

การเพิ่มช่องทางการสื่อสารแบบประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษีของ
เทศบาลเมืองลำสามแก้วอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ¹

Increasing communication channels for assessing land and building taxes
to taxpayers of Lamsamkeaw Municipality, Lumlukka District,
Pathum thani Province

ธนัชพร รุ่งโรจน์ ²

ดร.ศิริรักษ์ นิต์คนเอก ³

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระยุทธ พรพจน์ธนา ⁴

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาช่องทางการสื่อสารการส่งหนังสือประเมินที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษีของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของช่องทางการสื่อสารส่งหนังสือประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียในพื้นที่เทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี และเพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาของการสื่อสารส่งหนังสือประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษีในพื้นที่เทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ช่องทางการส่งหนังสือประเมินที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษีคือไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ พบว่าปัญหาและอุปสรรคจากข้อมูลชื่อ-ที่อยู่ไม่ถูกต้อง และผู้เสียภาษีไม่ได้ยอมรับหนังสือประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเวลาทำการ จึงนำไปสู่แนวทางในการเพิ่มช่องทางการสื่อสารส่งหนังสือประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการอำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้หมวดภาษีอากร ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

คำสำคัญ : ช่องทางการสื่อสาร, ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง, ผู้เสียภาษี

1 บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การเพิ่มช่องทางการสื่อสารแบบประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษีของเทศบาลเมืองลำสามแก้วอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

2 นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3 อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

4 ประธานกรรมการการสอบค้นคว้าอิสระ

Abstract

This research study the objective is to study the communication channels for sending land and building assessment letters to taxpayers of Lam Sam Kaeo Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province. Study the problems and obstacles of communication channels in sending land and building tax assessment letters to victims in the area of Lam Sam Kaeo Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province. and to propose solutions to the problem of communication by sending land and building tax assessment letters to taxpayers in the area of Lam Sam Kaeo Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province. The results of the study found that the method for sending land and building assessment letters to taxpayers is by registered mail. Found problems and obstacles from incorrect name-address information. and the taxpayer was not present to receive the land and building tax assessment letter during business hours. Therefore, leading to guidelines for increasing communication channels for sending land and building tax assessment letters. By bringing in information technology to help facilitate and increase efficiency in tax revenue collection Land and building tax.

Keywords: communication channels, land and building tax, taxpayers

บทนำ

เทศบาลเมืองลำสามแก้ว มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายสำคัญ 2 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ.2562 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นหน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนในพื้นที่ที่สุด มีหน้าที่อำนาจดูแลจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะในท้องท้องถิ่น มุ่งเน้นให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์สูงสุด ซึ่งการจัดทำบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมซึ่งถือได้ว่าเป็นอำนาจหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกิจกรรมเดียวกันนี้ยังเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของรัฐด้วยเช่นกัน (สมคิด เลิศไพฑูล, 2563, หน้า 47) โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดำเนินการหารายได้ของตนเอง รายได้ท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้ในการจัดบริการสาธารณะ โดยสามารถแบ่งประเภทรายได้ท้องถิ่น คือ (1) รายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บและแบ่งให้(ภาษีรัฐจัดสรร) (2) เงินอุดหนุน และ (3) รายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง โดยจะเน้นความสำคัญของรายได้ที่ท้องถิ่นจัดหาเองส่งเสริมหลักการพึ่งตนเองทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักอิสระทางการคลัง รายได้จากการจัดหารายได้เองของเทศบาล ประกอบด้วย รายได้ภาษีอากร รายได้ที่มีใช้ภาษีอากร (นฤมล แก้วสุก, 2564, หน้า 6) ซึ่งภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างก็เป็นรายได้หนึ่งที่เทศบาลเมืองลำสามแก้วจัดเก็บเอง เป็นรายได้สำคัญต่อเทศบาลเมืองลำสามแก้ว เนื่องจากชุมชนลำสามแก้วนั้น เป็นชุมชนเมือง มีความหลากหลายของสังคม มีอัตราการขยายตัวของชุมชนที่พักอาศัย บางส่วนเป็นเขตที่อยู่ชานเมืองกรุงเทพฯ ไป โดยรูปแบบการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างนั้น จะต้องมี การติดต่อสื่อสารกับผู้ที่จะต้องเสียภาษี เพื่อส่งหนังสือแจ้งแบบประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ในปัจจุบันขั้นตอนกระบวนการส่งแบบแจ้งประเมินได้กำหนดตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 (2562, หน้า 26) มาตรา 13 “การส่งคำสั่งเป็นหนังสือหนังสือแจ้งประเมินหรือหนังสืออื่น ให้เจ้าหน้าที่ส่งให้แก่ผู้เสียภาษีโดยตรง หรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ โดยส่งให้ ณ ภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ หรือสถานที่ทำการของบุคคลนั้นในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตกหรือในเวลาทำการของบุคคลนั้น ถ้าไม่พบผู้เสียภาษี ณ ภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่หรือสถานที่ทำการของผู้เสียภาษีจะส่งให้แก่ บุคคลใดซึ่งบรรลุนิติภาวะแล้ว และอยู่ ณ ภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่หรือสถานที่ทำการที่ปรากฏว่าเป็นของ ผู้เสียภาษีนั้นก็ได้” ในความเป็นจริงบุคคลเหล่านั้น ถึงจะมีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองลำสามแก้วจริงตามข้อมูลทะเบียนราษฎร แต่ก็มีผู้เสียภาษีบางท่านที่อาจจะมีย้ายไปพักอาศัยหรือทำงานที่อื่น หรือไปอาศัยหรือทำงานต่างประเทศ และยังมี การสอบถามในประเด็นดังกล่าวบนเมนูสายตรงสดผ่านเว็บไซต์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ปัจจุบันประเทศไทยได้เริ่มเข้าสู่สังคมแห่งยุคดิจิทัล ทำให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยของสังคมเมือง เริ่มให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีเพิ่มสูงขึ้น ระบบการใช้

เทคโนโลยีเริ่มเข้ามามีบทบาทต่อการพัฒนาของประเทศทุกภาคส่วน (อริชัย ชื่นอารมณ และธัญนันท์ บุญอยู่, 2563) การติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็ตามก็สามารถติดต่อสื่อสารได้ โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ โดยในยุคปัจจุบันได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวางไปทั่วโลก มีข่าวสารต่างๆ มากมายถ่ายทอดส่งไปผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่สะดวกและรวดเร็วด้วยระบบทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เข้ามามีบทบาทช่วยเพิ่มศักยภาพในการติดต่อสื่อสารโดยเฉพาะเทคโนโลยีที่อาศัยสื่อใหม่ ที่เข้ามาเป็นเสมือนทางเลือก นอกเหนือจากการสื่อสารในสื่อแบบเดิม (อภิขญา วิศาลศิริรักษ์, 2559) หากได้นำมินวัตกรรมการระบบเทคโนโลยี มาพัฒนาในรูปแบบการสื่อสารการประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษี อาจจะทำให้เทศบาล ลำสามแก้วสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดการตกหล่นของรายได้จากภาษีและการได้รับข่าวสารของผู้เสียภาษีที่ไม่ได้รับข้อมูลหนังสือการประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างลงได้

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาช่องทางการสื่อสารการส่งข้อมูลการประเมินไปยังผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในพื้นที่เทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ว่ามีกระบวนการอย่างไร
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของช่องทางการสื่อสารการส่งข้อมูลการประเมินไปยังผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในพื้นที่เทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ว่าเป็นอย่างไรร
- 3) เพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาของช่องทางการสื่อสารส่งข้อมูลการประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษีในพื้นที่เทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาทำวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการท้องถิ่นในกองคลัง ฝ่ายพัฒนารายได้ และบุคลากรที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีของสำนักงานเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี รวมจำนวน 9 คน และประชากรในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองลำสามแก้ว 66,198 คน (33,554 หลังคาเรือน) (กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ เทศบาลเมืองลำสามแก้ว, 2565, หน้า 1)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) จากวิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) เป็นเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ จำนวน 4 คน และวิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากประชาชนผู้เสียภาษีภายในเขตเทศบาลเมืองลำสามแก้ว จำนวน 2 คน
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา เทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เดือนตุลาคม-พฤศจิกายน 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้ทราบถึงช่องทางการสื่อสารการส่งข้อมูลการประเมินไปยังผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว
- 2) ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคจากช่องทางการสื่อสารการส่งข้อมูลการประเมินไปยังผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว
- 3) เพื่อเสนอแนวทางศึกษาช่องทางการสื่อสารที่สามารถนำไปเป็นข้อมูลและนำไปประยุกต์ใช้ในการสื่อสารการส่งข้อมูลการประเมินไปยังผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government Revenue) ส่วนใหญ่นั้นเป็นไปตามที่ได้บัญญัติไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฉบับต่างๆ ซึ่งในส่วนที่มาของรายได้ของเทศบาลเป็นไปตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 และรายได้ที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังจะกล่าวให้เห็นถึงแหล่งที่มาของรายได้ที่เทศบาลในปัจจุบันได้รับตามลักษณะของรายได้ดังต่อไปนี้ รายได้จากภาษีที่เทศบาลจัดเก็บเอง (1) ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คือ ภาษีรายปีที่เก็บ และคิดจากมูลค่าที่ดิน และสิ่งก่อสร้างที่ครอบครอง ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างนี้ถูกประกาศใช้เมื่อปี 2562 ซึ่งเป็นกฎหมายที่แทนที่ “ภาษีโรงเรือนและที่ดิน” กับ “ภาษีบำรุงท้องที่” (2) ภาษีป้าย ป้ายที่แสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ หรือโฆษณาการค้า หรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะได้แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น รายได้จากภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บเพิ่ม หรือภาษีที่ใช้ร่วมกับรัฐบาลเป็นการจัดเก็บภาษีที่เป็นอำนาจตามกฎหมายกำหนด ในทางปฏิบัติองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมสรรพากร เป็นผู้จัดเก็บโดยให้หักค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดเก็บ ในปัจจุบันภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บแทนที่สำคัญได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ รายได้จากภาษีที่รัฐบาลจัดสรรให้ หรือภาษีที่รัฐบาลแบ่งรายได้ให้ (โกวิท พวงงาม, 2550, หน้า 124)

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการสื่อสาร ไว้ดังนี้ West and Turner (2010, อ้างใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2556 หน้า 2) ให้ความหมายการสื่อสาร คือกระบวนการทางสังคมซึ่งปัจเจกชนใช้สัญลักษณ์ในการกำหนดและตีความหมายในสภาพแวดล้อมหนึ่งๆ

ประมะ สตะเวทิน (2537, อ้างใน นิติกร วิชขุมา และคณะ, 2566 หน้า 16) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร(Message) จากบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel)

1) ทฤษฎีการสื่อสารของลาสเวลล์ Lasswell (1948, อ้างถึงใน Chulapedia, 2554) อธิบายว่าทฤษฎีการสื่อสารลาสเวลล์ได้คิดผังการสื่อสาร พร้อมด้วยกระบวนการสื่อสารที่สอดคล้องกัน โดยในการสื่อสารนั้น จะต้องตอบคำถามต่อไปนี้ให้ได้คือ

ใคร → พูดอะไร → โดยช่องทางใด → ไปยังใคร → ด้วยผลอะไร

ในการที่จะจัดให้ส่งข้อมูลไปยังผู้เสียหายอย่างมีประสิทธิภาพดีนั้น สามารถนำสูตรของลาสเวลล์มาใช้ได้ เช่นเดียวกับการสื่อสารธรรมดา

2) แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โล (SMCR Model) เดวิด เค. เบอร์โล (1960, อ้างถึงใน วารักษ์ สุรัสวดีเรื่องชัย, 2558 หน้า 28) ได้พัฒนาแบบจำลอง SMCR ขึ้นมา เพื่ออธิบายให้เห็นถึงความซับซ้อนของกระบวนการสื่อสารซึ่งองค์ประกอบทางการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โล ประกอบด้วย

2.1. ผู้ส่ง (Source) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถในการเข้ารหัส (encode) เนื้อหาข่าวสาร มีเจตคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลในการสื่อสาร มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่ง และควรมีความสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้นให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานทางสังคม และวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย

2.2. ข้อมูลข่าวสาร (Message) เกี่ยวข้องทางด้านเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสาร

2.3. ช่องทางในการส่ง (Channel) หมายถึงการที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสารข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น

2.4. ผู้รับ (Receiver) ต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถใน “การถอดรหัสสาร” (decode)

แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

กัลยาณี แก้วเมือง และคณะ (2566, หน้า 78-79) ได้กล่าวว่า แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นแนวคิดที่เน้นใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผน และเป็นระบบจนสามารถพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์โดยลักษณะของบริการภาครัฐ หรือบริการสาธารณะจะไปอยู่ในรูปแบบดิจิทัล ที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ การปรับเปลี่ยน และยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

แนวความคิดการนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กร

อูราเพ็ญ ยิ้มประเสริฐ และรพีพร ตันจ้อย (2558, หน้า 258) ได้สรุปว่า ในการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ แต่ละแห่งต่างให้ความสำคัญกับการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในทุกระดับการบริหารจัดการสารสนเทศ ข้อมูลข่าวสารสามารถถูกส่งไปถึงบุคคลที่เหมาะสมในเวลาที่เหมาะสม จึงทำให้การตัดสินใจต่างๆ มาจากข้อมูลข่าวสารที่ดี เมื่อองค์กรนั้นๆ มีการเติบโตมากขึ้นระบบสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่หรือมีปริมาณมาก และการเข้าถึงข้อมูลก็เป็นไปอย่างรวดเร็วตลอดจนการประสานงานทุกภาคส่วนเป็นไปด้วยดีมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สุทธิศักดิ์ สลักคา (2551) ได้กล่าวว่า แนวความคิดการนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กรได้อธิบายว่าองค์กรโดยเฉพาะหน่วยงานราชการที่ต้องการเปลี่ยนแปลงจากการใช้การจัดการเอกสารด้วยมือมาเป็นการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการกำหนดแผนแม่บท และการวางแผนกลยุทธ์การนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานในองค์กรเพื่อให้เป็นที่ยอมรับและสามารถเปลี่ยนแปลงด้วยความเรียบร้อยหากไม่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบแล้วจะทำให้เกิดปัญหาโดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ที่จะต้องใช้งานและการสนับสนุนจากผู้บริหาร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิทธิพงศ์พร อุดมทรัพย์ และคณะ (2562, หน้า 63) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาแอปพลิเคชันข้อมูลข่าวสารและระบบส่งข้อความ แจ้งเตือนแบบพฤษภาคมบนสมาร์ตโฟนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ได้ออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันข้อมูลข่าวสารและส่งข้อมูลการแจ้งเตือนจาก google cloud messenger สู่อุปกรณ์สมาร์ตโฟนแอปพลิเคชันมีการแจ้งข่าวสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครไปยังนักศึกษาและ บุคลากร โดยอาศัยการทำงานของ google cloud messenger ทำให้แอปพลิเคชันสามารถแจ้งเตือนแบบส่งไปยัง อุปกรณ์สมาร์ตโฟนของผู้ใช้ได้เมื่อมีข่าวสารแจ้งไปยังผู้รับจะมีการแจ้งเตือนทันทีโดยไม่ต้องรอการร้องขอข้อมูล จากผู้ใช้จึงทำให้ไม่พลาดข่าวสาร ไม่มีค่าใช้จ่ายไม่จำกัดจำนวนผู้รับข่าวสาร พบว่าผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานอยู่ในระดับมาก

สุวิจักขณ์ วรรณทองดี และ ธัญนันท์ บุญอยู่ (2566, หน้า 209) ได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมการตั้งใจใช้บริการระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นของประชาชนในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร เมื่อประชาชนในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ที่ได้ใช้ระบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน Line Official Account เพื่อการชำระภาษีรายได้ท้องถิ่นและสามารถรับรู้ได้จากบุคคลในครอบครัวหรือการประชาสัมพันธ์ที่สามารถบอกได้ถึงความสะดวกต่อการใช้งาน มีความทันสมัยและมีคุณภาพในการให้บริการที่ดี ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการและนำไปสู่ความตั้งใจใช้

บริการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งคุณภาพการให้บริการที่มีการสร้างมาตรฐานอย่างเป็นระบบก็จะสามารถสร้างให้เกิดการใช้บริการเพิ่มสูงขึ้น คุณภาพการให้บริการที่สามารถประเมินได้จากความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการที่ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและก็มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความต้องการใช้บริการที่สูงขึ้นได้เช่นกัน

เอกสารราชการที่เกี่ยวข้อง

หนังสือสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ที่ นร 1200/30 ลงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 เรื่อง “การออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัล” เสนอคณะรัฐมนตรี และมีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2562 มีใจความที่เกี่ยวข้อง คือ เห็นชอบในหลักการออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัล โดยพิจารณาให้มีการนำร่องในภารกิจของหน่วยงานที่มีผลกระทบต่อประชาชน ผู้ประกอบการ และนักลงทุนเป็นสำคัญ หากหน่วยงานไหนไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขระเบียบเพื่อการรองรับการดำเนินการผ่านระบบดิจิทัลได้ภายในปี พ.ศ. 2562 หรือไม่สามารถพัฒนางานบริการให้เป็นระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) หรือยกเลิกการใช้กระดาษได้ภายในปี พ.ศ. 2563 ตลอดจนในกรณีที่มีปัญหาในทางปฏิบัติให้หน่วยงานให้หน่วยงานดังกล่าวเร่งประสานงานกับสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อพิจารณาขยายระยะเวลาการดำเนินการเป็นรายการโดยจัดลำดับตามความสำคัญ เร่งด่วน และความพร้อมของหน่วยงาน รวมถึงระยะเวลาที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จด้วย ให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลัก ร่วมกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับความเห็นของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็น ความพร้อมของหน่วยงานในการออกเอกสารผ่านระบบดิจิทัล เช่น ความพร้อมของระบบอินเทอร์เน็ต การบูรณาการร่วมกันเพื่อการพัฒนาระบบและการเชื่อมโยงข้อมูล และความปลอดภัยทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปพิจารณาให้ได้ข้อยุติและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) หรือยกเลิกการใช้กระดาษได้ภายในปี พ.ศ. 2563 ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและชักชวนความเข้าใจกับบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้การพัฒนาบริการภาครัฐให้เป็นระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์และการออกเอกสารของทางราชการผ่านระบบดิจิทัลมีมาตรฐานในการดำเนินงานในแนวทางเดียวกันและเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ [ก.พ.ร.], 28 กุมภาพันธ์ 2562)

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิด้วยตนเอง 2 วิธี คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) และเก็บรวบรวมโดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (In- depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-Structured interview)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) ผู้ทำวิจัยกำหนดวิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง (purposive sampling) แบ่งตามการทำหน้าที่จัดเก็บรายได้ตามโครงสร้างของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ที่มีความเกี่ยวข้องในการดำเนินการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง รวมจำนวน 4 คน และการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากประชาชนผู้เสียภาษีภายในเขตเทศบาลเมืองลำสามแก้ว จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in- depth interview) จำนวน 2 ชุด

ชุดที่ 1 สำหรับสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 กระบวนการส่งแบบประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่เทศบาลเมืองลำสามแก้วไปยังผู้เสียภาษี

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่เกิดขึ้นในการส่งแบบประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษี

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษี

ชุดที่ 2 สำหรับสัมภาษณ์ประชาชนผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลเมืองลำสามแก้ว แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ปัญหาจากการรับหนังสือแบบประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจากเทศบาลเมืองลำสามแก้ว

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางการสื่อสารข้อมูลการประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษี

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) ถอดบทสัมภาษณ์และสรุปประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่เกี่ยวข้อง และประชาชนผู้เสียภาษี
- 2) ศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมผ่านบทความวิชาการ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและถูกต้อง
- 3) วิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลเชิงคุณภาพ แล้วนำเสนอเขียนรายงานให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แนะนำเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานวิจัยให้มีประสิทธิภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างพบว่า ช่องทางการสื่อสารประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษีต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 และประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การดำเนินการตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 นั้นคือ การส่งแบบไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

ตอนที่ 1 ช่องทางการสื่อสารประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษีของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ประเด็นคำถาม	กลุ่มเจ้าหน้าที่เทศบาล	ประชาชน
ช่องทางการสื่อสารประเมิน	- กระบวนการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ	-
ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไป	ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562	
ยังผู้เสียภาษีของเทศบาล	- ไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ	
เมืองลำสามแก้ว อำเภอ		
ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เทศบาลเมืองลำสามแก้ว และประชาชนในเขตเทศบาลเมืองลำสามแก้ว เทศบาลเมืองลำสามแก้วได้แจ้งประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นแบบไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ซึ่งจะต้องมีชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ของผู้เสียภาษีที่ชัดเจน บางทีข้อมูลที่เทศบาลเมืองลำสามแก้วมีก็ไม่ตรงกับข้อมูลจริง และด้วยความที่เป็นการส่งแบบไปรษณีย์ลงทะเบียน นายไปรษณีย์จะต้องส่งถึงมือผู้รับหนังสือ ซึ่งผู้รับหนังสือบางคนก็อยู่รับบ้างไม่อยู่รับบ้าง ทำให้ผู้เสียภาษีไม่สามารถทราบและ

มาชำระได้ หนังสือก็ถูกตีคืนกลับเทศบาล ผู้เสียภาษีก็ไม่สามารถอยู่รับหนังสือแบบประเมินฯ จากไปรษณีย์ได้ทุก
ช่วงเวลาทำการ

ตอนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคของช่องทางการสื่อสารประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษีของ
เทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ประเด็นคำถาม	กลุ่มเจ้าหน้าที่เทศบาล	ประชาชน
ปัญหาและอุปสรรคของช่อง ทางการสื่อสารประเมินภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้ เสียภาษีของเทศบาลเมืองลำ สามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี	- ลักษณะการจัดส่งหนังสือแจ้งประเมิน ภาษีที่ดินแล้วสิ่งปลูกสร้างที่ต้องส่งแบบ ไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ถูกตี กลับคืน - ข้อมูลชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ ไม่ตรงกับ ฐานข้อมูล	- ข้อมูลชื่อ-นามสกุล และที่ อยู่ไม่ตรงกับข้อมูลจริง - ไม่สามารถอยู่รอรับ หนังสือที่บ้านได้ตลอด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่ง
ปลูกสร้าง และประชาชนในพื้นที่ ผู้วิจัยสามารถสรุปเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร
ประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษีของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
โดยแบ่งข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองลำสามแก้ว และข้อเสนอแนะจากประชาชน

3.1 ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองลำสามแก้ว เสนอเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมา
ใช้ในกระบวนการสื่อสารประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง นอกเหนือจากที่เทศบาลเมืองลำสามแก้วส่งแบบ
ประเมินภาษี ฯ ในรูปแบบไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ต้องการให้มีบริการสื่อสารส่งคอมออนไลน์ มาช่วยเพิ่มช่อง
ทางการสื่อสารการแจ้งประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการส่ง-รับข้อมูล
ระหว่างเทศบาลเมืองลำสามแก้วกับผู้เสียภาษี ลดจำนวนหนังสือถูกตีกลับ เพิ่มรายได้จากภาษีที่ดินและสิ่งปลูก
สร้างให้เทศบาล

3.2 ข้อเสนอแนะประชาชน ให้เพิ่มแพลตฟอร์มของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว แจ้งข้อมูลผ่าน
อินเทอร์เน็ต เพื่อความสะดวกในการรับข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง สำหรับผู้เสีย
ภาษีที่ไม่ได้อยู่รอรับหนังสือที่บ้าน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มช่องทางการสื่อสารประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษีของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ประเด็นคำถาม	กลุ่มเจ้าหน้าที่เทศบาล	ประชาชน
ข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร	- การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเพิ่มช่องทางการส่งแบบแจ้งประเมิน	เทศบาลลำสามแก้วควรสร้างแพลตฟอร์มออนไลน์
ประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษีของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว	ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อเพิ่มรายได้จากหมายภาษีอากรให้กับเทศบาล	เพื่อแจ้งข้อมูลการประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี	ฯ	เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี
	- หนังสือจาก กพร. “การออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัล”	

สรุปผลการวิจัยและการอภิปราย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การเพิ่มช่องทางการสื่อสารประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษีของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยและเชื่อมโยงความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ช่องทางการสื่อสารประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษีของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ผู้วิจัยพบว่า ช่องทางการสื่อสารประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นดำเนินการไปตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 และประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การดำเนินการตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดหนดพอส่งเชป 6 ขั้นตอน 1) ผู้บริหารแต่งตั้งพนักงานสำรวจ พนักงานประเมิน และพนักงานเก็บภาษี 2) สำรวจที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่อยู่ภายในเขตอปท. 3) จัดทำบัญชีรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 4) กรมธนารักษ์หรือสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ส่งบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้อปท.5) อปท.ประกาศราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อัตราภาษีที่จัดเก็บ และรายละเอียดอื่นที่จำเป็น และ 6) แจ้งประเมินภาษีให้แก่ผู้เสียภาษีทราบ และเป็นไปตามแนวคิดรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 และรายได้ที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (โกวิท พวงงาม, 2550, หน้า 124) ซึ่งกำหนดที่มาของรายได้จากภาษีอากร คือ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง นั่นเอง

ตอนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคต่อการสื่อสารประเพณีภาษาที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษีของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ผู้วิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคต่อการสื่อสารประเพณีภาษาที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษีของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เป็นปัญหาที่เกิดจากการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 มาตรา 13 และประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การดำเนินการตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ข้อ 6 กำหนดให้ “การส่งคำสั่งเป็นหนังสือ หนังสือแจ้งการประเมินหรือหนังสืออื่น ให้เจ้าหน้าที่ส่งให้แก่ผู้เสียภาษีโดยตรง หรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ” ในการปฏิบัติจริงของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง การที่ต้องส่งไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับจะต้องมีชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ของผู้เสียภาษีที่ตรงกับข้อมูลจริง แต่บางครั้งข้อมูลที่เทศบาลมีจากการให้ข้อมูลของผู้เสียภาษีไม่ตรงกับข้อมูลจริง ทำให้การส่งหนังสือประเมินภาษีฯ ถูกตีกลับคืนมาทำให้เทศบาลไม่สามารถส่งหนังสือแบบประเมินภาษีฯ ไปถึงผู้เสียภาษีได้

ข้อคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาและอุปสรรคต่อการสื่อสารประเพณีภาษาที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษีของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า เนื่องจากเทศบาลมีช่องทางการส่งหนังสือแบบประเมินภาษีฯ เพียงช่องทางเดียวนั้นคือ การส่งแบบไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ผู้รับจะต้องอยู่รอรับหนังสือ ฯ จากนายไปรษณีย์ แต่ผู้รับหรือผู้เสียภาษีไม่สามารถอยู่รอรับหนังสือ ฯ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับสอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสารของลาสเวลล์ Lasswell (1948, อ้างถึงใน Chulapedia, 2554) ประกอบด้วย 1) ใครเป็นผู้สื่อสาร 2) พูดอะไร 3) พูดด้วยวิธีช่องทางใด 4) ส่งไปให้ใคร 5) ได้ผลอย่างไร และทฤษฎีแบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล (1960, อ้างถึงใน วรารักษ์ สุรสิทธิ์เรื่องชัย, 2558 หน้า 28) ประกอบด้วย 1) ผู้ส่งสาร 2) ข้อมูลข่าวสาร 3) ช่องทางในการสื่อสาร และ 4) ผู้รับสาร ซึ่งถ้าองค์ประกอบเหล่านี้ครบจะอาจจะไม่ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการสื่อสารได้ แต่จากการศึกษาในข้อมูลของเทศบาล ชื่อผู้รับมีข้อมูลผิดพลาด ส่วนในผู้รับ (ผู้เสียภาษี) และช่องทางการสื่อสารเพียงช่องทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ บางที่ผู้เสียภาษีไม่สามารถที่จะอยู่รับหนังสือ ฯ ในช่วงเวลาทำการได้

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มช่องทางการสื่อสารประเพณีภาษาที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษีของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ผู้วิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มช่องทางการสื่อสารประเพณีภาษาที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษีของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สอดคล้องกับแนวคิดของลาสเวลล์ Lasswell (1948, อ้างถึงใน Chulapedia, 2554) อธิบายกระบวนการสื่อสารที่สอดคล้องกัน ในการที่จะจัดให้

ส่งข้อมูลไปยังผู้เสียภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำสูตรของลาสเวลล์มาใช้ได้เช่นเดียวกับการสื่อสารธรรมดา คือ 1) ใคร เป็นผู้ส่งหรือผู้ทำการสื่อสาร เทศบาลเมืองลำสามแก้วก็เช่นเดียวกัน ย่อมเป็นการส่งหนังสือระหว่างเจ้าหน้าที่เทศบาลแจ้งประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างกับผู้เสียภาษี 2) พูดยอะไร ด้วยวัตถุประสงค์อะไร เป็นการให้ข้อมูลหนังสือประเมินภาษี ฯ โดยที่เจ้าหน้าที่จัดเก็บจะต้องสื่อสารเรื่องการแจ้งประเมินภาษี ฯ เพื่อจะดำเนินการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และคาดว่าจะได้รับการตอบสนองจากผู้เสียภาษี คือ ผู้เสียภาษีชำระภาษี 3) โดยใช่วิธีการและช่องทางใด ถ้าเป็นในการสื่อสารการส่งหนังสือประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เจ้าหน้าที่จัดเก็บอาจจะส่งข้อมูลการประเมินโดยรูปแบบช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อช่วยในการส่งหนังสือประเมินไปให้ผู้เสียภาษีรับและเข้าใจได้อย่างถูกต้อง 4) ส่งไปยังใคร ในสถานการณ์อะไร เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีจัดส่งหนังสือประเมินเพื่อให้ผู้เสียภาษีทราบราคาประเมิน เพื่อให้มาติดต่อชำระภาษี ในช่วงที่มีการเก็บภาษี 5) ได้ผลอย่างไรในปัจจุบันและอนาคต การส่งหนังสือแบบประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างนั้น เพื่อให้ผู้เสียภาษีรับทราบราคาประเมินภาษี ฯ ของตนเอง และมาติดต่อเทศบาลเพื่อชำระภาษี

เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองลำสามแก้ว เสนอเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการสื่อสารประเมินภาษีที่ดินและปลูกสร้าง นอกเหนือจากที่เทศบาลเมืองลำสามแก้วส่งแบบประเมินภาษี ฯ ในรูปแบบไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ให้หรือบริการสื่อสังคมออนไลน์ มาช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารการแจ้งประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการส่ง-รับข้อมูลระหว่างเทศบาลเมืองลำสามแก้วกับผู้เสียภาษี ลดจำนวนหนังสือถูกตีกลับ เพิ่มรายได้จากภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้เทศบาล ฯ สอดคล้องกับแนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (กัลยาณี แก้วเมือง และคณะ 2566, หน้า 78-79) 1) การปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพ 2) การสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ 3) การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ และ 4) การจัดให้มีบริการอัจฉริยะ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดการนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กร ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานเอกสารนั้น ต้องมีการกำหนดแผนในการบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาโดยการยอมรับของทั้งองค์กร (สุทธิศักดิ์ สลักคา, 2551) และเอกสารหรือข้อมูลข่าวสารนั้นต้องมีความน่าเชื่อถือ ถูกส่งไปถึงบุคคลที่เหมาะสม เวลาที่เหมาะสม (อุราพิชญ์ ยิ้มประเสริฐ และรพีพร ต้นจ้อย 2558, หน้า 258) และการเข้าถึงข้อมูลก็เป็นไปอย่างรวดเร็ว เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการระบบจัดส่งเอกสารหรือข้อมูลข่าวสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะประชาชน ต้องการให้เพิ่มแพลตฟอร์มของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว แจ้งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อความสะดวกในการรับข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง สำหรับผู้เสียภาษีที่ไม่สามารถอยู่รอรับหนังสือที่บ้านได้ในช่วงเวลาทำการ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

เพื่อให้การศึกษาวิจัย เรื่อง การเพิ่มช่องทางการสื่อสารประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษี ของเทศบาลเมืองลำสามแก้ว อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สามารถพัฒนาและนำไปสู่การปฏิบัติได้ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรปรับปรุงแก้ไขกระบวนการปฏิบัติพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการส่งหนังสือแจ้งแบบประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ที่กำหนดให้ต้องส่งผ่านไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับเท่านั้น ควรหาช่องทางอำนวยความสะดวกในการจัดส่งหนังสือแจ้งประเมินภาษี ๗ ผ่านเทคโนโลยีในปัจจุบัน เมื่อการสื่อสารสามารถทำได้ง่ายขึ้น ก็จะทำให้ผู้เสียภาษีสามารถรับหนังสือแจ้งประเมินภาษี ๗ และมาดำเนินการติดต่อชำระภาษี เทศบาลก็จะจัดเก็บรายได้ได้มากขึ้น

2. ควรให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการสื่อสาร ส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือแจ้งประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ว่าจะสามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้เสียภาษีได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารการส่งแบบประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษี ในเชิงนโยบายเพื่อให้เห็นภาพรวมของปัญหาในระดับประเทศ เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงกฎหมายต่อไป

2. ควรทำการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรในเชิงเปรียบเทียบทางสถิติในประเด็นการการส่งแบบประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไปยังผู้เสียภาษี ถึงจำนวนการถูกตักกลับของหนังสือประเมินที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส.เอเชียเพรส (1989) จำกัด.
- คณาธิป ไกยชน. (2565). *ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง*. ร้อยเรื่อง...เมืองไทย. ค้นเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2566, จาก <https://dl.parliament.go.th/backoffice/viewer2300/web/viewer.php>.
- เทศบาลเมืองลำสามแก้ว. (2565). *แผนพัฒนาท้องถิ่น*. ปทุมธานี: กองยุทธศาสตร์และ งบประมาณ เทศบาลเมืองลำสามแก้ว.
- นฤมล แก้วสุก. (2564). รายงานวิเคราะห์รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ:สำนักงานการพิมพ์ สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- นิติกร วิชชума ประยูร แสงใส และศิริโรจน์ ประศรี. (2566). พุทธวิธีการใช้ภาษาการสื่อสาร. *วารสารเสถียรวิทย์ปริทัศน์*, 3(1), 14-23.
- พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562. (2562, 12 มีนาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 136 ตอนที่ 30 ก. หน้า 21-51.
- ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การดำเนินการตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562. (2562, 16 กันยายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 136 ตอนที่พิเศษ 231 ง. หน้า 5-9.
- วรวารักษ์ สุรสิทธิ์เรืองชัย. (2558). *การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา*. ค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมคิด เลิศไพฑูล. (2563). *กฎหมายการปกครองท้องถิ่น* [เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์]. สาขาการปกครองท้องถิ่น, กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกับสถาบันการศึกษา.
- อุราเพ็ญ ยิ้มประเสริฐ และ รพีพร ต้นจ้อย. (2558). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ สำหรับการบริหารสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นการศึกษาอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 7(พิเศษ), 253-260.
- สิทธิพงศ์ พรอุดมทรัพย์, วาสนา เสนาะ, รณกร รัตนธรรมมา และนวิน ครุฑทวีร์. (2562). การพัฒนาแอปพลิเคชันข้อมูลข่าวสารและระบบส่งข้อความแจ้งเตือนแบบพฤษภาคมบนสมาร์ตโฟนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 13(1), 51-65.
- สุทธิศักดิ์ สลักคำ. (2551). *การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์*. ค้นเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2566, จาก <http://web.schq.mi.th/~suttisak/html/dm.html>.

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2556). *ทฤษฎีการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ระเบียงทอง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). หนังสือสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ที่
นร 1200/30 ลงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 เรื่อง การออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบ
ดิจิทัล. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

ศศิวัฒน์ จันทวงศ์.(2557). *โครงการประชาสัมพันธ์การปฏิรูประบบราชการ: ปัญหาของ การบริหารระบบ
ราชการไทย*. ค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2566, จาก <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>.

รัชนิกร กล่อมเกลี้ยง และธัญนันท์ บุญอยู่. (2564). *ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของ
ลูกค้าที่ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารรัฐวิสาหกิจในพื้นที่จังหวัดนครปฐม. วารสารศิลป
ศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ.4(2), 647-657.*

Chulapedia. (2554). *แบบจำลองการสื่อสารของลาสแวลล์*. ค้นเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2566, จาก
<http://www.chulapedia.chula.ac.th/index.php?title=แบบจำลองการสื่อสารของลาสแวลล์>.