

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดเก็บภาษีอากรของไทยตามหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่ไม่มีการอ้างอิงไว้เกี่ยวกับประวัติการจัดเก็บภาษีอากรนั้นพบได้จากหลักศิลาจารึกพ่อขุนรามคำแหงมหาราชในสมัยสุโขทัย คาดการณ์ว่าน่าจะมีวิวัฒนาการมาจากการที่สมัยนั้นมีการทำสงครามเพื่อแสดงแสนยานุภาพและอาณาเขตภายหลังที่ได้ครอบครองเมืองใด ก็จะทำให้เมืองนั้นนำเครื่องบรรณาการมามอบให้ นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บภาษีอากรอีกรูปแบบหนึ่ง คือ การจัดเก็บภาษีที่อยู่ในรูปแบบเงินตรา แต่อย่างไรก็ดีรายได้จากภาษีมีปัญหาในแง่การบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการจัดเก็บภาษีที่จะต้องได้รับการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงในเรื่องของประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเพื่อเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีให้มากขึ้น องค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง องค์ประกอบของท้องถิ่น นับเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับปัญหาความต้องการของประชาชนมากที่สุด ดังนั้นจึงเป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ฉะนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการบริหารการเงิน การคลังขององค์ประกอบส่วนท้องถิ่น เพราะหากองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นประสบปัญหาด้านการเงิน การคลัง ปัญหาต่างๆเหล่านี้ย่อมเป็นปัจจัยต้นที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะขององค์ประกอบส่วนท้องถิ่น ดังนั้น องค์ประกอบท้องถิ่นทุกรูปแบบจึงจำเป็นต้องแสวงหาแนวทางการเพิ่มรายได้ของตนให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความเป็นอิสระทางการเงินของท้องถิ่น รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการหารายได้จากแหล่งเดิม องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบหนึ่งขององค์ประกอบส่วนท้องถิ่น และเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนในระดับรากหญ้ามากที่สุด ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้มาจาก การจัดเก็บภาษีอากร และค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และได้รับเงินจัดสรรจากส่วนราชการอื่น เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ในการบริหารงาน และดำเนินงานตามหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ในฐานะทางด้านการเงินการคลังเป็นองค์ประกอบสำคัญ ประการหนึ่งที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลว ในการบริหารงาน ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ ไม่เพียงพอกับรายจ่าย เนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น ความพึงพอใจของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี ความด้อยประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม จึงมีความพยายามทุกวิถีทางทั้งในระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และเพิ่มรายได้ประเภทต่างๆ ให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะพัฒนาขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการสาธารณะและแก้ไขปัญหาต่างๆ ของท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 โดยยกฐานะจากสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสองฝ่าย คือ ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละสองคน และฝ่ายบริหาร มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคน

องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย ตั้งอยู่ที่บ้านยางน้อย หมู่ที่ 1 ตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546 เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2539 มีพื้นที่รับผิดชอบ 26 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 16,338 ไร่ มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 6,348 คน จำนวนครัวเรือน 1,646 ครัวเรือน ประชาชนในพื้นที่ตำบลยางน้อย ประกอบอาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับจ้าง รับราชการ รัฐวิสาหกิจและบริษัทเอกชน ผลการดำเนินการในการจัดเก็บภาษี ในปี พ.ศ. 2553 มีผู้ที่ต้องชำระภาษีจำนวน 1,915 คน จัดเก็บภาษีได้เป็นจำนวนเงิน 141,308 บาท เมื่อเปรียบเทียบย้อนหลัง 2 ปี พบว่ามีจำนวนที่ลดลง ดังนี้ ปี 2551 มีผู้มาชำระภาษี 2,065 คน จัดเก็บภาษีได้เป็นจำนวนเงิน 141,931 บาท และในปี 2552 มีผู้มาชำระภาษีจำนวน 2,034 คน จัดเก็บภาษีได้จำนวน เงิน 141,944 บาท

ผู้ศึกษาในฐานะเจ้าหน้าที่ทำการจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย จึงมีความสนใจที่จะมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาที่ได้ จะใช้เป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย เพื่อให้

ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจมากขึ้นในการชำระภาษี อันจะมีผลต่อรายได้ที่จะนำไปพัฒนาท้องถิ่น ให้มีความเจริญยิ่งขึ้นต่อไป

### คำถามการศึกษา

1. ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับใด
2. ผู้ชำระภาษีที่มีอาชีพและหมู่บ้านต่างกัน มีความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ต่างกันหรือไม่
3. ผู้ชำระภาษีมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อย่างไร

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพและหมู่บ้าน
3. เพื่อศึกษา ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

### สมมุติฐานการศึกษา

1. ผู้ชำระภาษีที่มีความแตกต่างกันในด้านอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน
2. ผู้ชำระภาษีที่มีความแตกต่างกันในด้านของหมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

## ขอบเขตการศึกษา

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ใน 5 ด้านของ มิลเล็ท (Millet. 1963 : 39) ดังนี้

- 1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
- 1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ชำระภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในปี 2553 จำนวน 1,929 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย 2553 : 14 )

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ โดยอ้างอิงจากข้อมูลผู้มาชำระภาษีปี 2553 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 331 คน

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ ตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาค้นคว้านี้ ระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. 2554 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2554

### 5. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้านี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรไว้ดังนี้

## 5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

5.1.1 อาชีพ

5.1.2 หมู่บ้าน

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มี 5 ด้าน ดังนี้

5.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

5.2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

5.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

5.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

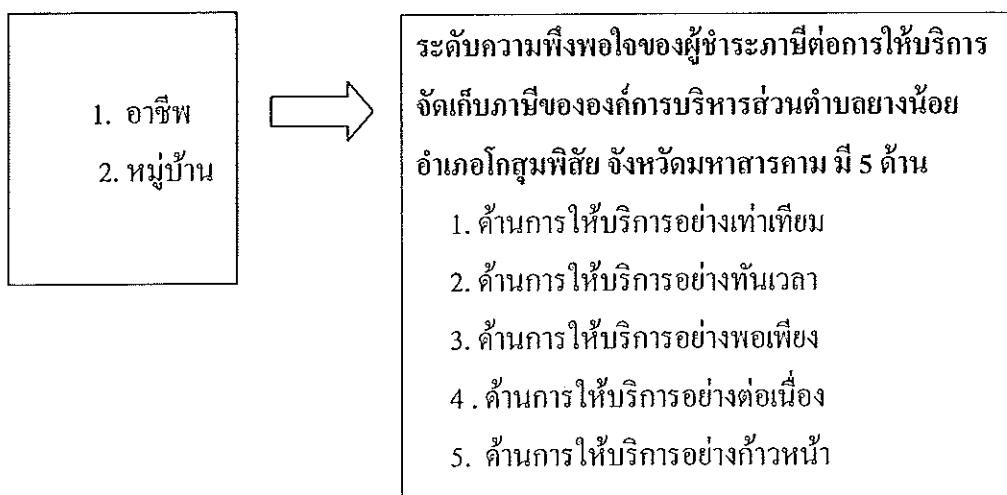
5.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

## กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สรุปกรอบแนวคิดในการศึกษาของมิลเลอร์ ดังแผนภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ  
(Independent Variables)

ตัวแปรตาม  
(dependent Variables)



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบ พอใจ ประทับใจ และมีความยินดี เมื่อได้รับบริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตาม ก่อนหลัง เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อน โยนกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อ เสียภาษีและเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ที่มาติดต่อเสียภาษีทุกคน

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ความสะดวกในการเดินทางมาเสียภาษี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วตรงต่อเวลา มีป้ายระบุ ขั้นตอนการขอรับบริการ ขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจนเข้าใจง่ายและการให้บริการเป็นระบบชัดเจน

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อพอเพียง สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อ แบบฟอร์มแสดงรายการเสียภาษีมีจำนวนเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการเพียงพอ มีอุปกรณ์เครื่องเขียน สำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ อย่างเพียงพอและมีห้องน้ำที่สะอาด ไว้สำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง เจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่อง มีการให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน มีการบริการในวันหยุดราชการทุกวันและเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกงาน

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง มีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในด้าน ภาษีในการให้บริการและมีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และไปรษณีย์

ประชาชน หมายถึง ผู้มารับบริการเกี่ยวกับการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อย่างใดอย่างหนึ่ง คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย

ภาษี หมายถึง เงิน ได้ที่เก็บจากประชาชน ผู้มีรายได้ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย มีหน้าที่ต้องเสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลรวม 3 ประเภท คือ



1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 รวมแก้ไขฉบับที่ 4 พ.ศ. 2534
2. ภาษีบำรุงท้องที่ ตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และ พ.ศ. 2529
3. ภาษีป้าย ตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 รวมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2534

### ประโยชน์การศึกษา

ผลการศึกษาที่ได้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการในการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY