

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดเก็บภาษีมีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปกับวิวัฒนาการของรัฐ ในขณะที่ภารกิจของรัฐในการปกครองประเทศก่อให้เกิดการดำเนินงานทางการคลัง ภาษีจึงเป็นเครื่องมือทางการคลังอย่างหนึ่งที่รัฐใช้สำหรับหารายได้ เพื่อเป็นรายจ่ายสาธารณะ ภาษีได้แปรเปลี่ยนไปตามยุคสมัย อาณาจักร ไทยแห่งแรกได้ก่อตั้งขึ้นท่ามกลางการสู้รบกับประเทศข้างเคียงและเป็นเวลาเดียวกับที่ภาษีได้ถือกำเนิดขึ้นมา การกวาดต้อนผู้คนและทรัพย์สินของประเทศผู้พ่ายแพ้ซึ่งรายได้ให้แก่ประเทศผู้ชนะ การกวาดต้อนผู้คนและทรัพย์สินและการเกณฑ์แรงงาน แม้ว่าจะทำให้อาณาจักรสุโขทัยและกรุงศรีอยุธยาที่มีความมั่นคงแข็งแรง แต่ก็เป็นสิ่งที่บั่นทอนแรงงานและความรู้สึกรักของประชาชน ในที่สุดกษัตริย์ผู้ปกครองอาณาจักรต้องหาวิธีการเพื่อบรรเทาภาระเหล่านี้ คือ การบัญญัติกฎหมายเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน เช่น กฎหมายลักษณะขบถศึกเพื่อลดจำนวนไพร่ เป็นต้น และวิธีการทางเงิน โดยยกหนี้สินให้กับไพร่ที่รบจนเสียชีวิต บุตรและภรรยาไม่ต้องรับใช้หนี้สินใดๆ ในการปกครองระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ พระมหากษัตริย์ทรงเป็นเจ้าของแผ่นดินย่อมมีสิทธิที่จะเก็บผลประโยชน์จากผู้เข้ามาพึ่งพระบรมโพธิสมภารราษฎรทุกคนที่อาศัยอยู่บนผืนแผ่นดินมีหน้าที่ส่งส่วยและสละแรงงานเพื่อประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม (ศุภลักษณ์ พินิจภูวดล. 2542 : 64)

งบประมาณแผ่นดินเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารประเทศ โดยงบประมาณเกือบทั้งหมดได้มาจากการจัดเก็บภาษีประเภทต่างๆ ภาษีที่รัฐจัดเก็บจากประชาชนนั้นจะมีลักษณะของการบังคับ อาจจะเป็นรายได้ สิ่งของ ผลประโยชน์หรือบริการจากตัวผู้เสียภาษี โดยภาษีที่จัดเก็บได้จะต้องนำไปใช้เพื่อสังคมส่วนรวม ตัวผู้เสียภาษีนั้นจะไม่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากรัฐบาล ซึ่งต่างกับการซื้อสินค้าหรือบริการ ที่ผู้เสียเงินจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการซื้อสินค้าหรือบริการเหล่านั้น อย่างไรก็ตามผู้ที่เสียภาษีจะได้รับประโยชน์ทางอ้อมจากรัฐบาล เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบภายในประเทศและสวัสดิการทางสังคม เป็นต้น การจัดเก็บภาษีอากรของไทยตามหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่ได้มีการอ้างอิงไว้เกี่ยวกับประวัติการจัดเก็บภาษีอากรนั้น พบได้จากหลักฐาน

จารึกพ่อขุนรามคำแหงมหาราชในสมัยสุโขทัย คาดการณ์ว่าน่าจะมีวิวัฒนาการมาจากการที่สมัยนั้นมีการทำสงครามเพื่อแสดงแสนยานุภาพและอาณาเขตภายหลังที่ได้ครอบครองเมืองใด ก็จะทำให้เมืองเหล่านั้นนำเครื่องบรรณาการมามอบให้ นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บภาษีอากรอีกรูปแบบหนึ่ง คือ การจัดเก็บภาษีที่มีได้อยู่ในรูปเงินตรา เช่น การเกณฑ์แรงงานราษฎร เพื่อมาทำการก่อสร้างต่างๆ ได้แก่ การสร้างป้อมปราการ ชุดลอกคลอง คูน้ำ เป็นต้น รัฐบาลมิใช่มีหน้าที่เฉพาะการป้องกันประเทศและรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศเท่านั้น แต่รัฐบาลยังมีหน้าที่ในทางเศรษฐกิจอีกด้วย เพื่อให้ประชาชนกินดี อยู่ดี มีความสุข หน้าที่ในทางเศรษฐกิจของรัฐบาล มีดังนี้ หน้าที่ในการจัดสรรการใช้ทรัพยากรของสังคมให้เกิดประโยชน์มากที่สุด หน้าที่ในการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม หน้าที่ในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและการส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ แต่อย่างไรก็ดีรายได้ทางภาษีมิมีปัญหาในแง่การบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการจัดเก็บภาษีที่จะต้องได้รับการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงในเรื่องของประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเพื่อเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีให้มากขึ้น (กรมสรรพากร. 2540 : 53)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะการกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง
2. การจัดสรรส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง
3. การจัดให้มีคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่งทำหน้าที่ตามข้อ 1 และ 2 ประกอบด้วยผู้แทนของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยมีจำนวนเท่ากัน ในกรณีที่มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่และการจัดสรรภาษีและอากรตามข้อ 1 และ 2 ให้แก่องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นใดแล้วคณะกรรมการตามข้อ 1 จะต้องนำเรื่องดังกล่าวมาพิจารณาพบทวนใหม่
 ทุกระยะเวลาไม่เกินห้าปีนับแต่วันที่มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่หรือวันที่มีการจัดสรรภาษี
 และอากร แล้วแต่กรณีเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของการกำหนดอำนาจและหน้าที่ และ
 การจัดสรรภาษีและอากรที่ได้กระทำไปแล้ว ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่
 ท้องถิ่นเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง. 2542 : 53)

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การที่รัฐบาลมอบอำนาจ
 ให้แก่ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการปกครองตนเอง ภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองและมี
 ฐานะเป็นนิติบุคคลรับผิดชอบในเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นเอกภาพหรือ
 อิสระในการบริหารงาน งบประมาณและอื่นๆ ท้องถิ่นจะสามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่น
 และมีประสิทธิภาพนั้น เงื่อนไขที่สำคัญประการหนึ่งคือ การมีงบประมาณที่เพียงพอต่อ
 การบริหารและพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง
 ซึ่งปกครองตนเองมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของ
 ประชาชนท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองได้ มีรายได้เพียงพอที่จะบริหาร
 กิจการของตนเอง เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการดำเนินงานตาม
 ภาระหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ฐานะทางด้านการเงิน
 การคลังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จหรือ ล้มเหลว ตลอดระยะเวลาที่
 ผ่านมามีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ไม่เพียงพอจ่าย เนื่องจากสาเหตุ
 หลายประการ เช่น ความด้อยประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ การจัดสรร
 รายได้จากส่วนกลางไม่เพียงพอและข้อจำกัดของแหล่งรายได้ จึงมีความพยายามทุกทางทั้งใน
 ด้านนโยบาย และด้านการปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และเพิ่มรายได้
 ต่างๆ ให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้ที่เพียงพอในการพัฒนาขีดความสามารถใน
 การตอบสนองความต้องการสาธารณะและแก้ปัญหาต่างๆ ของท้องถิ่นที่มีความรุนแรงขึ้นตาม
 สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญที่
 มุ่งเน้นการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความเป็นอิสระในการกำหนด
 นโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การบริหารงานการเงินการคลัง (ประทาน
 คงฤทธิศึกษากร. 2526 : 3-6)

องค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วน
 ท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล
 พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 โดยยกฐานะจากสภาตำบล ที่มีรายได้ไม่

รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสองฝ่าย คือ ฝ่ายสภา องค์การบริหารส่วนตำบล มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น และฝ่ายบริหาร มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งเป็นสามขนาด คือ ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ ตั้งอยู่อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2546 ตั้งอยู่เลขที่ 212 หมู่ 2 ตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยตำบลโนนสมบูรณ์อยู่ทางทิศใต้ของที่ว่าการอำเภอบึงกาฬ ที่ทำการห่างจากที่ว่าการอำเภอบึงกาฬ ประมาณ 9 กิโลเมตร การติดต่อกับอำเภอบึงกาฬ ใช้ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 22 สายบึงกาฬ – พังโคน โดยสารรถยนต์ใช้เวลาประมาณ 15 – 20 นาที เนื้อที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ มีเนื้อที่ทั้งหมด ประมาณ 63 ตารางกิโลเมตร สภาพทั่วไปเป็นเนินสูงทางด้านทิศตะวันตก ลาดลงสู่ด้านทิศตะวันออกของตำบลทำให้พื้นที่ทางด้านทิศตะวันตกเป็นที่ลุ่มสลบที่ดินลักษณะเป็นลูกคลื่นลอนตื้นทางด้านทิศตะวันออกมีพื้นที่เป็นที่ลุ่มส่วนใหญ่ ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ มีแหล่งรายได้หลักจากภาษีที่จัดเก็บเอง 3 ประเภท ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย สามารถจัดเก็บได้ 3 ปีซ้อนหลัง ดังนี้

ในปีงบประมาณ 2551 จัดเก็บได้จำนวน 315,614.57 บาท ในปีงบประมาณ 2552 จัดเก็บได้จำนวน 368,782.38 บาท และในปีงบประมาณ 2553 จัดเก็บได้จำนวน 338,528.32 บาท จากสภาพการจัดเก็บภาษีซ้อนหลัง 3 ปี ที่ผ่านมาจะเห็นว่า การจัดเก็บภาษีในปี 2553 สามารถจัดเก็บได้น้อยกว่าปี 2552 จึงเป็นเหตุให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงระบบการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ว่ามีสาเหตุที่ทำให้การจัดเก็บภาษีได้น้อยลงหรือเพิ่มขึ้น เพราะรายได้ที่จัดเก็บได้จะนำไปเป็นงบประมาณในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นซึ่งมาจากการจัดเก็บภาษีของหน่วยงานท้องถิ่นเอง ดังนั้นประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีจึงเป็นกุญแจสำคัญด้านงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี จะทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น และรายได้เหล่านี้มาจากประชาชนที่มาชำระภาษีทั้งนั้น และการ

ให้บริการในการชำระภาษีก็เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้หน่วยงานจัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้น ถ้าเราให้บริการกับประชาชนให้เกิดความพึงพอใจประชาชนก็จะให้ความร่วมมือในการชำระภาษีทุกปี

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บภาษี เพราะการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญต่อการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ และค้นหาความต้องการที่แท้จริง พร้อมศึกษาปัญหาในการให้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ และสร้างความเข้าใจและความเต็มใจ และความพอใจในการจ่ายภาษี โดยผ่านกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ให้มีความพึงพอใจสูงสุด อันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ ตามภารกิจการพัฒนาที่ได้วางไว้ต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีอาชีพ และรายได้ของผู้ชำระ ภาษีแตกต่างกันต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอ บึงกาฬ จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก
2. ผู้ชำระภาษีที่มี อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับ การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัด หนองคาย แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ด้านเนื้อหา

การศึกษารุ่นนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย ใน 5 ด้าน ของ (Millet. 1963 : 39) ดังนี้

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

2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ศึกษา หมายถึง ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย จำนวน 1,743 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์. 2553 ก : 1-4)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ประชากรที่ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย โดยใช้สูตรคำนวณหาของยามานะ (Yamane. 1973 : 727) โดยขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 326 คน

3. ด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย

4. ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษารุ่นนี้ ระหว่างเดือน มกราคม ถึง เมษายน

2554

5. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษารุ่นนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรไว้ ดังนี้

5.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป

5.1.1 อาชีพแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) เกษตรกร
- 2) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

5.1.2 รายได้ของผู้ชำระภาษี

- 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท
- 2) 5,001 - 10,000 บาท
- 3) 10,001 - 20,000 บาท
- 4) 20,001 - 50,000 บาท
- 5) 50,001 บาทขึ้นไป

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย มี 5 ด้าน ดังนี้

5.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

5.2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

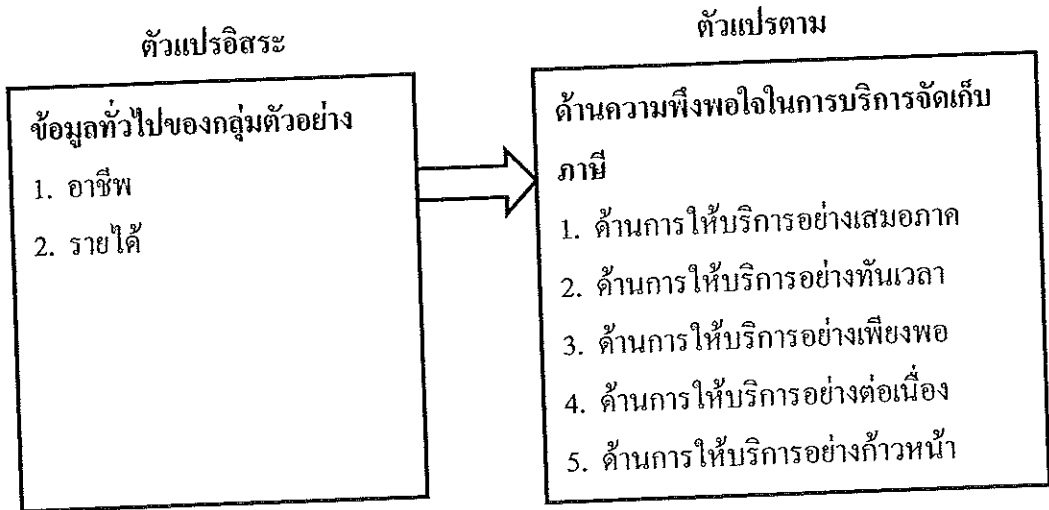
5.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

5.2.4 ด้านให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

กรอบแนวคิดการศึกษា

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งกำหนดตัวแปรที่ศึกษาไว้ดังโครงสร้าง
 ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พอใจ ประทับใจ และมีความยินดี เมื่อได้รับการบริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย

3. การจัดเก็บภาษี หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ต้องเรียกเก็บเงินภาษีจากประชาชนผู้ที่มีพื้นที่และประกอบกิจการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ มีหน้าที่ต้องเสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลรวม 3 ประเภท คือ

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

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

3.3 ภาษีป้าย ตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 รวมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2534

4. ความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษี หมายถึง ความพึงพอใจที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย

4.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย มีลักษณะดังนี้ การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อเสียภาษี เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับทุกคนที่มาติดต่อเสียภาษี

4.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย มีลักษณะดังนี้ ความสะดวกในการเดินทางมาเสียภาษี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วตรงต่อเวลา การจัดทำป้ายบอกงาน ขั้นตอนและหลักฐานการขอรับบริการ ขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจนและเข้าใจง่าย การให้บริการเป็นระบบชัดเจนไม่ยุ่งยาก

4.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย มีลักษณะดังนี้มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพียงพอ สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อ แบบฟอร์มแสดงรายการเสียภาษีมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาติดต่อรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการเพียงพอต่อผู้มาติดต่อรับบริการ มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับการกรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ การจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาดไว้สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ

4.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย มีลักษณะดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอสามารถทำงานแทนกันได้ มีการให้บริการนอกเวลาทำการ และวันหยุดราชการสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จเสมอ มีการปรับปรุงแก้ไขรายการให้เป็นปัจจุบันเสมอ

4.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย มีลักษณะดังนี้เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง มี

เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ปรีกษาและช่วยแก้ปัญหาด้านภาษี มีการให้บริการติดต่อสอบถาม
ได้หลายทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และไปรษณีย์

5. ประชาชน หมายถึง ประชากรที่ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล
โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย

ประโยชน์การศึกษา

ข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษาสามารถนำเสนอเป็นข้อมูลใช้ในการพิจารณาเพื่อหา
แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์
อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY