

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย ได้ปรากฏขึ้นครั้งแรกในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 จนกระทั่งในภายหลังการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองประเทศเป็นระบอบประชาธิปไตย ในปีพุทธศักราช 2475 ได้มีการจัดตั้งราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ ครอบคลุมพื้นที่ทั่วทั้งประเทศ กล่าวได้ว่า การปกครองท้องถิ่นของไทยนับแต่อดีตจนถึงปัจจุบันได้มีพัฒนาการไปในทิศทางที่มีการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นมากขึ้นเป็นลำดับ อย่างไรก็ตาม รูปแบบราชการส่วนท้องถิ่นของไทยที่พัฒนามาจนกระทั่งถึงปัจจุบันล้วนเกิดขึ้นภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองพุทธศักราช 2475 ทั้งสิ้น ราชการส่วนท้องถิ่นมีรูปแบบอยู่ในปัจจุบันแบ่งเป็นท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลและท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานครและพัทยา (สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2550 : 121)

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และได้แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 คือฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นการแก้ไขเพิ่มเติมให้ทันสมัยมากขึ้น นอกจากนี้ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ก็ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วย การปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ ซึ่งทำให้มีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เสรี สีลาสัย. 2552 : 1)

นอกจากอำนาจหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญแล้วตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 ยังกำหนดไว้ด้วยว่าองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง ซึ่งการบริการสาธารณะที่จัดให้กับประชาชนนั้นเป็นการบริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงและส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้รับการพัฒนาด้านความเป็นอยู่ ส่งเสริมอาชีพ ส่งเสริมด้านสาธารณสุข ให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ทั้งด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล เกิดจากสภาตำบลที่มีรายได้ โดยไม่นับรวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย และให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2550 : 69)

องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ก็เป็นหน่วยงานของราชการส่วนท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่ง ที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ให้ได้รับความสะดวกสบาย ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม การศึกษาด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งการจะพัฒนาด้านต่างๆ ที่กล่าวมานั้น สิ่งสำคัญที่จะทำให้ประชาชนได้รับการบริการเหล่านั้นปัจจัยสำคัญมากประการหนึ่งก็คืองบประมาณ ซึ่งงบประมาณในองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมาจากรายได้ที่รัฐบาลจัดสรร ได้แก่ เงินภาษีจัดสรรประเภทต่างๆ และเงินอุดหนุนทั่วไป และรายได้อีกส่วนหนึ่งคือรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจัดเก็บเองได้แก่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ ซึ่งในการจัดเก็บภาษีดังกล่าวในบางปีก็สามารถเก็บได้ตามประมาณการ บางปีก็เก็บได้น้อยกว่าประมาณการ ซึ่งก็ส่งผลถึงการนำงบประมาณไปพัฒนาท้องถิ่นด้วยเช่นกัน การจัดเก็บภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องจัดเก็บเองนั้นเป็นงานบริการอีกอย่างหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอนจะต้องให้บริการทุกปี เพื่อให้การบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน เป็นไปตามนโยบายของรัฐที่มุ่งเน้นในการให้บริการประชาชนและเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอนจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาและกำหนดแนวทางด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพ ตามกฎหมายและนโยบายของรัฐบาล โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพสูงสุดแต่การดำเนินการดังกล่าวยังขาดข้อมูลในส่วน of ภาคประชาชนที่มารับบริการ โดยเฉพาะในด้านของคุณภาพในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติความคิดเห็นของผู้รับบริการ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการที่จะนำไปปรับปรุงการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด และเป็นแนวทางการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษี ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 955 ราย (องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน. 2555 : 9)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ในการศึกษาครั้งนี้คำนวณ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 282 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ศึกษาไว้ดังนี้

1. ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.4 อาชีพ
 - 1.5 รายได้
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน แบ่งเป็นดังนี้
 - 2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชาชนผู้มาเสียภาษีอากร หมายถึง ประชาชนที่เป็นเจ้าของทรัพย์สินที่ตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี และชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอนในประเภทภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินและภาษีป้าย ปัจจุบันบุคคลดังนี้

1.1 เพศ หมายถึง เพศของผู้รับบริการชำระภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ชาย และหญิง

1.2 อายุ หมายถึง อายุของผู้รับบริการชำระภาษี ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ 1) อายุไม่เกิน 30 ปี 2) อายุตั้งแต่ 31-40 ปี 3) อายุตั้งแต่ 41-50 ปี และ 4) อายุ 51 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิทางการศึกษาสูงสุดที่ได้รับจากทางสถาบันการศึกษาของผู้รับบริการชำระภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษา/ปวช. 3) ปวส./อนุปริญญา และ 4)ปริญญาตรีขึ้นไป

1.4 อาชีพ หมายถึง การทำมาหากินจากกิจกรรมใดๆ ที่ก่อให้เกิดผลผลิตและรายได้ เป็นงานที่สุจริตไม่ผิดศีลธรรมเป็นที่ยอมรับแก่สังคมของผู้รับบริการชำระภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 1) เกษตรกร 2) ค้าขาย/อาชีพส่วนตัว 3) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4) รับจ้างทั่วไป และ 5) อื่นๆ

1.5 รายได้ หมายถึง รายได้จากประกอบอาชีพต่อเดือน เช่น เงินเดือน ค่าจ้างจากการขายสินค้าขายผลผลิตทางเกษตร ของผู้รับบริการชำระภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท 2) 5,001-10,000 บาท 3) 10,001-15,000 บาท และ 4) มากกว่า 15,000 บาท

2. คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้มาชำระภาษีที่ประเมินตามความคิดเห็นของประชาชนที่มาเสียภาษี 5 ระดับ คือ สูงที่สุด สูง ปานกลาง ต่ำ และต่ำที่สุด ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง การบริการที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนใน การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาการในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ แบบฟอร์มง่ายต่อการกรอก ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน งานที่มาใช้บริการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี การบริการการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างทั่วถึง การจัดเก็บภาษีมีความเป็นธรรม การจัดเก็บภาษีมีความโปร่งใส เป็นต้น

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความสุภาพ กิริยามารยาทอันดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ในเรื่องการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่รับสินบนและไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพอใจสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มีกรอบแนวคิดที่มุ่งศึกษาถึงการสำรวจความคิดเห็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม

คุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน

1. ด้านขั้นตอนการจัดเก็บภาษี
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน