

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นที่เข้าใจว่าจะบังเกิดผลดีหรือมีประโยชน์อย่างแท้จริงในการปกครองตนเองก็จะต้องเป็นประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ได้มีส่วนร่วมในทางการเมือง เช่น ให้ความสนใจต่อการเลือกตั้ง แสดงความคิดเห็นและนอกจากนั้นความสำเร็จของการปกครองท้องถิ่นจะต้องอยู่ที่ประชาชนให้การสนับสนุนด้วย เช่น ประชาชนรักความสะอาด ประชาชนต้องการให้ท้องถิ่นจัดบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ ท้องถิ่นต้องมีเงินหรืองบประมาณ ประชาชนเต็มใจเสียภาษีท้องถิ่น เมื่อเป็นเช่นนี้การปกครองท้องถิ่นก็จะประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ในการปกครองตนเองอย่างแท้จริง (โกวิทย์ พวงงาม, 2553 : 1)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการที่จะกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลังได้อย่างอิสระ รัฐจะเข้าไปควบคุมกำกับดูแลได้เท่าที่จำเป็นเท่านั้น นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้มีคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการ จัดระบบการบริการสาธารณะตามอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน ปรับปรุงสัดส่วนภาษีและอากร รายได้ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการถ่ายโอนภารกิจจากราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งหน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดเป้าหมายมีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะของรัฐให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้รัฐต้องจัดสรรงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของรายได้ของรัฐทั้งหมดภายใน พ.ศ. 2544 และไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ของรายได้ของรัฐทั้งหมดภายใน พ.ศ. 2549 โดยการถ่ายโอนดังกล่าวจึงมีความจำเป็นในการใช้ทรัพยากรรายได้ทั้งที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง และรายได้ที่รัฐบาลจัดสรรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีความโปร่งใสมากที่สุด ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล หรือเทศบาลมีรายจ่ายในการบริหารงานเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น รัฐบาลจึงมีความจำเป็นต้องหาแหล่งรายได้ใหม่ให้กับ

องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล ในรูปแบบของงบประมาณเพื่อการถ่ายโอนและงบประมาณเพื่อสนับสนุนการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่อาจเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ในขณะที่เดียวกันองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลต้องพัฒนาศักยภาพทางการเงินการคลัง โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และจัดหารายได้ให้เพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถดำเนินการกิจที่ได้รับมอบหมายและภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนให้มีมาตรฐานตามที่รัฐบาลกำหนด รวมทั้งกระตุ้นให้้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลเพิ่มขีดความสามารถในการพึ่งพาตนเองทางการคลังบนพื้นฐานรายได้ของตนเองในระยะยาว จึงมีความจำเป็นต้องจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ ในปัจจุบันรายได้ที่้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลจัดเก็บได้เอง ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ. 2545 : 2)

ปัจจุบันราชการบริหารส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบมีรายได้ประเภทต่างๆ คล้ายคลึงกันสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ ภาษีท้องถิ่นที่จัดเก็บได้เอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย กรมการปกครองได้ให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร โดยการนำระบบแผนที่ภาษีและทรัพย์สินมาใช้ในการประเมินจัดเก็บภาษีและเพิ่มรายได้ ซึ่งจะทำให้ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและมีระบบ เป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ท้องถิ่นตลอดจนก่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนผู้เสียภาษีมากยิ่งขึ้น (วิรัช วิรัชนิการวรรณ. 2546 : 110) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ภาษีที่จัดเก็บจากทรัพย์สินเป็นรายได้หลักของรัฐบาลท้องถิ่น หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือเทศบาล ในประเทศไทยมีการจัดเก็บภาษีจากทรัพย์สินที่สำคัญ คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้ายมาเป็นเวลานานแล้วซึ่งการจัดเก็บภาษีทรัพย์สินได้ประสบกับปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ตลอดมา คือการจัดเก็บภาษีมาเพื่อรองรับกับรายจ่ายไม่เพียงพอกับความต้องการที่จะพัฒนาตนเองของแต่ละท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นไม่ได้รับการอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ประสบกับปัญหานี้เช่นกัน ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ที่ทำให้รายได้จากการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาท้องถิ่น ไม่เป็นไปตามเป้าหมายการจัดเก็บที่กำหนดไว้ ซึ่งจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และทำให้ผู้เสียภาษีสมัครใจเสียภาษีโดยมีทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษี หากผู้เสียภาษีไม่พอใจก็จะทำให้ผู้เสียภาษีขาดความศรัทธาและขาดความเชื่อมั่นทำให้เป็นการยากในการที่จะจัดเก็บภาษีให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังตาราง 1

ตาราง 1 เป้าหมายการจัดเก็บภาษีประจำปี พ.ศ. 2553

ประเภทภาษี	ประมาณการ (บาท)	รับจริง (บาท)
1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	50,000.00	45,434.40
2. ภาษีบำรุงท้องที่	32,000.00	36,046.13
3. ภาษีป้าย	1,340.00	1,220.00
รวม	83,340.00	82,700.53

ที่มา : เทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา. 2553 : 11

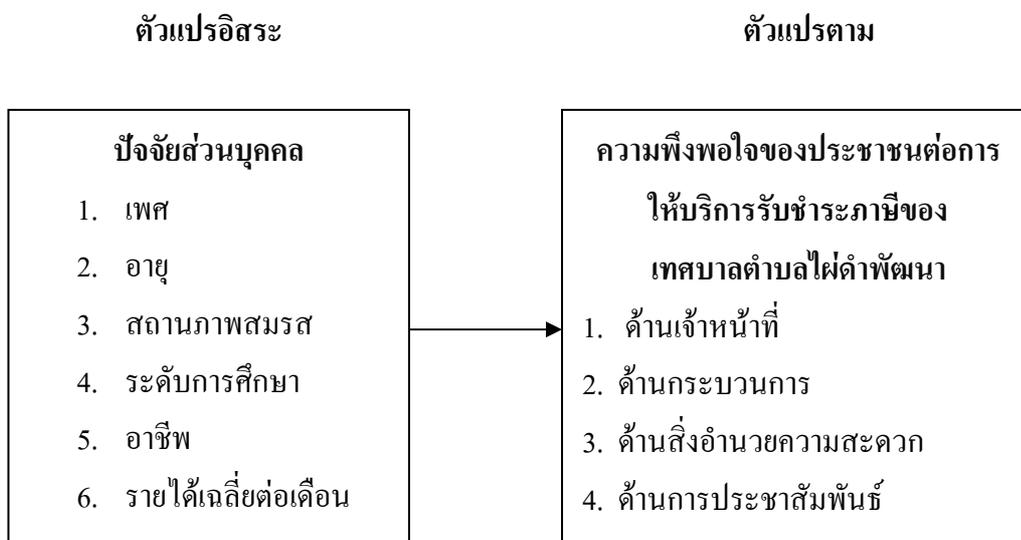
ปัจจุบันผู้วิจัยเป็นนักวิชาการจัดเก็บรายได้ ทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลให้บริการรับชำระภาษี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนางานด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง เป็นดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาชำระภาษีในเขตเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำนวน 619 คน (เทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา, 2553 : 11)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษี ซึ่งมีจำนวนแน่นอนจึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่าง 243 คน

2. ตัวแปรที่จะศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

2.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่

2.2.2 ด้านกระบวนการ

2.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

3. ขอบเขตระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการศึกษาในช่วง 1 กันยายน พ.ศ. 2554

นิยามศัพท์เฉพาะ

เทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2552 ที่ยกฐานะมาจากสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่คำพัฒนาเป็นเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนต่อการรับบริการด้านการให้รับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

ภาษี หมายถึง ภาษีที่เทศบาล ตำบลไผ่คำพัฒนา เรียกเก็บจากบุคคล ทรัพย์สิน หรือธุรกิจเพื่อการสนับสนุนรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลท้องถิ่น

เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาล ตำบลไผ่คำพัฒนา คอยให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถาม การให้ข้อมูลข่าวสาร มีความซื่อสัตย์สุจริต มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เสมอภาคกัน รวมถึงมีการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย พุดจาสุภาพ แสดงความพร้อมหรือเต็มใจในการให้บริการ

กระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนของการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาล ตำบลไผ่คำพัฒนา ที่มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน มีการให้บริการที่เป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีป้ายบอกถึงขั้นตอนการให้บริการ เข้าใจง่าย มีอุปกรณ์เครื่องมือไว้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งของหรือเครื่องมือรับชำระภาษีของเทศบาล ตำบลไผ่คำพัฒนา ที่มีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดการใช้แรงงาน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ มีที่จอดรถ มีห้องน้ำ มีหนังสือพิมพ์ มีการจัดสถานที่ไว้เป็นระเบียบ สะอาด

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การกระทำของบุคคล กลุ่มหรือหน่วยงานรับชำระภาษีของเทศบาล ตำบลไผ่คำพัฒนา ใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างภาพพจน์หรือทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลิตภัณฑ์ และต่อนโยบายขององค์กร โดยการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มต่างๆ เช่น ประชาชนทั่วไป หน่วยงานราชการ เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง
2. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. สามารถนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารหน่วยงานเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาล ให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย