

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งบประมาณแผ่นดินเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารเศรษฐกิจของประเทศซึ่งงบประมาณเกือบทั้งหมดได้มาจากการจัดเก็บภาษีประเภทต่างๆ ซึ่งภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บจากประชาชนนั้นจะมีลักษณะของการบังคับ อาจจะเป็นรายได้ สิ่งของ ผลประโยชน์หรือบริการจากตัวผู้เสียภาษี โดยภาษีที่จัดเก็บได้จะต้องนำไปใช้เพื่อสังคมส่วนรวม ตัวผู้เสียภาษีนั้นจะไม่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากรัฐบาล ซึ่งต่างกับการซื้อสินค้าหรือบริการ ที่ผู้เสียเงินจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการซื้อสินค้าหรือบริการเหล่านั้น อย่างไรก็ตามผู้ที่เสียภาษีจะได้รับประโยชน์ทางอ้อมจากรัฐบาล เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบภายในประเทศและสวัสดิการของสังคม เป็นต้น

การจัดเก็บภาษีอากรของไทยตามหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่ได้มีการอ้างอิงไว้เกี่ยวกับประวัติการจัดเก็บภาษีอากรนั้น พบได้จากหลักศิลาจารึกพ่อขุนรามคำแหงมหาราชในสมัยสุโขทัย คาดการณ์ว่าน่าจะมีวิวัฒนาการมาจากการที่สมัยนั้นมีการทำสงครามเพื่อแสดงแสนยานุภาพและอาณาเขต ภายหลังจากที่ได้ครอบครองเมืองใด ก็จะให้เมืองเหล่านั้นนำเครื่องบรรณาการมามอบให้ นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บภาษีอากรอีกรูปแบบหนึ่ง คือ การจัดเก็บภาษีที่มีอยู่ในรูปเงินตรา เช่น การเกณฑ์แรงงานราษฎร เพื่อมาทำการก่อสร้างต่างๆ ได้แก่ การสร้างป้อมปราการ ขุดลอกคลอง กู้น้ำ เป็นต้น

รัฐบาลมิใช่มีหน้าที่เฉพาะการป้องกันประเทศและรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศเท่านั้น แต่รัฐบาลยังมีหน้าที่ในทางเศรษฐกิจอีกด้วย เพื่อให้ประชาชนกินดี อยู่ดี มีความสุขด้วยการจัดเก็บภาษี ซึ่งหน้าที่ในทางเศรษฐกิจของรัฐบาล ได้แก่ หน้าที่ในการจัดสรรการใช้ทรัพยากรของสังคมให้เกิดประโยชน์มากที่สุด การกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และการส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ แต่อย่างไรก็ดีรายได้จากภาษีมียุทธศาสตร์ในการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเพื่อเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีให้มากขึ้น (กรมสรรพกร. 2540 : 53)

การปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหนึ่งที่รัฐมอบให้ท้องถิ่นปกครองตนเองภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตน มีงบประมาณที่เพียงพอต่อการบริหารและพัฒนา ซึ่งเทศบาลถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ปกครองตนเอง มีอำนาจหน้าที่จัดการระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ โดยมีเป้าหมายให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองได้ มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพของตนเอง เทศบาลตำบลหาดคำ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งของจังหวัดหนองคายที่จัดตั้งขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหาดคำตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย ในปี พ.ศ. 2537 และได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลหาดคำ เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2550 มีภาระหน้าที่เพื่อดำเนินงานให้บริการสวัสดิการสังคม โดยเฉพาะหน้าที่ด้านการคลังที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งรายได้ของเทศบาลตำบลหาดคำไม่เพียงพอกับรายจ่ายด้วยอาจเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการ ได้แก่ ความคือยประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ การใช้รายจ่ายที่ไม่ถูกต้องของท้องถิ่น การจัดสรรรายได้จากส่วนกลางที่ไม่เหมาะสม ถือว่าภาษีและค่าธรรมเนียมที่เทศบาลตำบลหาดคำจัดเก็บได้ยังน้อยและไม่เพียงพอกับรายจ่ายที่ทางเทศบาลจ่ายไปในแต่ปีงบประมาณ จากการเปรียบเทียบรายได้ระหว่างปีงบประมาณ 2550 รายได้จากภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆอยู่ที่ 198,516 บาทและปีงบประมาณ 2551 มีรายได้อยู่ที่ 216,192 บาท ซึ่งเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 8.18 เท่านั้น (สำนักปลัดเทศบาลตำบลหาดคำ. 2551 : 16)

จากข้อมูลดังกล่าวส่งผลให้การดำเนินงานของเทศบาลตำบลหาดคำไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนตามแผนพัฒนาที่วางไว้อย่างทั่วถึง เนื่องจากการจัดเก็บภาษีไม่ได้เพิ่มขึ้นเท่าที่ควร และเงินอุดหนุนจากรัฐบาลที่ได้รับก็ไม่ตรงเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลหาดคำ ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย การก่อสร้างปรับปรุงถนน ก่อสร้างปรับปรุงรักษาระบบไฟฟ้า ก่อสร้างปรับปรุงรักษาระบบประปา ด้านเศรษฐกิจประกอบไปด้วย การส่งเสริมอาชีพ การส่งเสริมการเกษตร ด้านการศึกษาประกอบไปด้วย การส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาการให้เด็กและเยาวชน ด้านคุณภาพชีวิตประกอบด้วย ส่งเสริมด้านสวัสดิการสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส การป้องกันควบคุมโรคติดต่อ ส่งเสริมภูมิปัญญาชาวบ้าน ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ และการสร้างจิตสำนึกและรักษาทรัพยากรธรรมชาติ โครงการต่างๆเหล่านี้ล้วนเป็นประโยชน์ต่อชุมชนทั้งสิ้น แต่ทางเทศบาลตำบลหาดคำยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้เท่าที่ควรเพราะงบประมาณมีจำนวนจำกัด (สำนักปลัดเทศบาลตำบลหาดคำ. 2551 : 16)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาในฐานะเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จึงมีความ

สนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการเทศบาล ตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยจะทำการศึกษาว่าผู้มาใช้บริการชำระภาษีมีความคาดหวังเกี่ยวกับ การให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อยู่ในระดับใดและเมื่อจำแนกออกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลแล้วมีความคิดเห็นแตกต่างกันหรือไม่อย่างไรในด้านที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด ลักษณะทางกายภาพ บุคลากร และกระบวนการบริการ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ทำการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในงานการให้บริการจัดเก็บภาษีเพื่อที่จะเพิ่มรายได้ให้กับองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวัง ของผู้ให้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา

สมมติฐานการศึกษา

1. ผู้มาใช้บริการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหาดคำ มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับสูง
2. ผู้ใช้บริการชำระภาษีที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มาใช้บริการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหาดคำ จำนวน 13 หมู่บ้าน จำนวนสมาชิก 8,230 คน (สำนักปลัดเทศบาลตำบลหาดคำ. 2552 : 5-7)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มาใช้บริการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 13 หมู่บ้าน จำนวนสมาชิก 382 คน ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวได้มาจากสูตรของทาโร่ ยาโมเน่ (Taro Yamone. 2548 : 42) จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบเจาะจง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย

- 2.1.1 เพศ
- 2.1.2 อายุ
- 2.1.3 อาชีพ
- 2.1.4 รายได้
- 2.1.5 ระดับการศึกษา

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการของผู้ใช้บริการชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ดังนี้

- 2.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (ประเภทของภาษีที่ชำระ)
- 2.2.2 ด้านราคา (อัตราภาษี)
- 2.2.3 ด้านสถานที่ (ที่ตั้งของหน่วยงาน)
- 2.2.4 ด้านการส่งเสริมตลาด (ประชาสัมพันธ์)
- 2.2.5 ด้านลักษณะทางกายภาพ (ภูมิทัศน์)
- 2.2.6 ด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)
- 2.2.7 ด้านการบริการ (กระบวนการให้บริการ)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคาดหวัง หมายถึง ผลตอบแทนที่จะได้รับของผู้ใช้บริการชำระภาษีเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น หรือโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวัง หรือผลสำเร็จจากการกระทำ ที่เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การในอันที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและทำให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำเกี่ยวกับการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายต่อผู้มารับบริการ

ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในสิ่งต่างๆ จากเทศบาลตำบลหาดคำ ที่ทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง ภาษีที่รับชำระ ซึ่งประกอบด้วย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายและค่าธรรมเนียมต่างๆที่ทางเทศบาลตำบลหาดคำ สามารถทำการจัดเก็บได้ตามที่กฎหมายกำหนด

2. ราคา (Price) หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ชำระภาษีต้องชำระ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดินต้องชำระร้อยละ 12.5 ต่อปีของราคาประเมิน ภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องเสียภาษีอัตราไร่ละ 5 บาท และภาษีป้ายเสียในอัตรา 500 ตารางเซนติเมตรต่อ 200 บาท เป็นต้น

3. สถานที่ (Place) หมายถึง อาคารที่ตั้งสำนักงานเทศบาลตำบลหาดคำ เครื่องมือและอุปกรณ์ การตกแต่ง สถานที่ ถนนจอดรถ ป้ายประชาสัมพันธ์

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การประชาสัมพันธ์ โดยใช้พนักงาน เพื่อให้ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีมาเสียภาษี การจูงใจในการเสียภาษี โดยแจกของชำร่วย การให้ข่าวสารแก่ผู้มาชำระภาษีและ การประชาสัมพันธ์โดยใช้จดหมายโดยตรงหรือสื่ออื่น เช่น ใช้เสียงตามสายโดยกำนันและผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ

5. ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ทำงาน ซึ่งประกอบด้วย การมีห้องทำงานที่สะอาด อากาศถ่ายเทโปร่งถ่ายเทได้ดี มีอุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอทันสมัย และการมีสำนักงานที่เหมาะสมไปมาสะดวก

6. บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือเจ้าพนักงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงาน ให้มีหน้าที่ในการให้บริการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

7. กระบวนการบริการ หมายถึง กระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ต้องบริการแก่ผู้มาใช้บริการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย การมีขั้นตอนการให้บริการอย่างมีระบบ มีการบริการตามลำดับก่อนหลัง มีความเป็นธรรม มีความถูกต้องสมบูรณ์

ผู้มาใช้บริการ หมายถึง ประชาชนซึ่งเป็นผู้ที่มารับบริการชำระภาษีในเขตพื้นที่ของ เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

กองคลัง หมายถึง งานที่ให้บริการเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี งานพัสดุการจัดซื้อจัด จ้าง งานพัฒนาและการจัดเก็บรายได้

การรับบริการชำระภาษี หมายถึง การบริการเกี่ยวกับการจัดทำทะเบียนผู้อยู่ในเกณฑ์ต้อง เสียภาษี ตรวจสอบภาษีทุกประเภท งานการจัดเก็บภาษี งานเร่งรัดภาษี และรับชำระภาษี ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาตและค่าปรับต่าง ๆ รายได้อื่นๆ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

เทศบาลตำบลหาดคำ หมายถึง องค์กรปกครองท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายในการ ดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ประโยชน์การศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ใช้บริการชำระภาษี ที่มีต่อ เทศบาลตำบลหาดคำ ซึ่งสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้สำหรับพัฒนางานบริการบุคลากรของ สำนักงานเทศบาลตำบลหาดคำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่มากยิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบถึงความคาดหวังการให้บริการของผู้ใช้บริการชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลตำบล หาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการ ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานหรือช่วยลดขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็วและ เป็นธรรม
3. ได้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ใน หน่วยงานเทศบาลตำบลหาดคำให้หมดไป