

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีการจัดเก็บรายได้หรือภาษีมาตั้งแต่สมัยโบราณ ในขณะที่มียังไม่มีการใช้ระบบเงินตรา ก็จะเป็นการเก็บรายได้จากผลผลิตและแรงงานของประชาชนที่ทำมาหากินในประเทศ เช่น การเกณฑ์แรงงานของประชาชนมาทำก่อสร้าง ขุดคลอง การเก็บข้าวจากการทำนาข้าว เป็นต้น หลังจากนั้น เมื่อมีการนำระบบเงินตรามาใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเงินตราที่หามาได้มาใช้ให้กับรัฐหรือเจ้าขุนมูลนายเพื่อขอความเป็นอิสระในการประกอบอาชีพ และต่อมาการจัดเก็บภาษีก็มีความชัดเจนมากขึ้น มีกฎหมายและกำหนดแนวทางการกำกับดูแล มีหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีตามกฎหมายที่ให้อำนาจชัดเจน รัฐบาลได้ออกกฎหมายให้ประชาชนมีหน้าที่ต้องเสียภาษีให้แก่รัฐเพื่อใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารประเทศ ซึ่งมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ที่ค่อนข้างมาก ทั้งนี้ขึ้นกับเหตุการณ์ต่างๆ ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมของแต่ละยุคสมัย หากประเทศมีความจำเป็นต้องใช้จ่ายในการบริหารประเทศด้านต่าง ๆ มาก ก็จะมีการกำหนดกฎหมายการหารายได้เพิ่มขึ้น และเมื่อไม่มีความจำเป็นก็จะมีกรยกเลิกกฎหมายที่ทำให้ประชาชนเดือดร้อนจากการจ่ายภาษีนั่น ๆ ไป (คัดแปลงจากเว็บ ไซค์กรมสรรพากร. 2551)

ปัจจุบันมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เช่น กรมสรรพากร กรมสรรพสามิตกรมศุลกากร และนอกจากนี้ยังมีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล เป็นต้น ซึ่งจะทำหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีที่แตกต่างกันไป ตามกฎหมายที่ให้อำนาจไว้ เช่น กรมสรรพากร จัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ตามพระราชบัญญัติให้ใช้บทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร พ.ศ. 2481 เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งได้บัญญัติให้สภาตำบลที่มีรายได้เฉลี่ย 3 ปีย้อนหลังเกิน 150,000 บาท ให้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจในการจัดหารายได้ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 23 จำนวน 20 รายการ สามารถจัดกลุ่มของเงินรายได้เป็น 4 กลุ่ม คือ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ม.ป.ป.)

กลุ่มที่ 1 ภาษีอากรที่จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ อากรรังนกอีแอ่น เป็นต้น

กลุ่มที่ 2 รายได้ที่ไม่ใช่ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนัน เป็นต้น

กลุ่มที่ 3 ภาษีและค่าธรรมเนียมที่รัฐจัดสรรให้หรือแบ่งให้ท้องถิ่น ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บเพิ่มขึ้น 1 ใน 9 ของประมวลรัษฎากรตามกฎหมายท้องถิ่น ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรตามกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อนภาษีสุราภาษีสรรพสามิตภาษีการพนันค่าธรรมเนียมจัดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมอสังหาริมทรัพย์ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

กลุ่มที่ 4 ภาษีและค่าธรรมเนียมใหม่ ได้แก่ ภาษีเพื่อการศึกษา ค่าธรรมเนียมสนามบิน ค่าใช้น้ำบาดาล ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากการใช้หรือได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2539 ปัจจุบันมีหมู่บ้านรับผิดชอบ 9 หมู่บ้าน ประชากร 5,003 คน เนื้อที่ทั้งหมด 19,017 ไร่ เป็นเนื้อที่การเกษตร 12,320 ไร่ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนี้ได้จากรัฐบาลจัดสรรให้เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ที่จัดหาเอง ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง คิดเป็นร้อยละ 98.58 (รัฐให้ 19,003,203.54 บาท/เก็บเอง 271,019.42 บาท) 98.85 (รัฐให้ 17,962,315.99 บาท/เก็บเอง 207,775.62 บาท) และ 98.60 (รัฐให้ 17,349,002.96 บาท/เก็บเอง 244,246.15 บาท) ในปีงบประมาณ 2550, 2551 และ 2552 ตามลำดับ (องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง. 2552 : 11) และรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดหาเองส่วนใหญ่ได้จากการจัดเก็บภาษี ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย และในปีงบประมาณ 2552 รายได้จากภาษีที่เก็บเองได้ทั้งสิ้นเป็นเงิน 67,195.85 บาท แบ่งเป็น ภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 40,295.85 บาท ภาษีโรงเรือนและที่ดิน 15,500.00 บาท และภาษีป้าย 1,400.00 บาท และจำนวนผู้ที่เข้าข่ายต้องชำระภาษีแต่ละประเภท คือ ภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 1,308 คน ภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 80 คนและภาษีป้าย จำนวน 5 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง. 2552 : 12)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่ารายได้จากการเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง จัดเก็บได้น้อยมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโครงสร้างรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

โพนสูง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก มีผู้เข้าข่ายชำระภาษีจำนวนน้อย ประชาชนมีอาชีพเกษตรกรรมเกือบทั้งหมด ทำนาปีละครั้ง ระบบการชลประทานไม่ทั่วถึง ประชาชนมีรายได้จากการทำนาเท่านั้นเป็นส่วนใหญ่ รายได้เฉลี่ยต่ำ จึงส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้น้อยกว่าความเป็นจริง สำหรับกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนสูงได้นำมาสนับสนุนการปฏิบัติงานนั้นมีหลายรูปแบบ มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีต่าง ๆ การจัดหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการด้านคำปรึกษาและรับชำระภาษีในชุมชนตามแผนงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกกับประชาชน อย่างไรก็ตามประชาชนบางส่วนก็ยังมี การต่อต้าน ไม่เต็มใจที่จะชำระภาษีตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่พอใจกับอัตราการชำระที่ได้รับ การประเมินให้ชำระ โดยเฉพาะในปีที่ผลผลิตไม่ดี เกิดภัยธรรมชาติทำให้การจัดเก็บภาษีไม่ได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะบุคลากรซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดเก็บภาษีของตำบลนี้ เห็นว่าการจัดเก็บภาษีเป็นงานที่มีลักษณะของการบริการสาธารณะเพราะเป็นการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกคนในพื้นที่รับผิดชอบ โดยยึดหลักว่าองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีคุณลักษณะที่ดีตรงกับความต้องการของรับบริการให้มากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องที่ควรพิจารณา 3 ด้าน คือ ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการ หากมีการบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจและจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานด้วย อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูงยังไม่มีผลการศึกษาที่เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษี โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษีบำรุงท้องที่ ซึ่งเป็นภาษีที่สร้างรายได้มากกว่าภาษีประเภทอื่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูงจัดเก็บเอง จึงทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลของการศึกษามาใช้ในการพัฒนาการให้บริการรับชำระภาษีให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นเพศ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมุติฐานการศึกษา

1. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนที่มาใช้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีหน้าที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 9 หมู่บ้าน จำนวน 1,308 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง. 2552 : 12)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีหน้าที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 307 คน ได้จากการคำนวณด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727) เลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดสัดส่วน (Quota sampling) ของแต่ละหมู่บ้าน จากนั้นจะสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยวิธีการจับฉลาก จะสุ่มตัวอย่างจนกว่าจะได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ แต่ละครั้งที่สุ่มตัวอย่างประชาชนผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ จะมีโอกาสถูกเลือกเท่าเทียมกัน

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 3 ด้าน ตามแนวความคิดของกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2536 : 99-100 อ้างถึงในทิวา ประสูวรรณ. 2547 : 15) คือ

3.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

3.3 ด้านสถานที่การให้บริการ

4. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วยเพศ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระ

ภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 3 ด้าน คือ

4.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

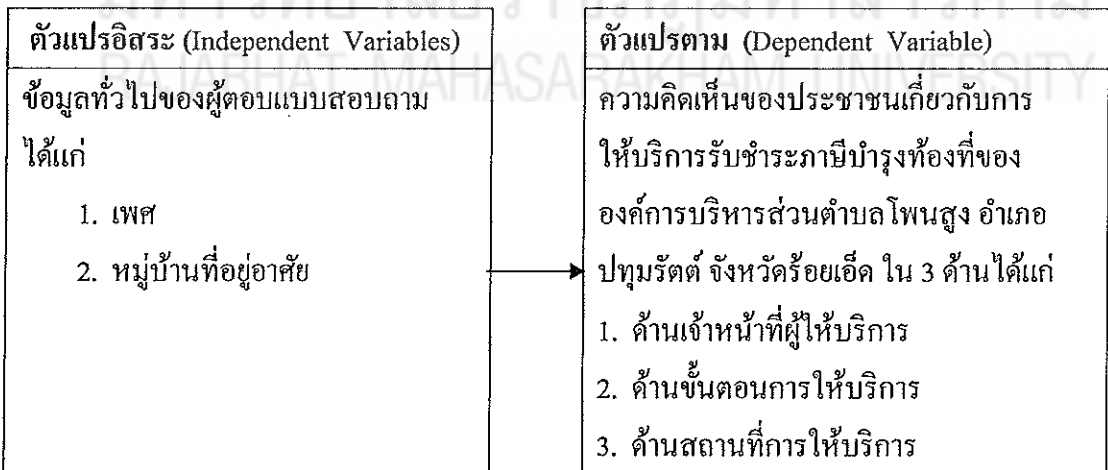
4.2.3 ด้านสถานที่การให้บริการ

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ถึงเดือน กันยายน

พ.ศ. 2554

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระ ภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาเป็น 3 ด้าน ตามแนวความคิดของกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2536 : 99-100 อ้างถึงในทิวา ประสุวรรณ. 2547 : 15) ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. **ความคิดเห็น** หมายถึง การแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึก การยอมรับหรือไม่ยอมรับ การเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

2. **การให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่** หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยมเป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีคุณลักษณะที่ดีตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด ในการศึกษานี้ การให้บริการจะมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง 3 ด้าน คือ

2.1 **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความรู้ด้านภาษี ให้คำแนะนำและกระตือรือร้น ตรงไปตรงมาและมีความเท่าเทียม พุดจาสุภาพ และเป็นกันเอง

2.2 **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนเข้าใจง่าย ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม ลำดับทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง

2.3 **ด้านสถานที่การให้บริการ** หมายถึง ความพร้อมของสถานที่และบริเวณรับชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง

3. **องค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง หน่วยการปกครองท้องถิ่นประเภทหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

4. **ประชาชน** หมายถึง ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีหน้าที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่

ประโยชน์การศึกษา

ข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษาสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาระบบการให้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY