

สภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

Problems of Housing and Land Tax Payment of Resident in Sub-district Administration Organization Area, Ubonratchathani Province

นุชจรี เกาสมบัติ/Nuchjaree Kohsombat

นักวิชาการเงินและบัญชี 5 เทศบาลตำบลธาตุ จังหวัดอุบลราชธานี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินตามการรับรู้ของผู้มาชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 302 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่า t-test และการทดสอบค่า F-test

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภวารินชำราบ ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทั้ง 5 ด้านมีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี ด้านสถานที่ ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ และด้านอัตราการชำระภาษี

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภวารินชำราบ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ สรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่ามีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี ด้านสถานที่และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอัตราการชำระภาษีและด้านระเบียบกฎเกณฑ์มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่ามีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอัตราการชำระภาษี ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : สภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือน, ที่ดินของประชาชน

ABSTRACT

The objectives of this research are: To study the problems of housing and land tax payment of residents in Tambon Administration Organizations in Warinchamrap district, Ubonratchathani province and; To compare the level of the problems of housing and land tax payment as acknowledged by the taxpayers of Tambon Administration Organizations in Warinchamrap district, Ubonratchathani province. Classified by sex, age, status, education level, income and occupation, the sampling groups of this research are 302 housing and land taxpayers of Tambon Administration Organizations in Warinchamrap district, Ubonratchathani province. The tools used for collecting information are questionnaires with the confidential value of 0.91. The statistics used in this research are percentage, mean, standard deviation, and value test through t-test and F-test.

The findings of this research are:

1. From overall opinions of taxpayers, the problems of housing and land tax payment of Tambon Administration Organizations in Warinchamrap district are in moderate level. Considering each of the five aspects on the problems of housing and land tax payment, they can be chronologically arranged from high to low levels as the followings: personnel, stages of submitting payment forms, office settings, rules and regulations and rate of tax payment.

2. The result of the comparison of the taxpayers' opinions on the problems of housing and land tax payment of Tambon Administration Organizations in Warinchamrap district as classified by sex, age, status, level of education, income, occupation can be concluded as the following:

- 2.1 Housing and land taxpayers with different sex, age, status and income do not have different opinions in both overall and by aspect on the problems of housing and land tax payment of Tambon Administration Organizations in Warinchamrap district, Ubonratchathani province.

- 2.2 Housing and land taxpayers with different education level do not have different opinions on the problems of housing and land tax payment of Tambon Administration Organizations in Warinchamrap district, Ubonratchathani province on stages of submitting payment forms, office settings and overall aspects but the opinions are statistically and significantly different on rate of tax payment and rules and regulations.

- 2.3 Housing and land taxpayers with different occupation do not have different opinions on the problems of housing and land tax payment of Tambon Administration Organizations in Warinchamrap district, Ubonratchathani province on stages of submitting payment forms and rules and regulations but the opinions are statistically and significantly different on rate of tax payment, personnel, office settings and overall 5 aspects.

Key Words : problems of housing and land tax payment of the people

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งได้บัญญัติให้สภาตำบลที่มีรายได้เฉลี่ย 3 ปีซ้อนหลัง เกิน 150,000 บาท ให้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบลซึ่งเป็นเขตชนบทได้มีโอกาสเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและการสนองความต้องการของตนเองโดยการเข้าไปมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง (Political Participation) หรือที่เรียกว่าปกครองตนเอง (Local Self Government) ตามระบอบประชาธิปไตย องค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ชนบทที่สุด (ศุภชัย ยาวะประภา 2540 : 3)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดไว้ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐมาตรา 78 กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นทั้งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เองการพัฒนากระบวนเศรษฐกิจท้องถิ่นและสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น ในด้านปกครองท้องถิ่นได้กำหนดไว้ใน หมวด 14 ตั้งแต่มาตรา 281-290 สรุปได้ว่า รัฐต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะโดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมาย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมี 5 รูปแบบ คือองค์การบริหารส่วนจังหวัด(อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ในการแบ่งส่วนราชการดังกล่าวสามารถทำให้การบริหารงานส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดจึงมีอิสระในการบริหารจัดการตามขอบเขตกฎหมาย โดยพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ในหมวด 2 มาตรา 16 มาตรา 17 และมาตรา 18 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

รัฐบาลได้ให้บทบาทในการหารายได้เป็นการดำเนินงานของท้องถิ่นโดยตรง โดยเฉพาะอำนาจในการจัดเก็บภาษีประเภทต่างๆ ที่สำคัญและเป็นรายได้หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ รายได้ที่รัฐบาลจัดสรรให้ ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม 1 ใน 9 ภาษีมูลค่าเพิ่มตามพระราชบัญญัติแผน ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต ภาษีธุรกิจเฉพาะ นิติกรรมที่ดิน ค่าธรรมเนียมภาคหลวงแร่ ค่าธรรมเนียมปิโตรเลียม รายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ค่าธรรมเนียมค่าปรับและรายได้อื่นๆ

ดังนั้นการบริหารจัดการรายได้และการจัดเก็บภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ นั้น นับได้ว่าเป็นหัวใจและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี จึงจำเป็นต้องแสวงหากลยุทธ์ที่จะเพิ่มรายได้ด้วยการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย เพื่อที่จะได้มีรายได้ก้อนที่จะมาใช้พัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้มีความเจริญมากยิ่งขึ้น การที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการหารายได้หรือเพิ่มภาษีนั้น จำเป็นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและแนวปฏิบัติในการเพิ่มรายได้ เช่น การขยายฐานภาษีด้วยการจัดทำแผนที่ภาษี การกำหนดอัตราภาษี การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ความโปร่งใสในการจัดเก็บภาษี รวมทั้งการมีมาตรการที่ดีเหมาะสมทางภาษี เพื่อให้้องค์กรมีความก้าวหน้าและพึ่งตนเองในระยะยาวได้ ทั้งนี้ การจัดการด้านรายได้และการ จัดเก็บภาษีถึงแม้ว่าหน่วยงานจะมีความพร้อมใน

การดำเนินงานอย่างเต็มที่แล้ว แต่จะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรถ้าขาดความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนในท้องถิ่น

อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี มีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จำนวน 11 องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ องค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลบึงใหม่ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกินเพล องค์การบริหารส่วนตำบลโนนโพน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนผึ้ง องค์การบริหารส่วนตำบลสระสมิง องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด และองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชะยุ้ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2556 : ออนไลน์)

การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสำคัญ และพบสภาพปัญหาในด้านการจัดเก็บหลากหลายด้าน ปัญหาส่วนใหญ่ของการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินมีสาเหตุหลากหลายด้านด้วยกัน โดยเฉพาะการหลีกเลี่ยงภาษี ขาดความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน และหน้าที่ที่จะต้องเสียภาษี รวมทั้งปัญหาจากเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่จะต้องมีความรู้ความสามารถที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี ก่อให้เกิดความร่วมมือและความเต็มใจที่จะเสียภาษีจึงจำเป็นต้องรับทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการชำระภาษีของประชาชนเพื่อพยายามขจัดปัญหาที่สำคัญที่สุดในการจัดเก็บภาษีอากร เพื่อก่อให้เกิดความเป็นธรรมระหว่างประชาชนผู้เสียภาษี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงพยายามหาวิธีการให้ประชาชนตระหนักและรับรู้หน้าที่ในการเสียภาษี

จากความเป็นมาและปัญหาของการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินดังกล่าว ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้วิจัยโดยตรง จึงทำให้ผู้วิจัยนำประเด็นนี้มาทำการศึกษาวิจัยในหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในเขตอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ทำให้สามารถหากลุ่มเป้าหมายเพื่อศึกษาทำการวิจัย และนำผลการศึกษาที่ได้รับในครั้งนี้ไปใช้ในการบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพื่อให้ประชาชนมองเห็นถึงความสำคัญของการเสียภาษี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินตามการรับรู้ของผู้มาชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาวิจัยถึงปัญหาในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อให้รู้ถึงปัญหาในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินว่ามีปัญหาด้านใดบ้าง และเมื่อทราบผลการวิจัยแล้วสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในองค์การบริหารส่วนตำบลได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาสภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ได้กำหนดขอบเขตที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย โดยกำหนดกลุ่มประชากรที่มีหน้าที่ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 1,471 คน (ข้อมูลจากการขึ้นทะเบียนผู้ชำระภาษีโรงเรือนและ

ที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล 2556 : 1-4)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ตารางสำเร็จของ Krejcie และ Morgan (ทองใบ สุดชาติ 2551: 129) จำนวน 302 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

2. พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้และอาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม ปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ ด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี ด้านอัตราการชำระภาษี ด้านระเบียบกฎหมาย ด้านสถานที่ และด้านบุคลากร

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัญหาในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ผู้วิจัยได้จัดทำโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี หลักการ จากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัญหาในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert (rating scale) จำนวน 33 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

1. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธี Alpha Coefficient ของ Cronbach
2. สถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 วิเคราะห์ค่าความแปรปรวน การทดสอบค่า t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างตัวแปรหนึ่งคู่

3.2 วิเคราะห์ค่าความแปรปรวน การทดสอบค่า F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างตัวแปรตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพทั่วไป โดยพิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 302 คน พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิงจำนวน 189 คน ร้อยละ 62.6 มีอายุระหว่าง 31 ปี ถึง 40 ปี มากที่สุด 124 คน ร้อยละ 41.1 มีสถานภาพสมรสมากที่สุดจำนวน 206 คน ร้อยละ 68.2 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุดจำนวน 118 คน ร้อยละ 39.1 มีรายได้มากที่สุด 5,000 ถึง 15,000 บาท จำนวน 185 คน ร้อยละ 61.3 และมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจ

ส่วนตัวมากที่สุดจำนวน 105 คน ร้อยละ 34.8

2. ปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภวารินชำราบ ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทั้ง 5 ด้านมีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร และด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี มีการรับรู้ปัญหาระดับมาก ส่วนด้านสถานที่ ด้านระเบียบกฎหมาย และด้านอัตราการชำระภาษี มีการรับรู้ปัญหาระดับปานกลาง

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภวารินชำราบ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ พบว่า

3.1 ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.3 ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.4 ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี ด้านสถานที่ และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอัตราการชำระภาษีมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านระเบียบกฎหมายมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ของกลุ่มระดับการศึกษา ตามวิธี LSD ด้านอัตราการชำระภาษี พบว่า กลุ่มระดับอนุปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านระเบียบกฎหมาย พบว่า กลุ่มระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษา ปริญญาตรีมีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาประถมศึกษา และอนุปริญญา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.6 ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่ามีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี ด้านระเบียบกฎหมาย ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอัตราการชำระภาษี ด้านบุคลากร ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และส่วนด้านสถานที่ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD พบว่าประชาชนที่มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี มีความคิดเห็นดังนี้

ด้านอัตราการชำระภาษี พบว่า กลุ่มอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร มีความคิดเห็นแตกต่างกับกลุ่มอาชีพข้าราชการ/

พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านสถานที่ พบว่า กลุ่มพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มรับจ้าง/เกษตรกร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านบุคลากร พบว่า กลุ่มพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มรับจ้าง/เกษตรกร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ตัวแปรในด้านปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินมี 5 ด้าน คือ ด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี ด้านอัตราการชำระภาษี ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ด้านสถานที่ และด้านบุคลากร ผลการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นที่น่าสนใจและข้อค้นพบที่ควรแก่การนำมาอภิปราย ดังนี้

1. สภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภวารินชำราบ ในส่วนที่พบว่ามีความสำคัญที่น่าสนใจและในส่วนตัวแปรที่มีปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด และระดับน้อยสุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรที่มีปัญหามาจากความคิดเห็นของประชาชนที่มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยภาพรวมพบว่า มีปัญหาการในระดับปานกลาง โดยสามารถพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร และด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ด้านสถานที่ ด้านระเบียบกฎเกณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง และด้านอัตราการชำระภาษี มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาพบว่าเป็นตัวแปรที่มีปัญหาต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในประเด็นต่าง ๆ ที่ควรนำมาอภิปราย ได้แก่

1.1 ด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีบัตรคิวสำหรับผู้มาติดต่อเสียภาษี รองลงมา คือ มีการออกหนังสือแจ้งเตือนการชำระภาษีส่งหน้าล่าช้าและการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ชำระภาษีทราบถึงรายละเอียดการชำระภาษีน้อยและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ขั้นตอนในการชำระภาษีมีความยุ่งยาก ซึ่งปัญหาดังกล่าว อาจจะเป็นเนื่องจากระยะเวลาในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินมีระยะเวลายื่นแบบเพื่อเสียภาษี ระหว่างเดือน มกราคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งมีระยะเวลาน้อย ทำให้ประชาชนในพื้นที่ไม่ให้ความสนใจในการชำระภาษี อีกทั้งขาดการประชาสัมพันธ์ในการจัดเก็บภาษี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่มีมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมาชำระภาษีอย่างทั่วถึงหรือยังเป็นการประชาสัมพันธ์เพียงในเชิงรับเท่านั้น และเมื่อประชาชนเดินทางมาชำระภาษีแล้วไม่ทราบขั้นตอนหรือวิธีดำเนินการชำระภาษีที่ถูกต้องแน่นอน ประกอบกับได้รับการบริการที่ล่าช้าจึงทำให้ประชาชนรู้สึกว่เสียเวลาในการประกอบอาชีพได้ ด้วยเหตุนี้ประชาชนบางส่วนจึงไม่พอใจกับระบบการชำระภาษีหรือวิธีการดำเนินการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล แต่ขั้นตอนในการชำระภาษีไม่มีความยุ่งยากอันเนื่องมาจากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบเป็นผู้ดำเนินการในเรื่องของเอกสารให้ทั้งหมด สอดคล้องกับบงกขมาศ นันติ (2552 : 78-84) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลพญาเม็งราย อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลพญาเม็งราย อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของผู้เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลพญาเม็งราย อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติ

หน้าที่ในเขตเทศบาลตำบลเม็งราย จำนวน 55 คน ผู้เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลพญาเม็งราย จำนวน 225 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 280 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลพญาเม็งราย พบปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นมากเป็นลำดับแรกคือ ปัญหาด้านบริหารจัดการเก็บภาษี ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจและจิตสำนึกของผู้เสียภาษี อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านอัตราการชำระภาษี ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมด้านอัตราการชำระภาษี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อัตราภาษีโรงเรือนและที่ดิน ไม่เป็นธรรม ความเป็นธรรมในการประเมินภาษี การกำหนดถึงอัตราภาษีแต่ละประเภทไม่ชัดเจน และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การกำหนดอัตราภาษีโรงเรือนและที่ดินเกี่ยวกับค่าเช่าต่อตารางเมตรไม่เป็นธรรม จะเห็นได้ว่าปัจจุบันอัตราภาษีโรงเรือนและที่ดินที่จัดเก็บมีอัตราที่สูงเมื่อเทียบกับอัตราภาษีอื่นที่ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางด้านอัตราภาษี การขยายตัวทางเศรษฐกิจจะลดลง ควรมีการขยายเวลาระยะเวลาในการชำระภาษีเพิ่ม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี และลดภาระการจ่ายเงินเพิ่มหากชำระไม่ตรงตามกำหนดเวลา สอดคล้องกับบัณฑิต นินนานนท์ (2551 : 46-51) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย วัดผลกระทบเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย ไปพัฒนาวิธีการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐบาลมากยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์โดยรวมของประเทศชาติการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้มีเงินได้ ที่มีหน้าที่ในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย พบว่า ปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมของปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านระเบียบกฎหมาย ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมด้านระเบียบกฎหมายอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ กฎหมายเกี่ยวกับภาษีโรงเรือนและที่ดินมีความซับซ้อนยากแก่การเข้าใจ รองลงมาคือ กฎหมายด้านภาษีที่เชื่อมโยงไม่เหมาะสมไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายไม่เพียงพอและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ วิธีการชำระภาษีไม่เป็นไปตามกฎหมายกำหนด เนื่องจากแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินด้านระเบียบกฎหมายที่ตั้งไว้ไม่สามารถยืดหยุ่นได้ ขาดผู้เชี่ยวชาญในการอธิบายระเบียบกฎหมายให้ประชาชนเข้าใจได้ง่าย ทำให้การแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มาชำระภาษีไม่ดีเท่าที่ควร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับภาษีในเรื่องใหม่ๆล่าช้า สอดคล้องกับวีระสันต์ ไหมนา (2555 : 41-47) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ด้านภาษีปัญหาการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบ้านต๋อม ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี ส่วนใหญ่สมรสแล้ว จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ผู้ที่มาชำระภาษีเป็นบุคคลธรรมดา ภาษีที่ชำระมากที่สุดคือ ภาษีบำรุงท้องถิ่น ส่วนใหญ่เป็นสถานประกอบการประเภทธุรกิจเกษตรกรรม ความรู้ด้านภาษีของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ทั่วไปมากที่สุด รองลงมาคือ ความรู้การแจ้งประเมินภาษี ความรู้อัตราค่าปรับการชำระภาษี ความรู้การยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษี และความรู้การแจ้งการประเมินชำระภาษี การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบ้านต๋อมพบว่า โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รองลงมาคือ ด้านสถานที่ ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี

1.4 ด้านสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การแยกส่วนแผนกชำระภาษีไม่ชัดเจน ไม่มีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น ปากกา กระดาษ ไว้บริการสำหรับผู้มาชำระภาษีและค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่ตั้งองค์การบริหารส่วน

ตำบลไม่สะดวก จะเห็นได้ว่าอำเภวารินชำราบซึ่งเป็นเมืองเศรษฐกิจอีกเมืองหนึ่งของจังหวัดอุบลราชธานี ประชาชนที่เข้ามาชำระภาษีมีจำนวนมาก ทำให้สถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคับแคบ และไม่มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง ทำให้ประชาชนที่มาชำระภาษีไม่มีความสะดวกเท่าที่ควรและในบางครั้งที่นั่งรอในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีไม่เพียงพอ การแยกส่วนแผนกชำระภาษีไม่ชัดเจน เนื่องจากสภาพสถานที่ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลมีพื้นที่จำกัด ไม่สามารถแบ่งส่วนแบ่งแผนกการทำงานได้ชัดเจน สอดคล้องกับชัยปรมัตต์ อินดี (2553 : 90-103) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการชำระภาษีอากรของประชาชนแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลในเขตอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัย พบว่า สภาพในการชำระภาษีอากรแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจิตสำนึกของประชาชนในการชำระภาษีอากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร และด้านระบบบริหารงานคลัง อยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของปัญหาการชำระภาษีอากรของประชาชนแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาคือ เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการชำระภาษี

1.5 ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ด้านบุคลากร พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับความสำคัญดังนี้ รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากมีสามรายการ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีไม่เท่าเทียมกัน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแทนกันเมื่อผู้ปฏิบัติหน้าที่หลักไม่อยู่ ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภวารินชำราบ มีบุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานทำให้ประชาชนในบางครั้งที่นั่งรอในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องรอนาน และเจ้าหน้าที่รับชำระภาษีพูดคุยกับผู้มาชำระภาษีไม่ค่อยสุภาพและไม่บริการรับชำระภาษีด้วยความกระตือรือร้นเท่าที่ควร ประกอบกับสถานที่รับชำระภาษีซึ่งอาจไม่สะดวกในการเดินทางมาชำระภาษีเนื่องจากมีระยะทางไกล เมื่อมาพบกับสภาพดังกล่าวแล้วทำให้ไม่ค่อยพอใจมากนักและเจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ อันเนื่องมาจากระเบียบกฎเกณฑ์ในการชำระภาษี ซึ่งต้องใช้ความชำนาญงาน และมีระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหลายอย่างทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ อีกทั้ง การชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภวารินชำราบ มีการตั้งพาณิชย์กิจมาก แต่ไม่มีบุคลากรรองรับในการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษี ทำให้บุคคลที่รับหน้าที่ในการปฏิบัติงานจัดเก็บอาจจะไม่มีมนุษยสัมพันธ์มาก ซึ่งบางครั้งประชาชนในพื้นที่ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในกฎและระเบียบ ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายเป็นรายบุคคล ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องทำหน้าที่ซ้ำๆ กัน ทำให้เกิดปัญหาในการชำระภาษีระหว่าง ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนที่มาใช้บริการด้านการชำระภาษี ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรประชาสัมพันธ์วิธีการจัดเก็บภาษี เพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจของประชาชน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล สอดคล้องกับสุกัญญา สันป่าแก้ว (2553 : 63-69) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ผลการวิจัยพบว่าระดับปัญหาในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับปัญหามานกลางอยู่ 2 ข้อ และปัญหามากอยู่ 1 ข้อ สามารถแยกได้ดังนี้ ระดับปัญหาด้านบุคลากร รองลงมาด้านวิธีการและด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีควรจัดทำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบเป็นอันดับแรก รองลงมาควรมีมาตรการดำเนินการในบทกำหนดโทษแก่ผู้ค้างชำระภาษีอย่างจริงจัง

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภวารินชำราบ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ พบว่าผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอวารินชำราบโดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอวารินชำราบ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะทั้งในการดูแลทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชน ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด เพื่อการอำนวยความสะดวกทั้งการมุ่งเน้นการบริการด้วยใจ และมีการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่เท่าเทียมกัน เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง สอดคล้องกับสมสุข ฐานะวร (2552 : 65-75) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุดอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่ามีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี ด้านสถานที่และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอัตราการชำระภาษี มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมสุข ฐานะวร (2552 : 65-75) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุดอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ จำนวน 225 คน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอัตราการชำระภาษี ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสุภาพร นภาโชติ (2550 : 67-71) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอพานทอง จังหวัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยพบว่าด้านเจ้าหน้าที่มีจัดเก็บมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านวิธีการจัดเก็บภาษี และด้านสถานที่ชำระภาษีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน สำหรับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คือ การที่ประชาชนมีความกินดีอยู่ดี นั้น พนักงานส่วนตำบลหรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นหลักในการทำงาน การวิจัยครั้งนี้ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อที่จะนำไปเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานและพัฒนาองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะในการดำเนินงานที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. ด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี ประชาชนส่วนใหญ่พบปัญหาคือไม่มีบัตรคิวสำหรับผู้มาติดต่อเสียภาษี ทำให้เกิดการแซงคิวเกิดขึ้น และไม่ทราบว่าประชาชนใครมาถึงลำดับก่อน ดังนั้นควรจัดให้มีบัตรคิวในการให้บริการประชาชน อาจมีเครื่องกดบัตรคิวบอกลำดับ เมื่อประชาชนมาถึง พนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้บริการตามลำดับคิว ไม่แบ่งแยกชนชั้นในการปฏิบัติงาน ควรมีการพัฒนากระบวนการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงและทำการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ด้วยสื่อต่างๆ เพื่อให้ประชาชนทราบถึงรายละเอียดรูปแบบ ขั้นตอนวิธีการ กำหนดระยะเวลา เอกสาร ที่ใช้ประกอบการชำระภาษี รวมทั้งมีการอธิบายแสดงรายละเอียดในการกรอกแบบฟอร์มในการชำระภาษี อีกทั้งต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่าภาษีที่เรียกเก็บนั้นนำไปพัฒนาท้องถิ่นอย่างไรบ้าง ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อการชำระภาษีให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล

2. ด้านอัตราการชำระภาษี มีปัญหาในการคิดอัตราภาษีโรงเรือนและที่ดินไม่เป็นธรรม เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควรดำเนินการคัดเลือกคณะกรรมการจากประชาชนในพื้นที่เพื่อกำหนดค่ารายปีที่เป็นธรรมต่อผู้ประกอบการ ทำให้ผู้ประกอบการยอมรับในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งเป็นการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของประชาชนในพื้นที่ด้วย

3. ด้านระเบียบกฎหมาย มีปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินงานใหม่ยังไม่เข้าใจยังไม่มีความรู้ในการปฏิบัติงาน ควรได้รับการฝึกอบรมจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น หรือต่อศึกษากฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้เข้าใจ และควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดินในส่วนของตัวบทกฎหมาย กับประชาชนเพื่อจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบ

4. ด้านสถานที่ ควรปรับปรุงสถานที่ให้ประชาชนที่มาชำระภาษีได้รับความสะดวกสบาย ในระหว่างรอรับบริการ เช่น มีหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต น้ำดื่มไว้บริการ หรือ ถ้าหากสถานที่คับแคบ อาจดำเนินการเพิ่มช่องทางในการชำระภาษีให้บริการมากขึ้น เช่น มีการชำระภาษีผ่านทางธนาคาร หรือไปรษณีย์ธนาณัติ มีการบริการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่เพื่อบริการประชาชน

5. ด้านบุคลากร ซึ่งมีปัญหาในระดับมาก เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติตนต่อประชาชน เน้นความโปร่งใสความมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเต็มใจให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน และทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ก็ต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถโดยการเข้าอบรม ในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ในการทำงาน ทั้งนี้ต้องสร้างจิตสำนึก ปรับค่านิยม ในการให้บริการว่าข้าราชการคือผู้รับใช้ประชาชนต้องมีการฝึกฝนจิตใจให้ดีงาม มองโลกในแง่ดี บริการด้วยรอยยิ้ม มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้หลายด้านดังนี้

1. วิจัยแนวโน้มสภาพปัญหาและรูปแบบการให้บริการการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดปัญหาการชำระภาษีของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
3. ศึกษาเปรียบเทียบกับองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออื่น นอกเหนือเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

เอกสารอ้างอิง

- ศุภชัย ยาวประภาษ. **การบริหารงานทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล**. กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการปฏิรูป
ระบบราชการ สำนักงานเลขาธิการสำนักนายกรัฐมนตรี, 2540.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ข้อมูลรายชื่อบต. (ออนไลน์) 3 สิงหาคม
2556 (อ้างเมื่อ 27 กรกฎาคม 2556) จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp>
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) 2546.
กรุงเทพมหานคร : ส่วนท้องถิ่น, 2537.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
พ.ศ. 2543. กรุงเทพมหานคร : ส่วนท้องถิ่น, 2543.
- สุกัญญา สันป่าแก้ว. **ปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน
ตำบลในเขตอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต :
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, 2553.
- สมสุข ฐานะวร. **คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี:กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัด
สระบุรี** วิทยานิพนธ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, 2552.
- สุภาพร นภาโชติ. **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางนาง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา,
2550.
- วีระสันต์ ใหม่ณา. **ความรู้ด้านภาษีปัญหาการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบ้านต้อม**. การศึกษาค้นคว้าด้วย
ตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555.
- ทองใบ สุดซารี. **การวิจัยธุรกิจ : ปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือตำรา**. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุบลราชธานี, 2551.