

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่น ถือเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจปกครองตามพื้นที่ โดยท้องถิ่นจะจัดตั้งองค์กรปกครองขึ้นมาได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยการดำเนินการดังกล่าวจะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของส่วนกลาง ในความเป็นอิสระของท้องถิ่นจะเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริงจะต้องประกอบด้วย การมีสถานะเป็นนิติบุคคลมีเขตพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน มีองค์กรเจ้าหน้าที่เป็นของตนเอง มีอำนาจหน้าที่ของตนเอง ในกิจการท้องถิ่นและมีการคลังเป็นของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนท้องถิ่นที่มีสภาพปัญหาสังคมวัฒนธรรมความเป็นอยู่และทรัพยากรที่แตกต่างกัน ถ้าพึ่งเพียงรัฐบาลกลาง ในฐานะที่ต้องดูแลประชาชนโดยรวมทั้งประเทศย่อมไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทั่วถึง และตรงตามความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ รวมถึงการเรียกร้องของของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นที่ต้องการมีส่วนร่วมในการปกครองและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองมาอย่างยาวนาน กระทรวงมหาดไทยจึง ได้ดำเนินการและสนับสนุนตามยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ยุทธศาสตร์ ดังนี้ 1) ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง มีการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) พัฒนาระบบการกำกับดูแลภาคประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น เพื่อให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจ โดยให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนที่จะพิจารณาและตัดสินใจการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารงานดำเนินงานตามภารกิจของท้องถิ่นนั้น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2546 : 1-5)

ในการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบล นอกจากจะได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ซึ่งอำนาจหน้าที่โดยตรงแล้วยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้ให้อำนาจหน้าที่แก่องค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดเก็บ

ภาษี คือ พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 และแก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ. 2534 พระราชบัญญัติ ภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2543 ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันบัญญัติ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยนั้นมีอำนาจใน การจัดเก็บภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและให้เป็นรายได้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยตรง

จังหวัดนครพนม แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 12 อำเภอ และมีองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัด ซึ่งประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลเมือง 1 แห่ง เทศบาลตำบล 16 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 86 แห่ง (สำนักงานส่งเสริม การปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครพนม. 2552 : 3-7) โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต พื้นที่จังหวัดนครพนมมีโครงสร้างทางการบริหารและการคลังเหมือน้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นอื่นโดยทั่วไป จะมีการจัดทำงบประมาณแบบสมดุลโดยใช้รายรับกำหนดรายจ่าย ในแต่ละปีงบประมาณ ซึ่งโครงสร้างรายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ 1) รายได้ จากภาษีอากร ประกอบด้วย ภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง เช่น ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และอากรฆ่าสัตว์ และภาษีที่รัฐบาลส่วนกลางจัดเก็บให้ทั้ง จำนวน ได้แก่ ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน และภาษีที่รัฐบาลจัดเพิ่มให้ ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิตและภาษีการพนัน 2) รายได้อื่นๆ ได้แก่ ค่าธรรมเนียม รายรับจากทรัพย์สิน รายรับจากสาธารณูปโภค รายรับเบ็ดเตล็ด 3) รายได้ พิเศษ ได้แก่ เงินอุดหนุนทั่วไปและเฉพาะกิจ เงินสะสม เงินกู้และอื่นๆ ซึ่งที่มาของแหล่งรายได้ แต่ละประเภทจะแตกต่างกันตามประเภทขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในเขตพื้นที่ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม มีรายได้มาจากการจัดเก็บภาษีต่ำกว่าประมาณการ เช่น ปีงบประมาณ 2553 ทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้นได้ตั้งประมาณการรายรับจัดเก็บภาษี บำรุงท้องที่ไว้ 8,090.-บาท แต่จัดเก็บได้จำนวนเงิน 2,297.09 บาท ภาษีโรงเรือนและที่ดินตั้ง ประมาณการรายรับไว้ 11,020.- บาท แต่จัดเก็บได้จำนวนเงิน 7,005.- บาท และภาษีป้ายตั้ง ประมาณการรายรับไว้ 2,600.-บาท จัดเก็บได้จำนวนเงิน 2,450.- บาท ซึ่งต่ำกว่าประมาณการที่ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้นได้ตั้งไว้ในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ 2553 (รายงานงบการเงินรายรับ – รายจ่ายประจำปีเดือน กรกฎาคม 2553) แต่ละปี ทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้นจะต้องจัดเก็บให้ได้ตามประมาณการที่ตั้งไว้ การจัดเก็บ

ภาษีท้องถิ่นนอกจากนี้ยังพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคหลายประการเช่นประชาชนบางรายที่อยู่
ในข่ายที่ต้องเสียภาษีพยายามหาวิธีการหลีกเลี่ยงไม่ยอมเสียภาษี ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของ
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ว่าการประเมินภาษียังขาดความถูกต้องและเป็นธรรมจากผู้มี
หน้าที่เสียภาษีทั้งที่ประชาชนในฐานะผู้เสียภาษีและรับประโยชน์โดยตรงจากการใช้เงินภาษีไป
พัฒนาท้องถิ่นในการจัดเก็บภาษีนี้นั้นจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้มีหน้าที่ชำระภาษี รวมทั้ง
ให้ความรู้กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง อำนวยความสะดวกแก่ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีเพื่อให้
เกิดความร่วมมือหรือยินยอมที่จะเสียภาษี (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2546 : 1-5)

ดังนั้น ในฐานะที่ผู้ศึกษามีตำแหน่งหัวหน้าส่วนการคลังจึงสนใจศึกษาเรื่อง
ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
นาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม เพื่อที่จะได้นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาใช้
เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น
อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม โดย
จำแนกตามประเภทของภาษี
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม

สมมติฐานการศึกษา

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การ
บริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การ
บริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ประเภทของภาษีแตกต่างกัน
มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของมิลเล็ท (Millet, 1954 อ้างถึงใน ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ, 2546 : 18) มาประยุกต์เป็นเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษา 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)
- 1.2 ด้านการให้บริการที่ทันเวลา (Timely service)
- 1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
- 1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
- 1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

2. ด้านพื้นที่

การศึกษานี้ใช้พื้นที่ในการศึกษา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม

3. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีในหมู่ที่ 1-8 ตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม จำนวน 339 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีในหมู่ที่ 1-8 ตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม จำนวน 191 คน โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727)

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้ศึกษาทำการศึกษาดังแต่วันที่ 1 กันยายน ถึง 30 พฤศจิกายน 2553

กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของ มิลเล็ท (Millet, 1954 ; อ้างถึงในทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. 2546 : 18) มาประยุกต์เป็นเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษา 5 ด้าน ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม

2. ภาษี หมายถึง เงินที่ประชาชนผู้เสียภาษีชำระให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และภาษีโรงเรือนและที่ดิน

3. ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด การตัดสินใจ และการแสดงออกในด้านความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ที่นำไปสู่การคาดคะเนหรือการแปลผลเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ต่าง อาจมีแนวโน้มที่จะมีความเห็นทั้งทางบวกและทางลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อย่างไรก็ตามความคิดเห็นอาจจะผิดพลาดได้หากไม่มีมูลความจริง และในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม

4. การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในด้านการบริการและอำนวยความสะดวกและในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม โดยแบ่งการให้บริการออกเป็น 5 ด้านของมิลเล็ท (Millet, 1954 ; อ้างถึงในทิพย์อักษร จันทรศิริ, 2546 : 18) ประกอบด้วย

4.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึงสภาพในการให้บริการในลักษณะดังนี้ ความตรงไปตรงมาของการให้บริการ ความเท่าเทียมกันของการให้บริการ ลำดับขั้นตอนของการให้บริการก่อน - หลัง ความเสมอภาคกับผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ ความเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระเบียบการปฏิบัติสำหรับการให้บริการ ค่าธรรมเนียมสำหรับการให้บริการ

4.2 ด้านการให้บริการที่ทันเวลา หมายถึงสภาพการให้บริการในลักษณะ ดังนี้ ป้ายระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละงาน ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการให้บริการ ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ความสอดคล้องของระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุกับงานบริการ ความรวดเร็วของการให้บริการ ความกระตือรือร้นของการให้บริการของเจ้าหน้าที่

4.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึงสภาพการให้บริการในลักษณะ
 ดังนี้ สถานที่จอดรถของผู้มารับบริการ ความเพียงพอของสถานที่ให้บริการ ที่นั่งรอรับบริการ
 เจ้าหน้าที่ให้บริการในแต่ละแผนกงานบริการ เอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการรวมถึง
 แบบฟอร์มไว้บริการ

4.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึงสภาพการให้บริการในลักษณะ
 ดังนี้ ความต่อเนื่องของขั้นตอนการบริการ ความสมบูรณ์ของการให้บริการภายในเวลาที่
 กำหนด การแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 การนัดหมายในกรณีบริการไม่แล้วเสร็จ

4.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึงสภาพการให้บริการในลักษณะ
 ดังนี้ความใกล้ชิดของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ การประชาสัมพันธ์การให้บริการ ข้อมูลการ
 บริการที่ได้รับ ข้อมูลการให้บริการอินเทอร์เน็ต ความถูกต้องสำหรับการให้บริการ การแจ้งผล
 การให้บริการประชาชนทราบ การปรับปรุงการให้บริการ ความชัดเจนของแบบฟอร์มการ
 ให้บริการ

5. ประชาชน หมายถึง บุคคลธรรมดา นิติบุคคล มีหน้าที่ชำระภาษีให้กับองค์การ
 บริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

ประโยชน์การศึกษา

ตามที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม สามารถนำไปเป็น
 ข้อมูลในการ ปรับปรุงการบริการด้านจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอ
 โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนมให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลยิ่งขึ้น