

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามหลักฐานในศาสตร์ที่อ้างอิง ได้เกี่ยวกับประวัติการจัดเก็บภาษีอากรของชาติไทย คือ ศิลาจารึกสมัยพ่อขุนรามคำแหงมหาราช ซึ่งอยู่ในยุคสมัยกรุงสุโขทัย แต่ความเป็นมาก่อนยุคสุโขทัยได้เคยมีการวิเคราะห์ โดยพิจารณาถึงลักษณะประวัติศาสตร์การปกครองของชาติไทย ซึ่งคาดว่า การจัดเก็บภาษีอากรน่าจะเป็นวิวัฒนาการมาจากผลของการก่อสร้างราชอาณาจักรในยุคแรกๆของชนชาติไทย ที่ต้องมีการรบบพุ่งเป็นสงครามกับเพื่อนบ้านใกล้เคียง เมื่อมีการรบบชนะก็มีการกวาดต้อนผู้คนและทรัพย์สิน หลังจากนั้นก็ให้เป็นประเทศผู้แพ้ที่อยู่ภายใต้การปกครองจัดส่งเครื่องบรรณาการมามอบให้ ซึ่งลักษณะการได้มาซึ่งรายได้และทรัพย์สินข้างต้น เป็นการนำรายได้จากนอกราชอาณาจักรเข้ามาในราชอาณาจักร อาจถือว่าเป็นรูปแบบการจัดเก็บภาษีประเภทหนึ่ง และในขณะเดียวกันการที่จะให้ราชอาณาจักรมีการปกครองที่เข้มแข็ง มีการพัฒนาในด้านความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รัฐจำเป็นที่จะต้องมีการเกณฑ์แรงงานภายในประเทศ เพื่อเข้ามาทำนุบำรุงประเทศ ทั้งในด้านการก่อสร้างถาวรวัตถุ การขุดคลอง ถนนหนทางต่างๆทั้งนี้ โดยการเกณฑ์แรงงาน อาจถือเป็นรูปแบบการจัดเก็บภาษี ที่ไม่เป็นตัวเงินประเภทหนึ่งเช่นกัน จนกระทั่งต่อมาเมื่อมีการพัฒนาจนมีการนำระบบเงินตรามาใช้ในการแลกเปลี่ยนในราชอาณาจักร ถ้าผู้ที่ถูกเกณฑ์เป็นแรงงานต้องการประกอบอาชีพเป็นอิสระก็อาจนำเงินตราที่หามาได้มาใช้ให้กับรัฐหรือเจ้าขุนมูลนาย เพื่อขอความเป็นอิสระในการประกอบอาชีพ อันเป็นก้าวหนึ่งของการเริ่มเป็นระบบการจัดเก็บภาษีอากรในระยะต่อมา จากลักษณะของการหารายได้และการเกณฑ์แรงงานมาใช้ในการพัฒนาประเทศ จนเริ่มก้าวเข้ามาสู่ระบบการเสียภาษีอากรให้กับรัฐข้างต้นเป็นเพียงการวิเคราะห์ถึงวิวัฒนาการของระบบภาษีของชาติไทย โดยอิงกับรูปแบบการปกครองเท่านั้น ทั้งนี้จะเน้นเฉพาะประวัติการจัดเก็บภาษีอากรในส่วนที่มีหลักฐานอ้างอิง โดยเป็นหลักฐานตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยเป็นต้นมาว่าประเทศไทยได้มีวิวัฒนาการในการจัดเก็บภาษี เป็นอย่างไรจนมาถึงปัจจุบัน (วินัย วิทวัสการเวช, 2553ก : 49)

ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจโลกในปี 2552 ได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย ในวงกว้าง ซึ่งมีผลให้กรมสรรพากรต้องเพิ่มบทบาทด้วยนโยบายทางภาษีอากรเพื่อกระตุ้นและฟื้นฟูเศรษฐกิจในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง โดยออกมาตรการภาษีหลายกรณี อาทิ มาตรการภาษีเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อส่งเสริมการประหยัดพลังงาน สำหรับการประกอบกิจการหรือเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวไทย เป็นต้น นอกจากนี้กรมสรรพากรได้ให้ความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม โดยให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายตามประมวลรัษฎากรแก่บุคคลทั่วไปผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร รวมทั้งจัดให้มีการอบรมภาษีอากรต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เสียภาษีมีความรู้ ความเข้าใจ และสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี การเสริมสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืนจากคนรุ่นใหม่เป็นอีกกรณีหนึ่งที่กรมสรรพากรได้ให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน โดยจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมกลุ่มคนรุ่นใหม่ ซึ่งเป็นนักศึกษาในมหาวิทยาลัยและนักเรียนในระดับมัธยมศึกษา เพื่อเป็นการวางรากฐานให้แก่เยาวชนของประเทศได้รู้และเข้าใจถึงประโยชน์ของการเสียภาษีอากร เพื่อสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีอากรที่ดีในอนาคต สำหรับในส่วนของการให้บริการ กรมสรรพากรได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีโดยมีระบบไอที รองรับการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทุกประเภทภาษี การให้บริการดังกล่าวได้รับการตอบรับอย่างดีจากผู้เสียภาษี โดยเฉพาะผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาซึ่งมีจำนวนการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น (วินัย วิทวัสการเวช. 2553ช : 49)

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ท้องถิ่นให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองและมีฐานะเป็นนิติบุคคลรับผิดชอบในเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นเอกภาพหรืออิสระในการบริหารงาน งบประมาณ และอื่นๆ การที่ท้องถิ่นจะสามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพนั้น เงื่อนไขที่สำคัญประการหนึ่งคือ การมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการบริหารและพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งปกครองตนเองมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองได้ มีรายได้เพียงพอที่จะบริหารกิจการของตนเอง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น ในการดำเนินงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ฐานะทางด้านการเงินการคลังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาได้

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ไม่เพียงพอกับรายจ่าย เนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น ความค้อยประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ การจัดสรรรายได้จาก ส่วนกลางไม่เพียงพอและข้อจำกัดของแหล่งรายได้ จึงมีความพยายามทุกทางทั้งในด้าน นโยบายและด้านการปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และเพิ่มรายได้ต่างๆ ให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้ที่เพียงพอในการพัฒนาขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการสาธารณะแก้ไขปัญหาค้างๆของท้องถิ่นมีความรุนแรงขึ้นตาม สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมบัญญัติ มุ่งเน้นการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความเป็นอิสระใน การกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การบริหารงานการเงินการคลัง (ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2526 : 3-6)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้เป็นไปตามกฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจ เพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจซึ่งสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐ กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง
2. การจัดสรรส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดย คำนึงถึงภาระหน้าที่รัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นด้วยกันเอง

3. การให้มีคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่งทำหน้าที่ตามข้อ 1 และข้อ 2 ประกอบด้วยแทนของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ ทรงคุณวุฒิซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยมีจำนวนเท่ากันในกรณีที่มี การกำหนด อำนาจหน้าที่และการจัดสรรภาษีและอากรตามข้อ 1 ข้อ 2 ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด แล้วคณะกรรมการตามข้อ 1 จะต้องนำเรื่องดังกล่าวมาพิจารณาทบทวนใหม่ทุกระยะเวลาไม่ เกินห้าปีนับแต่วันที่มีการกำหนดอำนาจ และหน้าที่ หรือวันที่มีการจัดสรรภาษีอากร แล้วแต่ กรณีเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของการกำหนดอำนาจและหน้าที่ และการจัดสรรภาษีและ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีความแตกต่างกัน
ในเรื่อง ประเภทผู้เสียภาษี อาชีพและระดับการศึกษา

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมติฐานการศึกษา

1. ประชาชนผู้ใช้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอ
ห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนผู้ใช้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอ
ห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีประเภทผู้เสียภาษี อาชีพและระดับการศึกษา ต่างกันมีความ
พึงพอใจแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 937 คน
(องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน, 2553 : 25)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 281 คน
กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1973 :
727)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก
จังหวัดกาฬสินธุ์

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามแนวคิด

การให้บริการสาธารณะของมิลเลท (Millet. 1954 : 397 - 400) จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

4. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัย

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น

4.1.1 ประเภทผู้เสียภาษี

4.1.2 อาชีพ

4.1.3 ระดับการศึกษา

4.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 5 ด้าน จำแนกเป็น

4.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

4.2.2 ด้านการให้บริการที่ทันเวลา

4.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

4.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

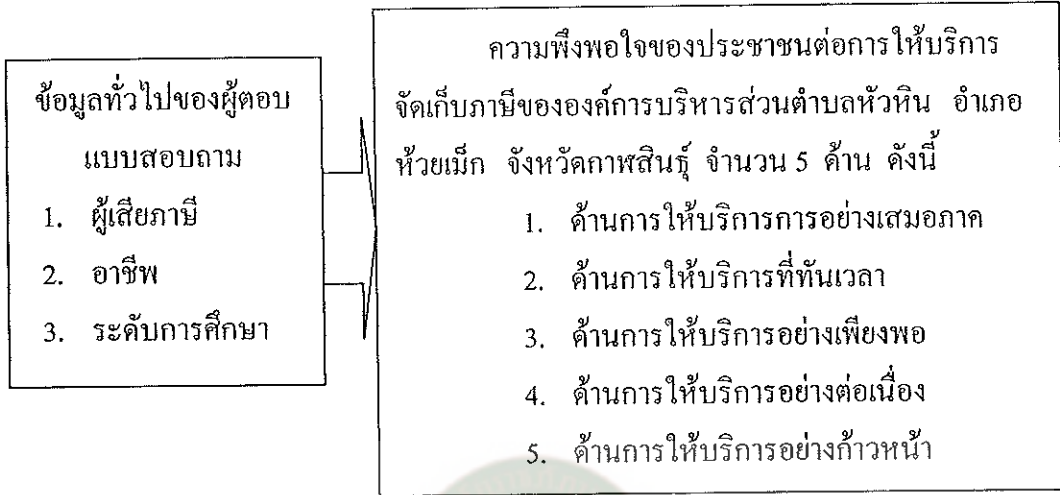
5. ระยะเวลาที่ศึกษา ระหว่างเดือนกันยายนถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2553

กรอบแนวคิดการศึกษา

จากแนวคิดของมิลเลท ที่ผู้ศึกษาได้นำเสนอไปแล้ว ในข้างต้น สามารถนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 5 ด้าน ดังแผนภูมิที่ 1

ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

ตัวแปรตาม (Dependent variable)



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความหมายศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวหมึก จังหวัดกาฬสินธุ์ ไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการปฏิบัติงานนั้นๆ หากเป็นไปในทางบวก จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้รับความสำเร็จตามความต้องการหรือตอบสนองความต้องการที่ตั้งไว้ แต่ถ้าเป็นในทางลบจะมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือเกิดผลเสียต่อกิจกรรมและการศึกษาครั้งนี้หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวหมึก จังหวัดกาฬสินธุ์

2. ภาษี หมายถึง สิ่งที่เรียกเก็บจากบุคคล ทรัพย์สิน หรือธุรกิจ ซึ่งภาษีที่จะเสียให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล มี 2 ประเภท คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่

3. ประชาชน หมายถึง ผู้มารับบริการเกี่ยวกับการเสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวหมึก จังหวัดกาฬสินธุ์ และอยู่ในข่ายที่ต้องเสียภาษี

3.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 รวมแก้ไขฉบับที่ 4 พ.ศ. 2534

3.2 ภาษีบำรุงท้องที่ ตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และ พ.ศ. 2529

4. ประเภทเสียภาษี หมายถึง ประเภทของประชาชนผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษี โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

4.1 เจ้าของโรงเรือน มีจำนวน 79 คน

4.2 เจ้าของที่ดิน มีจำนวน 858 คน

5. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

6. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

6.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความเท่าเทียมในการต้อนรับประชาชน ความเท่าเทียมของการชี้แนะชี้แจงของเจ้าหน้าที่ การจัดลำดับการให้บริการ (ก่อน - หลัง) ความเสมอภาคในการตอบปัญหาของประชาชน ความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อประชาชน ความเท่าเทียมกันในการให้บริการเสริม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ วารสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ

6.2 ด้านการให้บริการที่ทันเวลา หมายถึง การให้บริการตรงเวลาเหมาะสมกับงาน ระยะเวลาของการรอรับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการแต่ละส่วนงาน ช่วงเวลาที่นัดหมายในการให้บริการ การตรงเวลาของเจ้าหน้าที่

6.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ป้ายบอกสถานที่ติดต่องาน บริการครบถ้วนทุกขั้นตอน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอ ที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ สถานที่จอดรถสะดวก มีห้องน้ำเพียงพอที่ใช้บริการเพียงพอ

6.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ความต่อเนื่องไม่ขาดตอนของการบริการ เช่น ช่วงพักกลางวัน การให้บริการในวันหยุดราชการ การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีตู้/กล่องรับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

6.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการบริการ ข้อมูลในการให้บริการมี

ความถูกต้อง มีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย มีการให้บริการถ่ายเอกสาร มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการบริการผ่านหอกระจายข่าว

ประโยชน์การศึกษา

ข้อเสนอที่ได้จากการศึกษาจะเป็นข้อมูลในการนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบการจัดเก็บภาษีและให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการบริการมากยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY