

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การจัดเก็บภาษีมีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปกับวิวัฒนาการของรัฐ ในขณะที่ภารกิจของรัฐในการปกครองประเทศก่อให้เกิดการดำเนินงานทางการคลัง ภาษีจึงเป็นเครื่องมือทางการคลังอย่างหนึ่งที่รัฐใช้สำหรับหารายได้ เพื่อเป็นรายจ่ายสาธารณะ ภาษีได้แปรเปลี่ยนไปตามยุคสมัย อาณาจักร ไทยแห่งแรก ได้ก่อตั้งขึ้นท่ามกลางการสู้รบกับประเทศข้างเคียงและเป็นเวลาเดียวกับที่ภาษีได้ถือกำเนิดขึ้นมา การกวาดต้อนผู้คนและทรัพย์สินของประเทศผู้พ่ายแพ้มาซึ่งรายได้ให้แก่ประเทศผู้ชนะ การกวาดต้อนผู้คนและทรัพย์สินและการเกณฑ์แรงงาน แม้ว่าจะทำให้อาณาจักรสุโขทัยและกรุงศรีอยุธยามีความมั่นคงแข็งแรง แต่ก็เป็นที่บั่นทอนแรงงานและความรู้สึกของประชาชน ในที่สุดกษัตริย์ผู้ปกครองอาณาจักรต้องหาวิธีการเพื่อบรรเทาภาระเหล่านี้คือ การบัญญัติกฎหมายเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน เช่น กฎหมายลักษณะขบถศึกเพื่อลดจำนวนไพร่ เป็นต้น และวิธีการทางการเงิน โดยยกหนี้สินให้กับไพร่ที่รบจนเสียชีวิต บุตรและภรรยา ไม่ต้องรับใช้หนี้สินใด ๆ ในการปกครองระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ พระมหากษัตริย์ทรงเป็นเจ้าของแผ่นดินย่อมมีสิทธิที่จะเก็บผลประโยชน์จากผู้เข้ามาพึ่งพระบรมโพธิสมภารราษฎรทุกคนที่อาศัยอยู่บนผืนแผ่นดินมีหน้าที่ส่งส่วยและสละแรงงานเพื่อประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม (ศุภลักษณ์ พินิจภูวดล, 2542 : 64)

งบประมาณแผ่นดินเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารประเทศ โดยงบประมาณเกือบทั้งหมดได้มาจากการจัดเก็บภาษีประเภทต่าง ๆ ภาษีที่รัฐจัดเก็บจากประชาชนนั้นจะมีลักษณะของการบังคับ อาจจะเป็นรายได้ สิ่งของ ผลประโยชน์หรือบริการจากตัวผู้เสียภาษี โดยภาษีที่จัดเก็บได้จะต้องนำไปใช้เพื่อสังคมส่วนรวม ตัวผู้เสียภาษีนั้นจะไม่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากรัฐบาล ซึ่งต่างกับการซื้อสินค้าหรือบริการ ที่ผู้เสียเงินจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการซื้อสินค้าหรือบริการเหล่านั้น อย่างไรก็ตามผู้ที่เสียภาษีจะได้รับประโยชน์ทางอ้อมจากรัฐบาล เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบภายในประเทศและสวัสดิการทางสังคม เป็นต้น การจัดเก็บภาษีอากรของไทยตามหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่ได้มีการอ้างอิงไว้เกี่ยวกับประวัติการจัดเก็บภาษีอากรนั้นพบได้จากหลักศิลาจารึกพ่อขุนรามคำแหงมหาราชในสมัยสุโขทัย คาดการณ์ว่าน่าจะมีวิวัฒนาการมาจากการที่สมัยนั้นมีการทำสงครามเพื่อแสดงแสนยานุภาพและอาณาเขตภายหลังที่ได้ครอบครองเมืองใด ก็จะทำให้เมืองเหล่านั้นนำเครื่องบรรณาการมามอบให้ นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บภาษีอากรอีก

รูปแบบหนึ่ง คือ การจัดเก็บภาษีที่มีได้อยู่ในรูปเงินตรา เช่น การเกณฑ์แรงงานราษฎร เพื่อมาทำการก่อสร้างต่าง ๆ ได้แก่ การสร้างป้อมปราการ ขุดลอกคลอง คูน้ำ เป็นต้น รัฐบาลมิใช่มีหน้าที่เฉพาะการป้องกัน ประเทศและรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศเท่านั้น แต่รัฐบาลยังมีหน้าที่ในทางเศรษฐกิจอีกด้วย เพื่อให้ประชาชนกินดี อยู่ดี มีความสุข หน้าที่ในทางเศรษฐกิจของรัฐบาลมีดังนี้ หน้าที่ในการ จัดสรรการใช้ทรัพยากรของสังคมให้เกิดประโยชน์มากที่สุด หน้าที่ในการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม หน้าที่ในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและการส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ แต่อย่างไรก็ดีรายได้ทางภาษีมักมีปัญหาในแง่การบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการจัดเก็บภาษีที่จะต้องได้รับการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุง ในเรื่องของประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเพื่อเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีให้มากขึ้น

รัฐบาลมอบอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้ดำเนินการปกครองตนเอง ภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเอง และมีฐานะเป็นนิติบุคคลรับผิดชอบในเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นเอกภาพหรืออิสระในการบริหารงาน งบประมาณและอื่น ๆ ท้องถิ่นจะสามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพนั้น เงื่อนไขที่สำคัญประการหนึ่งคือ การมีงบประมาณ ที่เพียงพอต่อการบริหารและพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 โดยยกฐานะจากสภาตำบล ซึ่งปกครองตนเองมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองได้ มีรายได้เพียงพอที่จะบริหารกิจการของตนเอง เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการดำเนินงานตามภาระหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ฐานะทางด้านการเงินการคลังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จหรือ ล้มเหลว ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ไม่เพียงพอกับรายจ่าย เนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น ความด้อยประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ การจัดสรรรายได้จากส่วนกลางไม่เพียงพอ และข้อจำกัดของแหล่งรายได้ จึงมีความพยายามทุกทางทั้งในด้านนโยบาย และด้านการปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และเพิ่มรายได้ต่าง ๆ ให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้ที่เพียงพอในการพัฒนาขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการสาธารณะ และแก้ปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่นที่มีความรุนแรงขึ้นตามสภาวะทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความเป็นอิสระใน การกำหนดคน นโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การบริหารงานการเงินการคลัง (ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2526 : 3-6)

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 ตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอท่าบ่อประมาณ 11 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 30,769 ไร่ (32.50 ตารางกิโลเมตร) มีอาณาเขตติดกับ ตำบลน้ำโมง อำเภอบ้านฝาง ตำบลบ้านวาน และตำบลนาข่า มีหมู่บ้านที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 7 หมู่บ้าน จำนวน 1,512 หลังคาเรือน มีประชากรทั้งสิ้น 5,877 คน แยกเป็นชาย 2,950 คน หญิง 2,927 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 181.00 คน/ตารางกิโลเมตร ประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ 90 ของพื้นที่ประกอบอาชีพหลัก คือ เกษตรกรรม ได้แก่ การปลูกข้าว เป็นอาชีพหลัก เย็บผ้าสำเร็จรูป เป็นอาชีพเสริม และมีประชากรบางส่วนได้อพยพแรงงานไปประกอบอาชีพต่างถิ่น รวมทั้งเดินทางไปขายแรงงานต่างประเทศอีกจำนวนหนึ่ง (อบต. โคกคอน. 2555 : 1-20)

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน มีแหล่งรายได้หลักจากภาษีที่จัดเก็บเอง 3 ประเภท ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย สามารถจัดเก็บได้ 3 ปี ย้อนหลัง ดังนี้ ในปีงบประมาณ 2552 จัดเก็บได้จำนวน 68,269.94 บาท ในปีงบประมาณ 2553 จัดเก็บได้จำนวน 80,078.30 บาท และในปีงบประมาณ 2554 จัดเก็บได้จำนวน 75,471.51 บาท จากสภาพการจัดเก็บภาษีย้อนหลัง 3 ปี ที่ผ่านมจะเห็นว่า การจัดเก็บภาษีในปี 2554 สามารถจัดเก็บได้น้อยกว่าปี 2553 คิดเป็นร้อยละ 5.75 ส่งผลกระทบให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน มีรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายที่ประมาณการไว้ จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงระบบการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ว่ามีสาเหตุที่ทำให้การจัดเก็บภาษีได้น้อยลงหรือเพิ่มขึ้น เพราะรายได้ที่จัดเก็บได้จะนำไปเป็นงบประมาณในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นซึ่งมาจากการจัดเก็บภาษีของหน่วยงานท้องถิ่นเอง ดังนั้นประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีจึงเป็นกุญแจสำคัญด้านงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี จะทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น และรายได้เหล่านี้มาจากประชาชนที่มาชำระภาษีทั้งนั้น และการให้บริการในการชำระภาษีก็เป็นส่วนหนึ่ง ที่สำคัญที่จะทำให้นักงงานจัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้น หากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอนให้บริการกับประชาชนจนเกิดทัศนคติที่ดีประชาชนก็จะให้ความร่วมมือในการชำระภาษีทุกปี ทัศนคติของประชาชนในเรื่องการให้บริการการจัดเก็บภาษีถือเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของผู้รับบริการจัดเก็บภาษี เพราะการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญต่อการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน และค้นหาความต้องการที่แท้จริง พร้อมศึกษาปัญหาในการให้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ

และสร้างความเข้าใจและความเต็มใจ และความพอใจในการจ่ายภาษีโดยผ่านกระบวนการ ให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด อันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริหาร ส่วนตำบล โลกคอนตามภารกิจการพัฒนาที่ได้วางไว้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีอาชีพ รายได้ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ แตกต่างกันต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการวิจัย

1. ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับไม่แน่ใจ
2. ประชาชนที่มีอาชีพ รายได้ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ แตกต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการ ให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ใน 5 ด้าน ของ มิลเล็ต (Millet, 1954 : 4 อ้างอิงใน วิชากรณ์ ชัยกุล, 2551 : 14) ดังนี้

- 1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)
- 1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service)
- 1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร หมายถึง ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำนวน 797 คน (องค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอน ทะเบียนผู้ชำระภาษี ข้อมูล ณ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2554 : 1-10)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยใช้สูตรคำนวณหาของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727) โดยขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 267 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยให้มีขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามประชาชนแต่ละหมู่บ้านและใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยการจับสลากรายชื่อของแต่ละคนแยกตามแต่ละหมู่บ้านจนครบตามจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 267 คนตามเกณฑ์การแบ่งแบบชั้นภูมิ

3. ด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ องค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

4. ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ระหว่างเดือน มีนาคม - เมษายน พ.ศ. 2555

5. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรไว้ดังนี้

5.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป

5.1.1 อาชีพแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) เกษตรกร
- 2) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

5.1.2 รายได้ของผู้ชำระภาษีต่อเดือน

- 1) ไม่เกิน 5,000 บาท
- 2) 5,001 - 10,000 บาท
- 3) 10,001 - 20,000 บาท
- 4) 20,001 - 30,000 บาท
- 5) มากกว่า 30,000 บาท

5.1.3 หมู่บ้านที่อาศัยอยู่

- 1) หมู่ที่ 1 บ้านโพนพระ
- 2) หมู่ที่ 2 บ้านโพนพระ
- 3) หมู่ที่ 3 บ้านคอนเมือง
- 4) หมู่ที่ 4 บ้านโคกคอน
- 5) หมู่ที่ 5 บ้านโคกคอน
- 6) หมู่ที่ 6 บ้านโคกคอน
- 7) หมู่ที่ 7 บ้านหนองฝือ

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มี 5 ด้าน ดังนี้

- 5.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 5.2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
- 5.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 5.2.4 ด้านให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546
2. ทักษะคติ หมายถึง สภาพความพร้อมของจิตใจที่แสดงความรู้สึกรหรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในลักษณะพฤติกรรมตอบสนองในเชิงบวกหรือลบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย พอใจ ประทับใจ ฟังพอใจและมีความยินดี เมื่อได้รับการบริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
3. การจัดเก็บภาษี หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ต้องเรียกเก็บเงินภาษีจากประชาชนผู้ที่มีพื้นที่และประกอบกิจการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน มีหน้าที่ต้องเสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลรวม 3 ประเภท คือ
 - 3.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 รวมแก้ไขฉบับที่ 4 พ.ศ. 2534
 - 3.2 ภาษีบำรุงท้องที่ ตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และ พ.ศ. 2529

3.3 ภาษีป้าย ตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 รวมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2534

4. ทศนคติดต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี หมายถึง ความรู้ลึกของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในการรับบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย

4.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่บริการประชาชนผู้มารับบริการตามลำดับ คอยอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำและบริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อรับบริการ

4.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลาทำการ บริการด้วยความรวดเร็ว มีการลดขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาชำระภาษี

4.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การจัดให้ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อ อาคารสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย พื้นที่ภายในสำนักงานมีขนาดที่เหมาะสม มีสถานที่จอดรถเพียงพอและอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ มีความพร้อมในการให้บริการที่เหมาะสม

4.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การที่มีเจ้าหน้าที่ทำงานแทนกันได้รับชำระภาษีนอกเวลาทำการ และเจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบติดตามงานจนแล้วเสร็จ

4.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ รับปรึกษา ช่วยแก้ไขปัญหาด้านภาษี แก่ประชาชน และจัดทำหนังสือประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านภาษี ต่าง ๆ เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และไปรษณีย์

5. ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยสามารถนำเสนอเป็นข้อมูลใช้ในการพิจารณาเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ พัฒนาการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อการจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้น