

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริการส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทย ที่จัดตั้งขึ้นตาม “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537” โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง เพื่อกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบล ซึ่งเป็นเขตชนบทอันเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศไทยได้มีโอกาสเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยเข้าไปมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง (Political Participation) หรือที่เรียกว่าการปกครองตนเอง (Local Selfgovernment) ตามระบบประชาธิปไตยขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ชนบทมากที่สุด ซึ่งการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมุ่งเน้นการกระจายอำนาจ การเงิน และ การคลัง

ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังประสบกับภาวะเศรษฐกิจถดถอย การจัดเก็บภาษีไม่เพียงพอตามเป้าหมายที่กำหนดเป็นผลให้งบประมาณแผ่นดินลดลง ทำให้รัฐบาลต้องลดรายจ่าย จึงส่งผลกระทบต่อเงินอุดหนุนที่รัฐจัดสรรให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลลดลง เมื่อภาวะการณเป็นเช่นนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลต้องปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น โดยมุ่งเน้นระบบการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มรายได้ให้ท้องถิ่นสามารถที่จะบริหารจัดการกิจการตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่และตามนโยบายของท้องถิ่นเองได้ โดยไม่ต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนหรือเงินอื่น ๆ ที่รัฐบาลจัดสรรให้หรือพึ่งพาให้น้อยลง อันจะทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอิสระในการบริหารกิจการของตนมากขึ้น และลดการควบคุมจากรัฐบาลกลางลง นอกจากนี้ยังเป็นการสอดคล้องนโยบายการกระจายอำนาจในการเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลในการวางแผนทางการเงินการคลัง (สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น, 2546 : 71)

ภาษีบำรุงท้องที่เป็นภาษีหลักที่เป็นรายได้สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงมีความสำคัญจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารท้องถิ่น ผู้รับผิดชอบ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ต้องทำการศึกษาและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ให้เป็นไปอย่างมี

ประสิทธิภาพ จึงจะสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย และประชาชนผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษีมักมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุด เพราะการให้บริการที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการเป็นไปในทางบวก (ระเบียบ ยูเค็น. 2543 : 15) ประกอบกับปัจจุบันได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับเปลี่ยนภาครัฐให้นำระบบการตลาดมาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งเรียกว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) มีความโปร่งใสในการตัดสินใจ มีความรับผิดชอบในผลงานพร้อมที่จะถูกตรวจสอบ และใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นแนวทางในการบริหารงาน (มาริส่า ทิม โทค. 2548 : 50) ดังนั้นเพื่อปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับ “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546” องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนและพัฒนาบุคลากรของท้องถิ่น โดยองค์การปกครองท้องถิ่นต้องจัดระบบบริการให้ประชาชนได้รับรู้การบริการของรัฐและของหน่วยงาน เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง ทั้งนี้แล้วแต่ประชาชนจะเห็นว่าวิธีใดที่เหมาะสมและสะดวกกับตนเอง จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนโดยตรง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะแก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีลักษณะหลากหลายได้ จัดให้มีสถานที่ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เหมาะสมจัดสถานที่ให้มีความสะอาด และมีบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี มีป้ายบอกทางหรือแผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน มีป้ายบอกชื่อสถานที่ มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีเก้าอี้นั่งรอรับบริการให้บริการเพียงพอ จัดเตรียมวัสดุสำนักงาน เช่น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอไว้บริการ มีบริการหนังสือ แผ่นพับ ที่อ่านขณะนั่งรอ (สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น. 2547 : 20) จากขั้นตอนที่กล่าวมานำไปสู่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก และต้องมีความคล่องตัว ระยะเวลาในการให้บริการต้องมีความเหมาะสม มีความชัดเจนในขั้นตอนของการรับบริการงานด้านต่าง ๆ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการต้องมีความสุภาพเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการตลอดจนสามารถให้คำแนะนำชี้แจงข้อสงสัย แก่ผู้รับบริการ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการที่เพียงพอและ

ทันสมัย สถานที่ในการให้บริการต้องมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกในการติดต่อ ตลอดจนมีป้ายประชาสัมพันธ์ และคู่มือในการให้ความรู้งานบริการนั้น ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ และมีทัศนคติที่ดีกับองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยการให้บริการดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง ได้ถือปฏิบัติตามแนวทางแห่ง “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2546” ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมถึงยกระดับมาตรฐานการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน การปฏิบัติงานทางด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง ได้ดำเนินงานมาเป็นระยะเวลาพอสมควร แต่องค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง ยังไม่เคยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอย่างจริงจังสำหรับประชาชนผู้รับบริการที่มีความหลากหลายในด้าน อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา เป็นต้น ดังนั้นในการให้บริการอาจมีข้อบกพร่องไม่ว่าด้านขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ หรือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะทราบว่า ประชาชนผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับใด และมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอย่างไร เพื่อให้การบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และนำข้อมูลที่ได้เสนอต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง ให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ องค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็งสามารถจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ได้เป็นอย่างดีต่อไป

### คำถามการศึกษา

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับใด
2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามข้อมูลทั่วไป โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับใด

3. ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น  
อย่างไรบ้าง

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามข้อมูลทั่วไป
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

### ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดขอบเขตการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่นไว้ ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ หมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 13 หมู่บ้าน ได้แก่

- หมู่ที่ 1 บ้านหนองหญ้า
- หมู่ที่ 2 บ้านหนองบะยาว
- หมู่ที่ 3 บ้านหนองพลวง
- หมู่ที่ 4 บ้านหนองช้างน้ำ
- หมู่ที่ 5 บ้านโนนชาด
- หมู่ที่ 6 บ้านหัวละเลิง
- หมู่ที่ 7 บ้านโนนม่วง
- หมู่ที่ 8 บ้านคงเค็ง

- หมู่ที่ 9 บ้านหนองคู
- หมู่ที่ 10 บ้านโคกรก
- หมู่ที่ 11 บ้านหนองสรวง
- หมู่ที่ 12 บ้านโคกกลาง

## 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ ประชาชนผู้มีรายชื่อที่ยื่นแบบแสดงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ (ภ.บ.ท. 5) ประจำปี 2552 ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 824 คน (ส่วนการคลังองค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น เดือน มิถุนายน 2552)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มีรายชื่อที่ยื่นแบบแสดงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ (ภ.บ.ท. 5) ประจำปี 2552 ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 269 คน จากสูตร ยามาเน่ (Yamane, 1972 : 737; อ้างถึงใน วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 21)

## 3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งเน้นที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยได้ทบทวนเนื้อหาจากแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่าน รวมถึงได้บูรณาการแนวคิดและทฤษฎีให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และใกล้เคียงกับกรอบแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาประกอบด้วย

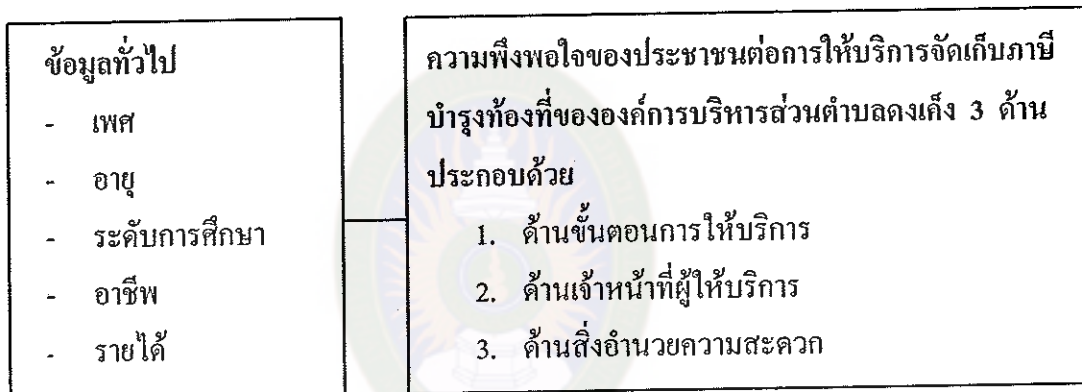
- 3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือนธันวาคม 2553 - เดือนมกราคม 2554

## กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งเน้นที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยได้ทบทวนเนื้อหาจากแนวความคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่าน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้บูรณาการแนวคิดและทฤษฎีให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และใกล้เคียงกับกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังแผนภาพที่ 1





## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขของประชาชน มีความพอใจกับสิ่งที่ตนได้รับซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

2. การให้บริการ หมายถึง การช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการแก่ผู้มารับบริการให้เกิดความชื่นชมและประทับใจแก่ผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด มาก พอใจ และควรปรับปรุง ประกอบด้วย

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่มี ความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม มีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม มีแผนป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ ความรวดเร็ว ความเต็มใจ ความโปร่งใส เอาใจใส่ พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสมเรียบร้อย เท่าเทียมกัน และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อผู้ให้บริการ

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ภายในสถานที่ให้บริการสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างเพียงพอ มีที่จอดรถ มีน้ำดื่ม ห้องสุขา โต๊ะ เก้าอี้ ที่พักนั่งรอรับบริการ ที่สำหรับกรอกแบบฟอร์ม ผู้รับฟังความคิดเห็น มีป้ายบอกสถานที่ คู่มือเอกสาร สื่อประชาสัมพันธ์และการจัดการบริการพิเศษผู้รับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ เป็นต้น

4. ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง การจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากการถือครองและทำประโยชน์ในที่ดิน

5. การจัดเก็บภาษี หมายถึง การเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้มีหน้าที่ต้องชำระภาษีต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในเดือน เมษายน ของทุกปี

6. ประชาชน หมายถึง ผู้มารับบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

## ประโยชน์การศึกษา

จากผลการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ผู้บริหารสามารถกำหนดทิศทาง นโยบาย และการวางแผนดำเนินงานในการพัฒนาศักยภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ให้มีประสิทธิภาพ
2. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาระดับความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
3. ทำให้ทราบข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่สามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง