

แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังทวย
อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

Guidelines for Improving the Efficiency of Revenue Collection of Pang Tui Sub-district
Administrative Organization, Nampong District, Khon Kaen Province

รินดา ทองสงคราม¹ อธิระ ฤทธิรอด²

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์สาเหตุ การจัดเก็บรายได้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลพังทวย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 2) เสนอแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังทวย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย กลุ่มประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย จำนวน 368 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และทำการสัมภาษณ์นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพังทวย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพังทวย ผู้อำนวยการกองคลัง เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ รวม 5 คน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลพังทวย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ด้านแรงจูงใจให้เสียภาษีอากร ด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษีอากร ด้านขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การชำระภาษีเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลพังทวย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จากผลการวิจัยพบว่าหากจะทำให้การจัดเก็บภาษีรายได้ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพังทวยมีประสิทธิภาพและจัดเก็บได้มากขึ้น ควรบรรจุโครงการที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ไว้ในแผนงบประมาณ ดังนี้ 1) โครงการฝึกอบรมหลักสูตร “การจัดเก็บภาษีรายได้” 2) โครงการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ 3) โครงการจัดทำแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน 4) โครงการบริการเต็มที่จัดเก็บภาษีถึงบ้าน 5) โครงการเพิ่มแรงจูงใจในการจัดเก็บรายได้ รวมงบประมาณทั้งสิ้น 1,035,000 บาท ซึ่งหากดำเนินการตามโครงการดังกล่าวแล้ว จะทำให้การจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังทวย มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคตต่อไป

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังทวย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

Abstract

The purposes of the current study were: 1) to analyze the causes of the lower-than-targeted revenue collection of Pang Tui Sub-district Administrative Organization, Nampong District, Khon Kaen Province; and 2) to offer guidelines to improve the revenue collection. The population included the people who were required to pay for local maintenance tax, property tax, and signboard tax. 368 sets of questionnaire and interview were

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

²อาจารย์ ประจำคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

used as data collection instruments. The interviewed data were obtained from the high-level officers of Pang Tui Sub-district Administrative Organization: the chief executive, the chief administrator, the financial director, and the revenue collection officer.

Findings:

It was found that, according to the people's opinions on the revenue collection of Pang Tui Sub-district Administrative Organization, the motivation for tax compliance, the publication of tax payment information, and the tax payment service were rated at the high level. The knowledge of tax payment regulations was placed at the mid-level. The research result revealed that to increase the efficiency on revenue collection of Pang Tui Sub-district Administrative Organization, the following projects should be included in their annual budget plan: 1) training course on "Revenue Collection", 2) computer procurement, 3) tax mapping and property registering, 4) tax payment service at home, and 5) establishment of incentive for collecting tax. The total budget for the projects was about total 1,035,000 baht.

Keywords : guidelines, efficiency, revenue collection

ความเป็นมาของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล ถือเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชน การแก้ไขปัญหาของประชาชนจะต้องอาศัยงบประมาณที่จะนำมาพัฒนาชุมชนนั้นๆ ซึ่งงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นงบประมาณหลักมี 3 ส่วนได้แก่ รายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บและจัดหาเองทั้งที่เป็นภาษีท้องถิ่นและรายได้อื่นๆ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย รายได้ที่รัฐจัดแบ่ง หรือจัดสรรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รายได้เงินอุดหนุนทั่วไปตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มาตรา 74-82 ซึ่งในปัจจุบันรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มาจากเงินอุดหนุนทั่วไป และภาษีที่จัดสรรจากส่วนกลาง ซึ่งระยะเวลาจัดสรรเงินรายได้ดังกล่าวจะจัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบลในช่วง

กลางปีงบประมาณ และมีแนวโน้มว่าเงินอุดหนุนรัฐบาลจะลดลงเงินจัดสรรลงทุกปี ทำให้การดำเนินโครงการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลล่าช้า และการดำเนินโครงการจะมากกระจุกที่สิ้นปีงบประมาณ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้มีการปรับปรุงการจัดสรรส่วนภาษีอากร และการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจให้บริการสาธารณะจากหน่วยงานของรัฐ โดยมีความมุ่งหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว และตรงต่อความต้องการมากที่สุด (กรมการปกครอง, 2542)

โดยปกติ รายได้ของท้องถิ่นแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ ภาษีอากรที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บเอง เป็นภาษีที่ท้องถิ่นมีอำนาจจัดเก็บเองซึ่งส่วนใหญ่เป็นภาษีที่จัดเก็บจากมูลค่าของทรัพย์สินที่อยู่ในเขตของ

ท้องถิ่นนั้นๆ โดยตรงเนื่องจากมีหลักฐานและสะดวกต่อการบริหารจัดการเก็บโดยท้องถิ่น ภาษีอากรที่ท้องถิ่นร่วมเก็บกับรัฐบาลกลาง ภาษีเสริม/เก็บเพิ่ม/ภาษีที่ได้จากการแบ่งหรือได้รับจัดสรรจากรัฐบาลกลาง หรือรายได้อื่นๆ และหรือรายรับอื่นๆ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ เป็นภาษีท้องถิ่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพึงทูลจัดเก็บเองโดยการที่จะได้มาซึ่ง

รายได้จากภาษีดังกล่าว ท้องถิ่นจะต้องมีการดำเนินการวางแผน การจัดเก็บรายได้ ตลอดจนกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ และมีการตรวจติดตามประเมินผล ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา 5 ปีองค์การบริหารส่วนตำบลพึงทูล มักจะประสบปัญหาในการจัดเก็บภาษีดังกล่าว โดยมีการจัดเก็บได้น้อย เก็บได้ไม่ตรงตามจำนวนที่คาดการณ์ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การจัดเก็บภาษีอากรระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ปี 2553-2557

ปีงบประมาณ	เป้าหมายที่กำหนดไว้ตามข้อบัญญัติ	ภาษีบำรุงท้องที่	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	ภาษีป้าย	รวมเงินภาษีทั้งหมด	ภาษีค้างชำระ	ระดับความสำเร็จ (ร้อยละ)
2553	538,000.00	77,953.32	497,418.00	200.00	575,571.32	420.00	106.98
2554	600,000.00	76,932.49	502,718.00	200.00	579,850.49	210.00	96.64
2555	650,000.00	77,835.00	509,607.00	200.00	587,642.00	500.00	90.41
2556	700,000.00	77,971.12	509,904.75	200.00	588,075.87	360.00	84.01
2557	750,000.00	75,700.73	531,070.00	200.00	606,970.73	0.00	80.93

จากการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลพึงทูล อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์สาเหตุการจัดเก็บรายได้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของขององค์การบริหารส่วนตำบลพึงทูล อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
2. เสนอแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลพึงทูลอำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) มีจำนวน 2 ชุด ได้แก่
 - 1.1 แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 สำหรับผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง (Structured questionnaire) ประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน ดังนี้
 - 1) ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่ง จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามแบบเลือกตอบและเติมข้อความให้สมบูรณ์
 - 2) ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลพึงทูล อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามแบบแสดงความคิดเห็นลงในช่องว่าง

1.2 แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาชีอากร ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง (Structured questionnaire) ประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน ดังนี้

1) ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่ง จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามแบบเลือกตอบและเติมข้อความให้สมบูรณ์

2) ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล พังทวย อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามแบบแสดงความคิดเห็นลงในช่องว่าง

2. แบบสอบถาม (Questionnaire)

สำหรับประชาชนผู้เสียภาษีอากร เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 คน ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

2.1 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ในลักษณะเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

2.2 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล พังทวย อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 10 ข้อ

2.3 ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล พังทวย อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก จากผู้บังคับบัญชา ได้แก่ นายกองดีการบริหารส่วนตำบล พังทวย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล พังทวย ผู้อำนวยการกองคลัง และจากเจ้าหน้าที่ผู้เก็บภาษีอากร ซึ่งจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลออกมาในรูปการจัดทำรายงานสรุปผลเชิงพรรณนา นำไปสู่คำตอบในการวิจัย เพื่อชี้ให้เห็นถึงแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล พังทวย

2. ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนผู้เสียภาษีอากร ดังนั้นผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ดังต่อไปนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย

2.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของปัจจัยส่วนบุคคล ใช้วิธีการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในแต่ปัจจัยของตัวแปร (บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ โดยการใช้การคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) t-test และ F-test กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของตัวแปร ผู้วิจัยจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

ผลการวิจัย

ผลการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชา สรุปได้ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป จากแบบสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชา จำนวน 3 ฉบับ โดยการสอบถามผู้บังคับบัญชา จำนวน 3 ท่าน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 เป็นเพศหญิง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 2 คน อายุเกิน 60 ปี จำนวน 1 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 1 คน สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามดำรงตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพังทวย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพังทวย และผู้อำนวยการกองคลัง ประสพการณ์ทำงานในตำแหน่ง 12 ปี, 15 ปี และ 10 ปี

2. ส่วนที่ 2 ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลพังทวย อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก สามารถสรุปผลได้ดังนี้

2.1 ด้านนโยบายการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากร สรุปได้ว่า ควรเพิ่มพูนความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ควรจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร

2.2 ด้านการเสริมสร้างความร่วมมือและแรงจูงใจในการเสียภาษีอากร สรุปได้ว่าควรมีการประชุมบรรยาย เน้นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2.3 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข สรุปได้ว่า ประชาชนยังขาดความร่วมมือในการชำระภาษี ดังนั้น อบต. ควรหาวิธีการต่างๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชน

ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีอากร สรุปได้ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 ผลการสัมภาษณ์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป จากแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีอากร จำนวน 2 ฉบับ โดยการสอบถามเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คน ผลปรากฏว่า เป็นเพศชาย 1 คน หญิง 1 คน มีอายุในช่วง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 2 คน ปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ และผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ประสพการณ์ทำงานในตำแหน่ง 5 ปี

2. ส่วนที่ 2 ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังทวย อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น สรุปผลได้ดังนี้

2.1 ด้านความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ สรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการกับประชาชน แต่ยังคงขาดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บภาษีอากร และคู่มือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

2.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ในการจัดเก็บภาษีอากร สรุปได้ว่า ควรมีการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ควรมีการประชาสัมพันธ์

2.4 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าควรเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย

2.5 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข สรุปได้ว่า ประชาชนส่วนมากยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บภาษีอากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถาม
ในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.9
มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี ร้อยละ 43.2 สถานภาพ
ส่วนใหญ่สมรส ร้อยละ 79.8 ระดับการศึกษาประถมศึกษา
หรือต่ำกว่า ร้อยละ 42.2 อาชีพปัจจุบันส่วนใหญ่เป็น
เกษตรกร ร้อยละ 49.4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของ
ครอบครัว 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 34.3

2. ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น
ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บ
รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังทวย อำเภอ น้ำพอง
จังหวัดขอนแก่น จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์
การชำระภาษีอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$)

2.2 ด้านแรงจูงใจให้เสียภาษีอากรโดยภาพรวม
ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$)

2.3 ด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษี
อากรโดยภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.76$)

2.4 ด้านขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่
โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$)

3. ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับ
ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อแนวทางในการ
พัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล
พังทวย อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามข้อมูล
ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ ผลการทดสอบพบว่า กลุ่ม
ตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการ
พัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลพังทวย อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = .05$

3.3 จำแนกตามอายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา
อาชีพ และรายได้ ผลการทดสอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี
อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพและรายได้ ต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการ
จัดเก็บภาษีอากร ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังทวย
อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = .05$

4. ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น
เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการชำระ
ภาษีอากรของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อแนวทางการพัฒนาการ
จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังทวย อำเภอ
น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถาม สามารถ
สรุปได้ดังนี้

4.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ
จัดเก็บภาษีอากรให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน

4.2 ควรมีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ให้บริการใน
การจัดเก็บภาษีอากร ปฏิบัติงานนอกสถานที่โดยการ
จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ในพื้นที่

4.3 ควรมีการจัดกิจกรรมระหว่างหน่วยงาน
กับประชาชน ที่เป็นการส่งเสริมความร่วมมือ และให้
ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการชำระภาษีอากร
ตลอดจนมีการเสริมสร้างแรงจูงใจ

อภิปรายผล

การนำเสนอแนวทางการพัฒนาการ
จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังทวย
อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ที่พัฒนาขึ้นจาก
การวิจัย

1. ผู้บังคับบัญชา

1.1 ด้านนโยบายการบริหารงานการจัดเก็บ
ภาษีอากร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชาทั้งสามท่านมี
ความเห็นที่ตรงกันคือ ควรให้มีการเพิ่มพูนความรู้ให้แก่

เจ้าหน้าที่ และการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของบุตรินทร์ คุ่มเกล้า (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ควรจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ส่วนการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของอุบล ยะไวยักษ์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี ซึ่งมีสาเหตุสำคัญจากการไม่ได้จัดทำทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี

1.2 ด้านการเสริมสร้างความร่วมมือและแรงจูงใจในการเสียภาษีอากร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชาทั้งสามท่านมีความเห็นที่ตรงกันคือ ควรมีการประชุม บรรยายพบปะ เพื่อทำความเข้าใจกับประชาชนผู้เสียภาษีอากร และควรเน้นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากร (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2543) ที่ว่าหลักของการยอมรับ (Acceptability) การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทจะทำได้ง่ายขึ้น ถ้าหากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี อย่างไรก็ดีตามที่ประชาชนจะยินดีให้ความร่วมมือในการเสียภาษีนั้น ภาษีอากรทุกชนิดที่จะจัดเก็บจากประชาชนจะต้องได้รับการยอมรับจากประชาชนส่วนใหญ่ด้วย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสิทธิศักดิ์ รัชชาติ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการเสริมสร้างความร่วมมือของประชาชนในการชำระภาษีให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แว่น อำเภอพัว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี โดยการอำนวยความสะดวก ให้การต้อนรับประชาชนผู้มา

เสียภาษีอากรเป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและให้ความร่วมมือในการชำระภาษีให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แว่น

1.3 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชาทั้งสามท่านมีความเห็นในเรื่องของการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนในการชำระภาษี การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

2. เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีอากร

2.1 ด้านความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการกับประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธีรศักดิ์ โฆษณคุณวุฒิ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปะอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปะ กล่าวคือ จำนวนบุคลากรที่เพียงพอ มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในด้านการจัดเก็บภาษีที่ดี ก็จะส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษี

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บภาษีอากร และคู่มือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ไม่มีงบประมาณเพียงพอที่จะจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น เทคโนโลยีในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ซึ่งต้องใช้งบประมาณมากพอสมควร และคู่มือการปฏิบัติงานที่มีอาจยังไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณรงค์ เขมวิทรัตน์ (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลผลการศึกษาพบว่า สภาพการทำงาน ด้านความ

รวดเร็วในการให้บริการ และด้านการประเมินภาชีและการจัดเก็บได้ถูกต้องตามกฎหมาย

2.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการจัดเก็บภาชีอาหาร ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์การจัดทำแผนที่ภาชีและทะเบียนทรัพย์สิน และการจัดทำหนังสือแจ้งเตือนผู้ค้างชำระภาชี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธัชกร โจรจรรย์ (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาชีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาชีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง ด้านกระบวนการจัดเก็บภาชี พบว่าภาพรวมของกระบวนการจัดเก็บภาชี ถือว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง พบว่าปัจจัยที่มีผลในระดับสูง ได้แก่การประชาสัมพันธ์สอดคล้องกับอุบล ยะไวย (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านการบริหารจัดการจัดเก็บภาชี ซึ่งมีสาเหตุสำคัญจากการไม่ได้จัดทำทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาชี และสอดคล้องกับผลการศึกษาของบุศรินทร์ คุ้มกล้า (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาชีอาหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาชีอาหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในเรื่อง มีการเร่งรัดผู้ที่ยังไม่ชำระภาชีโดยออกหนังสือเตือนทุกราย

2.4 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่บางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบการจัดเก็บรายได้ จึงทำให้ไม่สามารถตอบข้อซักถามจากประชาชนได้ ซึ่งสอดคล้องกับระบบการบริหารการจัดเก็บภาชีและหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาชีอาหารที่ดี (ราณี

อิธิชัยกุล อ้างถึงในธัชกร โจรจรรย์, 2551) ที่ได้กล่าวเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาชีอาหารที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีปัจจัยสำคัญ คือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้จัดเก็บภาชีควรได้รับการพัฒนา และควบคุมให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้ความรู้ใหม่ตลอดจนปลูกจิตสำนึกในหน้าที่

2.5 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นว่า การจัดเก็บภาชียังขาดประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะว่าประชาชนส่วนใหญ่ขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาชี และการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล พังทวยยังไม่ทั่วถึง ตลอดจนถึงขาดเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บภาชี เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมการจัดทำแผนที่ภาชีและทะเบียนทรัพย์สิน

3. ประชาชนผู้เสียภาชีอาหาร

3.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การชำระภาชีอาหาร พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าประชาชนส่วนใหญ่อาจมองว่าการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การชำระภาชีอาหาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปนิษฐา รักรธรรม (2548) ที่ได้ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาชีขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ความเห็นด้านปัจจัยการบริหารจัดเก็บภาชีเป็นปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาชี อยู่ในระดับปานกลางเพราะประชาชนไม่ทราบว่ามีเงินภาชีที่จัดเก็บได้ ได้นำไปพัฒนาท้องถิ่นในด้านใดบ้าง ผู้เสียภาชีจึงมองไม่เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรมได้ชัดเจนจึงไม่เห็นความสำคัญ

3.2 ด้านแรงจูงใจให้เสียภาชีอาหาร พบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็น

เพราะว่า ความต้องการของมนุษย์ เป็นความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด และการได้รับของขวัญ ของรางวัล โดยเสนห้หาที่ไม่ได้เสียเงินเพื่อสิ่งของนั้น ยิ่งทำให้เกิดความพอใจมากยิ่งขึ้น และการได้รับบริการที่สะดวก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (อ้างอิงใน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2549) กล่าวว่า ความต้องการหรือแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรม ในความต้องการของมนุษย์นั้น ความต้องการมีลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของธัชกร ไรจนรัตน์ (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทาแค อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง ด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี พบว่า ภาพรวมของการให้บริการจัดเก็บภาษี ถือว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง ได้แก่ การให้บริการรับชำระภาษีนอกเวลาราชการ เช่น การให้บริการในช่วงพักเที่ยง และในวันเสาร์ทำให้ได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น

3.3 ด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษีอากร พบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าเมื่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์กำหนดการ และขั้นตอนการชำระภาษีที่ชัดเจนและทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธัชกร ไรจนรัตน์ (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทาแค อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทาแค อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง ด้านกระบวนการจัดเก็บภาษี พบว่า ภาพรวมของกระบวนการจัดเก็บภาษีถือว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง พบว่าปัจจัยที่มีผลใน ระดับสูง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ภาษี

3.4 ด้านขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้เพราะว่า เจ้าหน้าที่ได้ตระหนักถึงหน้าที่ของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากร (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2543) ที่ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของระบบภาษีที่ดี คือ มีการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพ ปัญหาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีนั้นจะขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนในการเสียภาษี และขึ้นอยู่กับความซื่อสัตย์สุจริต และประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีเป็นสำคัญ

สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลพัทลุง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดขอนแก่น จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บังคับบัญชา สามารถสรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านนโยบายการบริหารงานการจัดเก็บภาษีอากร ผลการวิจัยพบว่า ควรให้มีการเพิ่มพูนความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ และการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
2. ด้านการเสริมสร้างความร่วมมือและแรงจูงใจในการเสียภาษีอากร ผลการวิจัยพบว่าควรมีการประชุม ทำความเข้าใจกับประชาชนผู้เสียภาษี
3. ด้านปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ผลการวิจัยพบว่า ความเห็นในเรื่องของการสร้างความรู้ความเข้าใจการชำระภาษี การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น
4. ด้านความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการกับประชาชน
5. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย และคู่มือการปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอ

6. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการจัดเก็บภาษีอากร ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

7. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่บางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบการจัดเก็บรายได้

การนำเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีอากรที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัย ผู้บังคับบัญชา

1. ด้านนโยบายการบริหารงานการจัดเก็บภาษีอากร

1.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เน้นหนักด้านการบริหารงานบุคคล

1.2 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดแนวทางในการเสนอให้ผู้ให้บริการเสียภาษีมีทางเลือกในการชำระภาษีเพิ่มมากขึ้น

2. ด้านการเสริมสร้างความร่วมมือและแรงจูงใจในการเสียภาษีอากร

2.1 สร้างกระบวนการเรียนรู้และความเข้าใจในเรื่องภาษีอากรกับการพัฒนาท้องถิ่น

2.2 การให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการศึกษาอบรมเพิ่มพูนความรู้ และลดขั้นตอนการทำงาน

3. ด้านความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอและเหมาะสมต่องานจัดเก็บภาษีดีอยู่แล้วเพียงแต่เน้นให้ความกระตือรือร้น มีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน

4. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บภาษีอากร และคู่มือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำนวน ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

5. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการจัดเก็บภาษีอากร เพิ่มช่องทางการสื่อสารทุกช่องทางเท่าที่ทำได้ เพื่อให้ประชาชนรู้สึกใกล้ชิดและเข้าถึงได้ง่ายได้แก่ จัดทำบอร์ด แผ่นพับ วารสาร

6. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีการส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายของงานจัดเก็บรายได้

การนำเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีอากรที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัย ประชาชนผู้เสียภาษีอากร

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การชำระภาษีอากร จัดให้มีการอบรมชี้แจงแก่ผู้เสียภาษีให้ทราบว่าเงินภาษีที่จัดเก็บได้นั้น นำกลับมาพัฒนาท้องถิ่นในด้านใดบ้าง

2. ด้านแรงจูงใจให้เสียภาษีอากร

2.1 มีการจัดทำโครงการคืนกำไรให้ผู้เสียภาษีที่ไม่มีการค้างชำระภาษี

2.2 เพิ่มช่องทางการรับชำระภาษี เช่น ทางไปรษณีย์ ธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ชำระภาษีมากยิ่งขึ้น

3. ด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษี มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์จัดทำแผ่นพับเกี่ยวกับรายละเอียดขั้นตอนการชำระภาษีแต่ละประเภท และให้เจ้าหน้าที่ ออบต.ทำการแจกจ่าย โดยเน้นไปที่กลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี, การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท

4. ด้านขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการผู้มาติดต่อขอชำระภาษี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เสนอผลการวิจัยให้คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพังทวยทวาท เพื่อกำหนดแนวทางในการนำไปใช้ประโยชน์โดยต้องคำนึงถึงปัจจัยเกี่ยวกับการลงทุน/งบประมาณ ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุน แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

2. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพังทวย จะต้องเล็งเห็นความสำคัญเกี่ยวกับงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร โดยจะต้องมีการจัดตั้งงบประมาณให้เพียงพอ เพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ได้แก่ การพัฒนาปรับปรุงด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย

3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีอากร ควรมีการศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยก่อนไปใช้จริง เพื่อจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง. (2542). **คู่มือวิทยากรศูนย์สนับสนุนแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินสำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสาวิชาดินแดน.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. (2549). **เอกสารประกอบการสอน : การพัฒนาตน**. หลักสูตรปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาการปกครองท้องถิ่น.

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2543). **การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย**. พิมพ์ครั้งที่ 17. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณรงค์ เขมวีรัตน์. (2539). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธัชกร โจนรัตน์. (2551). **ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอมือง จังหวัดพัทลุง**. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ธีรศักดิ์ โฆษคุณวุฒิ. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปะ อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

บุศรินทร์ คุ้มกล้า. (2550). **ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรสาคร**. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ปนิษฐา รักรธรรม. (2548). **ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มาลี มานะบุตร. (2550). **ความคิดเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับ
การจัดเก็บภาษีและผู้เสียภาษีต่อการ
จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การ
บริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง
จังหวัดภูเก็ต**. การศึกษาอิสระปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการ
ปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สิทธิศักดิ์ รูปขำดี. (2545). **แนวทางกรเสริมสร้างความ
ร่วมมือของประชาชนในการชำระภาษีให้แก่
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แว่น อำเภอ
พร้าว จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่.

อุบล ะไวทย์. (2547). **การศึกษาปัญหาการจัดเก็บ
รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลใน
จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่.