

สภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

The Problems of the Building and Land Tax Payment of the Tax Payers under Tambon Administration Organizations in Ampher Warinchamrap, Ubon Ratchathani Province

นุชจรี เกาะสมบัติ¹

Received: May, 2013; Accepted: August, 2014

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินตามการรับรู้ของผู้มาชำระภาษี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 302 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ผลการวิจัย ปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยภาพรวมพบปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ 1. ด้านบุคลากร 2. ด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ และ 5. ด้านอัตราการชำระภาษี ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน พบว่า ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านอัตราการชำระภาษี และด้านระเบียบกฎเกณฑ์แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่

¹ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

E-mail : dedi-di@hotmail.com

มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านอัตราการชำระภาษี ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ภาษีโรงเรือนและที่ดิน; ปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

Abstract

The research aimed to study the problems of the building and land tax payment of Tambon Administration Organizations in Amphur Warinchamrap, Ubon Ratchathani Province and to compare the level of the problems as perceived by the tax payers classified by gender, age, status, educational levels, income and occupations. The samples used in the research were 302 residents who paid the tax for the buildings and land under Tambon Administration Organizations, obtained by a stratified random sampling. The research findings regarding the problems of the building and land tax payment faced by Tambon Administration Organizations in Warinchamrap in the opinions of the tax payer residents, the tax payment was problematic at a moderate level. Considering individual issues, it was found that the tax payment issues in five aspects were problematic as shown in a descending order : 1. personnel. 2. Paper submission for tax payment and tax payment steps 3. working office 4. Regulation and 5. tax payment rate. Considering the opinions of the tax payers towards the problems of the tax payment, it was found that the tax payers who were different in gender, age, status and income did not hold different opinions towards the building and land tax payment. The tax payers who had different educational levels held different opinions towards the building and land tax payment issue in respect of the pay rate for the buildings and land with a statistical significance of .05. The tax payers who had different occupations had different opinions towards the tax payment issues in light of the tax pay rate, personnel, and working office with a statistical significance of .05

Keywords : building and land tax; problems of the building and land tax payment

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งได้บัญญัติให้สภาตำบลที่มีรายได้เฉลี่ย 3 ปีซ้อนหลังเกิน 150,000 บาท ให้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อกระจายอำนาจการปกครอง ให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบล ซึ่งเป็นเขตชนบทได้มีโอกาสเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและการสนองความต้องการของตนเองโดยการเข้าไปมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง หรือที่เรียกว่าปกครองตนเอง ตามระบอบประชาธิปไตย องค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ชนบทที่สุด (ศุภชัย, 2540) รัฐบาลได้ให้บทบาทในการหารายได้เป็นการดำเนินงานของท้องถิ่นโดยตรง โดยเฉพาะอำนาจในการจัดเก็บภาษีประเภทต่าง ๆ ที่สำคัญและเป็นรายได้หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ 1. รายได้ที่รัฐบาลจัดสรรให้ 2. รายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง ดังนั้น การบริหารจัดการรายได้และการจัดเก็บภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเองนั้น นับได้ว่าเป็นหัวใจและมีความสำคัญอย่างยิ่ง จึงจำเป็นต้องแสวงหากลยุทธ์ที่จะเพิ่มรายได้ด้วยการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย เพื่อที่จะได้มีรายได้อื่นที่จะมาใช้จ่ายพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้มีความเจริญยิ่งขึ้น

อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี มีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จำนวน 11 องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลธาตุ องค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลบึงใหม่ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกินเพล องค์การบริหารส่วนตำบลโนนโพน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนผึ้ง องค์การบริหารส่วนตำบลสระสมิง องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด และองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชะียง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2556)

การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสำคัญ และพบปัญหาในด้านการจัดเก็บหลากหลายด้าน จึงทำให้ผู้วิจัยนำประเด็นนี้มาทำการศึกษาเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับในครั้งนี้ ไปใช้ในการบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน และปรับปรุงกระบวนการในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินตามการรับรู้ของผู้มาชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ มีผลทำให้การรับรู้ปัญหาที่แตกต่างกัน และเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ จึงตั้งสมมติฐาน ดังนี้ ผู้ชำระภาษีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพแตกต่างกันรับรู้ปัญหาเกี่ยวกับการชำระภาษี ด้านการยื่นแบบและการชำระภาษี ด้านอัตราการชำระภาษี ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ด้านสถานที่ และด้านบุคลากรแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 1,471 คน (เอกสารข้อมูลจากการขึ้นทะเบียน ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล, 2556)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภวารินชำราบ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางของ Krejcie and Morgan (อ้างถึงใน ทองใบ, 2551) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 302 คนและสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คำถามเป็นแบบปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้เครื่องมือวิจัย (Try Out) กับผู้ขึ้นทะเบียนชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองใน จำนวน 50 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .91 ถือว่าเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพและสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของ Nunnally (อ้างถึงใน ทองใบ, 2551)

2. จากนั้นผู้วิจัยนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 302 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. การทดสอบค่า t
4. การทดสอบค่า F

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินจำนวน 302 คน พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.6 มีอายุระหว่าง 31 ปี ถึง 40 ปี ร้อยละ 41.1 มีสถานภาพสมรสมากที่สุด ร้อยละ 68.2 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 39.1 มีรายได้ 5,000 - 15,000 บาท ร้อยละ 61.3 และมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 34.8

การวิเคราะห์ข้อมูล ของความคิดเห็นสภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน เกี่ยวกับการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี พบว่า ภาพรวมด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีบัตรคิวสำหรับผู้มาติดต่อเสียภาษี ($\bar{X} = 3.93$) มีการออกหนังสือแจ้งเตือนการชำระภาษีล่วงหน้าล่าช้า ($\bar{X} = 3.76$) การประชาสัมพันธ์ให้ผู้ชำระภาษีทราบถึงรายละเอียดของการชำระภาษีน้อย ($\bar{X} = 3.68$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขั้นตอนในการชำระภาษีมีความยุ่งยาก ($\bar{X} = 2.88$)

การวิเคราะห์ข้อมูล ของความคิดเห็นสภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน เกี่ยวกับการระเบียบกฎเกณฑ์ พบว่า ภาพรวมด้านอัตราการชำระภาษี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความเป็นธรรมในการประเมินภาษี ($\bar{X} = 3.34$) อัตราการจัดเก็บภาษีไม่เป็นไปตามที่รัฐบาลกำหนด ($\bar{X} = 2.90$) อัตราภาษีโรงเรียนและที่ดินไม่เป็นธรรม ($\bar{X} = 2.87$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ กำหนดอัตราภาษีโรงเรียนและที่ดินเกี่ยวกับค่าเช่าต่อตารางเมตรไม่เป็นธรรม ($\bar{X} = 2.78$)

การวิเคราะห์ข้อมูล ของความคิดเห็นสภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน เกี่ยวกับการระเบียบกฎเกณฑ์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ กฎหมายเกี่ยวกับภาษีโรงเรียนและที่ดินมีความซับซ้อนและยากแก่การเข้าใจ ($\bar{X} = 3.05$) กฎหมายด้านภาษีที่ใช้อยู่ไม่เหมาะสมไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.03$) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายไม่เพียงพอ ($\bar{X} = 3.01$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ วิธีการชำระภาษีไม่เป็นไปตามกฎหมายกำหนด ($\bar{X} = 2.82$)

การวิเคราะห์ข้อมูล ของความคิดเห็นสภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน เกี่ยวกับการบุคลากร พบว่า ภาพรวมด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การแยกส่วนแผนกชำระภาษีไม่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.65$) ไม่มีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น ปากกา กระดาษ ไม้บริการสำหรับผู้มาชำระภาษี ($\bar{X} = 3.56$) การบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ทิว เพื่อให้ผู้มาชำระภาษีผ่อนคลายในระหว่างรอรับบริการไม่เพียงพอ ($\bar{X} = 3.40$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สะดวก ($\bar{X} = 2.93$)

การวิเคราะห์ข้อมูล ของความคิดเห็นสภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน เกี่ยวกับการบุคลากร พบว่า ภาพรวมด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีไม่เท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.93$) เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.92$) ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแทนกันเมื่อผู้ปฏิบัติหน้าที่หลักไม่อยู่ ($\bar{X} = 3.76$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บุคลากรขาดความชำนาญด้านกฎหมาย ($\bar{X} = 3.17$)

การวิเคราะห์ข้อมูล ของความคิดเห็นสภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ทั้ง 5 ด้าน พบว่า สภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .42 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.66$) รองลงมา ด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี ($\bar{X} = 3.51$) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.30$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านอัตราการชำระภาษี ($\bar{X} = 2.94$)

การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของผู้ชำระภาษี จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของผู้ชำระภาษี จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของผู้ชำระภาษีที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของผู้ชำระภาษี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ที่มีระดับการศึกษาจำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี ด้านสถานที่ และในภาพรวมไม่แตกต่าง เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ของกลุ่มระดับการศึกษา ตามวิธี LSD ด้านอัตราการชำระภาษี พบว่า กลุ่มระดับอนุปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษา ปริญญาตรีมีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มระดับการศึกษาประถมศึกษา และอนุปริญญา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากระดับการศึกษาระดับประถมศึกษายังไม่เข้าใจเกี่ยวกับระเบียบกฎเกณฑ์ อาจเป็นเพราะไม่มีความรู้ไม่เข้าใจในระเบียบฯควรที่จะมีการจัดอบรมให้ความรู้

การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของผู้ชำระภาษี จำแนกตามรายได้ พบว่า ประชาชนที่มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของผู้ชำระภาษี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD พบว่า ประชาชนที่มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน 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 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากกลุ่มพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอื่นมากที่สุด อาจเป็นเพราะกลุ่มอาชีพดังกล่าวไม่ได้เข้ามาสัมผัสการทำงานในภาครัฐเท่าที่ควร

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้มีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับสภาพปัญหาปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินมี 5 ด้าน มีประเด็นที่น่าสนใจและข้อค้นพบที่ควรแก่การนำมาอภิปราย ดังนี้

1. สภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ในส่วนที่พบว่ามีความสำคัญที่น่าสนใจและในส่วนตัวแปรที่มีปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด และระดับน้อยสุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีปัญหาตามความคิดเห็นของประชาชนที่มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยภาพรวมพบว่า มีปัญหาในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาพบว่าเป็นตัวแปรที่มีปัญหาต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ในประเด็นต่าง ๆ ที่ควรนำมาอภิปราย ได้แก่

1.1 ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ด้านบุคลากร พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีไม่เท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการแทนกันเมื่อผู้ปฏิบัติหน้าที่หลักไม่อยู่ ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภวารินชำราบมีบุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ทำให้ประชาชนในบางครั้งต้องรอในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องรอนาน และเจ้าหน้าที่รับชำระภาษีพูดคุยกับผู้มาชำระภาษีไม่ค่อยสุภาพและไม่บริการรับชำระภาษีด้วยความกระตือรือร้นเท่าที่ควร ประกอบกับสถานที่รับชำระภาษีอาจไม่สะดวกในการเดินทางมาชำระภาษีเนื่องจากมีระยะทางไกล เมื่อมาพบกับสภาพดังกล่าวแล้วทำให้ไม่ค่อยพอใจมากนัก และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ อันเนื่องมาจากระเบียบ กฎเกณฑ์ในการชำระภาษี ซึ่งต้องใช้ความชำนาญงาน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรประชาสัมพันธ์วิธีการจัดเก็บภาษี เพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจของสอดคล้องกับ สักกัญญา สันป่าแก้ว (สักกัญญา, 2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ผลการวิจัยพบว่าระดับปัญหาในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับปัญหามานกลางอยู่ 2 ข้อ และปัญหามากอยู่ 1 ข้อ สามารถแยกได้ดังนี้ ระดับปัญหาด้านบุคลากร รองลงมาด้านวิธีการและด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีควรจัดทำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบเป็นอันดับแรก รองลงมาควรมีมาตรการดำเนินการในบทกำหนดโทษแก่ผู้ค้างชำระภาษีอย่างจริงจัง

1.2 ด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีบัตรคิวสำหรับผู้มาติดต่อเสียภาษี รองลงมา คือ มีการออกหนังสือแจ้งเตือนการชำระภาษिल่วงหน้าล่าช้า และมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ชำระภาษีทราบถึงรายละเอียดการชำระภาษีน้อย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขั้นตอนในการชำระภาษีมีความยุ่งยาก ซึ่งปัญหาดังกล่าว อาจจะเป็นเนื่องจากระยะเวลาในการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินมีระยะเวลายื่นแบบเพื่อเสียภาษี ระหว่างเดือน มกราคม ถึงเดือน กุมภาพันธ์ ซึ่งมีระยะเวลาน้อย ทำให้ประชาชนในพื้นที่ไม่ให้ความสนใจในการชำระภาษี มีการประชาสัมพันธ์เพียงในเชิงรับเท่านั้น และเมื่อประชาชนเดินทางมาชำระภาษีแล้วไม่ทราบขั้นตอนหรือวิธีดำเนินการชำระภาษีที่ถูกต้องแน่นอน ประกอบกับได้รับการบริการที่ล่าช้าจึงทำให้ประชาชนรู้สึกว่เสียเวลาในการประกอบอาชีพได้ ด้วยเหตุนี้ประชาชนบางส่วนจึงไม่พอใจกับระบบการชำระภาษีหรือวิธีการดำเนินการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล สอดคล้องกับ บงกชมาศ นันติ (บงกชมาศ, 2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลพญาเม็งราย อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลพญาเม็งราย พบปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นมากเป็นลำดับแรกคือ ปัญหาด้านบริหารจัดการเก็บภาษี ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจและจิตสำนึกของผู้เสียภาษี อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การแยกส่วนแผนกชำระภาษีไม่ชัดเจน ไม่มีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น ปากกา กระดาษ ไว้บริการสำหรับผู้มาชำระภาษี การบริการนำค้หนังสือพิมพ์ ทวี เพื่อให้ผู้มาชำระภาษีผ่อนคลายในระหว่างรอรับบริการไม่เพียงพอ และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สะดวก จะเห็นได้ว่า อำเภอวารินชำราบซึ่งเป็นเมืองเศรษฐกิจอีกเมืองหนึ่งของจังหวัดอุบลราชธานี ประชาชนที่เข้ามาชำระภาษีมีจำนวนมาก ทำให้สถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคับแคบ และไม่มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง ทำให้ประชาชนที่มาชำระภาษีไม่มีความสะดวกเท่าที่ควร และในบางครั้งที่นั่งรอในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีไม่เพียงพอ การแยกส่วนแผนกชำระภาษีไม่ชัดเจน เนื่องจากสภาพสถานที่ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลมีพื้นที่จำกัด ไม่สามารถแบ่งส่วนแบ่งแผนกการทำงานได้ชัดเจน สอดคล้องกับ ชัยปรมัตถ์ อินติ (ชัยปรมัตถ์, 2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการชำระภาษีอากรของประชาชนแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลในเขตอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า สภาพในการชำระภาษีอากรแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจิตสำนึกของประชาชนในการชำระภาษีอากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร และด้านระบบบริหารงานคลังอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของปัญหาการชำระภาษีอากรของประชาชนแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาคือ เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการชำระภาษี

1.4 ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมด้านระเบียบกฎเกณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ กฎหมายเกี่ยวกับภาษีโรงเรือนและที่ดินมีความซับซ้อนยากแก่การเข้าใจ กฎหมายด้านภาษีที่ใช้อยู่ไม่เหมาะสมไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายไม่เพียงพอ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ วิธีการชำระภาษีไม่เป็นไปตามกฎหมายกำหนด เนื่องจากแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินด้านระเบียบกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ไม่สามารถยืดหยุ่นได้ ช่างผู้เชี่ยวชาญในการอธิบายระเบียบกฎเกณฑ์ให้ประชาชนเข้าใจได้ง่าย ทำให้การแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มาชำระภาษีไม่ดีเท่าที่ควร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับภาษีในเรื่องใหม่ๆ ลำช้า สอดคล้องกับ วีระสันต์ (วีระสันต์, 2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ด้านภาษี ปัญหาการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบ้านค่อม ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบ้านค่อมพบว่า โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รองลงมา คือ ด้านสถานที่ ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี

1.5 ด้านอัตราการชำระภาษี ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมด้านอัตราการชำระภาษี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความเป็นธรรมในการประเมินภาษี อัตราการจัดเก็บภาษีไม่เป็นไปตามที่รัฐบาลกำหนด อัตราภาษีโรงเรือนและที่ดินไม่เป็นธรรม และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การกำหนดอัตราภาษีโรงเรือนและที่ดินเกี่ยวกับค่าเช่าต่อตารางเมตรไม่เป็นธรรม จะเห็นได้ว่าปัจจุบันอัตราภาษีโรงเรือนและที่ดินที่จัดเก็บมีอัตราที่สูงเมื่อเทียบกับอัตราภาษีอื่นที่ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บ ทำให้เกิดความเลื่อมล้ำทางด้านอัตราภาษี การขยายตัวทางเศรษฐกิจชะลอลง ควรมีการขยายเวลาระยะเวลาในการชำระภาษีเพิ่ม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี และลดภาระการจ่ายเงิน สอดคล้องกับ บัณฑิต นินนานนท์ (บัณฑิต, 2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมของปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภวารินชำราบ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ พบว่า ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภวารินชำราบ โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภวารินชำราบ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะทั้งในการดูแลทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชน ในด้านต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด เพื่อการอำนวยความสะดวกทั้งการมุ่งเน้นการบริการด้วยใจ สอดคล้องกับ สมสุข ฐานะวร (สมสุข, 2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุดอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่ามีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี ด้านสถานที่ และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอัตราการชำระภาษีมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมสุข ฐานะวร (สมสุข, 2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุดอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอัตราการชำระภาษี ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสุภาพร นภาโชติ (สุภาพร, 2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอพานทอง จังหวัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน สำหรับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสภาพปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอวารินชำราบ ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้านมีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร และด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี มีการรับรู้ปัญหาระดับมาก ส่วนด้านสถานที่ ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ และด้านอัตราการชำระภาษี มีการรับรู้ปัญหาระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของผู้ชำระภาษี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ พบว่า

1. ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2. ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี ด้านสถานที่ และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอัตราการชำระภาษีมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านระเบียบกฎเกณฑ์มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน พบว่ามีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี ด้านระเบียบ กฎเกณฑ์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอัตราการชำระภาษี ด้านบุคลากร ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และส่วนด้านสถานที่ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในเชิงการนำไปปฏิบัติ

การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้น พนักงานส่วนตำบลหรือผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นหลักในการทำงาน การวิจัยครั้งนี้ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อที่จะนำไปเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานและพัฒนาองค์กร ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. ด้านบุคลากร มีปัญหาในระดับมาก เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติตนต่อประชาชน เน้นความโปร่งใส ความมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเต็มใจให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน และทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ก็ต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถโดยการเข้าอบรม ในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ในการทำงาน ทั้งนี้ต้องสร้างจิตสำนึก ปรับค่านิยม ในการให้บริการว่าข้าราชการ คือ ผู้รับใช้ประชาชนต้องมีการฝึกฝนจิตใจให้ดีงาม มองโลกในแง่ดี บริการด้วยรอยยิ้ม มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

2. ด้านการยื่นแบบและขั้นตอนการชำระภาษี ประชาชนส่วนใหญ่พบปัญหา คือ ไม่มีบัตรคิวสำหรับผู้มาติดต่อเสียภาษี ทำให้เกิดการแซงคิวเกิดขึ้น และไม่ทราบว่าจะประชาชนใครมาถึงลำดับก่อน ดังนั้น ควรจัดให้มีบัตรคิวในการให้บริการประชาชน อาจมีเครื่องกดบัตรคิวบอกลำดับ เมื่อประชาชนมาถึง พนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้บริการตามลำดับคิว ไม่แบ่งแยกชนชั้นในการปฏิบัติงาน ควรมีการพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ทั้งในและนอกอย่างทั่วถึง และทำการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ด้วยสื่อต่างๆ เพื่อให้ประชาชนทราบถึงรายละเอียดรูปแบบ ขั้นตอน วิธีการ กำหนดระยะเวลา เอกสาร ที่ใช้ประกอบการชำระภาษี รวมทั้งมีการอธิบายแสดงรายละเอียดในการกรอกแบบฟอร์มในการชำระภาษี

3. ด้านสถานที่ มีปัญหาในระดับปานกลาง ควรมีการแยกส่วนแผนกชำระภาษี โดยมีป้ายบอกอย่างชัดเจน ควรปรับปรุงสถานที่ให้ประชาชนที่มาชำระภาษีได้รับความสะดวกสบาย ในระหว่างรอรับบริการ เช่น มีหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต น้ำดื่มไว้บริการ หรือ ถ้าหากสถานที่คับแคบ อาจดำเนินการเพิ่มช่องทางในการชำระภาษีให้บริการมากขึ้น เช่น มีการชำระภาษีผ่านทางธนาคาร หรือ ไปรษณีย์ธนาณัติ มีการบริการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่เพื่อบริการประชาชน

4. ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ มีปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินงานใหม่ยังไม่เข้าใจ ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน ควรได้รับการฝึกอบรมจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น หรือต้องศึกษากฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือน และที่ดิน ในส่วนของตัวบทกฎหมาย กับประชาชนเพื่อจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบ

5. ด้านอัตราการชำระภาษี มีปัญหาในการคิดอัตราภาษีโรงเรือนและที่ดินไม่เป็นธรรม เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควรดำเนินการคัดเลือกคณะกรรมการจากประชาชนในพื้นที่เพื่อกำหนดค่ารายปีที่เป็นธรรมต่อผู้ประกอบการ เพื่อให้ผู้ประกอบการยอมรับในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งเป็นการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของประชาชนในพื้นที่ด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาแนวโน้มสภาพปัญหาและรูปแบบการให้บริการการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดปัญหาการชำระภาษีของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
3. ศึกษาเปรียบเทียบกับองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออื่น นอกเหนือเขตอำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2556. ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ข้อมูลรายชื่อบต. เข้าถึงเมื่อ 3 สิงหาคม 2556. เข้าถึงได้จาก (<http://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp>)
- ศุภชัย ยาวประภาษ. (2540). การบริหารงานทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานเลขาธิการ สำนักนายกรัฐมนตรี
- ทองใบ สุดซารี. (2551). การวิจัยธุรกิจ : ปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือตำรา. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- ชัยปรมัตถ์ อินดี. (2553). สภาพและปัญหาการชำระภาษีอากรของประชาชนแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลในเขตอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- บงกชมาศ นันติ. (2552). ปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลพญาเม็งราย อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- บัณฑิต นินนานนท์. (2550). ปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- วีระสันต์ ไหมนา. (2555). ความรู้ด้านภาษีปัญหาการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบ้านด้อม. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา

- สมสุข ฐานะวร. (2552). คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- สุกัญญา สันป่าแก้ว. (2553). ปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- สุภาพร นภาโชติ. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางนาง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา