

**ปัญหาการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชน
ในเขตเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**
**The Problems of Building and Land Tax Payment of People in the Area of Chieng Rak Noi
Subdistrict Municipality, Bang Pa-In District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province**

สุพรรณษา สุขเจริญ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัญหาการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษาเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง 221 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับปัญหาการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนในเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีปัญหาการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินมากที่สุด คือ ด้านความรู้ของประชาชน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการในการเสียภาษี ด้านเทคโนโลยี และด้านเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเสียภาษีของประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินไม่แตกต่างกัน

ข้อมูลบทความ

ส่งบทความ 26 พฤษภาคม 2557
ตอบรับ 9 มีนาคม 2558
เผยแพร่ออนไลน์ 28 เมษายน 2558

คำสำคัญ

ปัญหา
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
ประชาชน
Problems
Property Tax
People

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the problems level of building and land tax payment of people in the area of Chieng Rak Noi Subdistrict Municipality, Bang Pa-In District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province and 2) to compare the people's opinions on the problems of building and land tax payment classified by personal factors. This study employed quantitative method which was conducted by studying 221 sample.

The research result were as follows:

1. The problems level of building and land tax payment of people living in the area of Chieng Rak Noi Subdistrict Municipality in overall was at a high level, while considered in each aspect found that the aspect of most problems were the people's knowledge, followed by the process of tax payment, technology and personnel, respectively.

2. The comparisons of people's opinions on the problems of building and land tax payment classified by personal factors found that the people with different gender, age, educational level and occupation had not difference on the opinions of building and land tax payment.

¹ นักศึกษา ปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
อีเมล: s_sumang@hotmail.com

บทนำ

เทศบาลนับได้ว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเองและบริหารงานภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและพัฒนาชุมชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและยังเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง อย่างไรก็ตาม ในการพิจารณาถึงขีดความสามารถในการพัฒนาความเจริญให้ท้องถิ่นตลอดจนการบริการในด้านสาธารณูปโภคต่างๆ ให้แก่ประชาชนเทศบาลจะมีความสามารถเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับรายได้เป็นหลัก (กรมการปกครอง, 2541) ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 กำหนดให้เทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่พัฒนาด้านต่างๆ มีอิสระในการบริหาร งบประมาณ และอื่นๆ การที่เทศบาลจะสามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพนั้นมิใช่เงื่อนไขที่สำคัญประการหนึ่งมากกำหนดนั้นคือ การมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการบริหารพัฒนาเทศบาลและเทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งปกครองตนเอง มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองได้มีรายได้เพียงพอที่จะบริหารกิจการของตนเองเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น (นารีนันติกุล, 2544) การจัดเก็บรายได้และการบริหารรายได้ถือเป็นมาตรการพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะผลักดันให้เทศบาลสามารถพึ่งตนเองได้ ดังนั้น จำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี คือ การพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นแต่ละประเภท ซึ่งได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ ในปัจจุบันการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นมีปัญหาหลายประการ เช่น ประชาชนบางรายที่อยู่ในข่ายที่จะต้องเสียภาษีพยายามหลีกเลี่ยงไม่ยอมเสียภาษี การประเมินภาษียังขาดความถูกต้องและเป็นธรรมเนื่องจาก

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการในการเสียภาษีที่ถูกต้องและปัญหาอีกประการหนึ่ง คือ ปัญหาเกี่ยวกับผู้มีหน้าที่ในการเสียภาษียังไม่ทราบและเข้าถึงขั้นตอนและวิธีการในการเสียภาษีที่ถูกต้องทำให้เกิดการละเลยหน้าที่ในการเสียภาษีไปอย่างไม่ตั้งใจ

ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไทยได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปกครองโดยส่วนกลางมาเป็นแบบกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ได้มีการพึ่งตนเองได้ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดให้มีการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไทยออกเป็น 4 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และการปกครองรูปแบบพิเศษ เช่น กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เป็นต้น ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มุ่งเน้นให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารกิจการ ตรวจสอบ และกำกับการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

รายได้หลักของเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย มาจากภาษีโรงเรือนและที่ดิน ซึ่งทางเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยจะต้องจัดเก็บให้ได้ตามประมาณการที่ตั้งไว้โดยจะต้องพัฒนาแนวทางในการจัดเก็บภาษีและจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้เสียภาษี โดยอาศัยการบริหารภาษีที่มีประสิทธิภาพ คือ กระบวนการในการจัดเก็บภาษีรวมทั้งกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องจะต้องเรียบง่าย เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีต้องมีความรู้ความสามารถที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี ก่อให้เกิดความร่วมมือและความเต็มใจที่จะเสียภาษีโดยต้องรับทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการชำระภาษีของประชาชน พยายามจัดปัญหาที่สำคัญที่สุดในการจัดเก็บภาษีอากร คือ ปัญหาในเรื่องการหลบเลี่ยงการชำระภาษีอากร ซึ่งปัญหาดังกล่าวนี้ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมระหว่างประชาชนผู้เสียภาษี ดังนั้น เทศบาลตำบลเชียงรากน้อยจึงต้องพยายามหาวิธีการให้ประชาชนให้ความร่วมมือหรือยินยอมเสียภาษีโดยสมัครใจ

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนผู้มีหน้าที่เสียภาษีและผู้มาเสียภาษี ปีงบประมาณ 2555-2556

ปีงบประมาณ	การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน		
	ผู้มีหน้าที่เสียภาษี	ผู้มาเสียภาษี	ร้อยละ
2555	452	422	93
2556	496	388	78

ที่มา: เอกสารประกอบจากเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2556

จากตารางจะเห็นว่าปีงบประมาณ 2555 มีผู้มีหน้าที่เสียภาษีจำนวน 452 คน มีผู้มาเสียภาษี จำนวน 422 คน คิดเป็นร้อยละ 93 ปีงบประมาณ 2556 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีจำนวน 496 คน มีผู้มาเสียภาษีจำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 78 ซึ่งในการจัดเก็บภาษีไม่ได้ 100

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการเสียภาษีให้กับประชาชน ให้ประชาชนได้มองเห็นถึงความสำคัญของการเสียภาษี ซึ่งเงินรายได้จากการเสียภาษีที่ทางเทศบาลตำบลเขียงรากน้อยได้จัดเก็บไปนั้นจะคืนกลับสู่ประชาชนในรูปแบบของบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยทั่วถึงกัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัญหาการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 221 คน
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ
 - 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
 - 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารองค์กร ได้แก่ ขั้นตอนการเสียภาษี การอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน
 - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามกรอบแนวความคิดใน

4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการในการเสียภาษี
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่
- 3) ด้านเทคโนโลยี
- 4) ด้านประชาชน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้แนวคิดที่เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4.2 สร้างเครื่องมือตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานในการวิจัยที่กำหนดไว้

4.3 หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อขอคำแนะนำและแก้ไข จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบว่าแบบสอบถามมีเนื้อหาหรือคำถามครอบคลุมหรือไม่ มีความถูกต้องและมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและโครงสร้างตามทฤษฎีสำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

4.4 นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย Index of Item-Objective Congruence (IOC)

4.5 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขข้อความตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเพื่อขอคำปรึกษาเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องปัญหาการเสีภาษาโรงเรียนและที่ดินของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน ดำเนินการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มาชำระภาษีในเขตเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 221 ชุด แล้วนำแบบสอบถามที่ได้กลับมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ตรวจสอบแล้วไปวิเคราะห์ผลการศึกษา

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ตรวจสอบแล้วมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ปัญหาการเสีภาษาโรงเรียนและที่ดินของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อธิบาย

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรอิสระนำเสนอโดยใช้ค่าสถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และ One-way ANOVA โดยใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffé)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เสีภาษาโรงเรียนและที่ดิน เป็นเพศหญิงจำนวน 178 คน (80.5%) มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 110 คน (49.80%) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 191 คน (86.40%) ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 210 คน (95.00%) เป็นผู้ชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน จำนวน 200 คน (90.50%) มีผู้ชำระภาษีป้าย จำนวน 12 คน (5.40%) และเป็นผู้ชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 9 คน (4.10%) จำแนกตามข้อมูลการชำระภาษี พบว่า มีผู้ชำระภาษีเป็นประจำทุกปี จำนวน 177 คน (80.10%) ชำระภาษีเป็นบางครั้ง จำนวน 20 คน (9.00%) และยังไม่เคยเสีภาษี จำนวน 24 คน (10.90%)

2. ปัจจัยด้านการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินของ

ประชาชนในเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทุกด้านโดยรวมมีระดับการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

2.1 ด้านขั้นตอนการเสีภาษี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ ประเด็นผู้ชำระภาษีไม่ทราบขั้นตอนในการยื่นภาษีโรงเรียนและที่ดิน ($\bar{X}=4.19$, $S.D.=.88$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านการอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ ประเด็นข้อมูลการชำระภาษีไม่ได้มีการจัดเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ทำให้การยื่นชำระภาษีต้องกรอกแบบฟอร์มใหม่และการทำงานกลับมีความล่าช้า ($\bar{X}=4.14$, $S.D.=.81$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

3. ปัญหาการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินของประชาชนในเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทุกด้านโดยรวมปัญหาการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

3.1 ด้านกระบวนการในการเสีภาษี พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$, $S.D.=.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ ประเด็นข้อมูลอัตราภาษีโรงเรียนและที่ดินที่ต้องชำระค่อนข้างสูง ($\bar{X}=4.27$, $S.D.=1.83$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นขั้นตอนในการยื่นภาษีโรงเรียนและที่ดินต้องใช้เวลานาน ($\bar{X}=4.25$, $S.D.=1.42$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นท่านไม่ทราบระยะเวลาในการยื่นภาษีโรงเรียนและที่ดิน ($\bar{X}=4.16$, $S.D.=.78$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ประเด็นปัจจุบันไม่ได้มีการแยกหน้าที่ทางด้านการดำเนินการประเมินภาษีออกจากการดำเนินการด้านกฎหมายทำให้งานทางด้านกฎหมายมีความล่าช้า ($\bar{X}=4.12$, $S.D.=.71$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ประเด็นกระบวนการในการยื่นภาษีโรงเรียนและที่ดินยุ่งยากหลายขั้นตอน ($\bar{X}=4.10$, $S.D.=.79$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และประเด็นการกรอกแบบฟอร์มยื่นชำระภาษี ทำให้เสีเวลานาน ($\bar{X}=4.03$, $S.D.=.77$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ตามลำดับ)

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.36$, $S.D.=1.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ ประเด็นอัตราค่ายังไม่เพียงพอ บุคคลหนึ่งต้องทำงานหลายหน้าที่ ($\bar{X}=4.36$, $S.D.=6.32$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นเจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความขยันขันแข็งใน

การทำงาน ($\bar{X}=3.47$, $S.D.=1.14$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นขาดเจ้าหน้าที่ชำนาญทางด้านกฎหมาย ($\bar{X}=3.76$, $S.D.=2.99$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านภาษี บางส่วนยังไม่มีความรู้ทั้งทางด้านภาษีโรงเรือนและที่ดินทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ($\bar{X}=3.59$, $S.D.=1.06$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นเจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความขยันขันแข็งในการทำงาน ($\bar{X}=3.47$, $S.D.=1.14$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นเจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความสำนึกและความกระตือรือร้นในการทำงาน ($\bar{X}=3.39$, $S.D.=1.25$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ยังมีความล่าช้า ($\bar{X}=3.37$, $S.D.=1.33$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่ดี ($\bar{X}=3.28$, $S.D.=1.27$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ตามลำดับ)

3.3 ด้านเทคโนโลยี พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ ประเด็นไม่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บรายได้เพิ่มเติมที่ ($\bar{X}=4.15$, $S.D.=3.48$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นระบบแผนที่ภาษีไม่เป็นปัจจุบัน และไม่สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในเชิงข้อเท็จจริงของพื้นที่ส่งผลให้การให้บริการ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นไปด้วยความล่าช้า ($\bar{X}=3.91$, $S.D.=.97$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นการจัดเก็บข้อมูลยังไม่เป็นระบบ และขาดความถูกต้องทันสมัย ($\bar{X}=3.83$, $S.D.=1.00$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ตามลำดับ)

3.4 ด้านประชาชน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คือ ประเด็นท่านคิดว่า การเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินซ้ำซ้อนกับการเสียภาษีเงินได้ ($\bar{X}=4.39$, $S.D.=.79$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นท่านคิดว่า อัตราการเสียภาษี 12.5% ต่อปี มากไป ($\bar{X}=4.32$, $S.D.=.81$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นขาดเจ้าหน้าที่ชำนาญทางด้านกฎหมายท่านไม่ทราบว่าจะต้องใช้เอกสารอะไรบ้างในการยื่นภาษี ทำให้ต้องเสียเวลาเดินทางมายื่นภาษีหลายครั้ง ($\bar{X}=4.28$, $S.D.=.80$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นท่านไม่เข้าใจในเรื่องที่มาของอัตราการประเมินภาษี ($\bar{X}=4.15$, $S.D.=.77$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ประเด็นท่านไม่เข้าใจในหน้าที่ที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน และไม่ทราบว่าจะต้องเสียที่ไหน เมื่อไร ($\bar{X}=4.10$,

$S.D.=.80$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดและประเด็นท่านไม่มีความรู้ทางด้านภาษี ($\bar{X}=4.00$, $S.D.=.80$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ตามลำดับ)

4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตเทศบาลตำบลเขียงรากน้อย และปัญหาในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

4.1 เพศที่แตกต่างกัน มีปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ไม่แตกต่างกัน

4.2 อายุที่แตกต่างกัน ไม่มีปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ยกเว้นด้านเทคโนโลยี ซึ่งมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีปัญหาในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ยกเว้นด้านเทคโนโลยี ซึ่งมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 อาชีพที่แตกต่างกัน ไม่มีปัญหาในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

4.5 ประเภทภาษีที่แตกต่างกัน ไม่มีปัญหาในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

4.6 การชำระภาษีที่แตกต่างกัน ไม่มีปัญหาในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ยกเว้นด้านประชาชน ซึ่งมีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการวิจัยปัญหาการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ปัญหาการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญในการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล เจริญเจริญ (2550) การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าพระดู่ ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าพระดู่ อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศและรายได้แตกต่างกัน มีความเห็นต่อการจัดเก็บภาษีไม่แตกต่างกัน

2. ปัญหาการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชน

ในเขตเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินต่างกัน เนื่องจากปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาดำเนินการจึงต้องกรอกข้อมูลใหม่ทุกครั้งที่ยื่นชำระภาษีนั้น การจัดเก็บข้อมูลยังไม่เป็นระบบ และขาดความถูกต้อง ระบบแผนที่ภาษีไม่เป็นปัจจุบัน การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นไปด้วยความล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล เจริญเจริญ (2550) การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู อำเภอบางปะอิน จังหวัดลพบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน

3. ปัญหาการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินต่างกัน เนื่องจากผู้เสียภาษีที่มีอายุมากไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินงานอย่างถ่องแท้ รวมทั้งการรับชำระภาษียังเป็นการใช้ลายลักษณ์อักษร และกระบวนการในการชำระภาษี ข้อที่เป็นปัญหามากที่สุดคือ ขั้นตอนการยื่นภาษีโรงเรือนและที่ดินใช้เวลาดำเนินการนานยุ่งยากหลายขั้นตอน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ นฤมล เจริญเจริญ (2550) การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู อำเภอบางปะอิน จังหวัดลพบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษี ไม่แตกต่างกัน

4. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการในการเสียภาษี พบว่า มีระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก อัตราภาษีโรงเรือนและที่ดินที่ต้องชำระค่อนข้างสูง ประชาชนไม่ทราบระยะเวลาในการยื่นภาษีโรงเรือนและที่ดิน ในการยื่นภาษีโรงเรือนและที่ดินยุ่งยากหลายขั้นตอน การกรอกแบบฟอร์มยื่นชำระภาษีทำให้เสียเวลานาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล เจริญเจริญ (2550) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู อำเภอบางปะอิน จังหวัดลพบุรี พบว่า ด้านการจัดเก็บภาษีควรมีการปรับปรุงด้านการดำเนินงานของ

องค์การบริหารส่วนตำบล โดยการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์การเสียภาษีไว้ภายในหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนได้ทราบข้อมูลจัดหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ และให้มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายของหมู่บ้าน ตลอดจนจัดประชุมประจำเดือนของหมู่บ้านเพื่อชี้แจงข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับภาษีอากร พร้อมเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดแนวทางในการเสียภาษี

5. การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า มีระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก มีอัตราค่าจ้างยังไม่เพียงพอ เพราะเจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความขยันขันแข็งในการทำงาน ขาดความชำนาญทางด้านกฎหมาย ขาดความสำนึกและความกระตือรือร้นในการทำงาน เจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ การปฏิบัติงานยังมีความล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนันทพร กุตนันท์ และปริตตา ธนสุกาญจน์ (2553) การศึกษาปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอมือง จังหวัดพิจิตร พบว่า ปัญหาการบริหารงานด้านบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

6. ปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเทคโนโลยี พบว่า มีระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บรายได้ได้อย่างเต็มที่ ระบบแผนที่ภาษียังไม่เป็นปัจจุบัน และไม่สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในเชิงข้อเท็จจริงของพื้นที่ส่งผลในการให้บริการ ทำให้การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นไปด้วยความล่าช้า และการจัดเก็บข้อมูลยังไม่เป็นระบบและขาดความถูกต้องทันสมัย

7. ปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านประชาชน พบว่า มีระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนคิดว่าการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินซ้ำซ้อนกับการเสียภาษีเงินได้ อัตราการเสียภาษี 12.5% ต่อปีมากเกินไป และประชาชนยังไม่เข้าใจในเรื่องที่มาของอัตราการประเมินภาษี ไม่เข้าใจในหน้าที่ที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน และไม่ทราบว่าต้องเสียที่ไหน เมื่อไร และไม่มีความรู้ทางด้านภาษี ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ ชนันทพร กุตนันท์ และปริตตา ธนสุกาญจน์ (2553) การศึกษาปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอมือง

จังหวัดพิจิตร ด้านความร่วมมือกับประชาชน พบว่า ประชาชนมีความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องการให้ข้อมูลในการออกเก็บรายได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยปัญหาการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ด้านกระบวนการในการเก็บภาษี ควรปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนในการยื่นภาษีโรงเรือนและที่ดินให้ไม่ซับซ้อนและใช้เวลาน้อยกว่าเดิม และมีการแจ้งรายละเอียดให้ได้รับทราบเมื่อมาติดต่อขอใช้บริการ ขอให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยังมีความล่าช้า ควรมีการฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญ ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้อยู่เสมอ
3. ด้านเทคโนโลยี ควรปรับปรุงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยใช้งานได้รวดเร็วกว่าเดิม จัดหาจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับจำนวนเจ้าหน้าที่ และนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานด้านเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน
4. ด้านประชาชน ผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินควรติดตามข่าวสารจากเทศบาล ทางเทศบาลตำบลเชียงรากน้อยควรมีการประชาสัมพันธ์หรือติดประกาศข่าวสารต่างๆ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง

สรุปข้อเสนอแนะ

ควรลดขั้นตอนบ้างขั้นตอนที่ไม่สำคัญของกระบวนการในการเก็บภาษีออกไป เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มกับประชาชนผู้มาใช้บริการให้มากขึ้น และควรเพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เทศบาลควรนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการทำงาน และปรับปรุงพัฒนาเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา ประชาชนควรให้ความร่วมมือให้มากกว่าเดิมและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเสียภาษีใหม่ให้ดีกว่าเดิม ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ นฤมล เจริญเจริญ (2550) การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าพระดู่ ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าพระดู่ อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านการจัดเก็บภาษีควรมี

การปรับปรุงด้านการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์การเสียภาษีไว้ภายในหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนได้ทราบข้อมูล จัดหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ และให้มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายของหมู่บ้านตลอดจนจัดประชุมประจำเดือนของหมู่บ้าน เพื่อชี้แจงข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับภาษีอากร พร้อมเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดแนวทางในการเสียภาษี

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- ผู้วิจัยขอเสนอแนะการดำเนินการวิจัยในลักษณะต่อไปนี้
1. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับเทศบาลข้างเคียงกันด้วยในหัวข้อวิจัยเดียวกันนี้ เพื่อจะได้ข้อมูลมาเปรียบเทียบและปรับปรุงนำมาใช้ประโยชน์กับเทศบาลเชียงรากน้อยต่อไป
 2. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเชียงรากน้อย โดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2541). *เศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเอง:แนวคิดและยุทธศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง.
- ชนันพร กุตนันท์, และปริดา ธนสุกาญจน์. (2553). *การศึกษาปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณี องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนครสวรรค์.
- นฤมล เจริญเจริญ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าพระดู่: ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าพระดู่ อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี*. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นารี นันตกุล. (2544). *ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.