

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นกฎหมายสูงสุดใน การปกครองประเทศได้กำหนดหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตยไว้ โดยกำหนด ให้มีการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมใน การบริหารท้องถิ่นของตนเอง หลักการดังกล่าวถือว่าเป็นเรื่องจำเป็นและมีความสำคัญมาก ต่อหลักพื้นฐานในการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะสามารถตอบสนองความต้องการ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม รวมทั้งเป็นการสร้างจิตสำนึกให้ ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เกิดความรัก ความผูกพัน และสร้างความสนใจและมีความตระหนัก ในปัญหาต่าง ๆ อันจะนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเองได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากการกระจายอำนาจ เป็นองค์กรหลักในการ จัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มากที่สุด จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการบริหารและ การดำเนินงานเพื่อให้บริการสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการเงิน การคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสบ ปัญหาด้านการเงิน การคลัง ไม่ว่าจะเป็นการขาดวินัยทางการคลัง การขาดประสิทธิภาพใน การเก็บภาษี และการใช้งบประมาณโดยไม่คุ้มค่า ปัญหาต่างๆเหล่านี้ย่อมเป็นปัจจัยพื้นฐาน สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานและการดำเนินการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วุฒิสาร ตันไชย. 2552 : 240)

ดังนั้น องค์กรปกครองท้องถิ่นทุกรูปแบบจึงจำเป็นต้องแสวงหาแนวทางในการ เพิ่มรายได้ของตนให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความเป็นอิสระทางการคลังท้องถิ่น รวมถึงการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการหารายได้จากแหล่งเดิม และการริเริ่มดำเนินกิจการเพื่อหารายได้ใน รูปแบบอื่น ๆ ที่กฎหมายเปิดโอกาสให้มากขึ้น ซึ่งสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ ดังนี้ (วุฒิสาร ตันไชย. 2552 : 245-248)

1. การจูงใจ หรือสร้างความพึงพอใจหรืออำนวยความสะดวกในการชำระภาษีแก่ประชาชน ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน หรือการทำให้ประชาชนพึงพอใจ เป็นการจูงใจให้ประชาชนในท้องถิ่นชำระภาษีมากยิ่งขึ้น อาทิ เช่น การออกหน่วยเคลื่อนที่ หรือหน่วยบริการประชาชนในพื้นที่ เพื่อประหยัดเวลาการเดินทางของประชาชน ในขณะที่เดียวกันอาจจัดให้มีบริการอื่น ๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจ หรือทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจที่จะเดินทางมาชำระภาษี เช่น การพูดจาที่ไพเราะ การอธิบายความจำเป็นในการชำระภาษีที่ชัดเจน และหลีกเลี่ยงการใช้วิธีการข่มขู่

2. การกระตุ้นการชำระภาษีให้กับประชาชน เช่น การสร้างความรู้ และความเข้าใจแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีต่อการชำระภาษี โดยมีคู่มือเกี่ยวกับการชำระภาษี อาจประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการชำระภาษี ขั้นตอนการเสียภาษี วิธีการ รูปแบบ และจำนวนเงินที่ประชาชนต้องชำระภาษีในแต่ละรูปแบบ ระยะเวลาในการชำระภาษี และที่สำคัญมาก คือ ต้องมีการอธิบายว่าในการชำระภาษีนั้นประชาชนและประเทศชาติ จะได้ประโยชน์อะไร และมีความจำเป็นต่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างไร

กรณีตัวอย่างขององค์การบริหารส่วนตำบลพลองตาเอี่ยม อำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยอง ได้จัดทำคู่มือการชำระภาษี และค่าธรรมเนียมต่างๆ มีเนื้อหาสาระประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีแต่ละประเภท ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อัตราการเก็บ กำหนดระยะเวลาการยื่นแสดงแบบ เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการยื่นแสดงแบบรายการ และบทกำหนดโทษกรณีที่ไม่ชำระภาษี และการแจ้งความเท็จ เป็นต้น

3. การพัฒนาฐานข้อมูลภาษีท้องถิ่นเพื่อใช้ในการวางแผนและติดตามผลสำเร็จของการจัดเก็บภาษี ฐานข้อมูลท้องถิ่นเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการด้านภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะจะช่วยให้สามารถวางแผนการจัดเก็บและการตรวจสอบติดตามผลสำเร็จของการจัดเก็บภาษี ฐานข้อมูลประกอบด้วย รายละเอียดส่วนบุคคล และทรัพย์สินที่ต้องประเมินภาษี เป็นต้น

4. การให้ชุมชน หรือภาคประชาชนเข้ารับช่วงในการดำเนินงานจัดเก็บภาษี เนื่องจากสภาพปัญหาและข้อจำกัดในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านบุคลากร ซึ่งอาจไม่เพียงพอในการทำหน้าที่ในการจัดเก็บ หรือการรับชำระภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมีการมอบหมายภาคประชาชนให้ทำหน้าที่แทนได้ โดยการกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสม อาจทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเก็บภาษีได้ในอัตราที่สูงขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนในระดับรากหญ้ามากที่สุด ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้มาจาก การจัดเก็บภาษีอากร และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และได้รับเงินจัดสรรจากส่วนราชการอื่น เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล และแหล่งเงินกู้จากสถาบันการเงิน ในการบริหารงาน และดำเนินงานตามหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ฐานะทางด้านการเงินการคลังเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวในการบริหารงาน ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ ไม่เพียงพอกับรายจ่าย เนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น ความไม่พึงพอใจของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี ความด้อยประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม การจัดสรรรายได้จากส่วนกลางไม่เหมาะสม และข้อจำกัดของแหล่งรายได้ รัฐบาลกลางได้พยายามทุกวิถีทางทั้งในระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และเพิ่มรายได้ประเภทต่าง ๆ ให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะพัฒนาขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการสาธารณะและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่น (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 : 45)

องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ที่บ้านหลักเหลี่ยม หมู่ที่ 1 ตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ รับผิดชอบเนื้อที่โดยประมาณ 46 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 28,750 ไร่ ประกอบด้วย 10 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งหมด 5,851 คน มีผู้ที่ต้องชำระภาษีจำนวน 1,617 คน จาก 10 หมู่บ้าน สถิติการชำระภาษีที่ผ่านมา 3 ปี คือ ในปี 2551 ปี 2552 และ ปี 2553 พบว่า มีความไม่แน่นอนของจำนวนเงินภาษี กล่าวคือ ในปี 2551 เก็บได้ 29,017 บาท ในปี 2552 เก็บได้ 28,597 บาท และในปี 2553 เก็บได้ 39,874 บาท (องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม, 2552 : 12)

ปรากฏการณ์ดังกล่าวเป็นปรากฏการณ์ที่ควรได้รับการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ที่พบว่า อัตราการเก็บภาษีมีความไม่แน่นอน กล่าวคือ ในปี 2552 เก็บได้ลดลง กว่าปี 2551 แต่ในปี 2553 เก็บได้เพิ่มขึ้น ทั้งๆที่จำนวนผู้ชำระภาษีเท่าเดิม การที่ตัวเลขของภาษีไม่นิ่ง อาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับหลายสาเหตุ และสาเหตุหนึ่งอาจเป็นไปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยมได้ปรับปรุงการให้บริการในการจัดเก็บภาษีตั้งแต่ต้นปี 2553 เป็นต้นมา ทั้งด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจัดเก็บภาษี และด้านข้อมูลข่าวสาร

ผู้ศึกษาในฐานะเจ้าหน้าที่บริหารการเงินและบัญชี มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม มีความสนใจที่จะมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งผลการศึกษานี้สามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม เพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจในการชำระภาษียิ่งขึ้น อันจะมีผลต่อรายได้ที่จะนำไปพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์
3. เพื่อศึกษา ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมุติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ชำระภาษี ที่มีเพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ ผู้ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 1,617 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม. 2552 : 6)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 322 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1972 : 727)

3. พื้นที่ ได้แก่ เขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

4. ระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือน มิถุนายน 2553 ถึง 17 สิงหาคม 2553

5. เนื้อหา ผู้ศึกษาใช้กรอบแนวคิดในการให้บริการตามหลักการให้บริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของ มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-68) 5 ด้าน ได้แก่

5.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

5.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5.3 ด้านคุณภาพของการบริการ

5.4 ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

5.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

6. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

6.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพ

6.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ 5 ด้าน ได้แก่

6.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

6.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

6.2.3 ด้านคุณภาพของการบริการ

6.2.4 ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

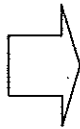
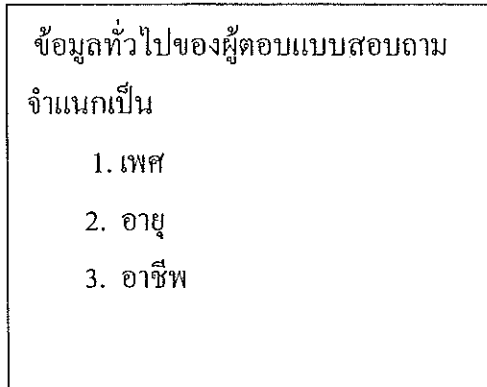
6.2.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาแบ่งเป็น 5 ด้าน ตามหลักการให้บริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66) ดังภาพที่ 1 ดังนี้

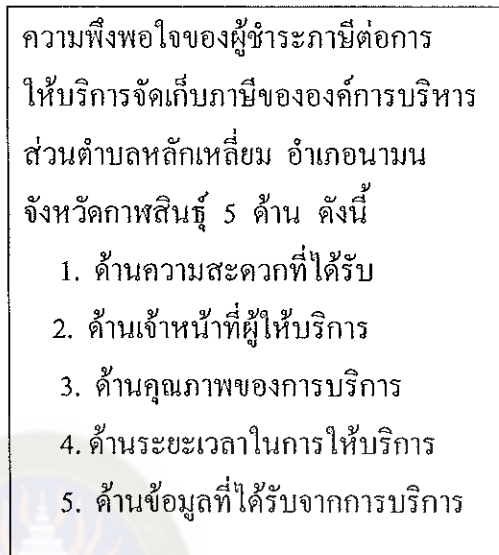
ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)



ตัวแปรตาม

(Dependent Variable)



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ให้บริการในการจัดเก็บภาษีกับผู้มีชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม

ภาษี หมายถึง เงินที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ เรียกเก็บจากผู้มีรายได้ โดยแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย

ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองหรือการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการของตนเอง เมื่อได้รับแล้วจะสามารถแสดงออก

ในรูปของความชอบ ความยินดี ความพอใจ และเกิดความรู้สึกมีความสุข ในการศึกษา
หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน
ตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง ความยินดี ความสุขใจพอใจที่ได้รับจาก
การบริการ ดังนี้ สถานที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลสะดวกในการติดต่อ สถานที่จอดรถ
เหมาะสม สถานที่ให้บริการสะอาด ที่นั่งรอรับบริการอยู่ในสภาพดี ทางเข้าออกเพื่อรับ
บริการสะดวก และการจัดสถานที่ชำระภาษีเรียงลำดับตามขั้นตอน

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความยินดี ความสุขใจ พพอใจที่ได้รับจาก
การบริการ ดังนี้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพในการบริการ
เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสระหว่างให้บริการ เจ้าหน้าที่
ให้บริการตามขั้นตอน และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค

3. ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความยินดี ความสุขใจ พพอใจที่ได้รับจาก
การบริการ ดังนี้ การให้บริการมีความเสมอภาค เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องภาษี การให้บริการ
อย่างถูกต้องทุกครั้ง มีการแนะนำการชำระภาษีอย่างใกล้ชิด มีอุปกรณ์ เช่น ปากกา ดินสอไว้
บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการถูกต้องตามระเบียบทุกครั้ง

4. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ หมายถึงความยินดี ความสุขใจ พพอใจที่ได้รับ
จากการบริการ ดังนี้ การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ระยะเวลาการให้บริการมีความ
เหมาะสม มีป้ายระบุเวลาการให้บริการ กรณีมีข้อบกพร่องมีการแก้ไขทันที มีการให้บริการ
ในช่วงเวลาพักกลางวัน และมีการให้บริการในวันหยุดราชการ

5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ หมายถึงความยินดี ความสุขใจพอใจที่
ได้รับจากการบริการ ดังนี้ ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องทุกครั้ง ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน
ขั้นตอนการขอข้อมูลสะดวก มีเอกสารเผยแพร่ข่าวสารอย่างเพียงพอ และมีการ
ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภาษีอย่างสม่ำเสมอ และข้อความในข้อมูลเข้าใจง่าย

ประโยชน์การศึกษา

ข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษา สามารถเสนอเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อให้
ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีมากยิ่งขึ้น