

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นประเภทหนึ่งที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายจนถึงครั้งที่ห้า คือ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2546 ซึ่งเป็นการแก้ไขเพิ่มเติมให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (2550 : 112 -116) ก็ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ ซึ่งทำให้มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความในมาตรา 282 วรรคสองของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (2550 : 112) ก็ได้กำหนดให้องค์กรส่วนท้องถิ่น มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก ซึ่งเท่ากับให้อำนาจประชาชนในการตรวจสอบและ ประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ นอกจากนี้ในมาตรา 287 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (2550 : 117) ก็ได้กำหนดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีวิธีการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมดังกล่าวได้ด้วย และในวรรคสามของมาตราเดียวกันนี้ ยังกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปีเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและกำกับการบริหารจัดการของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในมาตรา 290 (4) ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (2550 : 116) ได้ระบุถึง “การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น” ซึ่งหมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องยอมให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถตรวจสอบ แสดงความคิดเห็นลงมติ หรือประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

การที่ภาคประชาชนเข้าไปประเมินผลการดำเนินงานบริหารจัดการขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น เช่น เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล เป็นการประเมินผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะอันเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณที่องค์กรบริหารส่วนตำบลตั้งไว้ เป็นประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด ซึ่งการจัดตั้งงบประมาณที่องค์กรบริหารส่วนตำบลตั้งรับไว้เพื่อใช้จ่ายในแต่ละปีงบประมาณนั้น ได้รับจัดสรรจากส่วนราชการอื่น จากเงินอุดหนุนของรัฐบาลและส่วนหนึ่งได้จากการจัดเก็บเองขององค์กรบริหารส่วนตำบล เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีอากร และค่าธรรมเนียมต่างๆ ในเขต องค์กรบริหารส่วนตำบล ถือว่าเป็นรายได้ที่สำคัญขององค์กรบริหารส่วนตำบล หากมีการจัดเก็บภาษีต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพก็จะสามารถนำเงินรายได้มาพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้และมีผลทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นเต็มใจที่จะช่วยการบริหารงานของ องค์กรบริหารส่วนตำบลให้ราบรื่นและบรรลุเป้าหมายขององค์กร การสร้างความพึงพอใจ และการสร้างความประทับใจในการให้บริการกับประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้กับมาใช้ บริการอีกอย่างต่อเนื่อง เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความพึงใจและประทับใจในการ ให้บริการกับประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีซึ่งถือว่าเป็นการให้บริการในเชิงรุกในรูปแบบ หนึ่ง

องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทอำนาจหน้าที่ที่กำหนด จากงาน บริการที่องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านหวายได้ให้บริการและได้มีการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการไปแล้ว เช่น ความพึงพอใจการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ด้านการช่วยเหลือสาธารณภัย ด้านการสนับสนุนน้ำ อุปโภคบริโภค แต่การประเมินความพึงพอใจในด้านการให้บริการประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระ ภาษี องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านหวายยังไม่เคยประเมินถึงระดับความพึงพอใจ ประกอบ ในปีงบประมาณ 2554 องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านหวายได้จัดทำโครงการบริการจัดเก็บ ภาษีนอกสถานที่ภายในเขตบริการ จึงจำเป็นต้องมีการสำรวจสอบถามความพึงใจของ

บ้านหวายให้เกิดประสิทธิภาพและเป็นที่ยังพอใจของประชาชนมากที่สุด ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม รวมถึงทราบข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ประชาชนผู้ชำระภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวายเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ และยังเป็นเครื่องมือบ่งชี้ของการให้บริการว่าควรปรับปรุงและแก้ไขในเรื่องใดให้เหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### คำถามการศึกษา

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีแยกเป็นภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย แตกต่างกันอย่างไร
3. ประชาชนผู้ชำระภาษีมียุทธศาสตร์ข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีตามประเภทภาษีที่ประชาชนชำระ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

## ขอบเขตการศึกษา

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยได้นำกรอบแนวคิด อรรถา มุ่งโนนบ่อ (2549 : 40) และกรมการปกครอง (2536 : 3-11) ดังนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ
- 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.3 ด้านสถานที่ให้บริการ

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร หมายถึง ประชาชนผู้ชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย จำนวน 1,280 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย 2554 : 1)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ซึ่งเป็นผู้ที่มีหน้าที่ต้องชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 305 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (พงศพิชญ์ นุตระพระองค์. 2551 : 46-47) จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

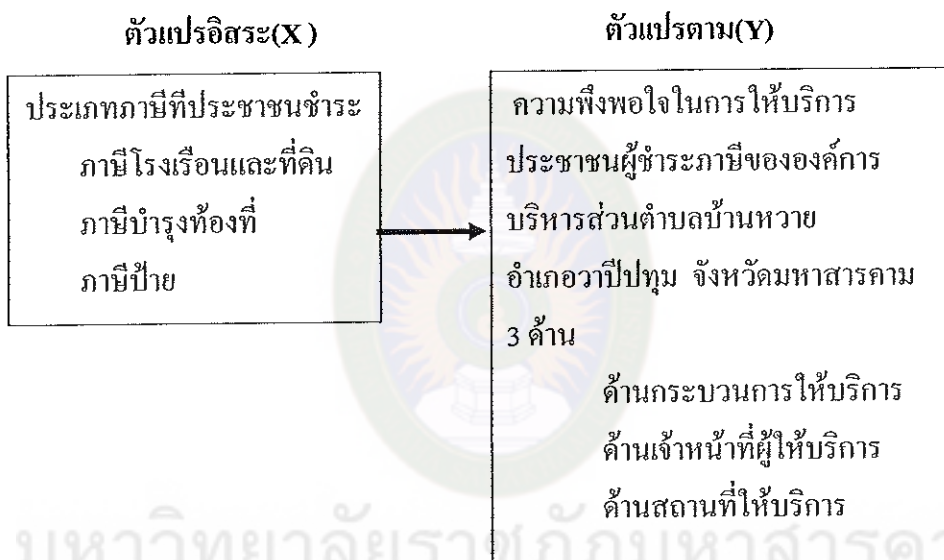
พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ศึกษาในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา

กันยายน – กุมภาพันธ์ 2555

## กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ทบทวนเนื้อหาจากกรอบแนวคิดของ อรรถภา มุ่งโนนป้อ (2549 : 40) และ กรมการปกครอง (2536 : 3-11) ผู้ศึกษาได้สรุปแล้วนำมาสร้างกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถาม ดังแผนภาพที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนผู้ชำระภาษี 3 ประเภท คือภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ในการให้บริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการ คือ มีขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่อง มีกระบวนการลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว มีป้ายประชาสัมพันธ์ในการชำระภาษี มีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ขั้นตอนในการบริการมีลายลักษณ์อักษรแสดงไว้อย่างชัดเจน มีแบบฟอร์ม

เอกสารในการให้บริการและมีตัวอย่างการกรอกเอกสาร มีการจัดผังขั้นตอนการให้บริการ ด้านชำระภาษีที่ชัดเจน มีการให้บริการการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย ที่ให้บริการมีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี พุดจาสุภาพเรียบร้อยยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ กระตือรือร้น ให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนตรงกับความ ต้องการของผู้รับบริการ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ตรงต่อเวลา และมีการกล่าวทักทายต้อนรับเป็นกันเอง

ด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง สำนักงานที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่ให้บริการ คือ การตกแต่งสถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสมที่เป็นสถานที่ให้บริการประชาชน มีการวางผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกและเหมาะสม อาคารสถานที่มีพื้นที่ใช้สอยกว้างขวางเพียงพอและมีพื้นที่ใช้สอยเป็นสัดส่วน อาคารสถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย เครื่องมืออุปกรณ์ระบบบริการข้อมูลสารสนเทศมีเพียงพอ มีตู้บริการน้ำดื่มภายในอาคารมีแสงสว่างที่เพียงพอ มีห้องน้ำที่สะอาด มีเครื่องถ่ายเอกสาร มีเก้าอี้ไว้นั่งรอรับบริการ มีจุดบริการที่ชัดเจน มีที่จอดรถ มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ มีการจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา ขางลบ สำหรับกรอกเอกสาร ไว้บริการ

ประชาชนผู้ชำระภาษี หมายถึง ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภายในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย

ภาษี หมายถึง ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย

## ประโยชน์การศึกษา

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม อีกทั้งยังได้ทราบถึงข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนา ด้านบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน