

การศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
THE STUDY OF EFFICIENCY DEVELOPMENT GUIDELINES IN REVENUE
COLLECTION OF BANPAO SUB - DISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION, KASET SOMBUN DISTRICT, CHAIYAPHUM PROVINCE

อัญชญา รักชาธรรม¹
รัชดาภรณ์ เบลูจวัฒนานนท์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชน จำนวน 350 คน โดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติพื้นฐาน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจุบันการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้ายังขาดประสิทธิภาพ โดยมีปัญหา อุปสรรคคือ การขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ขาดเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการชำระภาษี แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ คือ การจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถให้เพียงพอต่อปริมาณงานและมีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ การปรับลดขั้นตอนในการทำงาน การขยายเวลาให้บริการและออกบริการนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้และตระหนักถึงความสำคัญของการชำระภาษี การปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน การติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนการจัดเก็บรายได้เป็นประจำ

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา การจัดเก็บรายได้ ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้

Abstract

The purposes of this study are to examine the current situation, problems and obstacles in revenue collection and to develop the guidelines for improving revenue collection of Ban Pao Sub-district Administrative Organization, Kaset Sombun District, Chaiyaphum Province. The researcher has used a questionnaire to collect data from 350 people who came to use the income tax payment service and analyze quantitative data with statistics, percentages, averages and standard deviation. The results have revealed that the revenue collection is ineffective due to the lack of knowledgeable and proficient personnel in the field of revenue collection, inadequate equipment and technology, and limited knowledge and understanding of tax payment. The development guidelines for improving revenue collection include allocating knowledgeable and experienced personnel according to the proportional need, providing current personnel with regular trainings, decreasing service line steps, increasing service hours, and providing off-site service in different locations. In addition, it is necessary to promote knowledge and understanding of tax payment to the people, so that they realize how important it is for them to pay tax. At the same time, updating tax maps and property records helps make the revenue collection process accurate and fast, while a regular follow-up and evaluation of the revenue collection plans is also needed.

Keywords: Development Guidelines, Revenue Collection, Efficiency of Revenue

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นส่วนราชการแบบท้องถิ่น ที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีภารกิจหน้าที่เพื่อตอบสนองการบริการขั้นพื้นฐานของรัฐให้กับประชาชนในท้องถิ่น ตามแนวคิดของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย คือ เป็นของประชาชน โดยประชาชน เพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภารกิจทั้งหมดจะดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้จะต้องมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการบริหารจัดการและเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แหล่งรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลได้จากภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ที่จัดเก็บ ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ที่จัดเก็บรายได้ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนันที่เก็บเพิ่มขึ้น ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา และภาษีสรรพสามิต ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน[1]

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีรายได้ที่จัดเก็บเองเป็นสัดส่วนที่น้อยมากเมื่อเทียบกับรายได้ที่รัฐบาลจัดสรรให้ การบริหารจัดการภารกิจตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่าต้องพึ่งพางบประมาณจากรัฐบาลกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีรายได้ทั้งสิ้นจำนวน 18,988,968.67 บาท แบ่งเป็น จากเงินอุดหนุนทั่วไปจากรัฐบาล จำนวน 6,276,461 บาท รายได้จากภาษีที่จัดเก็บเอง จำนวน 333,098.38 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 1.76 ของรายได้ทั้งหมด และรายได้จากภาษีที่รัฐบาลจัดสรรให้ จำนวน 12,379,409.29 บาท โดยเมื่อเทียบสัดส่วนระหว่างรายได้ที่จัดเก็บเองกับรายได้จากภาษีที่รัฐบาลจัดสรรให้แล้วรายได้ที่จัดเก็บเองคิดเป็นร้อยละ 2.69 ของรายได้ที่รัฐบาลจัดสรรให้[2] ด้วยเหตุนี้ในฐานะที่ผู้ศึกษาปฏิบัติงานอยู่ในกองคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่าจึงมีความสนใจศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ให้มีประสิทธิภาพผลเพิ่มมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเฉพาะรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ในส่วนที่จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอย โดยทำการศึกษาระหว่าง เดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน 2558

1. **กรอบแนวคิดในการศึกษา** ผู้ศึกษาศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ใน 3 ด้าน คือ ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก ด้าน

ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บรายได้ และด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ชำระภาษี โดยใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ [3] และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ [4]และทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ใน 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะของกฎหมายภาษีอากร ด้านโครงสร้างภาษีอากร ด้านพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร และด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร โดยใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากร [5]และแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดหารายได้ของท้องถิ่น[6]

2. **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการด้านการชำระภาษีที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า จำนวน 2,919 คนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการการชำระภาษีต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน ตามทฤษฎีของ R.V.Krejcie และ D.W.Motgan โดยใช้วิธีการเก็บกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

3. **เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ** เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือแบบสอบถามทดสอบแบบสอบถามจำนวน30ชุด กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มประชากรเป้าหมายแต่มีความคล้ายคลึงกันเพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbachalpha Coefficient) เท่ากับ 0.852 ซึ่งแปลได้ว่ามีความเชื่อมั่นในระดับที่สามารถนำไปใช้ได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้โดยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อระดมสมอง (Brain Storming) จากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า เพื่อวิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค รวมทั้งแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการชำระภาษี ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า และตามหมู่บ้านต่างๆ ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่าเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการกรอกข้อมูลแล้วนำมาทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้โปรแกรม Statistic Package for the Social Sciences หรือ SPSS version 19 เพื่อหาค่าสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผลการศึกษา

1. สภาพปัจจุบันของการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ชำระภาษี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดเก็บภาษีมีความเป็นธรรม และการจัดเก็บภาษีมีความเสมอภาคกับผู้เสียภาษีทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ และสุดท้ายด้านประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงและแนะนำให้ความรู้เรื่องการชำระภาษีต่าง ๆ ได้ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการจัดเก็บรายได้ความพึงพอใจใน

ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางแสดงว่าการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

2. ปัญหา อุปสรรคในการการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก คือเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ล้าสมัยไม่มีประสิทธิภาพ และไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ช่องทางการบริการที่น้อยเกินไป รวมถึงลำดับขั้นตอนในการให้บริการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ

ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ชำระภาษี คืออบต. มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนมีความรู้เรื่องการชำระภาษีน้อย ประชาชนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการชำระภาษี รวมทั้งไม่มีมาตรการจูงใจเพื่อให้ประชาชนมาชำระภาษี

ด้านประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บรายได้ คือการขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในเรื่องการจัดเก็บรายได้ ทำให้เกิดความล่าช้าและมีข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง

3. แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบบสอบถามพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ด้านโครงสร้างภาษีอากร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ โครงสร้างภาษีมีการปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน และอัตราภาษีแต่ละประเภทมีความเป็นธรรมต่อผู้ชำระภาษี อยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะของกฎหมายภาษีอากร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ กฎหมายระเบียบและคำสั่งในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้มีความชัดเจน อยู่ในระดับมากด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้นำหรือผู้บริหารท้องถิ่น เป็นตัวอย่างในการชำระภาษีตามระยะเวลาที่กำหนดด้านพนักงานผู้จัดเก็บภาษี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานผู้จัดเก็บภาษีมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายภาษีอากรเป็นอย่างดี และพนักงานผู้จัดเก็บภาษีมีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก แสดงว่าประชาชนมีความเห็นว่าปัจจัยทั้ง 4 ด้านมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ โดยเฉพาะด้านความรู้ความสามารถของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี ซึ่งแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้จากการระดมสมองจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ เป็นดังนี้

ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก คือการปรับลดขั้นตอนในการทำงาน มีการมอบอำนาจในการปฏิบัติงานเพื่อลดภาระงานที่ยุ่งยากลง การขยายเวลาให้บริการในวันหยุด และช่วงพักกลางวัน การออกบริการนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษี การจัดทำผังแสดงขั้นตอนและวิธีการชำระภาษีให้ชัดเจน การปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน เพราะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว

ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ชำระภาษี คือการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการเสียภาษีมีโครงการให้ความรู้เรื่องภาษีและอัตราการจัดเก็บภาษีประเภทต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในการชำระภาษีที่ถูกต้อง รวมทั้งมีมาตรการจูงใจในการชำระภาษี

ด้านประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บรายได้ คือการกำหนดกรอบอัตราค่าล้างและสรรหาเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้เพียงพอกับปริมาณงาน รวมทั้งจัดฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ มีการติดตามตรวจสอบการจัดเก็บรายได้และรายงานความก้าวหน้าให้ผู้บริหารทราบอยู่เสมอ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขในประเด็นปัญหา

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

1. สรุป

ผลการศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนทั้ง 3 ด้าน คือด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ชำระภาษี และด้านประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บรายได้อยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าปัจจุบันการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ยังขาดประสิทธิภาพ ซึ่งปัญหา อุปสรรค คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ไม่มีความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในเรื่องการจัดเก็บรายได้ ทำให้เกิดความล่าช้าและมีข้อผิดพลาดบ่อยครั้งการขาดเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ ช่องทางการบริการที่น้อยเกินไป รวมถึงลำดับขั้นตอนในการให้บริการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ และอบต. มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนมีความรู้เรื่องการชำระภาษีน้อย ประชาชนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการชำระภาษี รวมทั้งไม่มีมาตรการจูงใจเพื่อให้ประชาชนมาชำระภาษี แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่าคือการกำหนดกรอบอัตราค่าล้างและสรรหาเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้เพียงพอกับปริมาณงาน รวมทั้งจัดฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ การปรับลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อลดภาระงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อน การขยายเวลาให้บริการในวันหยุด และช่วงพักกลางวัน การออกบริการนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษี การจัดทำผังแสดงขั้นตอนและวิธีการชำระภาษีให้ชัดเจน การปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน มีการติดตามตรวจสอบการจัดเก็บรายได้และรายงานความก้าวหน้าให้ผู้บริหารทราบอยู่เสมอ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขในประเด็นปัญหา รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการเสียภาษีมีโครงการให้ความรู้เรื่องภาษีและอัตราการจัดเก็บภาษีประเภทต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในการชำระภาษีที่ถูกต้อง รวมทั้งมีมาตรการจูงใจในการชำระภาษี

2. อภิปรายผลการศึกษาจากผลการศึกษาที่มีประเด็นที่น่าสนใจซึ่งควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 3 ด้าน แสดงว่า การให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่าในปัจจุบันยังขาดประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่าต้องปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้การจัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับซัชชัช ศิริมณี [7] ซึ่งกล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลพันท้ายนรสิงห์ โดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่มาขอใช้บริการ มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน แสดงว่าประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมาด้วยความเต็มใจ และมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลพันท้ายนรสิงห์ มียอดรายได้เพิ่มขึ้นและยอดลูกหนี้ก็จะลดลงตามลำดับ

ปัญหา อุปสรรคในการจัดเก็บรายได้รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า ในด้านการบริการ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ด้อยประสิทธิภาพและไม่เพียงพอต่อการให้บริการ การมีช่องทางการให้บริการที่น้อย

และขั้นตอนที่ยุงยาก ซับซ้อน ด้านประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บรายได้ คือ ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ชำระภาษี คือ การขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า ต้องปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการทั้ง 3 ด้านให้มากขึ้น โดยเฉพาะด้านประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้าไม่มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่รับผิดชอบงานด้านการจัดเก็บรายได้โดยตรง ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความสามารถในการจัดเก็บภาษีและมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับ เจ๊ะไพเราะ สาอิ [8] ซึ่งกล่าวว่า ปัญหาอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้ด้านบุคลากร คือ เจ้าหน้าที่ยังขาดความชำนาญและประสบการณ์ในการจัดเก็บภาษี ขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบฯ หนังสือสั่งการของกระทรวงมหาดไทย

ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ด้านโครงสร้างภาษีอากร อยู่ในระดับปานกลางโดยโครงสร้างภาษีมีการปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน และอัตราภาษีแต่ละประเภทมีความเป็นธรรมต่อผู้ชำระภาษี อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าโครงสร้างภาษีอากรที่มีการปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบันและอัตราภาษีที่มีความเป็นธรรมต่อผู้ชำระภาษีมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ด้านลักษณะของกฎหมายภาษีอากร อยู่ในระดับปานกลาง โดยกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้มีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก แสดงว่าลักษณะของกฎหมายภาษีอากรมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ซึ่งสอดคล้องกับ วาสนา ขอนทอง [9] ซึ่งกล่าวว่าปัจจัยด้านลักษณะของกฎหมายภาษีอากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดกำแพงเพชรด้านพนักงานผู้จัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางแสดงว่าความรู้ ความสามารถของพนักงานผู้จัดเก็บรายได้มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ซึ่งสอดคล้องกับสวารัตน์ เสวตะพุกกะ [10] ซึ่งกล่าวว่า ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี ได้แก่ การที่เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีควรมีการเข้ารับการฝึกอบรมเพราะจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในด้านการจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น สามารถให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องการชำระภาษีได้ ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร อยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ซึ่งสอดคล้องกับนฤมล เจริญเจริญ [11] ซึ่งกล่าวว่า จากการศึกษาพบว่าความคิดเห็นต่อบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรอยู่ในระดับน้อย โดยพบว่า ประชาชนมีความเห็นว่า อบต. จัดส่งเจ้าหน้าที่ออกมาให้ความรู้ในเรื่องจัดเก็บภาษีน้อยมาก แสดงให้เห็นว่า อบต. หน้าที่ประจำยังขาดบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี อบต. หน้าที่ประจำ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า

3.1.1 การกำหนดกรอบอัตรากำลังและสรรหาเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้เพียงพอกับปริมาณงาน รวมทั้งจัดฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอย่างสม่ำเสมอ

3.1.2 การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนชนมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการเสียภาษีโดยจัดทำโครงการให้ความรู้เรื่องภาษีและอัตราการจัดเก็บภาษีต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนตรงกัน

3.1.3 การขยายเวลาการให้บริการในวันหยุด และช่วงพักกลางวัน การออกบริการนอกสถานที่เพื่อช่วยให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้ง่าย และเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์การจัดเก็บรายได้อีกทางหนึ่ง

3.1.4 การปรับลดขั้นตอนในการทำงาน ลดภาระงานที่ย่างยากซับซ้อน รวมทั้งการปรับปรุงผังขั้นตอนในการชำระภาษีให้ชัดเจน เพื่อช่วยให้การบริการกระชับและรวดเร็วขึ้น

3.1.5 การปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน เพราะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วน

3.1.6 แผนการจัดเก็บภาษีประจำปีต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีและพัฒนารายได้ที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน มีการรายงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติตามแผนให้ผู้บริหารทราบอยู่เสมอ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขในประเด็นปัญหา รวมทั้งมีการติดตามและตรวจสอบการจัดเก็บรายได้จากผู้บริหารเป็นประจำ

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษารังต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บภาษีอย่างจริงจังทั้งด้านนโยบายรัฐด้วยบทกฎหมายการบริหารและการนำไปปฏิบัติเพื่อที่จะทำให้การจัดเก็บภาษีทำได้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

3.2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ศึกษาได้รับความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชดาภรณ์ บุญจิวพัฒนานนท์ และอาจารย์ทุกท่านที่ให้คำปรึกษาคำแนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้รายงานการศึกษานี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

7. เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2552). **กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสาวิชาดินแดน.
- [2] องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า. (2557). รายงานงบแสดงฐานะการเงินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557. ชัยภูมิ: องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า.(เอกสารอัดสำเนา).
- [3] อมรรวรรณ รังกุล. (2556). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.
- [4] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาระบบราชการ.
- [5] ดุลยลักษณ์ ตราชูธรรม. (2555). **หลักกฎหมายภาษีอากร The Priciple of Tax Law**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:สถาบัน T.Training Center.
- [6] มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2547). **เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารท้องถิ่น**. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- [7] ชัชชัย ศิริมณี. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพันท้ายนรสิงห์ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร**. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข.

- [8] เจ๊ะไพทรา สาอิ. (2555). **แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโง อำเภอรามัน จังหวัดยะลา**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [9] วาสนา ขอนทอง. (2553). **แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- [10] สกาวรัตน์ เสวตะพุกกะ. (2553). **การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมศรี อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [11] นฤมล เจริญทอง. (2550). **ความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานท้องถิ่น วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.