

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ
อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ
PEOPLE OPINION TOWARDS THE TAX COLLECTION SERVICES OF SAMRONG
NUEA SUBDISTRICT MUNICIPALITY MUEANG SAMUT PRAKAN DISTRICT
SAMUT PRAKAN

เอนก ทิมจร

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Anek Timjorn

E-mail: 6214154568@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล สำโรงเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ด้านความยุติธรรม ด้านความแน่นอน ด้านความสะดวก และด้านความประหยัด

กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้เสียภาษีที่เลือกใช้บริการจัดเก็บภาษี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หากค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 มีอาชีพ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 และมีการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 87.25

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความแน่นอน และความสะดวก ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ ด้านความยุติธรรม และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความคิดเห็น , การจัดเก็บภาษี , เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ

ABSTRACT

A Study of People's Opinions towards Tax Collection Service of Samrong Nuea Subdistrict Municipality Mueang Samut Prakan District Samut Prakan Province. The objective of this study was to study people's opinions on the use of tax collection services in Samrong Nuea Subdistrict Municipality, Mueang Samut Prakan District. Samut Prakan Province includes justice certainty, convenience, and economics, classified by personal factors such as gender, age, education level, occupation, and type of tax paid. The population in this research was people in Samrong Nuea Sub-District Municipality. The sample group who answered the questionnaire consisted of 400 people. The instrument used for data collection was a questionnaire. The data were analyzed using a computer program to find the percentage, mean (\bar{X}), and standard deviation (SD).

The research results were found that 1) The service users who answered all the surveys were 400 people, most of them were females, 204 people accounted for 51.00 percent, most of them were aged 20. -30 years of 143 people, accounting for 35.75 percent, Most of them had a bachelor's degree, of 219 people, accounting for 54.75 percent, Most of them have a career in trading / private business, numbering 158 people, representing 39.50 percent, Most of them paid the land and building tax of 349 people, representing 87.25 percent, 2) People's opinions on the use of tax collection services of Samrong Nuea Subdistrict Municipality Mueang Samut Prakan District Samut Prakan Province Overall, it's at a high level. When considering each aspect, it was found that the element at the highest level was certainty and convenience, respectively, and the aspect at the highest level was the aspect of justice and safety, respectively.

Keywords: Opinion, Tax collection, Samrong Nuea Subdistrict Municipality

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท) ในปัจจุบันอาจกล่าวได้ว่ามีความสำคัญ โดยมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงเป็นหัวใจสำคัญ โดยเฉพาะเทศบาล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอีกหน่วยงานหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดหาบริการสาธารณะของเทศบาลส่วนหนึ่งมาจากรายได้ที่เทศบาลได้รับ ได้แก่ รายได้ที่เทศบาลจัดเก็บเองและรายได้ที่ได้รับจัดสรรจากรัฐบาล โดยรายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเองได้ จำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ รายได้จากภาษีอากร และรายได้ที่ไม่ใช่ภาษีอากร รายได้จากภาษีอากรที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย

การบริหารจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในปัจจุบัน โดยคาดหวังว่าจะนำพามาซึ่งประสิทธิภาพในการจัดเก็บ โดยสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้เพิ่มมากขึ้น โดยผลสำเร็จในการบริหารจัดการเก็บรายได้มาจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งที่เป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรเทศบาล จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการ และกระตุ้นปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ต่อไปเรื่อย ๆ เพื่อผลสำเร็จในการจัดเก็บอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้วิธีการบริหารจัดการและปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ในเทศบาลแห่งหนึ่งอาจไม่สามารถรับประกันได้ว่าจะทำให้เกิดผลสำเร็จในอีกพื้นที่อื่นได้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษี เพื่อที่จะสามารถแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นและใช้เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผน พัฒนาและปรับปรุงการจัดเก็บภาษีให้สอดคล้องกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ชำระภาษีท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการสำรวจระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จะประกอบด้วย

- ตัวแปรอิสระ โดยจำแนกข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของ
 ภาษีที่ชำระ

- ตัวแปรตาม มีขอบเขตเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน คือ ด้านความยุติธรรม ด้านความแน่นอน
 ด้านความสะดวก และด้านความประหยัด

2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มารับการบริการจากเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ อำเภอ
 เมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 คน

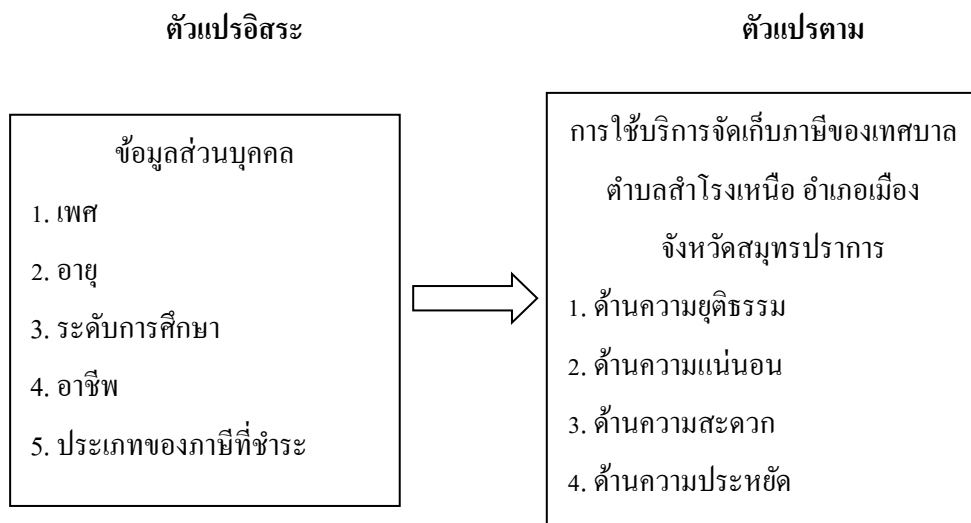
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม
 ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานผลการสำรวจ ตั้งแต่ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 -
 เดือนเมษายน พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบล
 ลำโรงเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

2. เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปใช้ประโยชน์ และเป็นแนวทางในแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการ
 ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความคิดเห็นและการบริการ

ประสิทธิ์ รัตนชวานนท์ (2543 : 9) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการพูดหรือเขียน เกิดจากความรู้สึกภายใน ซึ่งความรู้สึกภายในนั้นอาจเป็นเพียงเจตคติ ความเชื่อ ค่านิยมหรืออคติ อาจกล่าวในแง่หนึ่งว่าเจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม หรือเป็นพฤติกรรมภายในซึ่งไม่สามารถสังเกตได้โดยบุคคลอื่น นอกจากตัวของเขาผู้นั้นเอง แต่ความคิดเห็นเป็นพฤติกรรมภายนอกที่ผู้อื่นสามารถสังเกตหรือทราบได้อย่างชัดเจน ดังนั้นถ้าผู้หนึ่งผู้ใดมีเจตคติ ความเชื่อ ค่านิยมหรืออคติอย่างใดอย่างหนึ่ง ถ้าเขาไม่แสดงความคิดเห็นออกมา ก็ไม่สามารถทราบได้ว่าเขามีเจตคติ ความเชื่อ ค่านิยมหรืออคติอย่างไร

ธีระพร อุวรรณโณ (2529 : 31-54) กล่าวว่า ความคิดเห็นเกิดขึ้นจากอิทธิพลต่าง ๆ ดังนี้

1. อิทธิพลจากพ่อแม่เป็นแหล่งอิทธิพลสูงสุด โดยเฉพาะในวัยเด็ก ซึ่งจะพัฒนาค่านิยมความเชื่อ และความรู้สึกนึกคิดขึ้นมาในกรอบของครอบครัวที่มีพ่อแม่เป็นผู้มีอำนาจให้คุณเมื่อทำความดีและมีอำนาจให้โทษเมื่อทำสิ่งไม่ดี หรือสิ่งที่พ่อแม่ไม่เห็นด้วย

2. อิทธิพลจากกลุ่มต่าง ๆ ในสถานศึกษา เช่น ครู และเพื่อนก็มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

3. อิทธิพลจากประสบการณ์ส่วนตัว คือการรับรู้ของเหตุการณ์ที่ถูกกรองผ่านความคิดความรู้สึกและปรัชญาของมนุษย์โดยเฉพาะผ่านการติดต่อโดยตรง จิตวิทยาและลัทธิหลังสมัยใหม่มีคำอธิบายที่แตกต่างกันสำหรับความเกี่ยวข้องของสิ่งเร้าในการสร้างมัน ผลรวมของประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงและความรู้สึกนึกคิดใครบางคนเมื่อเขาหรือเธอสร้างความคิดเห็นและการตีความและพวกเขามีอิทธิพลต่อคำแนะนำให้กับใครบางคนในสถานการณ์ที่คล้ายกัน

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2548 : 15) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การในอันที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังทำให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น การให้บริการมีความสำคัญต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ คือ การทำให้ผู้รับบริการได้รับความช่วยเหลือให้ดำเนินการจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วง มีความประทับใจสำหรับในส่วนที่เกิดประโยชน์ต่อ ผู้ให้บริการ คือ เป็นการช่วยสร้างอาชีพและรายได้ให้แก่ เจ้าหน้าที่ พนักงาน องค์การและรัฐ รวมถึงสร้างชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี สร้างสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เศรษฐกิจ และประเทศชาติสำหรับหลักการพื้นฐานของการให้บริการนั้น

การจัดเก็บภาษีอากร คือ สิ่งที่รัฐบาลได้กำหนดวิธีการจัดเก็บภาษีจากประชาชนไว้แล้ว ด้วยการจัดเก็บกับผู้เสียภาษีอากรโดยตรง แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปเป็นรายได้เพื่อใช้จ่ายในกิจการของรัฐอันเป็น

กิจการเพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2543 : 107) แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรในทางเศรษฐศาสตร์นั้น โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 แนวทาง ดังนี้

1. แนวทางการบังคับการจัดเก็บ หมายถึง "ภาษี" คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชน ภาษีที่ได้จากประชาชนจะเป็นลักษณะของการบังคับจัดเก็บจากรายได้ โดยผู้ที่เสียภาษีไม่ได้รับประโยชน์จากรัฐบาลโดยตรง เช่น การป้องกันประเทศ การสวัสดิการสังคม เป็นต้น

2. แนวทางการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล หมายถึง ทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล ยกเว้นการกู้ยืม การขายสินค้าหรือการบริการในราคาทุนของรัฐบาลเมื่อรัฐบาลเก็บภาษีไปใช้จ่ายในกิจการของรัฐ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัชรภรณ์ รัตติโชติ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแดนสงวน อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจด้านหลักการจัดเก็บภาษีที่มีความยุติธรรมเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านสถานที่ชำระภาษีที่มีความสะดวก มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกดี เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมีความเป็นกันเอง เทคโนโลยีที่ใช้และมีระบบตรวจสอบติดตามผู้เสียภาษีตามลำดับ สำหรับด้านความประหยัดในการชำระภาษีเป็นเรื่องที่พึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาเสียภาษีอากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีไม่แตกต่างกัน โดยเห็นว่าผู้มีรายได้ทุกคนจะต้องเสียภาษีอากรให้ภาครัฐเพื่อรัฐจะได้นำไปพัฒนาท้องถิ่นและประเทศต่อไป จึงเป็นหน้าที่สำหรับทุกคนที่จะต้องดำเนินการในเรื่องนี้ให้เสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแดนสงวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พ.จ.อ.ชาติชาย ศรีคงรักษ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.69 มีอายุ 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.16 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 40.91 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนเห็นด้วยใน ด้านความประหยัด เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความแน่นอน เห็นด้วยในระดับมาก ด้านความ

สะดวก เห็นด้วยในระดับมาก และด้านความยุติธรรมเห็นด้วยในระดับมาก สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการของ เทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้าน ทะเบียน 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความคุ้มค่าของ การกิจ ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่ต้องชำระภาษีอากรที่เทศบาลตำบองเหนือ อำเภอเมือง สมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 30,628 คน (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นตำบองเหนือ ประจำปี 2565)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คำนวณหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ผลจากการคำนวณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่า 394.84 คน ผู้วิจัยจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ อยู่ที่จำนวน 400 คน จากประชากรทั้งหมด 30,628 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปลายปิดเพื่อสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของภาษีที่ชำระ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็น 4 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีท้องถิ่นต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีของเทศบาลตำบองเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ และงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถาม ความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีท้องถิ่นต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีของเทศบาลตำบองเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง และความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก แหล่งข้อมูล ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่ได้โดยการแจกแบบสอบถามไปยังประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยตรง และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน เพื่อนำมาบันทึกลงในแบบลงรหัส (Coding form) และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎีแนวคิด และผลงานที่เกี่ยวกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของบุคคลรวมถึงเอกสารเพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานในการศึกษาภาคสนามให้เป็นอย่างดีมีระบบมากขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีท้องถิ่นต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีของเทศบาลตำบองเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และเพศชาย จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมาคือ 31 - 40 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75, 41 - 50 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00, 51 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และต่ำกว่า 20 จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 รองลงมาคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 , ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ,มัธยมศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาคือ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 , รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ,เกษตรกร จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 87.25 และภาษีป้าย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบองเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบองเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านความแน่นอน และความสะดวก และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความยุติธรรม และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีท้องถิ่นต่อการบริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบองเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 มีอาชีพ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 มีการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 87.25

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบองเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบองเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่อยู่ใน

ระดับมากที่สุด คือด้านความแน่นอน และความสะดวกตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความยุติธรรม และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบองเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความแน่นอน และด้านความสะดวก ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความยุติธรรม และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

ด้านความยุติธรรม

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบองเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างถูกต้องและยุติธรรม การจัดเก็บภาษีของทางเทศบาลมีความโปร่งใสไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนจากผู้ชำระภาษี เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ชำระภาษี ตามลำดับก่อนหลังเสมอ และมีการกำหนดวันเวลาของการชำระภาษีไว้ อย่างชัดเจน ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นระดับมาก พบว่า ให้บริการรับชำระค่าภาษีแก่ผู้มาเสียภาษีอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และอัตราภาษีที่ทางเทศบาลจัดเก็บมีความเหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพ.จ.อ.ชาติชาย ศรีคงรักษ์ (2559) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนเห็นด้วยใน ด้านความประหยัด เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความแน่นอน เห็นด้วยในระดับมาก ด้านความสะดวก เห็นด้วยในระดับมาก และด้านความยุติธรรม เห็นด้วยในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามด้านความยุติธรรม พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ ผู้มาชำระภาษี ตามลำดับก่อนหลัง รองลงมาเรื่องการจัดเก็บภาษีทางออบต.มีความโปร่งใส ไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนจากผู้ชำระภาษี อัตราภาษีที่ทางอบต.จัดเก็บมีความเหมาะสมและยุติธรรม

ด้านความแน่นอน

ความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีท้องถิ่นต่อการบริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบองเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ถึงระยะเวลาในการชำระภาษีให้ทราบเป็นการล่วงหน้า ข้อมูลในเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการชำระภาษีมีความชัดเจนอ่านแล้วทำให้เข้าใจได้ด้วยตนเอง และมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

คือ มีเกณฑ์กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าบุคคลใดเข้าข่ายเป็นผู้ที่จะต้องเสียภาษีอากร เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่รับชำระภาษีมีความรู้ และสามารถตอบข้อสงสัยของท่านได้ถูกต้อง ชัดเจน และมีการจัดเตรียมเอกสาร แบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ไว้อย่างเพียงพอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พ.จ.อ.ชาติชาย ศรีคงรักษ์ (2559) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บ รายได้ ในด้านความแน่นอน อยู่ในระดับมาก ในเรื่องอบต.มีการประชาสัมพันธ์ช่วงระยะเวลาในการชำระภาษีให้ทราบเป็นการล่วงหน้า มีการกำหนดช่วงระยะเวลาในการให้บริการรับชำระภาษีไว้อย่างชัดเจน อบต.มีการจัดเตรียมเอกสาร แบบฟอร์มต่างๆได้อย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่รับชำระภาษีมีความรู้ และสามารถตอบข้อสงสัยของท่านได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน

ด้านความสะดวก

ความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีท้องถิ่นต่อการบริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบองเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่ให้ความกระตือรือร้นในการให้บริการรับชำระภาษี เทศบาลมีจุดบริการนำดีมีสำหรับผู้มาชำระภาษีอย่างเพียงพอและเจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ กระบวนการและขั้นตอนในการชำระภาษีไม่ยุ่งยาก ทำให้ได้รับความสะดวก เทศบาล ได้จัดที่นั่งพักสำหรับผู้ชำระภาษีเพียงพอและเหมาะสม และมีเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการรับชำระภาษีอย่างเพียงพอ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลารอนาน ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรภรณ์ รัตนโชติ(2556) ศึกษา เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแดนสงวนอำเภอรอบนอกจังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่าโดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีความคิดเห็นด้านหลักการจัดเก็บภาษีที่มีความยุติธรรมเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านสถานที่ชำระภาษีที่มีความสะดวก มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกดี เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมีความเป็นกันเองเทคโนโลยีที่ใช้และมีระบบตรวจสอบติดตามผู้เสียภาษีตามลำดับ สำหรับด้านความประหยัด ในการชำระภาษีเป็นเรื่องที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับสุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาเสียภาษีอากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาสถานภาพและอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีไม่แตกต่างกันโดยเห็นว่า ผู้มีรายได้ทุกคนจะต้องเสียภาษีอากรให้ภาครัฐเพื่อรัฐจะได้นำไปพัฒนาท้องถิ่นและประเทศต่อไปจึงเป็นหน้าที่สำหรับทุกคนที่จะต้องดำเนินการในเรื่องนี้ให้เสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่กฎหมาย

กำหนด สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแดนสงวนแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ

ด้านความประหยัด

ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีการรับชำระภาษีผ่านทางไปรษณีย์ ทำให้ผู้เสียภาษีไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาชำระด้วยตนเอง และใช้วัสดุอุปกรณ์สำหรับงานการจัดเก็บรายได้ด้วยความประหยัดและคุ้มค่า ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ มีการออกหน่วยบริการรับชำระภาษี ในพื้นที่เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้แก่ผู้เสียภาษี เทศบาลใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บ ลดการใช้กระดาษ และการให้บริการรับชำระภาษี ไม่มีความยุ่งยากและเสร็จสิ้นในจุดเดียว ทำให้ไม่ต้องเสียเวลามาก ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรภรณ์ รัตน์ โชติ(2556) ศึกษา เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแดนสงวนอำเภอระโนดจังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่าโดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีความคิดเห็นด้านหลักการจัดเก็บภาษีที่มีความยุติธรรมเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านสถานที่ชำระภาษีที่มีความสะดวก มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกดี เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเป็นกันเองเทคโนโลยีที่ใช้และมีระบบตรวจสอบติดตามผู้เสียภาษีตามลำดับ สำหรับด้านความประหยัด ในการชำระภาษีเป็นเรื่องที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับสุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาเสียภาษีอากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาสถานภาพและอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีไม่แตกต่างกัน โดยเห็นว่า ผู้มีรายได้ทุกคนจะต้องเสียภาษีอากรให้ภาครัฐเพื่อรัฐจะได้นำไปพัฒนาท้องถิ่นและประเทศต่อไปจึงเป็นหน้าที่สำหรับทุกคนที่จะต้องดำเนินการในเรื่องนี้ให้เสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่กำหนด สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแดนสงวนแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลด่าน อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. 1.ด้านความยุติธรรม พบว่าโดยภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลด่าน อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก

สิ่งที่ควรปรับปรุง การประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างถูกต้องและยุติธรรม เจ้าหน้าที่ควรที่จะต้องมีหลักการบริหารจัดการ ถือเป็นหน้าที่ที่หน่วยงานองค์กรปกครองต้องยึดถือและนำมาปฏิบัติตามภาระหน้าที่ ดังต่อไปนี้

หลักนิติธรรม โดยปฏิบัติตามกฎ กติกา ระเบียบ ที่ใช้ในการบริหารงานท้องถิ่นที่บังคับใช้อย่างเคร่งครัด โดยยึดหลักความเป็นธรรม ความยุติธรรม คำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพและความเสมอภาคต่อผู้ประกอบการและประชาชนทุกคน โดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ, การจัดเก็บภาษีของทางเทศบาลมีความโปร่งใสไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนจากผู้ชำระภาษี เช่น การปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีซึ่งให้บริการอย่างมีระบบสะดวก ป้องกันสูญเสียเงินรายได้ เพื่อรักษาทรัพย์สินและผลประโยชน์ของทางราชการจัดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน และสามารถบริหารงบประมาณได้อย่างโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้, เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ชำระภาษีตามลำดับก่อนหลังเสมอ เช่น ผู้เสียภาษีต้องกรอบัตรคิว เพื่อความเป็นระเบียบลดปัญหาการแย่งคิว และความเหลื่อมล้ำของการบริการลดการร้องเรียนของผู้เสียภาษี และให้บริการด้วยความเสมอภาค

2. ด้านความแน่นอน พบว่าโดยภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

สิ่งที่ควรปรับปรุง มีการประชาสัมพันธ์ถึงระยะเวลาในการชำระภาษีให้ทราบเป็นการล่วงหน้า เพื่อสร้างความเข้าใจ การบอกกล่าวชี้แจงและเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลและกิจกรรมขององค์กรและหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว จะทำให้ประชาชนได้รับความเข้าใจภาระหน้าที่ขององค์กรและหน่วยงาน จะนำไปสู่ความร่วมมือและสนับสนุนต่อไป เช่น ประชาสัมพันธ์ถึงระยะเวลาในการชำระภาษี อัตราภาษี การแจ้งการประเมินภาษี การชำระและบทกำหนดโทษ, ข้อมูลในเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการชำระภาษีมีความชัดเจนอ่านแล้วทำให้เข้าใจได้ด้วยตนเอง เช่น มีเกณฑ์กำหนดภาษีไว้อย่างชัดเจนว่าบุคคลใดเข้าข่ายเป็นที่จะต้องเสียภาษีอากร, มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี เช่นทางเทศบาลได้มีการจัดอบรมประจำปีให้แก่พนักงานเพื่อให้เข้าใจถึงระบบงานและสามารถให้คำปรึกษาประชาชนได้และสามารถติดต่อขอคำแนะนำจากทางเทศบาลได้หลายช่องทาง

3. ด้านความสะดวก พบว่าโดยภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

สิ่งที่ควรปรับปรุง เจ้าหน้าที่ให้ความกระตือรือร้นในการให้บริการรับชำระภาษี เช่น ขณะให้บริการเจ้าหน้าที่ต้องมีความกระตือรือร้นเสมอ และเจ้าหน้าที่ต้องมีความพร้อมที่ต้องสนับสนุนการเร่งรัดการทำงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการของผู้ชำระภาษี, เทศบาลมีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาชำระภาษีอย่างเพียงพอ เช่น เทศบาลมีตู้กดน้ำดื่มที่สามารถกดได้ทั้งน้ำเย็น น้ำร้อน และมีแก้วกระดาษเพื่อรองรับผู้มาชำระ

ภานี ปลอดภัย คงทน และไม่รื้อร้าวช่วยลคปัญหาโลกร้อนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม, เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภานี ด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว บริหารจัดการเวลาได้คุ้มค่าในช่วงเวลาสั้น ๆ ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

4. ด้านความประหยัด พบว่าโดยภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภานีของเทศบาลสำโรงเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ มีการรับชำระภานีผ่านทางไปรษณีย์ ทำให้ผู้เสียภานี ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาชำระด้วยตนเอง เช่นการรับชำระภานีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภานีป้าย ผู้ที่ได้รับแบบประเมินภานีสามารถยื่นชำระได้ผ่านช่องทางไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โอน ธนาคารกรุงไทยทุกสาขา ทำให้ผู้ประกอบการและประชาชนสามารถประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้ามาชำระที่เทศบาล, ใช้วัสดุอุปกรณ์สำหรับงานการจัดเก็บรายได้ด้วยความประหยัดและคุ้มค่า ทางเทศบาลได้มีนโยบายไม่เรียกสำเนาเอกสาร ของผู้ประกอบการผู้ประกอบการและประชาชน เช่น ผู้ประกอบการและประชาชนสามารถยื่นแบบโดยใช้บัตรประชาชนใบเดียว, มีการออกหน่วยบริการรับชำระภานี ในพื้นที่เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้แก่ผู้เสียภานี เช่นมีการออกหน่วยให้บริการชำระภานี ภายในชุมชนในช่วงเวลาวันหยุดราชการ ด้วยโครงการเทศบาลเคลื่อนที่ เพื่อบริการประชาชนที่ไม่สามารถมาชำระในวันเวลาราชการได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภานีของเทศบาลสำโรงเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลนำไปพัฒนาการบริหารจัดเก็บภานีของเทศบาลสำโรงเหนือ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการต่อไป

2. ควรทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บรายได้ ในเขตพื้นที่อื่นๆด้วย เพื่อทำการเปรียบเทียบและพัฒนาการบริการให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2543). การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชาติชาย ศรีคงรักษ์ (2559) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภานีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

- ธีระพร อูวรรณโณ. (2529). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ประสิทธิ์ รัตนชวานนท์. (2543). การจัดการการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2563) ความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 งานวิจัย
- วัชรภรณ์ รัตติโชติ. (2556). การบริหารงานคลังของเทศบาลในจังหวัดพิจิตร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2548). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสำโรงเหนือประจำปี 2565
- Yamane, T. (1973). Statistics: an introductory analysis (3rd ed.). New York: Harper and Row.