

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายทางการปกครอง การบริหารด้านบุคลากร การบริหารงบประมาณ การจัดบริการสาธารณะ การดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ฯลฯ และอำนาจหน้าที่อื่นภายใต้ บทบัญญัติแห่งกฎหมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ สังคม และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว จำเป็นต้องมีรายได้เพียงพอต่อการกิจการตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม และองค์การบริหาร ส่วนตำบลยังเป็นหน่วยงานราชการที่เล็กที่สุดในท้องถิ่นและใกล้ชิดกับประชาชนอีกทั้งสามารถ ทราบถึงความต้องการของประชาชน ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปัญหาในชุมชนพร้อมทั้ง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น รับรู้ รับฟัง แก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่น ของตนเองไปพร้อม ๆ กัน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี มีภารกิจในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546, 2546) ซึ่งการดำเนินการตามภารกิจให้สำเร็จนั้น จำเป็นต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก และในช่วง 2 ปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ประมาณการรายจ่ายที่ 42,000,000 บาท และปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ประมาณการรายจ่ายที่ 44,000,000 บาท เพิ่มขึ้น 4.761% จาก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี, 2555) จากข้อมูลดังกล่าวมีแนวโน้ม ในการใช้งบประมาณเพื่อการพัฒนาเพิ่มขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี จำเป็นต้องจัดเก็บ รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการใช้งบประมาณ โดยรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบไปด้วย 1) รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ 2) รายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บ และจัดสรร เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม 1 ใน 9 ภาษีสุรา และภาษีสรรพสามิต 3) รายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เช่น เงินอุดหนุนทั่วไป สำหรับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และการกิจการถ่ายโอนเลือกทำ

(กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2545)

ในการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบล จัดเก็บเองเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุดของรายได้ที่จัดเก็บเองทั้งหมด โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 รายได้ที่จัดเก็บเอง จำนวนเงินทั้งสิ้น 6,783,281.75 บาท เฉพาะหมวดของภาษีอากร เป็นภาษี โรงเรือนและที่ดิน 3,900,725.40 บาท คิดเป็น 57.504%, ภาษีบำรุงท้องที่ 124,557.28 บาท คิดเป็น 1.836%, ภาษีป้าย 733,297 บาท คิดเป็น 10.810% (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี, 2555) ซึ่งงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี จัดให้บริการด้านงานภาษี ได้แก่ การบริการด้านอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ลดขั้นตอนงานภาษีที่ไม่จำเป็น การให้บริการชำระภาษี ในช่วงพักกลางวัน การให้คำปรึกษาด้านภาษีท้องถิ่น การจัดส่งหนังสือราชการแจ้งระยะเวลา การยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษี และการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ ซึ่งในการจัดเก็บ รายได้องค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองรี สิ่งที่จะต้องดำเนินการควบคู่ไปพร้อมกัน คือ การพัฒนา คุณภาพการให้บริการประชาชน ประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี ยังไม่มีการติดตาม และสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการด้านงานภาษี

ดังนั้นจากประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนหนองรี เพื่อนำ ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ปัญหา หรือข้อบกพร่อง เพื่อปรับปรุงพัฒนาแก้ไข และกำหนดทิศทางการ บริการให้เหมาะสม ทั้งนี้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน และเพื่อ สร้างความพึงพอใจความประทับใจทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองรี อีกทั้งเป็นแนวทางให้การบริการสาธารณะในด้านอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและ ที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตาม เพศ, อายุ, การศึกษา, สถานภาพสมรส, อาชีพ, รายได้

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือน และที่ดินแตกต่างกัน

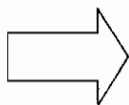
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือน และที่ดินแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีการศึกษต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือน และที่ดินแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินแตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือน และที่ดินแตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือน และที่ดินแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำแนวคิดของพาราสุรามาน, เชียแทมส์ และเกอรัรี (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990) มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ
(Independent Variables)

1. เพศ
2. อายุ
3. การศึกษา
4. สถานภาพสมรส
5. อาชีพ
6. รายได้



ตัวแปรตาม
(Dependent Variable)

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี

1. ความเป็นรูปธรรม
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ
3. การสนองตอบต่อผู้รับบริการ
4. ความน่าเชื่อถือ
5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
2. ทราบผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตาม เพศ, อายุ, การศึกษา, สถานภาพสมรส, อาชีพ, รายได้
3. จากผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี โดยประยุกต์ใช้ตามกรอบแนวคิดพาราสุรามาน (Parasuraman et al., 1990) จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรม
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ
3. การสนองตอบต่อผู้รับบริการ
4. ความน่าเชื่อถือ
5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร

ประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด. 2) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 320 ราย (ทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี ปี 2554) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 178 ราย

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนกันยายน 2555 ระยะเวลา 3 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงความคิด ความรู้สึก ที่บุคคลนั้นแสดงออกมา ในช่วงเวลาใดช่วงเวลาหนึ่ง ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยความรู้พื้นฐานเดิม จากสภาพแวดล้อม ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งสิ่งที่แสดงความคิดเห็นออกมาเป็นที่ยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ได้ หรือมุมมองในด้านของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี

ประชาชน หมายถึง ผู้มารับบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี

คุณภาพบริการ หมายถึง การให้บริการงานด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน สร้างความพึงพอใจที่ประทับใจให้แก่ประชาชนในด้านบริการและอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์

ความเป็นรูปธรรม หมายถึง การบริการที่ให้กับผู้รับบริการเห็นเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน สามารถจับต้องและสัมผัสได้ เช่น ที่จอดรถ อาคารสถานที่ที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด สะดวกสบาย วัสดุสำนักงาน อุปกรณ์สำนักงาน โต๊ะ เก้าอี้ พอเพียงแก่ผู้รับบริการ

ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้ เช่น สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ ปรีกษา และการให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ สม่าเสมอ

การสนองตอบต่อผู้รับบริการทันที หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการ เช่น ให้บริการในช่วงพักกลางวัน หรือในเวลาเร่งด่วน และช่วยเหลือผู้รับบริการได้ทันทีทันใด เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

ความน่าเชื่อถือ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ เช่น มีหลักเกณฑ์ ที่ชัดเจน มีความเสมอภาค ยุติธรรม ซื่อสัตย์ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ

การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยคำนึงถึงความแตกต่างของผู้รับบริการ เช่น ด้านจิตใจ, เพศ, อายุ, การศึกษา และแสดงพฤติกรรมให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการด้วย

ภาษี หมายถึง จำนวนเงินที่ประชาชนที่มีหน้าที่ชำระให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ (ที่ดินซึ่งปลูกโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ และบริเวณต่อเนื่องกันซึ่งตามปกติใช้ไปด้วยกันกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ) รวมถึงที่ดินซึ่งมิได้ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ