอำนาจตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ไม่มีอำนาจในการควบคุมความเหมาะสมของการกระทำ (โกวิท พวงงาม, 2550 : 25)

องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่กำกับดูแลและพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของ ประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง มาตรา 16 มี 31 ประการ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2545 : 5)

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ยังมุ่งเน้นการกระจายอำนาจทางการเงิน การคลัง การจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถจัดการบริหารงบประมาณของตนเองได้อย่างอิสระ โดยเน้นระบบการจัดเก็บภาษีและเพิ่มรายได้ เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยไม่ต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนหรือเงินอื่นที่รัฐบาลกลางจัดสรรให้

หรือพึ่งพาให้น้อยลง อันจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารกิจการของตนมากขึ้น และลดการควบคุมจากรัฐบาลกลาง อีกทั้งยังเป็นการสอดคล้องนโยบาย การกระจายอำนาจในการเสริมสร้างขีดความสามารถให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการวางแผนด้านการเงิน การคลัง ในการจัดเก็บและเร่งรัดภาษี ได้แก่ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้ายภาษีบำรุงท้องที่ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการค้าตามกฎหมายของกระทรวงสาธารณสุข (โกวิทย์ พวงงาม. 2550 : 25)

เมื่อได้พิจารณาแล้วพบว่า ในการจัดเก็บและเร่งรัดภาษีนั้นจำเป็น ต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ตลอดจนผู้ที่มีชื่อต้องชำระภาษีให้แก่้องค์การบริหารส่วนตำบลให้บุคคลเหล่านั้นรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษี และยินดีที่จะชำระภาษี

อย่างไรก็ตามมีผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลแก่งไเก่ อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ของขวัญจิรา วงศ์นวลตา (2551 : บทคัดย่อ)พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ้องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งไเก่ อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ้องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งไเก่ พบว่า สถานภาพ ผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของ้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก่งไเก่ มีความแตกต่างกัน นัยสำคัญ .05 และผลงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ของวไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 52) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว พบว่า สถานภาพ ผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว มีความแตกต่างกัน นัยสำคัญ .05 ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว

ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นข้าราชการส่วนตำบล สังกัดส่วนการคลัง ของ้องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องในงานพัฒนารายได้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ้องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการ

ให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามกลุ่มหมู่บ้าน แยกต่างหาก
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล เม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

สมมุติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัด มหาสารคาม ที่มีกลุ่มหมู่บ้านแยกต่างหากมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แยกต่างหาก

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ บริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยผู้ศึกษาได้นำหลัก ความพึงพอใจในการให้บริการ 5 ด้าน ของ มิลเล็ท (Millet, 1963 : 397-400) ที่ได้กล่าวถึงความ พึงพอใจในการบริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็น ที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดได้จาก การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) คือ ประชาชนผู้ชำระภาษีและที่ได้มารับบริการชำระภาษีในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 1,666 คน (ทะเบียนผู้ชำระภาษี ส่วนการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ ณ 30 เดือนกันยายน พ.ศ. 2552)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ ประชาชนผู้ชำระภาษีและที่ได้มารับบริการชำระภาษีในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 323 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของยามานะ (Yamane, 1973 : 727) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550 : 51)

3. พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ เขตพื้นที่ที่ตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น

4.1.1 กลุ่มหมู่บ้าน ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มหมู่บ้านเม็กดำ (หมู่ที่ 1,5,7,8 และหมู่ที่ 20)
- 2) กลุ่มหมู่บ้านแก่นท้าว (หมู่ที่ 2,9,15และหมู่ที่ 21)
- 3) กลุ่มหมู่บ้านเหล่า (หมู่ที่ 3,4,13,14,15,18,19 และหมู่ที่ 22)
- 4) กลุ่มหมู่บ้านพะยอม (หมู่ที่ 6,10,11,12,16 และหมู่ที่ 17)

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มี 5 ด้าน ดังนี้

- 4.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 4.2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
- 4.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

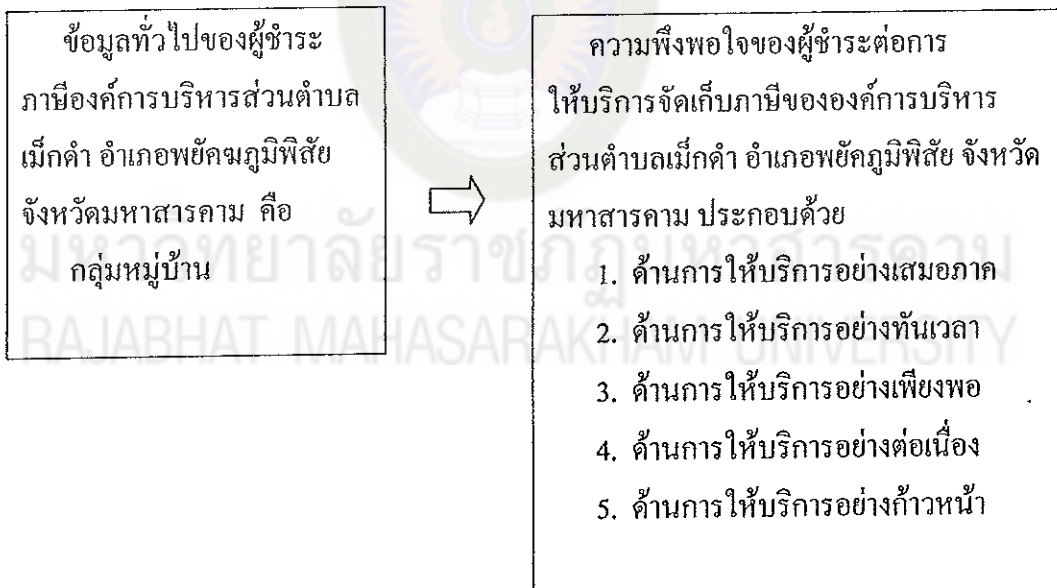
5. ระยะเวลาในการศึกษา ใช้เวลาในการศึกษาระหว่าง 1 กุมภาพันธ์ – 31 พฤษภาคม 2553

กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ปรับมาจากแนวคิดของจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้สรุปกรอบแนวคิดในการศึกษาของ มิลเลท (Millet, 1963 : 397- 400) ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546
2. ประชาชน หมายถึง ผู้มารับบริการเกี่ยวกับการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ใดๆอย่างหนึ่ง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย
3. ผู้ชำระภาษี หมายถึงผู้มีชื่อเป็นผู้มีรายได้หรือผู้มีเงินได้ และเป็นผู้มารับบริการเกี่ยวกับการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำอย่างใดอย่างหนึ่ง คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย
4. การจัดเก็บภาษี หมายถึงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จัดเก็บเงินจากผู้มีรายได้หรือผู้มีเงินได้ และเป็นผู้มารับบริการเกี่ยวกับการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำอย่างใดอย่างหนึ่ง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย
5. กลุ่มหมู่บ้าน หมายถึง หมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเขตพื้นที่ใกล้เคียงกัน มีลักษณะพื้นที่ และวัฒนธรรมคล้ายคลึงกัน ซึ่งจำแนกได้เป็น 4 กลุ่มหมู่บ้าน ได้แก่
 - 5.1 กลุ่มหมู่บ้านเม็กคำ (หมู่ที่ 1,5,7,8 และหมู่ที่ 20)
 - 5.2 กลุ่มหมู่บ้านแก่นท้าว (หมู่ที่ 2,9,15 และหมู่ที่ 21)
 - 5.3 กลุ่มหมู่บ้านเหล่า (หมู่ที่ 3,4,13,14,15,18,19 และหมู่ที่ 22)
 - 5.4 กลุ่มหมู่บ้านพะยอม (หมู่ที่ 6,10,11,12,16 และหมู่ที่ 17)
6. ภาษี หมายถึง เงินได้ที่เก็บจากประชาชนผู้มีพื้นที่ประกอบกิจการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีหน้าที่ต้องชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล รวม 3 ประเภท ได้แก่
 - 6.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 แก้ไขฉบับที่ 4 พ.ศ. 2534
 - 6.2 ภาษีบำรุงท้องที่ ตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และ พ.ศ. 2529

6.3 ภาษีป้าย ตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2534

7. ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความสบายใจ เนื่องจากตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข เมื่อได้รับการบริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

7.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามก่อนหลัง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับทุกคนที่มาติดต่อเสียภาษี เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อเสียภาษี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อ

7.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วตรงต่อเวลา ความสะดวกในการเดินทางมาเสียภาษี ขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจนเข้าใจง่าย การจัดทำป้ายบอกงาน ขั้นตอนและหลักฐานการขอรับบริการและการให้บริการเป็นระบบชัดเจนไม่ยุ่งยาก

7.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการเพียงพอต่อผู้มาติดต่อรับบริการ มีสถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อ แบบฟอร์มแสดงรายการเสียภาษีมี่จำนวนเพียงพอต่อผู้มาติดต่อรับบริการ มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับการกรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ และการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ

7.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอสามารถทำงานแทนกันได้ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จเสมอ มีการให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดราชการสม่ำเสมอ

7.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในด้านภาษีในการให้บริการ

มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง มีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และไปรษณีย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการศึกษา จะนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY