

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่ออย่างเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุน ในปีงบประมาณ ที่ส่งมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และในกรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละสามคน องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 한คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น (ราชกิจจานุเบกษา, 2537, หน้า 11)

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ มีการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นตามบทบัญญัติมาตรา 23, 24, 25 ของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 สามารถจัดกลุ่มของเงินรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาต ค่าปรับ ได้เป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ภาษีอากรที่จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ อากรรังนกอีแอ่น ในส่วนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด กฎหมายยังให้อำนาจจัดเก็บภาษีบำรุง องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่เก็บจากสถานที่ค้าปลีกน้ำมันและยาสูบ ค่าธรรมเนียมบำรุง องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่เก็บจาก ผู้เข้าพักโรงแรม กลุ่มที่ 2 รายได้ที่ไม่ใช่ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนัน เป็นต้น กลุ่มที่ 3 ภาษีและค่าธรรมเนียมที่รัฐจัดสรรให้หรือแบ่งให้ท้องถิ่น ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บเพิ่มขึ้น

1 ใน 9 ของประมวลรัษฎากรตามกฎหมายท้องถิ่น ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรตามกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต ภาษีการพนัน ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม อสังหาริมทรัพย์ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม เงินที่เก็บตามกฎหมาย ว่าด้วยอุทยานแห่งชาติในองค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มที่ 4 ภาษี และค่าธรรมเนียมใหม่ ได้แก่ ภาษีเพื่อการศึกษา ค่าธรรมเนียมสนามบิน ค่าใช้น้ำบาดาลค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากการใช้หรือได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ได้ทำการจัดเก็บภาษีเอง คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นกับที่ดินที่ใช้ประโยชน์ต่อเนื่องไปกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างนั้น และในปีที่ผ่านมาได้มีการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินนั้น เช่น ให้เช่า ใช้เป็นที่ทำการค้าขาย ที่ไว้สินค้า ที่ประกอบอุตสาหกรรมให้ญาติ บิดา มารดา บุตร หรือผู้อยู่อาศัย หรือใช้ประกอบกิจการอื่น ๆ เพื่อหารายได้และไม่เข้าข่ายยกเว้นตามกฎหมาย โดยที่เจ้าของทรัพย์สินหรือเจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและเจ้าของที่ดินเป็นคนละเจ้าของของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างเป็น ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสำหรับทรัพย์สินนั้นทั้งหมด โดยเจ้าของทรัพย์สินต้องยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินประจำปี (ภ.ร.ด. 2) ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นตั้งอยู่ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี (ราชกิจจานุเบกษา, 2475, หน้า 51)

2. ภาษีบำรุงท้องที่ เป็น ภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดินตามราคาปานกลางที่ดินและตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินที่เป็นของบุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือสิทธิครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ดินและพื้นที่เป็นภูเขาหรือมีน้ำด้วยโดยไม่เป็นที่ดินที่เจ้าของที่ดิน ได้รับการยกเว้นภาษีหรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อน โดยผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดินจะต้องยื่นแบบแสดงรายการที่ดินในวันที่ 1 มกราคม ของปีที่มีการตีราคาปานกลางที่ดิน และมีพื้นที่ภาษีบำรุงท้องที่ ซึ่งจะต้องชำระภาษีภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับการประเมิน ภายในวันที่ 30 เมษายน ของทุกปี (ราชกิจจานุเบกษา, 2508, หน้า 6)

3. ภาษีป้าย เป็นภาษีที่เข้าข่ายต้องเสียภาษีซึ่งได้แก่ ป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่น เพื่อหารายได้ไม่ว่าจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษรภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะ สลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีใด ๆ และ

ต้องไม่เป็นป้ายที่ได้รับการยกเว้นภาษีป้าย โดยผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีป้ายก็คือเจ้าของป้าย และในกรณีที่ไม่มีการยื่นแบบ แสดงรายการภาษีป้ายหรือเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่อาจหาตัวเจ้าของป้ายนั้นได้ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย โดยจะต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี และมีหน้าที่ชำระภาษีป้ายภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง การประเมิน (ราชกิจจานุเบกษา, 2510, หน้า 6)

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีผู้เสียภาษีต่อปี จำนวน 950 คน (โดยนำสถิติข้อมูลประจำปี พ.ศ. 2553) เจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการแก่ผู้เสียภาษี ใช้เวลา 3 นาที/ ราย กระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน คือประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งส่วนการจัดเก็บภาษีถ้าหาก ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการที่ดีประชาชนก็จะเต็มใจในการเสียภาษี

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด เพื่อเป็น แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บ ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้าน การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บ ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษานี้มีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

1. ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้
2. ตัวแปรตาม คือ ด้านคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านสภาพแวดล้อม

ขอบเขตด้านพื้นที่: ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยนำข้อมูลจากสถิติ ผู้มาเสียภาษีประจำปี พ.ศ. 2554 จำนวน 950 คน (ณ ข้อมูล: ทะเบียนคุมผู้มีหน้าที่เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่)

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษาระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2554 - มีนาคม พ.ศ. 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นที่แสดงออกจากรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) มีความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely) ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการต้องมีจำนวน

การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม การบริการจะมีคุณภาพดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการ (Corporate Culture) ภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าความเป็นคน องค์กรมีการบริการที่ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการและบุคลากรขององค์กรอย่างเท่าเทียมกันจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่แท้จริงได้

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อและใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยพิจารณาในด้านความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพที่ มารยาทการยิ้มแย้มแจ่มใส การเอาใจใส่ การตรงต่อเวลา การอุทิศตนให้กับการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

สภาพแวดล้อม หมายถึง บรรยากาศโดยรอบทั่วไปทางกายภาพของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อันได้แก่ ความกว้างขวาง ความสะอาด ความร่มรื่นสวยงามของสถานที่ การจัดเตรียมสถานที่เพื่อใช้สำหรับกรอกข้อมูล การจัดเตรียมสถานที่ จอดรถอย่างเพียงพอและเหมาะสม

เพศ หมายถึง ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด เพศหญิงและเพศชาย

อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด (ปี พ.ศ. ปัจจุบัน - ปี พ.ศ. เกิด) โดยผู้ศึกษาแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 30 ปี, 30 - 39 ปี, มากกว่า 39 ปีขึ้นไป - 49 ปี, มากกว่า 49 ปีขึ้นไป

การศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยผู้ศึกษาแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา, มัธยมศึกษา, ปริญญาตรี, สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ หมายถึง ประเภทอาชีพของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยผู้ศึกษาแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, เกษตรกรรม, ค้าขาย, รับจ้าง/อื่น ๆ..., ธุรกิจส่วนตัว

รายได้ หมายถึง รายได้ปัจจุบันของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยผู้ศึกษาแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ค่ากว่า 5,000 บาท, 5,001 - 10,000 บาท, 10,001 - 15,000 บาท, 15,001 บาทขึ้นไป

การจัดเก็บภาษี หมายถึง รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จะต้องดำเนินการจัดเก็บ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้กล่าวถึง รายได้ที่ได้มีการจัดเก็บภาษี จากประชาชน ได้แก่ 1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน 2. ภาษีบำรุงท้องที่ 3. ภาษีป้าย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บ ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
2. ทำให้ทราบผลเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้
3. นำข้อเสนอแนะมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้าน การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด