

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 (2550 : 15) หมวด 9 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น มาตรา 278 ระบุว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครองการบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ นอกจากนี้การกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องให้มีกฎหมายกำหนดขึ้นตอนแผนการกระจายอำนาจ ซึ่งอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดอำนาจ และหน้าที่ในการจัดระบบการบริหารสาธารณะ ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง

2. การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเองเป็นสำคัญ

เทศบาล (Municipality) คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งถึงกำหนดขึ้นสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ท่านได้ทรงริเริ่มหาช่องทางในการจัดตั้งรูปแบบเทศบาลขึ้น โดยตั้งคณะกรรมการขึ้นมาคณะหนึ่งเพื่อศึกษาและวางรูปแบบของเทศบาล แต่การวางรูปแบบขณะนั้นยังไม่สมบูรณ์ตามพระราชประสงค์ของพระองค์ เพราะคณะผู้บริหารเทศบาลมาจากการแต่งตั้งจากราชการประจำไม่ได้มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนกระทั่งเกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 คณะราษฎรได้ร่างพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาลขึ้นแต่ยังไม่ได้ประกาศใช้ ต่อมาปี พ.ศ. 2476 รัฐบาลภายใต้การนำของ จอมพล ป. พิบูลสงคราม ได้ตรากฎหมายและประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 ถือเป็นพระราชบัญญัติเทศบาลฉบับแรก โดยมีจุดมุ่งหมายมอบอำนาจให้ประชาชน ได้ปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเป็นการเรียนรู้การปกครองในระบอบประชาธิปไตย ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2478 ได้มีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นเป็นครั้งแรก 35 แห่ง โดยยกฐานะจากสุขาภิบาลที่มีอยู่ในขณะนั้นและได้มีการแก้ไขปรับปรุง

เปลี่ยนแปลงกฎหมายหลายฉบับ กล่าวคือได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2481 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2487 และพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543 เทศบาลตราเทศบัญญัติฉบับนี้ถือว่าเป็นทวงการเมือง มีสภาพเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ตามกฎหมายนี้และกฎหมายอื่นกำหนด (สมบุญ เดชสมบุญสุข. 2545 : 1-3)

การดำเนินการของเทศบาลทั้งด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงบประมาณ และการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลหรือการดำเนินการภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนดเป็นสิ่งที่บ่งบอกได้ว่าเป็นกระบวนการบริหารการปกครองของรัฐที่ได้กระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มรูปแบบการบริหาร การก่อกองคิสัมพันธ์ต่อบุคคลภายนอก การจัดการด้านสาธารณูปการเพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชนในท้องถิ่นหลายแห่งที่ประสบกับปัญหาด้านการดำเนินงานการจัดการและการบริหารงานของเทศบาล ประกอบ กับกฎหมายระเบียบคำสั่งและการสั่งการของส่วนกลางที่กำหนดกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นทางการเป็นรูปแบบ (Formation) จึงก่อให้เกิดปัญหาทั้งภายนอกและภายในหน่วยงานของตนเองอันเป็นภาพลักษณ์ที่บ่งบอกให้ประชาชนที่เลือกตั้งนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาลว่ากระบวนการดำเนินงานที่ประชาชน ได้ใช้อำนาจ ในการมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งการกำหนดผู้แทนในการบริหารงานของท้องถิ่นจะเป็นการกระจายอำนาจตามแนวทางนโยบายแห่งรัฐตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 อย่างแท้จริงซึ่งจะถูกควบคุมโดยกลไกของรัฐจากกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ที่ขาดการประสานงานกับเทศบาล หรือเทศบาลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องล้วนแต่เป็นปัญหาอุปสรรคที่ต้องศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และ อุปสรรคอันจะนำไปสู่ระบบการกระจายอำนาจการปกครองไปยังท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยเทศบาลในฐานะที่เป็นองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ควรมีรายได้หลักในการบริหารและการพัฒนามาจากภาษีที่จัดเก็บเอง ดังนั้นประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีจึงเป็นกุญแจสำคัญด้านงบประมาณของเทศบาล หากเทศบาลมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ก็จะทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้นซึ่งจะนำไปพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า (นารี นันตติกุล. 2545 : 1)

เทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประสบปัญหาด้านการบริหารการจัดเก็บ เช่น ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีให้เทศบาลไม่มาติดต่อชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าเสียเวลา ยุ่งยาก ขึ้นตอนมากมาย อยากให้เทศบาลออกไปจัดเก็บเองซึ่งเทศบาลมีบุคลากรไม่เพียงพอในการออกจัดเก็บภาษีนอกพื้นที่ จึงส่งผลให้ในปีงบประมาณ 2553 เทศบาลมี

ยอดลูกหนี้ค้างชำระคิดเป็นร้อยละ 5 ของภาษีโรงเรือนและที่ดิน (2554 : 30) เทศบาลมียอดหนี้ค้างชำระผู้ศึกษาในฐานะเป็นบุคลากรของท้องถิ่นได้รับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการด้านการเสียภาษีของประชาชนซึ่งเงินรายได้จากการเสียภาษีที่ทางเทศบาลตำบลเวียงน้ำได้จัดเก็บไปนั้นจะกลับคืนมาสู่ประชาชนในรูปแบบการบริการสาธารณะ เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน โดยทั่วกัน

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลเวียงน้ำ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลเวียงน้ำ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา หมู่บ้าน)
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลเวียงน้ำ

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษา ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาล ตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตามหลักเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณ 2553 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ตัวแปรการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น

3.1.1 เพศ

3.1.2 อายุ

3.1.3 อาชีพ

3.1.4 ระดับการศึกษา

3.1.5 หมู่บ้าน

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 3 ด้าน จำแนกเป็น

3.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

3.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ด้านประชากร

2.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็น ประชาชนผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตามทะเบียนรายชื่อผู้ที่อยู่ในข่ายชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินประจำปีงบประมาณ 2554 จำนวน 144 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ เขตเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา

เริ่มศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2554 ถึงวันที่ 30 มีนาคม 2554

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความหมายศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลเวียงน้าง มีศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา ไว้ดังนี้

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกที่เป็นสิ่งสามารถสื่อทางด้านความรู้สึก ความเชื่อและการตัดสินใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยความรู้การรับรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยน ทางความรู้สึกและส่งผลกระทบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้เหมือนกัน สังเกตและวัดได้

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่เป็นรายได้ของท้องถิ่น โดยจัดเก็บจาก เจ้าของ โรงเรือนและหรือสิ่งปลูกสร้าง

ผู้เสียภาษี โรงเรือนและที่ดิน หมายถึง เจ้าของทรัพย์สินเป็น โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดินที่ใช้จัดหาประโยชน์ ได้แก่ บ้านเช่า อาคาร ร้านค้า ดึกแถว บริษัท ธนาคาร โรงแรม โรงภาพยนตร์ แฟลต สนามม้า สนามมวย ท่าเรือ บ่อนไก่ บ่อนปลา ฟาร์ม สัตว์ ค้างคาว และบริเวณที่ดินที่ปกติใช้ร่วมกับ โรงเรือนนั้น การเก็บจากค่ารายปี ซึ่งทรัพย์สินนั้นควรจะให้เขาได้ในปีหนึ่ง ๆ โดยเก็บในอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี

เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลแวงน่าง ตำบลแวงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง หน้าที่สำคัญในการบริการงานของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานราชการที่มีลักษณะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่ออำนวยความสะดวก จัดระเบียบทางสังคม และเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยรวม ในการบริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลแวงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มี 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการชำระภาษีเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ใช้เวลาในการติดต่อชำระภาษีไม่มาก มีการจัดทำป้ายบอกขั้นตอนและหลักฐานประกอบการขอรับบริการ มีการจัดทำป้ายบอกขั้นตอนและหลักฐานประกอบการขอรับบริการ เอกสารที่ต้องกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับการชำระภาษีสามารถเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ดูแลในการกรอกแบบฟอร์มการชำระภาษีและสื่อสารกับผู้รับบริการเสียภาษีชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการเสียภาษี และระยะเวลาในการเสียภาษี
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้คำปรึกษาปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การต้อนรับด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส เต็มที่เต็มใจ ที่จะให้บริการต่อประชาชนผู้ใช้บริการเสียภาษี การให้บริการเวลาพักเที่ยง การจัดเก็บภาษีได้รับความ

เสมอภาคและเท่าเทียมกัน ให้บริการด้วยความสุภาพ พร้อมทั้งให้ความรู้หรือคำแนะนำแก่ผู้ที่มารับบริการเสียภาษีอย่างละเอียด

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง บริเวณภายในสำนักงานกว้างขวาง ไม่คับแคบ มีแสงสว่างเพียงพอ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ สะอาดถูกสุขลักษณะ มีความเหมาะสมต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี มีการจัดน้ำดื่มไว้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

ประโยชน์การศึกษา

ได้ข้อสนเทศเป็นแนวทางในการให้บริการด้านภาษี โรงเรือนและที่ดินและพัฒนา ระบบ การจัดเก็บภาษีเพื่อกำหนดกลยุทธ์หรือวางมาตรการให้บริการชำระภาษีของเทศบาล ตำบล แวงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ให้เป็นที่ประทับใจแก่ประชาชนที่มาชำระภาษีให้มากที่สุด