

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวด 9 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น มาตรา 287 ระบุว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลาย ย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ นอกจากนี้ การกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ซึ่งอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ (กฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 : 15) ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริหารสาธารณะ ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง

2. การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองเป็นสำคัญ

เทศบาล (Municipality) คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยรูปแบบหนึ่งถือกำเนิดขึ้นสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ท่านได้ทรงริเริ่มหาผู้ทางในการจัดตั้งรูปแบบการปกครองรูปแบบเทศบาลขึ้น โดยตั้งคณะกรรมการขึ้นมาคณะหนึ่งเพื่อศึกษาและวางรูปแบบของเทศบาล แต่การวางรูปแบบขณะนั้นยังไม่สมบูรณ์ตามพระราชประสงค์ของพระองค์ เพราะคณะผู้บริหารเทศบาลมาจากการแต่งตั้งจากราชการประจำ ไม่ได้มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนกระทั่งเกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 คณะราษฎรได้ร่างพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาลขึ้นแต่ยังไม่ประกาศใช้ ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2476 รัฐบาลภายใต้การนำของ จอมพล ป. พิบูลสงคราม ได้ตรากฎหมายและประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ถือเป็นพระราชบัญญัติเทศบาลฉบับแรกโดยมีจุดมุ่งหมายมอบอำนาจให้ประชาชน ได้ปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เป็นการเรียนรู้การปกครองในระบอบประชาธิปไตย ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2478 ได้มีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นเป็นครั้งแรก 35 แห่ง โดยยกฐานะจากสุขาภิบาลที่มีอยู่ในขณะนั้นและได้มีการแก้ไขปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกฎหมายหลายฉบับ กล่าวคือได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2481 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2487 และ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่) 11 พ.ศ. 2543 เทศบาลตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ ถือว่ามีฐานะเป็น ทบวงการเมือง มีสภาพเป็น นิติบุคคล มีหน้าที่ตามกฎหมายนี้และกฎหมายอื่นกำหนด (สมบูรณ์ เศษสมบูรณ์สุข. 2545 :1-3)

การดำเนินการของเทศบาลทั้งด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงาน งบประมาณและการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลหรือการดำเนินการภายใต้ขอบเขตที่กฎหมาย กำหนดถือเป็นสิ่งที่บ่งบอกได้ว่าเป็นกระบวนการบริหารการปกครองของรัฐที่ได้กระจาย อำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มรูปแบบการบริหาร การก่อกำเนิดสัมพันธ์ต่อ บุคคลภายนอก การจัดการด้านสาธารณูปโภคสาธารณูปการเพื่ออำนวยความสะดวกต่อ ประชาชนในท้องถิ่นหลายแห่งที่ประสบกับปัญหาด้านการดำเนินงานการจัดการและการ บริหารงานของเทศบาลเป็นปัญหาที่เกิดจากการบริหารงานของเทศบาลประกอบด้วยกฎหมาย ระเบียบคำสั่งและการสั่งการของส่วนกลางที่กำหนดกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นรูปแบบ (Formation) จึงก่อให้เกิดปัญหาทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานของตนเองอันเป็นภาพลักษณ์ ที่บ่งบอกให้ประชาชนที่เลือกตั้งนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาลทราบว่ากระบวนการ ดำเนินงานที่ประชาชนได้ใช้อำนาจในการมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งการกำหนดผู้แทนใน การบริหารงานของท้องถิ่นจะเป็นการกระจายอำนาจตามแนวทางนโยบายแห่งรัฐตาม เจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 อย่างแท้จริงซึ่งจะถูกควบคุม โดยกลไกของรัฐจากกระทรวง ทบวง กรม ต่างๆที่ขาดการประสานงานกับเทศบาลหรือ เทศบาลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ล้วนแต่เป็นปัญหา อุปสรรคที่ต้องศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค อันจะนำไปสู่ระบบ การกระจายอำนาจการปกครองไปยังท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยเทศบาลในฐานะที่เป็นองค์กร บริหารส่วนท้องถิ่น ควรจะมีรายได้หลักในการบริหารและการพัฒนามาจากภาษีที่จัดเก็บเอง ดังนั้นประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีจึงเป็นกุญแจสำคัญด้านงบประมาณของเทศบาล หาก เทศบาลมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ก็จะทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะนำไปพัฒนาท้องถิ่น ให้เจริญก้าวหน้าต่อไป (นารี นันตติกุล. 2545 : 1)

การจัดเก็บภาษีมีองค์ประกอบดังนี้คือ 1. โครงสร้าง (structure) เนื่องจาก โครงสร้าง การดำเนินการงานด้านการจัดเก็บภาษีมียลักษณะเป็นการบริการประชาชนซึ่งประชาชนเองก็ ต้องให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของทางราชการ ที่ได้ให้อำนาจไว้ตามกฎหมายที่สามารถทำ ได้ 2. บุคลากร (man) บุคลากรของแต่ละหน่วยมีน้อยมีงานหนักที่จะต้องดำเนินการในอำนาจ หน้าที่หลักในการปฏิบัติงานจึงไม่สามารถที่จะมาปฏิบัติงานด้านนี้ได้อย่างเต็มที่

3.งบประมาณ (budget) งบประมาณในการดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนมีไม่เพียงพอ เช่น ความเพียงพอของบริการ การเข้าถึงแหล่งบริการ ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ความสามารถของผู้รับบริการและด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ

4. สถานที่ (place) สถานที่ใช้ในการจัดเก็บภาษียังไม่มีเป็นหลักแหล่งกล่าวคือ ประชาชนจะไม่เข้ามาเสียภาษีในหน่วยงานแต่เจ้าหน้าที่ต้องออกไปให้บริการถึงหมู่บ้านของประชาชน โดยใช้ศาลาประชาคมของหมู่บ้านเป็นจุดศูนย์กลาง เป็นต้น (กลุ่มนักวิชาการ. 2543 : 9)

เทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม เป็นเทศบาลที่ได้รับการยกฐานะจากสุขาภิบาลเดิมตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากแนวคิดที่จะมุ่งมั่นพัฒนาประเทศดังกล่าว รัฐบาลต่างมุ่งหลักความเป็นประชาธิปไตยเป็นสำคัญ กล่าวคือ เน้นการพัฒนาที่ประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน การเริ่มพัฒนาประชาชนที่ชุมชนจะทำให้เกิดความรู้ถึงคุณค่าของการมีส่วนร่วมแต่การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางแห่ง การพัฒนาในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

จากประสบการณ์ในการทำงานของผู้วิจัยพบว่าผู้มาเสียภาษีหรือผู้ใช้บริการมีข้อสังเกตต่าง ๆ หลายประการด้วยกัน เช่น เวลาที่ให้บริการแต่ละรายใช้เวลานานเกินไป ฤดู ระเบียบ ข้อบังคับมีมากเกินไปเมื่อมีผู้มาเสียภาษีบางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่และไม่มีผู้ใดทำหน้าที่แทนได้ เจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีจำกัด เป็นต้น และในขณะเดียวกัน ผู้ที่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีให้กับหน่วยงานราชการไม่ว่าจะเป็นภาษีของกรมสรรพากร กรมสรรพสามิต หรือเทศบาลมักจะมีความพยายามที่จะไม่เสียภาษีหรือเสียภาษีในจำนวนที่น้อยที่สุด

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยซึ่งดำรงตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลแกดำ และได้รับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและการบริหารงานการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อาชีพ และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการเสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ใช้บริการเสียภาษีของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อาชีพและระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการเสียภาษีของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 581 คน (สำนึกทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแกดำ. 2552 : 16)
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการเสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 237 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973:727)
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ เขตเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ตามแนวคิดของนารี นันตศิริกุล (2545 : 38) จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ

4. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัย

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น

4.1.1 เพศ

4.1.2 อาชีพ

4.1.3 ระดับการศึกษา

4.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสี่ยภานี้ต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 3 ด้าน จำแนกเป็น

4.21 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

4.22 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

4.23 ด้านสถานที่ให้บริการ

5. ระยะเวลาที่ศึกษา ระหว่างเดือนเมษายน – เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2552

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสี่ยภานี้ต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสี่ยภานี้ต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ

2. ภานี้ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องจากบุคคล ทรัพย์สิน หรือธุรกิจ ซึ่งภานี้ที่จะเสียให้กับเทศบาลมี 3 ประเภทคือ ภานี้โรงเรือนและที่ดิน ภานี้บำรุงท้องที่ และภานี้ป้าย

3. ประชาชนผู้ให้บริการเสี่ยภานี้ หมายถึง ผู้มารับบริการเกี่ยวกับการเสี่ยภานี้ให้กับเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม และอยู่ในข่ายที่ต้องเสี่ยภานี้อย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

3.1 ภานี้โรงเรือนและที่ดิน ตามพระราชบัญญัติภานี้โรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 รวมแก้ไขฉบับที่ 4 พ.ศ. 2534

3.2 ภานี้บำรุงท้องที่ ตามพระราชบัญญัติภานี้บำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และ พ.ศ. 2529

3.3 ภานี้ป้าย ตามพระราชบัญญัติภานี้ป้าย พ.ศ. 2510 รวมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2534

4. เทศบาล หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งได้แก่เทศบาล ตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม

5. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม

5.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาปัญหา กฎหมายเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีให้ท่านเข้าใจเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยน้ำตา ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะให้บริการต่อประชาชนผู้ใช้บริการเสียภาษี มีการจัด เจ้าหน้าที่ไว้บริการเวลาพักเที่ยงต่อผู้มารับบริการเสียภาษีที่สำนักงาน การจัดเก็บภาษีท่าน ได้รับความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงตามเวลา เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพ เจ้าหน้าที่ให้ความรู้หรือคำแนะนำแก่ผู้ที่มารับบริการเสียภาษีอย่างละเอียด

5.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการชำระภาษีเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ใช้เวลาในการติดต่อชำระภาษีไม่มาก มีการจัดทำป้ายบอกงานและเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ มีการจัดทำป้ายบอกขั้นตอนและหลักฐานประกอบการขอรับบริการ เอกสารที่ ต้องกรอกกรายละเอียดเกี่ยวกับการชำระภาษีสามารถเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ดูแลในการ กรอกแบบฟอร์มการชำระภาษีและสื่อสารกับผู้รับบริการเสียภาษีชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ ของเทศบาลเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการเสียภาษี มีการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล เกี่ยวกับระยะเวลาในการเสียภาษี

5.3 ด้านสถานที่ที่ให้บริการ หมายถึง บริเวณภายในสำนักงานกว้างขวางไม่ คับแคบ บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ บริเวณภายในสำนักงานมีที่นั่งเพียงพอ สำหรับผู้มารับบริการ บริเวณภายในสำนักงานสะอาดและถูกสุขลักษณะ บริเวณภายใน สำนักงานมีความสวยงาม บริเวณภายในสำนักงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการจัดเก็บ ภาษี มีการจัดน้ำดื่มไว้ให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อเสนอที่ได้จากการวิจัยจะเป็นข้อมูลในการนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบการจัดเก็บภาษีและให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ ในการ บริการมากยิ่งขึ้น