

แนวทางการรับมือกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม Guidelines on Dealing with Problems and Obstacles in Collecting Taxes of Mahasarakham Municipality

นฤมล หอมจันทร์¹ และ ปิยะพงษ์ บุษบงก์²
Naruemol Homchan¹ and Piyapong Boossabong²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามซึ่งจะทำให้เข้าใจปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลฯ ในมิติด้านประชาชน 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกลไกการทำงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามในการบริหารจัดการและจัดเก็บภาษี 3) เพื่อศึกษาแนวทางการรับมือกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองมหาสารคามวิธีการวิจัยเป็นแบบผสม (Mixed methods) โดยทั้งวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิธีเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร 36,954 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 396 คนและเลือกการสัมภาษณ์บุคคลากรของเทศบาลเมืองมหาสารคามจำนวน 5 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.957 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา(Content analysis) สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยด้านพื้นฐานส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ อาชีพ ภาระการชำระภาษีและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการชำระภาษีต่อประชาชน ทั้งในมิติของการชำระภาษีและความเต็มใจในการชำระภาษี ยกเว้น ระดับการศึกษากับการเห็นด้วยในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจชำระภาษีประกอบด้วยปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจและปัจจัยด้านความเข้มงวดของการตรวจสอบ ในขณะที่ ปัจจัยที่เหลือไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจชำระภาษี กล่าวคือ ปัจจัยด้านความเหมาะสมของการกำหนดอัตราการชำระภาษี ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีและปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาล หรือกล่าวอีกแง่หนึ่งคือความรู้ความเข้าใจและความเข้มงวดของการตรวจสอบส่งผลต่อการตัดสินใจชำระภาษี ด้วยเหตุนี้ เทศบาลควรเน้นรับมือกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีด้วยการเน้นพัฒนาช่องทางในการสื่อสารกับประชาชนและเพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบ
2. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในมิติของประชาชน พบว่าปัญหาและอุปสรรค

¹ นิสิตปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² อาจารย์ ดร., สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

หลักคือการยอมรับการชำระภาษีของประชาชน โดยที่แม้ว่าร้อยละ 59.34 จะเห็นด้วยมากต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเพื่อนำเงินมาพัฒนาท้องถิ่น แต่ก็มีมากถึงร้อยละ 16.16 ที่เห็นด้วยน้อยและไม่เห็นด้วยเลย คิดเป็นร้อยละ 4.55 สะท้อนว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติเชิงลบต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นในด้านการชำระภาษีให้แก่ท้องถิ่น แม้ร้อยละ 49.24 มีการชำระภาษีให้แก่ท้องถิ่นเป็นประจำอย่างต่อเนื่องในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา แต่นั่นก็ไม่ถึงครึ่ง โดยยังมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งชำระ 2 ใน 3 (คิดเป็นร้อยละ 35.10) และอีกกลุ่มชำระเพียง 1 ใน 3 (คิดเป็นร้อยละ 11.87) ในขณะที่ บางส่วนไม่ได้ชำระเลย (คิดเป็นร้อยละ 3.79) ในขณะเดียวกัน เมื่อพิจารณาความเต็มใจในการชำระภาษี ประชาชน พบว่าแม้ส่วนใหญ่จะเต็มใจมาก (คิดเป็นร้อยละ 56.57) แต่ก็ยังมีผู้ที่เต็มใจน้อยมากถึงร้อยละ 15.91 และที่ไม่เต็มใจในการชำระภาษีเลย คิดเป็นร้อยละ 4.04

3. แนวทางสำคัญในการรับมือกับปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวคือการอุดหนุน กล่าวคือ ในมิติของการยกระดับความพร้อมของเทศบาล เทศบาลควรเพิ่มความชัดเจนในการให้คำแนะนำการเสียภาษีของเจ้าหน้าที่เพิ่มความครอบคลุมของการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นต่อผู้เสียภาษีทุกคน และเพิ่มความพอเพียงของความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ ในขณะที่ ในมิติของการพัฒนากระบวนการจัดเก็บภาษี เทศบาลควรเพิ่มความใส่ใจในประเด็นเรื่องความถูกต้องของการพิจารณาการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ ลดทอนความยุ่งยากและซับซ้อนของการชำระภาษีให้แก่ท้องถิ่น และเน้นให้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์รวมถึงชี้แจงเรื่องการชำระภาษีที่มีความชัดเจนและครอบคลุม นอกจากนั้น จากการสัมภาษณ์มีประเด็นเพิ่มเติมที่สำคัญที่ควรพิจารณาในการพัฒนาแนวทางเพื่อรับมือกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ประกอบด้วย การพัฒนาด้านสถานที่ การพัฒนาด้านการบริการ โดยเพิ่มการเข้าถึงช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย การพัฒนาด้านองค์กรและบุคลากร รวมถึง การพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์

คำสำคัญ : ปัญหาและอุปสรรค, การยอมรับการชำระภาษี, ภาษีท้องถิ่นเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ABSTRACT

The research aimed to: 1) study the factors affecting the adoption of the payment of taxes in Mahasarakham, which makes understanding the problems and difficulties in collecting by the municipalities in the public dimension 2) study the problems and the obstacles of the working mechanism of Mahasarakham municipality in the management and taxation and 3) study the ways to deal with problems and obstacles in the taxation of Mahasarakham municipality. The research employed the mixed method of the quantitative research and the qualitative research. In this research, 396 people were sampled from the population of 36,954 and 5 of the personnel of Mahasarakham municipality were interviewed. The instrument for data collection was a 5-level rating scale questionnaire with the reliability of 0.957. The quantitative data were analyzed using frequency, percentage, standard deviation, Chi-square Regression and content analysis was employed in analyzing the qualitative data.

1. The personal basic factors, be they sex, age, occupation, the tax incidence, and the average monthly income, had no relationship with the acceptance of paying taxes, both on the

dimension of paying taxes and willingness to pay tax, except for the level of education and acceptance of paying taxes which revealed a relationship with statistical significance. This set of data showed the way to an important guideline in collecting taxes which is decreasing biases on sex, age, occupation, the tax incidence, and the average monthly income. Whatever the sex, age, occupation, income and the type of tax incidence might be, the people either consent or do not consent in paying taxes anyway, except for education to which the municipality shall give more importance by promoting learning on the tax incidence which the people must pay to their locality.

2. Problems and obstacles in collecting taxes of the municipality were considered on the people's dimension It was found that the people's acceptance of paying taxes was the problem and obstacle. That is to say, although 59.34 percent of the people agreed in the high level with collecting local taxes for local development, 16.16 percent agreed in the low level, and 4.55 percent did not agree. This reflected that not a little part of the sample had a negative attitude toward local tax collection. On the dimension of paying local taxes, although 49.24 percent continuously paid their local taxes during the last 3 years, the number was still less than a half. A number of people paid two-thirds (35.10 percent) of the tax, and another number paid only one-third (11.87 percent), while, 3.79 percent of the people did not pay. Meanwhile, regarding the willingness to pay tax, although most people (56.57 percent) were highly willing, 15.91 percent were very little willingness, and 4.04 were not willing at all.

3. After all, regarding the problems and obstacles of the mechanism of the municipality, there were the aspect of readiness of the municipality and the aspect of tax collecting process. The important guideline on dealing with the said problem and obstacle is to get rid of the weak points. That is, on the dimension of elevating the readiness of the municipality, the municipality should increase clarity in the officer's advice on tax payment, expand the coverage of local tax collection to cover every tax payer, and suffice the officer's cognizance. At the same time, on the dimension of tax collecting process development, the municipality should pay more attention to correctness of the officer's judgment on tax collection, cut down difficulty and complexity of paying taxes to the locality, and emphasize giving information, publicity, as well as explaining tax payment clearly and thoroughly. Moreover, there were some important additional points collected from the interview that should be considered in developing guidelines on dealing with problems and obstacles in collecting taxes of the municipality. They were development of the place, development of service by adding various channels of service, organization and personnel development, and also publicity development.

Keywords : Guidelines on Dealing with Problems, Obstacles in Collecting Taxes, Mahasarakham Municipality

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกของไทยที่มีการบัญญัติเรื่องการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมในหลาย มาตราโดยเริ่มจากสาระสำคัญที่บรรจุไว้ในมาตรา 78 กำหนดให้รัฐต้อง กระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการบริหารกิจการสาธารณะในท้องถิ่นของตนเองซึ่งการกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่นนั้นจำเป็นต้องมีการกระจายอำนาจทางการคลังควบคู่ไปด้วยเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินงานต่างๆ ได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพการเงินการคลังจึงถือได้ว่าเป็นหัวใจของการเพิ่มความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพราะ “เงิน” ถือเป็นทรัพยากรสำคัญในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนดังนั้นรัฐจึงจำเป็นต้องจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในรูปของภาษีและอากรเงินอุดหนุนและรายได้อื่นๆ เพื่อเป็นหลักประกันให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพตามอำนาจหน้าที่และสามารถดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ได้

การกระจายอำนาจทางการคลังคือการที่รัฐมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบทางการคลังให้ท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการตัดสินใจเรื่องนโยบายและการบริหารการคลังของท้องถิ่นได้ในระดับหนึ่งโดยไม่ต้องขอความเห็นชอบหรืออยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลซึ่งมีอยู่ 2 ด้านคือการกระจายอำนาจด้านรายได้และการกระจายอำนาจด้านรายจ่ายหรือการจัดการ (จรัญศรีชายหาตและคณะ, 2543 : 1) การกำหนดบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับการกระจายอำนาจทางการคลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความชัดเจนมากขึ้นในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

พุทธศักราช 2550 หมวด 14 การปกครองท้องถิ่น มาตรา 283 โดยต่อโยงมาจากรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2540 ด้วยการให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจเพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และจัดสรรรายได้ระหว่างราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองโดยการคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นตามความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบรวมทั้งกำหนดระบบตรวจสอบประเมินผลที่สำคัญกำหนดให้มีกฎหมายรายได้ท้องถิ่นเพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมตามลักษณะของภาษีแต่ละชนิดการจัดสรร ทรัพยากรในภาครัฐการมีรายได้อื่นที่เพียงพอกับรายจ่ายตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งนี้โดยคำนึงถึงระดับขั้นการพัฒนาทางเศรษฐกิจสถานะทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและความยั่งยืนทางการคลังของรัฐ

รัฐบาลเป็นผู้กำหนดและแบ่งรายได้ว่ารายได้ประเภทใดบ้างเป็นของท้องถิ่นและรายได้ใดเป็นของรัฐบาลกลางโดยกำหนดในรูปของกฎหมายทั้งที่เป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง รวมทั้งระเบียบข้อบังคับต่างๆ การกำหนดรายได้ให้ท้องถิ่นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อาทิเช่น ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ สถานะทางการคลังของรัฐบาล ความพร้อมของท้องถิ่น การเรียกร้องของท้องถิ่นรวมทั้งปัจจัยทางการเมือง

โครงสร้างรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยมีลักษณะคล้ายคลึงกันแบ่งออกเป็น 2 แหล่งใหญ่ คือ รายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง รายได้ที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐบาล

รายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. รายได้จากภาษีอากรที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน, ภาษีบำรุงท้องที่, ภาษี

ป้าย, อาคารการฆ่าสัตว์, อาคารรังนกอีแอ่น, ภาชียาสูบ, น้ำมันและโรงแรม ฯลฯ

2. รายได้ที่มีใช้ภาชีอากร เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ใบอนุญาต รายได้จากทรัพย์สิน, รายได้จากสาธารณูปโภคและการพาณิชย์, รายได้เบ็ดเตล็ด, เงินกู้, เงินอุดหนุน ฯลฯ

รายได้ที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐบาลแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ(สกนธ์ วรรณวิวัฒนา, 2549)

1. รายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บให้ เป็นรายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บแทนท้องถิ่นและจัดสรรคืนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เช่น ภาชีมูลค่าเพิ่ม, ภาชีธุรกิจเฉพาะ, ภาชีสุราและสรรพสามิต, ภาชีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน ฯลฯ

2. รายได้ที่รัฐบาลแบ่งให้ เป็นรายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บแล้วจัดสรรให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ภาชีมูลค่าเพิ่ม

3. เงินอุดหนุน เป็นรายได้ที่รัฐบาลแบ่งให้ในรูปของเงินอุดหนุน

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและพัฒนามุมชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบอันเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและยังเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง อย่างไรก็ตามในการพิจารณาถึงขีดความสามารถในการพัฒนาความเจริญท้องถิ่นตลอดจนการบริหารในด้านสาธารณูปโภคต่างๆให้แก่ประชาชนนั้นเทศบาลจะมีความสามารถเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับรายได้เป็นสำคัญ (กรมการปกครอง, 2541)

ทั้งนี้การจัดเก็บภาชีของเทศบาลมิได้มีความหมายเพียงการจัดหารายได้และนำมาใช้จ่ายเท่านั้นหากแต่เป็นสื่อที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในเทศบาลมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารกิจการท้องถิ่นของตนด้วยความภาคภูมิใจและยังมีส่วนส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจและการปกครองของเทศบาลอย่างเป็นรูปธรรมในปัจจุบันนี้ปัญหาการจัดเก็บภาชีของเทศบาลนั้นเป็นปัญหาที่สำคัญยิ่งโดย

เฉพาะปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจและความสมัครใจของประชาชนในการชำระภาชีที่นับวันมีแต่จะลดน้อยถอยลงไปและมีความพยายามในการที่จะหลีกเลี่ยงการชำระภาชีให้แก่เทศบาลมีลักษณะที่แยบยลมากขึ้นทุกทีจนเป็นปัญหาที่สำคัญต่อระบบการจัดเก็บภาชีดังที่จรัส สุวรรณมาลา (2541) สะท้อนไว้ว่าเรามาถึงทางแยกที่ต้องปฏิรูประบบการคลังของประเทศไทยไปถึงเรื่องการจัดเก็บภาชีโดยนอกจากจะต้องออกแบบให้ท้องถิ่นเก็บภาชีได้หลากหลายขึ้นแล้วยังต้องทำให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการจ่ายภาชีให้ท้องถิ่นมากขึ้นจากที่ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วก็คือประชาชนละเลยที่จะไปชำระภาชีท้องถิ่น รอให้ต้องมาทวงดิงเอาเองในภายหลัง (tax revolt) ซึ่งข้อสังเกตดังกล่าวสอดคล้องกับที่ ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ (2551) สะท้อนไว้ว่าการถ่ายโอนภารกิจที่ไม่ค่อยสำคัญให้ท้องถิ่นทำให้ผู้คนที่ไปจ่ายนั้นมองไม่เห็นความคุ้มค่าในการออกไปจ่ายภาชีให้ท้องถิ่น จนสัดส่วนผู้จ่ายภาชีมีน้อยลง งานอีกชิ้นของสมชัย ฤชุพันธุ์ (2545) สะท้อนว่าผู้ที่เต็มใจที่จะจ่ายยิ่งน้อยลงไปอีก

การศึกษาครั้งนี้จึงมีขึ้นเพื่อทำความเข้าใจว่าทำไมประชาชนในเทศบาลตัดสินใจไปชำระหรือไม่ไปชำระภาชีรวมถึง ความเต็มใจของผู้ไปชำระภาชีซึ่งสะท้อนการยอมรับการชำระภาชีของประชาชนอีกทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการและจัดเก็บภาชีว่ามีอะไรบ้างรวมถึง จะมีแนวทางอย่างไรในการรับมือกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาชีโดยเลือกศึกษา กรณีเทศบาลเมืองมหาสารคาม เนื่องจากมีข้อค้นพบเบื้องต้นจากการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับทั้งผู้มีสิทธิต้องไปชำระภาชีท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่เทศบาลที่เกี่ยวข้องว่าประสบปัญหาและอุปสรรคที่เชื่อมโยงกับการยอมรับการชำระภาชีของประชาชนในเขตเทศบาล

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการชำระภาชีของประชาชนในเขตเทศบาลเมือง

มหาสารคามซึ่งจะทำให้เข้าใจปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลฯ ในมิติด้านประชาชน

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกลไกการทำงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามในการบริหารจัดการและจัดเก็บภาษี

3. เพื่อศึกษาแนวทางการรับมือกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองมหาสารคามซึ่งสังเคราะห์จากผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคทั้งในมิติด้านประชาชนและมิติกลไกการทำงานของเทศบาลฯ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากแนวคิดและงานวิจัยที่นำเสนอไปทั้งหมดข้างต้น เป็นประโยชน์ในฐานะที่เป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญ ทว่า ในการกำหนดกรอบแนวคิดนั้น ต้องการฐานความคิดที่ลึกกว่านั้นจากที่ที่ผ่านมามีการศึกษาวิจัยในประเด็นนี้ที่จำกัดและมักจะเป็นเพียงการ

ศึกษาเชิงสำรวจและประเมินผล ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงพัฒนากรอบแนวคิดผ่านการพูดคุยกับประชาชนและทางเทศบาลในเบื้องต้นสำหรับการรวบรวมประเด็นสำคัญที่ควรถูกผนวกเข้ามาในกรอบแนวคิด (ใช้วิธีเชิงคุณภาพในการพัฒนากรอบ) ซึ่งจากการพูดคุยในเบื้องต้นนั้นพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีมีทั้งที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในมิติของประชาชนและปัญหาและอุปสรรคในมิติของเทศบาล ซึ่งการทราบปัญหาและอุปสรรคจะเป็นจุดตั้งต้น (entry point) สำคัญในการสร้างข้อเสนอเชิงนโยบาย (policy proposal) ว่าด้วยแนวทางการรับมือกับปัญหาและอุปสรรคทั้งในมิติของประชาชนและมิติของเทศบาลต่อไปโดยสรุปในการศึกษาเรื่องแนวทางการรับมือกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแผนภาพต่อไปนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการชำระภาษี

1.ปัจจัยด้านพื้นฐานส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- อาชีพ
- ระดับการศึกษา
- ภาระการชำระภาษี
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ

3.ปัจจัยด้านความเหมาะสมของการกำหนดอัตรา การชำระภาษี

4.ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการชำระ ภาษี

5.ปัจจัยด้านความเข้มงวดของการตรวจสอบ

6.ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการจัดบริการ



การยอมรับการชำระภาษีของประชาชน

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีอากรได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินและภาษีป้าย ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีจำนวนประชากรรวมทั้งหมด 51,067 คน ทั้งนี้ การขาดการสำรวจและประมาณการณที่แน่นอนในตัวเลขประชากรผู้มีหน้าที่ชำระภาษีท้องถิ่นเป็นปัญหาพื้นฐานสำคัญของท้องถิ่นต่างๆ ทั่วประเทศ อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาจากธรรมชาติของภาษีที่จัดเก็บจะช่วยให้การวิเคราะห์ได้ว่าประชาชนที่มีการใช้ที่ดินทำกินและมีการเปิดห้างร้านทั้งหมดมีภาระต้องเสียภาษีท้องถิ่นทั้งสิ้น หากไม่พยายามหาทางหลีกเลี่ยง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง เฉพาะผู้ที่มิที่อยู่อาศัยและว่างงานหรือทำงานรับจ้างหรือเป็นลูกจ้างเท่านั้นที่จะไม่ต้องชำระภาษีท้องถิ่น ทำให้สามารถประมาณการณประชากรที่ต้องเสียภาษีโดยสังเขปได้จากการหักลบประชากรกลุ่มดังกล่าวออกจากประชากรทั้งหมด ซึ่งสำนักงานสถิติจังหวัดมหาสารคามไตรมาสที่ 1 (ม.ค. – มี.ค. 2555) สะท้อนว่ามีอยู่ร้อยละ 30.10 (ประมาณ 15,910 คน) ดังนั้น ประชากรสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถประมาณการณได้เท่ากับ 36,945 คน

สำหรับกลุ่มตัวอย่างการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สุ่มเลือกประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีอากรในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยครอบคลุมประชาชนจำนวน 396 คนซึ่งมีหน้าที่ต้องชำระภาษีที่แตกต่างกัน มีข้อมูลพื้นฐานทางประชากรที่ต่างกัน (หลากหลายเพศ อายุ อาชีพ การศึกษาและรายได้) รวมถึงครอบคลุมทั้งผู้ที่ตัดสินใจชำระและไม่ชำระภาษีทั้งสิ้น ดังที่อธิบายไปแล้วในบทแรก จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane กล่าวคือ

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = กลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่ม

ตัวอย่าง

อนึ่ง เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจะเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบเพื่อเสริมข้อมูลเชิงปริมาณโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่เทศบาลที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 คน ในฐานะที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในประเด็นที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในส่วนของการบริหารจัดการและจัดเก็บภาษีของเทศบาล

2. ตัวแปร

ตัวแปรต้น ได้แก่

1. ปัจจัยด้านพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศอายุอาชีพระดับการศึกษาภาระการชำระภาษีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ
3. ปัจจัยด้านความเหมาะสมของการกำหนดอัตราภาษี
4. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการชำระภาษี
5. ปัจจัยด้านความเข้มงวดของการตรวจสอบ

6. ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาล

ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาและอุปสรรคในมิติของประชาชนการยอมรับการชำระภาษีของประชาชน (บ่งชี้จากการตัดสินใจชำระภาษีและความเต็มใจในการชำระภาษี) ปัญหาและอุปสรรคในมิติของเทศบาลกลไกการทำงานของเทศบาลความพร้อมของเทศบาลกระบวนการจัดเก็บภาษี

3. พื้นที่การวิจัย คือ เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

4. ระยะเวลาในการศึกษา
ตุลาคม 2558 - กรกฎาคม 2559

5. เครื่องมือที่ใช้ในการ

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึง วัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาและแบ่งข้อคำถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพผู้ชำระภาษีอากรหรือผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสอบถามถึงสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่เพศอายุ อาชีพการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนรวมถึงการตัดสินใจชำระภาษีในปีที่ผ่านมา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของกลไกการทำงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ตอนที่ 4 แบบสอบถามลายปิดหรือรวบรวมข้อเสนอแนะแนวทางในการรับมือกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการและจัดเก็บภาษี

อนึ่ง สำหรับเครื่องมือเสริมคือเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ กล่าวคือแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง (in-depth and unstructured interview) โดยเริ่มต้นจากการตั้งคำถามกว้างๆ ว่า “ท่านมองว่าปัญหาและอุปสรรคของการจัดเก็บภาษีคืออะไรบ้าง เป็นปัญหาและอุปสรรคอย่างไร และจะมีแนวทางในการรับมือกับปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้นหรือไม่ เช่นไรบ้าง” ก่อนที่จะสอบถามในเชิงลึกเชื่อมโยงกับข้อสงสัยในประเด็นการสนทนาในทางที่เฉพาะเจาะจงและตามแต่สถานการณ์ต่อไป

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเฉพาะกรณีของแบบสอบถามผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับประชาชนและเจ้าหน้าที่เทศบาล เพื่อเป็นแนวทางใน

การสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามโดยแบ่งทั้งหมดออกเป็น 4 ตอน

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติม ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และความเหมาะสมของเนื้อหา จากนั้นนำไปส่งอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำ

5. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำไปทดลองใช้กับประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีอากรได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้มาตรวจสอบให้คะแนนและหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.957 สามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลได้

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาคุณภาพเครื่องมือแล้ว พิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

2. ผู้ศึกษาขอหนังสือความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่เทศบาลเมืองมหาสารคามจากวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. เลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน จากการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ครอบคลุมสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ

แบบสอบถามที่กำหนดและครอบคลุมทั้งผู้ที่เสียภาษีและผู้ที่ไม่เสีย

4. ความร่วมมือจากประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีหน้าที่เสียภาษีที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

5. ผู้ศึกษาชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการกรอกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษีและนำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนดำเนินการวิเคราะห์ทางสถิติและอภิปรายผลต่อไป

6. สัมภาษณ์บุคลากรของเทศบาลเมืองมหาสารคามเพิ่มเติม เพื่อนำไปประกอบการวิเคราะห์และตีความข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามข้างต้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมถึง สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ไคสแควร์ (Chi-square) และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. ร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. ไคสแควร์ (Chi-square)
5. การวิเคราะห์การถดถอย (Regression)

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการชำระภาษีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.91) และเพศชายมีจำนวน (ร้อยละ 34.09) มีอายุช่วง 40-59 ปี (ร้อยละ 61.62) รองลงมาช่วงอายุ 20-39 ปี (ร้อยละ 26.01) และน้อยที่สุดคือ 60 ปี ขึ้น

ไป (ร้อยละ 12.37) มีอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 12.37) รองลงมาคือ เกษตรกรรม (ร้อยละ 29.55) และน้อยที่สุดคือข้าราชการ (ร้อยละ 18.69) มีรายได้ช่วง 20,000 - 30,000 บาท คิดเป็น (ร้อยละ 39.39) รองลงมาคือ 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็น (ร้อยละ 36.11) ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็น (ร้อยละ 17.68) และน้อยที่สุดคือมากกว่า 30,000 บาท คิดเป็น (ร้อยละ 6.82) สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาคิดเป็น (ร้อยละ 47.22) รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็น (ร้อยละ 31.06) ประถมศึกษาคิดเป็น (ร้อยละ 16.41) และน้อยที่สุดคือตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป (ร้อยละ 5.30) เมื่อจำแนกตามภาระการชำระภาษีพบว่าภาษีโรงเรือนและที่ดินคิดเป็น (ร้อยละ 53.79) รองลงมาคือภาษีบำรุงท้องที่คิดเป็น (ร้อยละ 26.01) และน้อยที่สุดคือภาษีป้ายคิดเป็น (ร้อยละ 20.20) ผลการศึกษาแนวทางการรับมือกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า

1. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจชำระภาษีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.015 โดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจำนวนในการชำระภาษี (ค่านัยสำคัญอยู่ที่ 0.009) ส่วนปัจจัยด้านความเข้มงวดของการตรวจสอบความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจชำระภาษีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 โดยเฉพาะความเข้มงวดของเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการไปตามหลักเกณฑ์ที่ถูกต้อง (ค่านัยสำคัญอยู่ที่ 0.000) ด้วยเหตุนี้ เทศบาลควรเน้นรับมือกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีด้วยการเน้นพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับประชาชนและเพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบ มากกว่าการไปเสียเวลาและทรัพยากรกับการพัฒนาความเหมาะสมของการกำหนดอัตราภาษี การพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการชำระภาษี และการเพิ่มความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาล ข้อมูลชุดนี้ นำมาสู่แนวทางที่สำคัญคือ การลดอคติเรื่องเพศอายุ อาชีพ ภาระการชำระภาษีและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้เสียภาษีในการติดตามการชำระภาษีของ

ประชาชน จากที่ไม่ว่าเพศใด อายุเท่าไร ทำอาชีพอะไร มีรายได้แค่ไหน และมีภาระในการชำระภาษีประเภทใด ก็ล้วนยินยอมหรือไม่ยินยอมในการชำระภาษีได้เช่นเดียวกัน เว้นแต่เรื่องของการศึกษาหาข้อมูลที่เทศบาลพึงเพิ่มสำคัญ โดยการส่งเสริมให้มีการสร้างการเรียนรู้เรื่องภาระภาษีที่ประชาชนต้องชำระให้แก่อำเภอให้กับประชาชนพร้อมกันนั้น จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านอื่นๆ กับการยอมรับการชำระภาษีด้วยการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจชำระภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติประกอบด้วยปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจและปัจจัยด้านความเข้มงวดของการตรวจสอบ ในขณะที่ ปัจจัยที่เหลือไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจชำระภาษี กล่าวคือ ปัจจัยด้านความเหมาะสมของการกำหนดอัตราการชำระภาษี ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการชำระภาษี และปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาล หรือกล่าวอีกแง่หนึ่งคือความรู้ความเข้าใจและความเข้มงวดของการตรวจสอบส่งผลต่อการตัดสินใจชำระภาษี

2. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในมิติของประชาชน พบว่าปัญหาและอุปสรรคหลักคือการยอมรับการชำระภาษีของประชาชน โดยที่แม้ว่าร้อยละ 59.34 จะเห็นด้วยมากต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเพื่อนำเงินมาพัฒนาท้องถิ่น แต่ก็ยังมีมากถึงร้อยละ 16.16 ที่เห็นด้วยน้อยและไม่เห็นด้วยเลย คิดเป็นร้อยละ 4.55 สะท้อนว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติเชิงลบต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นในด้านของการชำระภาษีให้แก่ท้องถิ่น แม้ร้อยละ 49.24 มีการชำระภาษีให้แก่ท้องถิ่นเป็นประจำอย่างต่อเนื่องในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา แต่นั่นก็ไม่ถึงครึ่ง โดยยังมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งชำระ 2 ใน 3 (คิดเป็นร้อยละ 35.10) และอีกกลุ่มชำระเพียง 1 ใน 3 (คิดเป็นร้อยละ 11.87) ในขณะที่ บางส่วนไม่ได้ชำระเลย (คิดเป็นร้อยละ 3.79) ซึ่งเป็นภาพสะท้อนปัญหาสำคัญของการขาดการยอมรับในการชำระภาษีของประชาชน

จำนวนหนึ่ง ในขณะเดียวกัน เมื่อพิจารณาความเต็มใจในการชำระภาษี ประชาชน พบว่าแม้ส่วนใหญ่จะเต็มใจมาก (คิดเป็นร้อยละ 56.57) แต่ก็ยังมีผู้ที่ไม่เต็มใจน้อยมากถึงร้อยละ 15.91 และที่ไม่เต็มใจในการชำระภาษีเลย คิดเป็นร้อยละ 4.04 ตัวเลขดังกล่าวช่วยตอกย้ำให้เห็นปัญหาและอุปสรรคสำคัญของการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนั้นคือการยอมรับการชำระภาษีของประชาชนในการสร้างแนวทางการรับมือกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองมหาสารคามบนฐานของการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้พิจารณาจากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยมูลเหตุต่างๆ กับการยอมรับการชำระภาษี ซึ่งการทราบความสัมพันธ์จะทำให้สามารถทราบถึงเงื่อนไขหรือเหตุที่ส่งผลต่อการยอมรับการชำระภาษี โดยผลการวิเคราะห์ไคสแควร์ (Chi-Square) พบว่าปัจจัยด้านพื้นฐานส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ อาชีพ ภาระการชำระภาษีและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการชำระภาษีต่อประชาชน ทั้งในมิติของการชำระภาษีและความเต็มใจในการชำระภาษี ยกเว้น ระดับการศึกษากับการเห็นด้วยในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ค่านัยสำคัญอยู่ที่ 0.010)

ทั้งนี้ ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคของกลไกการทำงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ประกอบไปด้วยด้านความพร้อมของเทศบาลและด้านกระบวนการจัดเก็บภาษี ในด้านความพร้อมของเทศบาลพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง (ปีงบประมาณ 2559 ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน ด้านความพร้อมของเทศบาลในการชำระภาษีของประชาชน อยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เทศบาลสามารถออกแบบงานเพื่อเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่แพ้หน่วยงานเก็บภาษีอื่นๆ ($\bar{X} = 3.41$) ความซับซ้อนของแบบแสดงรายการในการกรอกข้อมูล ($\bar{X} = 3.35$) ความพอเพียงของความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.33$) ความครอบคลุมของการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นต่อ

ผู้เสียภาษีทุกคน ($\bar{X} = 3.24$) และความชัดเจนในการให้คำแนะนำการเสียภาษีของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.16$)

ในด้านกระบวนการจัดเก็บภาษีพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านกระบวนการจัดเก็บภาษีของเทศบาล อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากจำนวนมากไปหาน้อยได้แก่ ความแน่นอนและชัดเจนของการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.36$) ความล่าช้าของขั้นตอนการชำระภาษี ($\bar{X} = 3.34$) การให้ข้อมูล, ประชาสัมพันธ์รวมถึงชี้แจงเรื่องการชำระภาษีมีความชัดเจนและครอบคลุม ($\bar{X} = 3.33$) ความไม่ยุ่งยากและซับซ้อนของการชำระภาษีให้แก่ท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.33$) และการพิจารณาการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความถูกต้อง ($\bar{X} = 3.26$)

3. แนวทางสำคัญในการรับมือกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในมิติของการพัฒนากลไกการทำงานของเทศบาล คือ การอุดจุดอ่อนที่สามารถบ่งชี้ได้จากการพิจารณาประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดสามอันดับในแต่ละมิติ กล่าวคือ ในมิติของการยกระดับความพร้อมของเทศบาล เทศบาลควร (1) เพิ่มความชัดเจนในการให้คำแนะนำการเสียภาษีของเจ้าหน้าที่ (2) เพิ่มความครอบคลุมของการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นต่อผู้เสียภาษีทุกคนและ (3) เพิ่มความพอเพียงของความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ ในขณะที่ในมิติของการพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษี เทศบาลควร (1) เพิ่มความใส่ใจในประเด็นเรื่องความถูกต้องของการพิจารณาการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ (2) ลดทอนความยุ่งยากและซับซ้อนของการชำระภาษีให้แก่ท้องถิ่น และ (3) เน้นให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์รวมถึงชี้แจงเรื่องการชำระภาษีที่มีความชัดเจนและครอบคลุม

นอกจากนั้น จากการสัมภาษณ์มีประเด็นเพิ่มเติมที่สำคัญที่ควรพิจารณาในการพัฒนาแนวทางเพื่อรับมือกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ประกอบด้วย (1) การพัฒนาด้านสถานที่ เช่น จัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ (2) การพัฒนาด้านการบริการ โดยเพิ่มการเข้าถึงช่อง

ทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร ธนาณัติหรือการออกบริการนอกสถานที่ (3) การพัฒนาด้านองค์กรและบุคลากร เช่น เพิ่มจำนวนและจัดอบรมบุคลากรให้พอเพียงและมีสมรรถนะสอดคล้องกับปริมาณงานที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึง (4) การพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ เช่น คำนึงถึงป้ายประชาสัมพันธ์ที่สังเกตเห็นง่าย การพัฒนาเว็บไซต์ของเทศบาลให้สมบูรณ์และทันสมัย และการเน้นย้ำให้ประธานชุมชนช่วยประชาสัมพันธ์ในช่วงหน้าภาษีประจำปี

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง แนวทางในการรับมือกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองมหาสารคาม สามารถอภิปรายในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านพื้นฐานส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ อาชีพ ภาระการชำระภาษีและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการชำระภาษีต่อประชาชน ทั้งในมิติของการชำระภาษีและ ความเต็มใจในการชำระภาษี ยกเว้น ระดับการศึกษา กับการเห็นด้วยในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ซึ่งแตกต่างออกไปจากผลการศึกษาที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ ศิริรัตน์ ชีพสมุทร (2550: 87-91) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีท้องถิ่น โดยค้นพบในทางที่ต่างออกไปว่าปัจจัยด้านอาชีพมีผลต่อความสนใจของประชาชนในการชำระภาษีท้องถิ่นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจชำระภาษีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านมาหลายชิ้น อาทิ แวดดาว ศรีคำสุข (2546) ที่ได้ศึกษาถึงปัญหาในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเชียงใหม่ แล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีปัญหาการจัดเก็บภาษีมากในเรื่องผู้เสียภาษีไม่เข้าใจในกฎระเบียบ แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ส่วนสุพจน์ แสงฉาย (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน และได้สรุปปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีไว้หลายประการ รวมถึงปัญหาประชาชนขาดความเข้าใจเรื่องภาษี ในขณะที่ ปณิษฐา รักธรรม (2548) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บภาษีและพบปัญหาประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจกฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี อีกทั้ง ศิริรัตน์ ชีพสมุทร (2550 : 87-91) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีท้องถิ่น แล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษีท้องถิ่นในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจชำระภาษีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยด้านความเข้มงวดของการตรวจสอบ โดยเฉพาะความเข้มงวดของเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการไปตามหลักเกณฑ์ที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านของนฤมล วงศ์วรัทญญ (2537) ที่ได้ศึกษาถึงปัญหาสำคัญในการจัดเก็บภาษีคือ รัฐไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย เพราะขาดความเข้มงวดของการตรวจสอบ จนมีการหลบเลี่ยงภาษีและการหนีภาษีอากรด้วยวิธีการต่างๆ นานา อีกทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านของสุพจน์ แสงฉาย (2545) ที่พบว่าปัญหาของการเสียภาษี ได้แก่ การติดตามและการกำหนดโทษสำหรับผู้ที่ไม่มาชำระภาษีหรือชำระภาษีช้ากว่ากำหนด ยังไม่รุนแรงและเด็ดขาด

2. ปัญหาและอุปสรรคหลักในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลคือการยอมรับการชำระภาษีของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับหลักของการยอมรับ (Acceptability) ที่กล่าวถึงโดยเกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2540) กล่าวคือ การที่ผู้เสียภาษีไม่ยอมรับในการจัดเก็บภาษีอากรย่อมทำให้ผู้เสียภาษีไม่ยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการเสียภาษี ซึ่งการที่ผู้เสียภาษีจะให้การยอมรับมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมในการจัดเก็บภาษีและผลประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีจะได้รับกลับคืนจากการเสียภาษี สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปณิษฐา รักธรรม (2548) ซึ่งพบว่าปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บภาษีที่สำคัญ คือ ปัญหาประชาชนผู้เสียภาษีมีความคิด

เห็นในเชิงลบต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมักใช้ช่องทางหลบเลี่ยงภาษี อีกทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐชา เชื้อทอง (2547) ที่ทำการศึกษารื่องปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลห้วยข้าวก่ำ อำเภอลำดวน จังหวัดพระเยา แล้วพบว่าความเต็มใจในการจ่ายภาษีของประชาชนมีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลอย่างมากปัญหาและอุปสรรคของกลไกการทำงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามเชื่อมโยงกับความพร้อมของเทศบาล โดยปัญหาหลักคือความพอเพียงของความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ ความครอบคลุมของการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นต่อผู้เสียภาษีทุกคน และความชัดเจนในการให้คำแนะนำการเสียภาษีของเจ้าหน้าที่ ซึ่งบางส่วนสอดคล้องกับผลการวิจัยของหลายคนที่ผ่านมา อาทิ สอดคล้องกับผลการวิจัยของปณิษฐา รักธรรม (2548) ที่ศึกษาพบปัญหาการให้คำแนะนำการเสียภาษีจากเจ้าหน้าที่ยังไม่ชัดเจน จากที่เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจ ปัญหาและอุปสรรคของกลไกการทำงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามยังเชื่อมโยงกับกระบวนการจัดเก็บภาษีเช่นกัน โดยปัญหาหลักคือความไม่ชัดเจนและครอบคลุมของการให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์รวมถึงชี้แจงเรื่องการชำระภาษี ความยุ่งยากและซับซ้อนของการชำระภาษีให้แก่ท้องถิ่นและความถูกต้องของการพิจารณาการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ซึ่งบางส่วนสอดคล้องกับผลการวิจัยของแววดาว ศรีคำสุข (2546) ที่สะท้อนปัญหาที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษีที่สามารถให้คำแนะนำให้ความรู้แก่ผู้เสียภาษีได้ และขาดการให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์รวมถึงชี้แจงเรื่องการชำระภาษีที่เหมาะสม

3. แนวทางเพื่อรับมือกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ประกอบด้วย (1) การพัฒนาด้านสถานที่ (2) การพัฒนาด้านการบริการ (3) การพัฒนาด้านองค์กรและบุคลากร รวมถึง (4) การพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งบางส่วนสอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐชา เชื้อทอง (2547)

ที่ทำการศึกษารื่องปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลห้วยข้าวก่ำ อำเภोजุน จังหวัดพระยาแล้วพบว่าปัญหาและอุปสรรคในด้านสถานที่ที่ให้การจัดเก็บภาษีประชาชน แม้จะมีป้ายบอกขั้นตอนการชำระภาษีอย่างชัดเจน แต่สถานที่ก็ยังไม่มีความเหมาะสมเท่าที่ควร เพราะคับแคบและไม่มีพื้นที่ให้ประชาชนนั่งรอบริเวณจุดชำระภาษี รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นเช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เทศบาลเมืองมหาสารคาม ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ และศึกษาดูงานเพื่อให้เกิดทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นตลอดจนสามารถนำมาอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนให้เข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษี

2. เทศบาลเมืองมหาสารคามควรจัดอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้เพียงพอกับปริมาณงาน เนื่องจากภาษีบำรุงท้องที่ภาษีป้ายและภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นรายได้หลักที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดเก็บเอง

3. เทศบาลเมืองมหาสารคาม ควรมีสิ่งจูงใจให้กับประชาชนที่มาชำระภาษีและควรมีรางวัลสำหรับผู้ที่ไม่เคยค้างชำระภาษี

4. เทศบาลเมืองมหาสารคามควรเน้นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้ทราบโดยทั่วถึงและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษีเห็นประโยชน์ของการเสียภาษีที่เขาได้เสียไปคือเห็นความสำคัญในการเสียภาษีอีกทั้งยังเป็นการสร้างจิตสำนึกในการเสียภาษีให้กับประชาชนในท้องถิ่น

5. เทศบาลเมืองมหาสารคามควรมีมาตรการขึ้นเด็ดขาดกับผู้หลีกเลี่ยงการชำระภาษี

ข้อเสนอแนะเชิงการนำไปปฏิบัติ

1. เทศบาลเมืองมหาสารคามควรทำการสำรวจผู้ที่ไม่มาชำระภาษีและเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ควรฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทะเบียนทรัพย์สินของผู้ชำระภาษี

2. เทศบาลเมืองมหาสารคาม ควรมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอเพื่อทราบความก้าวหน้าหรืออุปสรรคขัดข้องของการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่

3. เทศบาลเมืองมหาสารคาม ควรมีประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์และวิธีการชำระภาษีทุกประเภทให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับทราบและชัดเจนทุกช่องทาง

4. เทศบาลเมืองมหาสารคาม เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีควรให้มีการชี้แจงให้ประชาชนทราบก่อนดำเนินการจัดเก็บภาษี

5. เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีควรมีการจัดทำบัตรคิว ควรให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง พุดจาสุภาพ

6. เจ้าหน้าที่ไม่ควรบริการล่าช้า ควรทำป้ายบอกระยะเวลาในการให้บริการ

7. เทศบาลควรจัดหาที่จอดรถไว้ให้บริการกับประชาชนอย่างเพียงพอ เพื่อไม่ให้ประชาชนบางรายต้องเสียเวลาในการหาที่จอดรถ

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางในการรับมือกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลอื่นๆ นอกเหนือจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม หรือในลักษณะเปรียบเทียบกับกรณีดังกล่าวนี้

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการชำระภาษีท้องถิ่นของผู้ชำระภาษี เพื่อให้ผู้ชำระภาษีมาชำระภาษีมากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการชำระภาษีของประชาชน เพื่อให้เป็นงานวิจัยที่มุ่งสรรค์สร้างจิตสำนึกในการชำระภาษี รวมถึง สร้างความรับผิดชอบต่อหน้าที่และสร้างทัศนคติที่ดีต่อการชำระภาษีท้องถิ่น

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2541).

เศรษฐกิจชุมชนพึ่งพาตนเอง : แนวคิดและยุทธศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่นกรมการปกครอง.

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2540) “การศึกษาปัญหาเศรษฐกิจจากโครงสร้างของระบบเศรษฐกิจไทย” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาเศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจเปรียบเทียบหน่วยที่ 8 หน้าที่ 19 นนทบุรี สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาราช.

จรรยา ศรี ขายหาดและคณะ. (2543). **รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการที่ 2 รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : บริษัทสุขุมและบุตรจำกัด.

จรัส สุวรรณมาลา. (2541). **ปฏิรูประบบการคลังไทย: กระจายอำนาจสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, 17.

ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์. (2551). **การคลังท้องถิ่น : รวมบทความวิจัยเพื่อเพิ่มพลังให้ท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : พีแอลพี.

ณัฐชา เชื้อทอง. (2547) . **ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยข้าวท่าอำเภอจุนจังหวัดพะเยา.** การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการ ปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นฤมล วงศ์วรทัต. (2537). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรจากการโอนอสังหาริมทรัพย์ : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่.** การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บุญชม ศรีสะอาด. (2542) . **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ปนิษฐา ธีระธรรม. (2548). **ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่จังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

แววดาว ศรีคำสุข. (2546). **ปัญหาในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระบัณฑิต มหาวิทาลัยเชียงใหม่.

ศิริรัตน์ ชีพสมุทร. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระภาษีท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลปากนาแหลมสิงห์อำเภอ แหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐ ประ ศาส น ศาส ตร ม ห า บั ณ ฑิต มหาวิตาลัยขอนแก่น.

สกนธ์ วรรณวิวัฒนา. (2549). **แผนยุทธศาสตร์การท้องที่ของกลุ่มจังหวัด กลุ่มจังหวัดภาคกลาง พ.ศ. 2549-2552.** กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงการท้องที่และกีฬา กระทรวง การท้องที่และกีฬา สมชัย ฤชุพันธุ์. (2545). **รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีปัญหาอะไร แก้อย่างไร?.** กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

สุพจน์ แสงฉาย. (2545) . **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน.** การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.