

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวด 14 มาตรา 283 กำหนดไว้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย นอกจากนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงาน ได้โดยอิสระและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ จัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าเป็นประโยชน์และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง ทั้งนี้กำหนดให้มีกฎหมายรายได้ท้องถิ่น เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมตามลักษณะของภาษีแต่ละชนิด การจัดสรรทรัพยากรในภาครัฐ การมีรายได้ที่เพียงพอกับรายจ่ายตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงระดับขั้นการพัฒนาทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น สถานะทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความยั่งยืนทางการคลังของรัฐ

นอกจากนี้กฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ มาตรา 23 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ซึ่งรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลได้มาจาก 1) รายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้ายและอากรฆ่าสัตว์ 2) ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บให้อาจจะเป็นบางส่วน คือ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต 3) เงินอุดหนุนคือ เงินอุดหนุนทั่วไปจากรัฐบาล 4) ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต เช่น ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตั้งพระราชบัญญัติ สาธารณสุขประเภทกิจการเป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการต่างๆ ฯลฯ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2542 : 11)

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานใน ตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 โดยให้มีการยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนใน ปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท (โกวิทย์ พวงงาม. 2543 : 170) และต่อมาได้มีการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัตินี้มาจนถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552

องค์การบริหารส่วนตำบลถูกใส่ชื่อ เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่ เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตามประกาศ กระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่มาตรา 40 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 บัญญัติให้จัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบล และให้ออนบรรดางบประมาณทรัพย์สิน สิทธิเรียกร้องหนี้ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทยจึงให้สภาตำบลต่อไปนี้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้มีชื่อ ตามตำบลที่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นตั้งอยู่ คือ สภาตำบลกุคไฉ่จ่อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลกุคไฉ่จ่อ ซึ่งแบ่งโครงสร้างส่วนราชการ ออกเป็นสำนักปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธา ส่วนการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและ นันทนาการ ส่วนสวัสดิการสังคมและส่วนส่งเสริมการเกษตร ซึ่งการปฏิบัติงานในแต่ละ ส่วนราชการได้ปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยมีนาย ก องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด

นอกจากนั้นการปฏิบัติงานต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลจะปฏิบัติงานตาม ข้อบัญญัติงบประมาณ โดยได้รับความเห็นชอบจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในการตรา เป็นข้อบัญญัติงบประมาณและถือว่าเป็นกฎหมายท้องถิ่น ซึ่งการตั้งข้อบัญญัติงบประมาณ ในแต่ละปีจะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรายได้นั้น ได้มาจากรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้จัดเก็บเอง และได้มาจากรายได้ที่รัฐจัดสรร ให้ ซึ่งการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองถือได้ว่ามีความสำคัญต่อ ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก ซึ่งนอกจากจะหมายถึงการ ได้มาซึ่งรายได้ในการที่จะนำมาบริหาร

จัดการท้องถิ่นแล้ว ยังบ่งบอกได้ถึงควมมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้สามารถดำเนินไปตามทิศทางที่กฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนด

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคูใต้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นข้อสนเทศในการปรับปรุง พัฒนาการจัดเก็บภาษี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคูใต้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคูใต้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน และประเภทภาษี
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคูใต้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคูใต้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคูใต้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามประเภทภาษี ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินและภาษีป้าย ใน 3 ด้าน (กระทรวงมหาดไทย. 2554 : 3) ดังนี้

- 1.1.1 ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ
- 1.1.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ
- 1.1.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาลย์ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 86 คน เนื่องจากเป็นภาษีที่ต้องจัดเก็บให้แล้วเสร็จภายในเดือนมีนาคม

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาลย์ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 11 หมู่บ้าน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา

มีนาคม – พฤษภาคม 2555

5. ขอบเขตด้านตัวแปร

5.1 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่บ้านภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาลย์ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

5.2 ประเภทภาษี ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินและภาษีป้าย

5.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาลย์ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กรอบแนวคิดการศึกษา

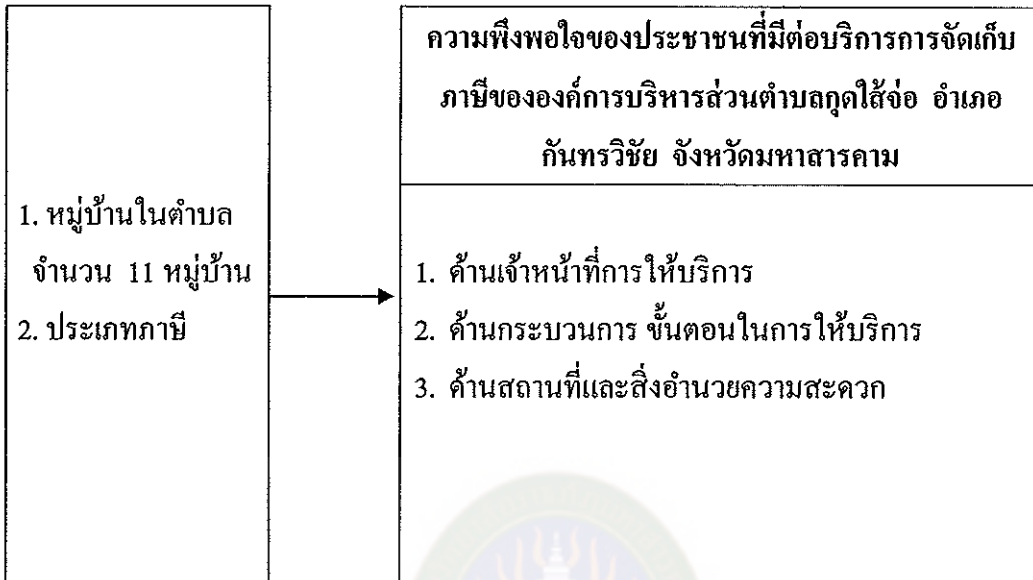
จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาลย์ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ใน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากนั้นผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังปรากฏตามแผนภาพที่ 1 ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจต่อการรับบริการ หมายถึง เป็นความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงบวก และเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองจากสิ่งนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดไผ่จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพ อหฺยาศัยดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน คอยให้ความรู้และสามารถชี้แจงในงานให้บริการ และสามารถแก้ปัญหาเมื่อเกิดปัญหาได้เป็นอย่างดี

2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ หมายถึง กระบวนการการจัดเก็บภาษีตามแผนปฏิบัติการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยมีการประชาสัมพันธ์รายชื่อผู้อยู่ในเกณฑ์เสียภาษี มีการเตรียมแบบพิมพ์ คำร้องต่างๆ ครบถ้วน มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการเสียภาษีให้ประชาชนรับทราบ มีการจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบเพื่อยื่นแบบแสดงการเสียภาษี การรับแบบแสดงรายการทรัพย์สิน (ภ.บ.ท. 5) และตรวจสอบความ

ถูกต้อง และการประเมินค่าภาษีและกำหนดค่าภาษี/ มีหนังสือแจ้งการประเมินให้ครบถึงการ
จัดเก็บ และการออกให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวกในสถานที่ให้บริการเหมาะสมเพียงพอ มีสถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับ
ผู้มาติดต่อ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้
มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่าง
เพียงพอ มีการจัดผังแสดงสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน และอาคาร สถานที่ที่มีความสะอาด
และปลอดภัย

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย ที่มารับบริการ
เกี่ยวกับการเสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษี อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด
มหาสารคาม ปีงบประมาณ 2555

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษี อำเภอกัน
ทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น

การบริการจัดเก็บภาษี หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษีให้บริการ
กับผู้เสียภาษี ซึ่งรวมถึงการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่

ประโยชน์การศึกษา

ผลจากการศึกษาจะเป็นข้อสนเทศในการปรับปรุง พัฒนาการจัดเก็บภาษี เพื่อให้
เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี เพื่อให้สามารถนำรายได้มาพัฒนาท้องถิ่นและเกิด
ประโยชน์สูงสุดในการบริการประชาชนต่อไป