

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานำเสนอผลงานเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จากที่ได้ทำการศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำนวน 2 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน และองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบสนทนากลุ่มเป้าหมาย ผู้บริหารท้องถิ่น และพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 2 แห่ง จากแนวสัมภาษณ์ที่สร้างไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลตามกรอบแนวคิดในการศึกษาที่ได้กำหนดไว้แล้วนั้น ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็นข้อมูลที่หลากหลายตามแนวความคิดของแต่ละบุคคล แต่มีประเด็นหรือสาระซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นที่ค่อนข้างเป็นไปในแนวทางเดียวกัน แม้มีสาระอื่นที่ปลีกย่อยปะปนบ้างแต่เป็นส่วนน้อยที่มีแนวคิดที่แตกต่าง เพราะกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มนั้นมีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับเรื่องที่ทำการศึกษาแตกต่างกัน โดยสรุปรวมทั้งสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ผู้วิจัยจะแบ่งหัวข้อวิจัยออกเป็น 3 หัวข้อดังนี้

1. บริบทของพื้นที่ทางประวัติศาสตร์
2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง
3. มาตรการการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

บริบทของพื้นที่ทางประวัติศาสตร์

จากการที่ได้ลงพื้นที่ของผู้วิจัยและจากการที่ได้สัมภาษณ์เพิ่มเติมพบว่าบริบทของทั้งสองพื้นที่นี้มีความแตกต่างกัน ดังนี้

“ตำบลทางเกวียน” เป็นชุมชนดั้งเดิมในอดีตที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 300-400 ปี ที่มาของตำบลทางเกวียน จากเอกสารและจากคำบอกเล่าของผู้เฒ่าผู้แก่ คือ ในสมัยก่อนตำบลทางเกวียน มีการสัญจรไปมาค่อนข้างลำบากชาวบ้านส่วนใหญ่จึงนิยมใช้เกวียนและเรือในการเดินทางสัญจรไปมา และทำการติดต่อแลกเปลี่ยนสินค้า และในการเดินทางไปไหนมาไหนในแต่ละครั้งก็จะมีแต่รอยล้อเกวียนเต็มไปหมด ชาวบ้านจึงพูดกันติดปากมาจนถึงปัจจุบันนี้ว่า “บ้านทางเกวียน” ทั้งนี้จากคำบอกเล่า

และการค้นคว้าจากเอกสารทางประวัติศาสตร์พบว่าตำบลทางเกวียน ยังเป็นตำบลในประวัติศาสตร์อีกตำบลหนึ่ง เนื่องจากเป็นตำบลที่สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช (เจ้าตาก) ได้เสด็จผ่าน เพื่อนำทัพทหารจีนไปตีเข้าศึกยังเมืองจันทบุรี โดยประทับพักแรมที่บ้านทะเลน้อย (บ้านเนินสระ) หมู่ที่ 6 ตำบลทางเกวียน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง และปัจจุบันยังมีอนุสรณ์ตั้งเป็นร่องรอยทางประวัติศาสตร์ให้คนรุ่นหลังได้ศึกษาเป็นจำนวนมาก เช่น เจดีย์ โบสถ์ พระประธานก่อสร้างด้วยโครงหวายฉาบปูน ตู้อายุรคน้ำ บัลลังก์ มีดดาบ ต้นมะขามและต้นโพธิ์อายุกว่า 300 ปี และของเก่าอีกมากมาย (องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน. 2555 : 7)

สภาพภูมิศาสตร์ของตำบลทางเกวียนในสมัยก่อนนั้น มีสภาพเป็นที่ราบลุ่ม มีแหล่งน้ำธรรมชาติ จำนวนมาก เช่น ห้วย หนอง คลอง บึง และลำคลอง เป็นต้น ประกอบกับประชาชนในตำบลทางเกวียน นิยมประกอบอาชีพเกษตรกรรม การทำการประมงน้ำตื้น จึงทำให้ตำบลทางเกวียนอุดมสมบูรณ์ไปด้วยผลผลิตทางการเกษตร เช่น สวนผลไม้ ยางพารา นาข้าว จึงเป็นเหตุทำให้ประชาชนในสมัยนั้น นิยมใช้เกวียนและเรือเป็นพาหนะ ในการบรรทุกสินค้าทางเกษตรกรรม ดังจะเห็นได้จากที่ตั้งของอำเภอแกลงในสมัยก่อนนั้นจะตั้งอยู่ริมแม่น้ำประแส และต่อมาเมื่อความเจริญทางด้านวัตถุดิบหนทางที่มีเพิ่มมากขึ้น ถนนที่ใช้สำหรับให้เกวียนสัญจรไปมานั้น ได้เปลี่ยนมาเป็นถนนสำหรับให้รถสัญจรไปมาแทน

ด้านประชากรในชุมชน ส่วนใหญ่เป็นชนพื้นเมืองระยองดั้งเดิม เชื้อชาติไทย และมีชาวไทยเชื้อสายจีนเข้ามาอาศัยและทำการค้าขายอยู่บ้าง ในตำบลทางเกวียน เพื่อประกอบอาชีพต่าง ๆ ลักษณะของเครือข่ายชุมชน จะมีการ “ลงแขก” หรือ “เอาแรง” พึ่งพาอาศัยกัน แลกเปลี่ยนทรัพยากร แบ่งปันสิ่งของซึ่งกันและกัน มีความสัมพันธ์แบบเครือญาติกันตามวัฒนธรรมของสังคมไทย ชุมชนตำบลทางเกวียนยังคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์กันแบบเครือญาติ และต่อมาก็มีการอพยพคนนอกพื้นที่เข้ามาทำมาหากินในพื้นที่ ส่วนใหญ่จะเป็นคนทางแถบภาคอีสาน สังคมตำบลทางเกวียนเป็นสังคมชนบทปนสังคมเมือง ทำให้ความสัมพันธ์ทางเครือญาติยังคงมีอยู่ตามวัฒนธรรมของสังคมไทย และเป็นลักษณะของเครือข่ายชุมชนอยู่ ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาจากภาคเกษตรกรรมสู่ภาคอุตสาหกรรม จึงทำให้เกิดการขยายตัวของโรงงานอุตสาหกรรมจากชุมชนเมืองมาสู่ชุมชนท้องถิ่นมากขึ้น ทำให้ได้รับผลกระทบจากปัญหามลภาวะมากมาย (องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน. 2555 : 8)

พื้นที่โดยส่วนใหญ่ตอนเหนือของตำบลเป็นพื้นที่ราบเชิงเขา สลับเนินเขา ส่วนตอนใต้ของตำบลเป็นที่ราบลุ่มบริเวณกว้าง ประกอบกับสภาพพื้นที่เหมาะสมแก่การทำนา ทำไร่ ทำสวนผลไม้ ประมงพื้นบ้าน ประกอบกิจการค้าขายและโรงงานอุตสาหกรรมไม่ยางพารา ทำให้พื้นที่ส่วนใหญ่ของตำบลอุดมสมบูรณ์ไปด้วยสวนผลไม้ เช่น มังคุด เงาะ ทูเรียน ยางพารา และนาข้าว ซึ่งเป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ ก่อให้เกิดรายได้แก่ประชาชน ในเขตตำบลทางเกวียนเป็นรายได้หลัก

ในแต่ละปี และยังมีโรงงานอุตสาหกรรมไม่ียงพาราทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่อยู่จำนวนมาก จึงทำให้จัดเก็บภาษีได้เป็นจำนวนมากองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีเนื้อที่ 37.31 ตารางกิโลเมตร หรือ 23,321 ไร่ ตำบลทางเกวียน ประกอบด้วยหมู่บ้าน จำนวน 10 หมู่บ้าน ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน. 2555 : 9)

1. บ้านหนองน้ำขาว
2. บ้านหนองกันเกรา
3. บ้านอ่างตานนท์
4. บ้านดอนสำราญ
5. บ้านหนองแซ่เรือ
6. บ้านทะเลน้อย
7. บ้านพลงช้างเผือก
8. บ้านคลองไช้
9. บ้านหนองโพรง
10. บ้านหนองปรือ

ตารางที่ 3 แสดงประเภท จำนวนกิจการอุตสาหกรรม การพาณิชย์ และการบริการ ในเขต อบต. ทางเกวียน

ประเภท	จำนวน (แห่ง)
โรงงานอุตสาหกรรม	23
ปั้มน้ำมันลอย	2
ปั้มน้ำมัน	2
ร้านค้า	90
ร้านซ่อมรถยนต์	3
ร้านซ่อมรถจักรยาน	10
โรงแรม/รีสอร์ท	3
ร้านเสริมสวย	10
ห้องเช่า	795
โรงฆ่าสัตว์	1
ร้านอาหาร	10
ซูปเปอร์มาเก็ต	1

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ประเภท	จำนวน (แห่ง)
ร้านซ่อมอิเล็กทรอนิกส์	3
โรงกลึง	4
ร้านคาราโอเกะ	5
ร้านซ่อมไคนาโม	3
ร้านทำกระจกรถยนต์	1
ร้านจำหน่ายปุ๋ยการเกษตร	4
ร้านจำหน่ายอาหารสัตว์	4
ร้านค้าของเก่า	4
ร้านวาดแผนโบราณ	2
ร้านติดตั้งเครื่องเสียงและแอร์รถยนต์	1

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน. 2555 : 10

พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังราด อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ซึ่ง “ตำบลพังราด” ได้ตั้งขึ้นมาเมื่อใดนั้น ไม่ปรากฏหลักฐานที่แน่ชัด แต่มีหลักฐานที่พอจะอ้างอิงได้ คือจากหนังสือพระราชทานวิสุงคามสีมา การจัดตั้งวัดปากน้ำพังราด ปีพุทธศักราช 2375 ประมาณ 168 ปีมาแล้ว สมัยนั้นใช้คำว่า “พังราช” ส่วนการเปลี่ยนแปลงจาก พังราช มาเป็น “พังราด” นั้นไม่มีหลักฐานปรากฏแน่ชัดแต่ได้พบหลักฐานปรากฏแน่ชัดแต่ได้พบหลักฐานในบันทึกหมายเหตุของวัดพังราด เมื่อปีพุทธศักราช 2475 ได้ใช้ ตัวสะกด ตัว ด เด็กมาสะกดเป็น “พังราด” แล้วแต่เดิมตำบลพังราดมีด้วยกัน 13 หมู่บ้าน พื้นที่กว้างขวางมาก ทำให้ผู้ใหญ่บ้านในแต่ละหมู่บ้านไม่สามารถติดต่อกันได้สะดวก เพราะถนนหนทางเป็นทางเท้า ทางเกวียน คันนา และแนวป่าเท่านั้นต่อมาปี พ.ศ. 2480 ในสมัยกำนันลาบ ทองหล่อ ทางราชการได้ยุบตำบลพังราดไปรวมกับตำบลกองดิน โดยใช้ชื่อว่า “ตำบลกองดิน” จากอดีตจนถึงปัจจุบัน โดยหลังจากที่ได้แยกตำบล ในสมัยที่ขุนวรคต คมารักษ์ เป็นผู้ว่าราชการจังหวัดระยองนั้น ได้มอบให้นายวิรัตน์ จิตตั้งตรง เป็นผู้ใหญ่บ้านและรักษาราชการแทนกำนันตำบลกองดิน เป็นระยะเวลา 1 ปีเศษ ต่อมาในปีพุทธศักราช 2482 ทางหน่วยงานของราชการได้แยกตำบลพังราดออกจากตำบลกองดินอีกครั้ง โดยได้แต่งตั้งให้นายวิรัตน์ จิตตั้งตรง เป็นกำนันตำบลพังราด ซึ่งต่อมาในสมัยที่กำนันหวล ถนอมวงศ์ เป็นกำนันนั้น ได้สังเกตเห็นว่าประชากรของ

ตำบลพังราดในแต่ละหมู่บ้านได้เพิ่มขึ้นทุกปี จึงได้ขอเสนอให้เพิ่มหมู่บ้านอีก 3 หมู่บ้าน จึงรวมเป็นทั้งสิ้น 8 หมู่บ้าน (องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด. 2555 : 3)

ตำบลพังราดมีการปกครองในรูปแบบของสภาตำบล และต่อมาได้เปลี่ยนแปลงยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด เมื่อวันที่ 30 เดือนมีนาคม พุทธศักราช 2539 ซึ่งปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง สภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มมีแม่น้ำพังราดไหลผ่านบริเวณใกล้แม่น้ำมีลักษณะเป็นป่าชายเลนเป็นแห่ง ๆ เรื่อยมาตั้งแต่ทิศเหนือมาจนถึงปากแม่น้ำที่ไหลสู่ทะเลในอ่าวไทยนอกจากนี้แม่น้ำพังราดยังเป็นแนวแบ่งอาณาเขตระหว่าง จังหวัดระยองและจังหวัดจันทบุรีอีกด้วย สภาพภูมิอากาศเหมือนกับเมืองชายทะเลทั่วๆ ไป คือไม่ร้อนจัด ไม่หนาวจัดเพราะอยู่ในเขตอิทธิพลของลมมรสุม มี 3 ฤดู คือ ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงเดือนตุลาคม และฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ สภาพของดินในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด ตอนบนเป็นดินร่วน และดินเหนียว เรื่องการระบายน้ำเร็ว เพราะเป็นดินตะกอนค่อนข้างเก่าถึงเก่ามาก เกิดจากอิทธิพลของน้ำกร่อย ความอุดมสมบูรณ์ปานกลางถึงสูงเหมาะสำหรับการปลูกข้าวและพืชไร่สวนผลผลิตที่ได้อยู่ระหว่างปานกลางถึงสูง (องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด. 2555 : 3)

ตอนใต้ของเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด เป็นชายฝั่งทะเล เป็นดินที่เกิดจากอิทธิพลของน้ำเค็มบริเวณชายหาดและสันทราย นอกนั้นพบตามหนอง และที่ลุ่มน้ำจืดเนื้อดินเป็นดินเหนียวและโคลน ตามพืชพันธุ์ธรรมชาติเป็นป่าชายเลนหรือป่าโกงกาง มีอาณาเขตไม่กว้างขวาง มักพบเป็นแนวยาวตามชายฝั่งทะเล พื้นที่ที่ไม่เหมาะในการเพาะปลูก ประชากรในตำบลพังราดส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม คือประมาณร้อยละ 76.90 จะทำอาชีพการเกษตร ส่วนที่เหลือจะประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้าง ประมง รับราชการ และอื่น ๆ ในภาคเกษตรกรรมแรงงานได้มาจากสมาชิกในครัวเรือนและเพื่อนบ้านที่สมัครใจมาช่วยแลกเปลี่ยนแรงงานกัน นอกจากนั้นยังมีการจ้างงานในบางช่วงของการผลิต แรงงานที่จ้างนั้นมีทั้งในตำบลและนอกตำบล สำหรับนอกภาคเกษตรกรรมนั้น ก่อนปี พ.ศ. 2539 พบว่าประชากรของตำบลพังราดผู้มีอาชีพรับจ้าง ส่วนใหญ่จะเข้าไปทำงานรับจ้างกับบริษัทที่เข้ามาทำฟาร์มเลี้ยงกุ้งกุลาดำ แต่พอปี พ.ศ. 2540 บริษัทเลี้ยงกุ้งไม่ได้ผลเท่าที่ควร ประกอบกับในปีเดียวกันนั้น มีบริษัทแพนระยอง จำกัด ได้มาจัดตั้งในพื้นที่หมู่ที่ 6 (องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด. 2555 : 4)

บริษัทแพนระยอง จำกัด ที่ประกอบกิจการเกี่ยวกับการผลิตส่วนประกอบรองเท้า จึงทำให้ประชากรในตำบลพังราดวัยหนุ่มสาว หรือผู้ที่อยู่ในวัยทำงานได้เข้ามาทำงานบริษัทแห่งนี้ ส่งผลให้ประชาชนในตำบลพังราดและตำบลใกล้เคียงมีรายได้ในการประกอบอาชีพรับจ้างมากขึ้น อนึ่งจากการที่ประชากรเข้ามาทำงานรับจ้างในภาคอุตสาหกรรมมากขึ้นนั้น ก็ส่งผลแรงงานในภาคเกษตรกรรมขาดแคลนไปบ้างในบางช่วง จึงทำให้พืชผลทางการเกษตรในพื้นที่ลดลงไปด้วยเช่นกัน ฐานะความ

เป็นอยู่ประชากรในตำบลพังราดส่วนใหญ่มีฐานะความเป็นอยู่ระดับปานกลาง มีที่ดินทำกินของตนเอง และเช่าเพื่อนบ้านเป็นบางส่วน ตำบลพังราดมีสถานศึกษา คือ โรงเรียนระดับประถมศึกษา (ป.1 - ป.6) จำนวน 4 โรงเรียน และโรงเรียนวัดเกาะลอยได้ขยายการศึกษาออกไปจนถึงระดับมัธยมศึกษา (ม.3) ให้บริการแก่เด็กนักเรียนในหมู่บ้านต่าง ๆ และจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด เมื่อปี พ.ศ. 2549 จำนวน 1 แห่ง ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ก็จะไปประกอบพิธีกรรมทางศาสนา เช่น งานบุญ งานประเพณีต่าง ๆ กับวัดที่อยู่ใกล้เคียง หรือที่ศาลากลางประจำหมู่บ้าน ตำบลพังราดมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพังราด จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านเกาะลอย ซึ่งจะบริการตรวจรักษาโรคต่าง ๆ ในขั้นต้น และสถานีอนามัยมีงานด้านทันตกรรมไว้บริการประชาชน เช่น อุดฟัน ถอนฟัน ขูดหินปูน ซึ่งนอกจากประชาชนจะมาใช้บริการแล้ว สถานีอนามัยยังบริการให้คำแนะนำต่าง ๆ เช่น เกี่ยวกับด้านการวางแผนครอบครัว การป้องกันโรคติดต่อ เช่น โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก เป็นต้น (องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด. 2555 : 4-5)

ซึ่งทำให้ประชาชนตำบลพังราด มีความรู้ความเข้าใจในการป้องกันและรักษาสุขภาพมากขึ้น นอกจากนั้นแล้ว ประชาชนยังต้องเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลประจำอำเภอ และที่โรงพยาบาลประจำจังหวัดระยอง หรือจังหวัดจันทบุรี ด้านการอนามัยและสุขภาพิบาลพบว่าในตำบลพังราด ยังมีปัญหาเรื่องสุขภาพิบาล และสิ่งแวดล้อม ชุมชนของตำบลพังราดเป็นชุมชนที่ตั้งเป็นกลุ่มบริเวณริมถนน และกระจายตัวอยู่ตามพื้นที่เกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ มีเส้นทางถนนตัดผ่านทุกหมู่บ้าน และจากการที่ชุมชนส่วนใหญ่อยู่กันแบบกระจายตัว ประชาชนจึงมีความร่วมมือหรือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในการดูแลทรัพย์สินและความปลอดภัยเป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังมีอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน คณะกรรมการหมู่บ้านเข้มแข็งฯ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชนและตำรวจทุกหมู่บ้าน คอยดูแลความปลอดภัยของประชาชนอย่างต่อเนื่องอีกด้วย (องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด. 2555 : 5)

โดยส่วนมากแล้วในพื้นที่ของตำบลพังราด เป็นชุมชนเกษตรกรรม บุคคลที่มีความสำคัญในการพัฒนาและการตัดสินใจ ได้แก่ เกษตรกรที่มีฐานะปานกลาง ผู้นำกลุ่มเกษตร กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด และเจ้าหน้าที่ของรัฐ แต่ในการพัฒนาและการตัดสินใจของชุมชนตำบลพังราดนั้น แม้จะขึ้นอยู่กับผู้นำกลุ่มต่าง ๆ แล้ว ผลประโยชน์ที่เขาจะได้รับจากการพัฒนานั้นก็เป็นเหตุผลหนึ่งที่ใช้ในการตัดสินใจอีกด้วย ตำบลพังราดมีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 41.77 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 26,106 ไร่ ตำบลพังราดประกอบด้วยหมู่บ้านจำนวน 8 หมู่บ้าน ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด. 2555 : 5)

1. หมู่ที่ 1 บ้านปากน้ำพังราด
2. หมู่ที่ 2 บ้านท่ากง
3. หมู่ที่ 3 บ้านเกาะลอย

4. หมู่ที่ 4 บ้านพังราด
5. หมู่ที่ 5 บ้านชากใน – ทุ่งเสาธง
6. หมู่ที่ 6 บ้านกลางทุ่ง
7. หมู่ที่ 7 บ้านท่ามะกอก
8. หมู่ที่ 8 บ้านบ่อตาช่อง

ตารางที่ 4 แสดงประเภทจำนวนกิจการอุตสาหกรรม การพาณิชย์ และการบริการ ในเขตพื้นที่ อบต. พังราด

ประเภท	จำนวน (แห่ง)
บิมน้ำมัน	2
โรงงานอุตสาหกรรม	1
โรงสี	2
ร้านเสริมสวย	7
ร้านซ่อมรถ	7
ร้านค้าย่อย	43
ห้องเช่า	14
ฟาร์มเลี้ยงไก่	2
ฟาร์มเลี้ยงกุ้ง	5
โรงกลึง	1
ร้านรับซื้อของเก่า	1
ขายโลงศพ	1
สถานประกอบการแพทย์	1
ร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง	1
เสารับ-ส่งสัญญาณโทรศัพท์	1

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด, 2555 : 6

บริบทของสภาพพื้นที่ที่แตกต่างกันของทั้งสองแห่ง คือองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีสภาพพื้นที่ทางด้านเศรษฐกิจโดยส่วนมากประชาชนจะประกอบอาชีพที่หลากหลายมีทั้งการทำนา

ทำไร่ ทำสวนผลไม้ ประมงพื้นบ้าน การประกอบกิจการค้าขาย โรงงานอุตสาหกรรมไม่ขยายพารา ทั้งขนาดเล็กและใหญ่จำนวนมาก จึงทำให้การกำหนดนโยบายและการบังคับใช้กฎหมายในด้าน จัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากกว่าองค์การบริหารส่วนตำบลพรางที่มีพื้นที่เศรษฐกิจโดยส่วนใหญ่ ประชาชนประกอบอาชีพทำนา ทำสวนผลไม้ ประมงพื้นบ้าน ค้าขาย โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก การกำหนดนโยบายและการบังคับใช้กฎหมายยังไม่ค่อยที่จะมีประสิทธิภาพเพราะประชาชนจะมี รายได้น้อย โดยผู้วิจัยจะได้สรุปเปรียบเทียบประมาณการรายรับ และรายรับจริงในปีปัจจุบันขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสองแห่งเป็นตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ตารางเปรียบเทียบข้อมูลการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลพราง และองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน

ประเภท	อบต.ทางเกวียน	ประเภท	อบต.พราง
1. พื้นที่	23,321 ไร่	1. พื้นที่	26,106 ไร่
2. จำนวนผู้เสียภาษี	1,685 ราย	2. จำนวนผู้เสียภาษี	1,498 ราย
3. ลูกหนี้ภาษีคงค้าง	84 ราย	3. ลูกหนี้ภาษีคงค้าง	233 ราย

จากตารางที่ 5 องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนมีพื้นที่ 23,321 ไร่ มีจำนวนผู้เสียภาษี 1,685 ราย มีลูกหนี้ภาษีคงค้าง 84 ราย และในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลพรางนั้นมีพื้นที่ 26,106 ไร่ มีจำนวนผู้เสียภาษี 1,498 ราย มีลูกหนี้ภาษีคงค้าง 233 ราย จะพบว่าจำนวนพื้นที่และจำนวน ผู้เสียภาษีของทั้งสองแห่งนั้นแตกต่างกันไม่มากนัก จะแตกต่างกันตรงที่จำนวนลูกหนี้ภาษีคงค้าง ที่แตกต่างกันหลายเท่าตัว

ตารางที่ 6 ตารางเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน และองค์การบริหารส่วนตำบลพราง

ประเภท	อบต.ทางเกวียน		ประเภท	อบต.พราง	
	ประมาณการ	รายรับจริง		ประมาณการ	รายรับจริง
1. ภาษีโรงเรือน และ ที่ดิน	979,000.00	1,214,202.00	1. ภาษีโรงเรือน และที่ดิน	350,000.00	239,941.17
2. ภาษีบำรุง ท้องที่	137,000.00	124,729.94	2. ภาษีบำรุง ท้องที่	80,000.00	45,205.84
3. ภาษีป้าย	77,000.00	96,959.00	3. ภาษีป้าย	40,000.00	15,425.00

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลพราง. 2555 : 7

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน. 2555 : 13

จากตารางที่ 6 องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน ได้ตั้งประมาณการรายรับภาษีโรงเรือน และที่ดินไว้ 979,000.00 บาท รายรับจริง 1,214,202.00 บาท ภาษีบำรุงท้องที่ตั้งประมาณการไว้ 137,000.00 บาท รายรับจริง 124,729.94 บาท ภาษีป้ายตั้งประมาณการไว้ 77,000.00 บาท รายรับจริง 96,959.00 บาท ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลพังราด ได้ตั้งประมาณการรายรับภาษีโรงเรือน และที่ดินไว้ 350,000.00 บาท รายรับจริง 239,941.17 บาท ภาษีบำรุงท้องที่ที่มีการตั้งประมาณการไว้ 80,000.00 บาท รายรับจริง 45,205.84 บาท ภาษีป้ายตั้งประมาณการไว้ 40,000.00 บาท รายรับจริง 15,425.00 บาท จะพบว่าประมาณการที่ได้ตั้งไว้ของภาษีในแต่ละประเภทนั้นแตกต่างกันเป็นอย่างมาก องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนถึงแม้ว่าจะมีจำนวนพื้นที่และจำนวนผู้ชำระภาษีที่น้อยกว่า แต่ก็ได้ตั้งประมาณการรายรับไว้สูงมากและก็สามารถจัดเก็บภาษีได้เกินกว่าประมาณการที่ได้ตั้งไว้ โดยที่มีลูกหนี้ภาษีค้างน้อยมาก จึงอยากทราบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนมีปัจจัยและมาตรการอะไรบ้างที่ทำให้สามารถจัดเก็บภาษีได้เกินกว่าที่ได้ตั้งประมาณการเอาไว้มาก

เมื่อเทียบองค์การบริหารส่วนตำบลพังราดที่มีจำนวนพื้นที่และจำนวนผู้เสียภาษีที่มากกว่า แต่กลับตั้งประมาณการรายรับไว้ต่ำกว่าและในการจัดเก็บภาษีในแต่ละประเภทก็ยังไม่สามารถจัดเก็บได้ตามประมาณการที่ได้ตั้งไว้ โดยยังมีลูกหนี้ภาษีค้างเป็นจำนวนมากที่ไม่สามารถจัดเก็บได้จึงทำให้อยากทราบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลพังราดได้ใช้ปัจจัยและมาตรการอะไรบ้างจึงทำให้ไม่สามารถตั้งประมาณการให้เพิ่มขึ้นได้และยังไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย

ดังนั้น ผู้ศึกษาวิจัยจึงต้องการทราบว่า จะมีปัจจัยหรือมาตรการใดบ้างที่จะสามารถนำมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ให้ประสบความสำเร็จและสามารถที่จะนำอากรรายได้จากภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเองมาใช้ในการจัดการในด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น การปรับปรุงและซ่อมแซมถนน การจัดทำระบบประปาหมู่บ้าน การปรับปรุงระบบไฟฟ้าแสงสว่าง เป็นต้น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

จากการลงพื้นที่ของผู้วิจัยในการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน และองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีออกเป็น 6 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ความสอดคล้องในนโยบายการบริหารงาน
2. ความเพียงพอของงบประมาณในการดำเนินงาน

3. ความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์
4. ทักษะและประสบการณ์ในการบริหารจัดการ
5. ความพร้อมในการจัดทำแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สิน
6. ปัญหาและอุปสรรคของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำนวน 2 แห่ง คือ องค์กรบริหารส่วนตำบลทางเกวียน และองค์กรบริหารส่วนตำบลพังราด โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ปรากฏว่ามีปัญหาที่เกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดสอดคล้องกับผลการสนทนากลุ่ม ดังนี้

1. ความสอดคล้องในนโยบายการบริหารงาน

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นายจำเนียร จุลเจือ นายกองค์กรบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความสอดคล้องในนโยบายการบริหารงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

จะต้องมีการกำหนดเป้าหมายการจัดเก็บภาษีในแต่ละปีงบประมาณให้สอดคล้องกับสภาพที่เป็นจริง โดยให้เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา มีการจัดทำแผนการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลประจำปี เช่น การรับชำระภาษีนอกสถานที่ การรับชำระทางไปรษณีย์ การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ มีการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ประชาชนรับทราบ มีการตรวจสอบรายการทรัพย์สินที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีอากรและค่าธรรมเนียมให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน จัดประชุมชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับภาษี และให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น หรือซักถามข้อสงสัย อำนวยความสะดวก สร้างความประทับใจแก่ประชาชน ผู้มาเสียภาษีที่สำนักงาน ต้องมีการปรับปรุงระบบแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษี รักษามาตรฐานการจัดเก็บภาษีอากร และพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในการจัดเก็บภาษีใช้มาตรการบังคับจัดเก็บภาษีกรณีผู้หลีกเลี่ยงไม่ชำระภาษี เช่น การฟ้องคดี การยึด / อายัด และขายทอดตลาด ตามที่กฎหมายกำหนด ดังคำให้สัมภาษณ์ของนายกองค์กรบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีใจความว่า

“...องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีประจำปี และใช้มาตรการในทางกฎหมายต่าง ๆ บังคับในการจัดเก็บภาษี ...” (จำเนียร จุลเจือ. สัมภาษณ์.

2557)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นายณพรัตน์ ธนะศรี ปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความสอดคล้องในนโยบายการบริหารงานในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

แนวนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี คือการจัดทำฐานข้อมูลแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สินให้แล้วเสร็จ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษีและฐานข้อมูลต้องมีความสมบูรณ์เป็นปัจจุบันพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา และเพิ่มศักยภาพบุคลากรโดยให้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นประจำทุกปี ให้มีความเชี่ยวชาญในการจัดทำระบบแผนที่ภาษีและนำมาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับประชาชนให้ทราบถึงหน้าที่ในการชำระภาษีให้กับท้องถิ่นทางวิทยุท้องถิ่น ป้ายประชาสัมพันธ์ประจำหมู่บ้าน เวทีประชาคมต่าง ๆ สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จนถึงนโยบายเคาะประตูบ้านให้ความรู้เรื่องภาษีท้องถิ่น ดังคำให้สัมภาษณ์ของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีใจความว่า

“...การที่จะจัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมายจะต้องจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เสร็จเรียบร้อย พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษี...” (นพรัตน์ ธารศรี. สัมภาษณ์. 2557)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นางโสพิศ อະดิชาคะโร ผู้อำนวยการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความสอดคล้องในนโยบายการบริหารงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะต้องปรับปรุงโครงสร้างฐานข้อมูลภาษีให้เป็นระบบ โดยการนำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเข้ามาใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ทำให้การจัดเก็บภาษีได้ถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นธรรม ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และควรที่จะปรับปรุงระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นให้ทันสมัย ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางในการจัดเก็บภาษีไปในทิศทางเดียวกัน และควรมีมาตรการจูงใจในการให้ประชาชนเต็มใจชำระภาษี เช่น จัดทำโครงการแจกรางวัลหรือแจกของที่ระลึก เช่น แก้วน้ำ กระเป่า ต้องมีการจัดฝึกอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการจัดเก็บภาษีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้อำนวยการกองคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีใจความว่า

“...เราควรที่จะต้องปรับปรุงโครงสร้างฐานข้อมูลผู้เสียภาษี ให้เป็นระบบเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานและควรมีมาตรการจูงใจในการให้ประชาชนเต็มใจชำระภาษี ต้องมีการจัดฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการจัดเก็บภาษีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ...” (โสพิศ อະดิชาคะโร. สัมภาษณ์. 2557)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นายเอนก ผ่องแผ้ว นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความสอดคล้องในนโยบายการบริหารงานในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

เราจะต้องปรับปรุงแผนการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี ควรเน้นในเรื่องการสร้างแรงจูงใจในการเสียดายของประชาชน ให้ความรู้ความเข้าใจในประโยชน์จากการเสียดายของประชาชนว่าจะส่งผลดีต่อสังคมและท้องถิ่นและจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงหน้าที่จะต้องชำระภาษีให้กับท้องถิ่นและมีการติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องในการคิดคำนวณภาษีเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบและให้ความเป็นธรรมกับประชาชนในการเสียดายให้เจ้าหน้าที่ทำการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอเพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ดังคำให้สัมภาษณ์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีใจความว่า

“...ยังไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าที่ตั้งไว้ การจัดสรรงบประมาณในการนำมาบริหารจัดการด้านการพัฒนางานจัดเก็บภาษียังไม่เพียงพอ ควรเน้นในเรื่องการสร้างแรงจูงใจในการเสียดายของประชาชน...” (เอนก ผ่องแผ้ว. สัมภาษณ์. 2557)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นางสายชล ชูวรรณ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความสอดคล้องในนโยบายการบริหารงานในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด ได้จัดทำโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ไว้เพื่อรองรับสำหรับประชาชนที่ไม่สะดวกในการที่จะมาชำระภาษีที่สำนักงาน อบต.เป็นประจำทุกปี และยังได้มีโครงการที่จะจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเพื่อนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษี เพราะจะทำให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังคำให้สัมภาษณ์ของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีใจความว่า

“...การตอบสนองความต้องการและการให้บริการที่ดีกับประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ ที่จะทำให้การจัดเก็บภาษีท้องถิ่นมีประสิทธิภาพมากที่สุด...” (สายชล ชูวรรณ. สัมภาษณ์. 2557)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นางสาวจันทร์จิรา วารนิช เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความสอดคล้องในนโยบายการบริหารงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีการจัดทำแผนการจัดเก็บภาษีเป็นประจำทุกปี เพื่อนำมาใช้ในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น แต่ก็ทำได้ค่อนข้างยากเนื่องจากผู้นำชุมชนและประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนในการจัดเก็บภาษี ขาดการประชุมร่วมกันทุกฝ่ายในการวางแผนเพื่อการจัดเก็บภาษีระดับตำบล ไม่มีการประชุมในเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการวางแผน ไม่มีการเก็บข้อมูลภาคสนาม ทำให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่ไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริงที่จะใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษีได้อย่างมี ดังคำให้สัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีใจความว่า

“...การขาดการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ ผู้นำชุมชนและประชาชนผู้มีหน้าที่เสียดาย ทำให้ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียดาย...” (จันทร์จิรา วารนิช. สัมภาษณ์. 2557)

จะพบว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลทั้งสองแห่งนั้น ถึงแม้ว่ามีนโยบายและแนวทางในการบริหารงานที่คล้ายคลึงกันตามข้อบังคับของระเบียบและกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์การชาระภาษี การให้ความรู้และความสำคัญของการเสียภาษี การจัดระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการจัดการฐานข้อมูล และลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลผู้เสียภาษี จะพบว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลทางเกวียนนั้นมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างมากเพราะว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลทางเกวียนมีความพร้อมในเรื่องของงบประมาณที่เพียงพอต่อการบริหารจัดการ ในด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ด้านทักษะและประสบการณ์ในการบริหารงาน ด้านความพร้อมในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่เสร็จเรียบร้อยและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยมีรางวัลระดับประเทศของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ รางวัลที่ 2 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดกลางที่มีความพยายามในการจัดเก็บภาษีประจำปี 2547

ซึ่งแตกต่างกับองค์กรบริหารส่วนตำบลพังราด ที่ยังไม่มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี อาจจะเป็นเพราะว่าประชาชนยังมีรายได้น้อยหรืออาจจะเป็นเพราะสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลพังราดนั้นเป็นที่ราบลุ่มเหมาะกับการทำนา มีพื้นที่ทำการเกษตร ทำสวน ทำไร่ ค่าขายบ้างเล็กน้อย จึงทำให้ไม่มีงบประมาณมาใช้ในการบริหารจัดการที่เพียงพอ ยังไม่มีความพร้อมในด้านวัสดุและอุปกรณ์ ในด้านของทักษะและประสบการณ์ในการบริหารงานและยังไม่สามารถจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เสร็จสิ้นได้ ทำให้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลของผู้ที่เสียภาษีได้ทำให้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษียลดลงเก็บได้ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย

2. ความเพียงพอของงบประมาณในการดำเนินงาน

จากการสัมภาษณ์ นายจำเนียร จุลเจือ นายกองจัดการบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความเพียงพอของงบประมาณในการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

ทางคณะผู้บริหารได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและได้มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนางานจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพและสามารถนำมาบริหารจัดการด้านการพัฒนาการจัดเก็บภาษีได้อย่างเพียงพอและยังได้จัดสรรงบประมาณในการอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเพื่อนำมาเป็นฐานข้อมูลในการจัดการจัดเก็บภาษี ดังคำให้สัมภาษณ์ของนายกองจัดการบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีใจความว่า

“...งานจัดเก็บภาษีมีความสำคัญมากจึงได้จัดสรรงบประมาณในด้านต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจนและเพียงพอ มีการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เพื่อนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษี...” (จำเนียร จุลเจือ. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นายพนรัตน์ ณะศรี ปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความเพียงพอของงบประมาณในการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนมีงบประมาณเพียงพอต่อการบริหารจัดการในด้านการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดทำแผ่นพับ เอกสารหรือป้ายประชาสัมพันธ์ไปติดตั้งไว้ตามหมู่บ้านในพื้นที่ของตำบล ตลอดจนการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย และทางสถานีวิทยุท้องถิ่น ซึ่งการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวได้รับความสนใจจากประชาชนเป็นอย่างดี ทำให้ในปีที่ผ่านมา ๆ มาสามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าโดยเทียบกับข้อบัญญัติที่ตั้งไว้ดังกล่าวให้สัมฤทธิ์ผลของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีใจความว่า

“...ในปัจจุบันงบประมาณเพียงพอต่อการบริหารจัดการในด้านการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินงานการจัดเก็บภาษีได้ตามจำนวนที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้...” (นพรัตน์ ธานีศรี. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นางสาวยุพา ศิริพัฒน์กุล เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความเพียงพอของงบประมาณในการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนมีความพร้อมในการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีได้อย่างเพียงพอต่อการบริหารจัดการ ไม่ว่าจะเป็นในทางด้านการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น การทำป้ายประชาสัมพันธ์ในทุกหมู่บ้าน การทำแผ่นพับ การประชาสัมพันธ์ทางสถานีวิทยุชุมชน การจัดทำโครงการแจกของชำร่วยหรือของที่ระลึกให้กับผู้ที่มาชำระภาษีภายในสามเดือนแรกของปีภาษี เป็นต้น ดังคำให้สัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีใจความว่า

“...ความพร้อมของงบประมาณในการบริหารจัดการ และการประชาสัมพันธ์การแจกของชำร่วยหรือของที่ระลึกให้กับผู้ที่มาชำระภาษี จะทำให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น...” (ยุพา ศิริพัฒน์กุล. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นายเอนก ผ่องแผ้ว นายกององค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความเพียงพอของงบประมาณในการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

การที่องค์การบริหารส่วนตำบลพังราดไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าที่วางไว้จึงมีผลกับการจัดสรรงบประมาณที่จะนำมาบริหารจัดการด้านการพัฒนาการจัดเก็บภาษี หรือการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในการเข้ารับการฝึกอบรมการจัดเก็บภาษี ซึ่งในปีงบประมาณต่อไปทางองค์การบริหารส่วนตำบลพังราดจะต้องมีการเพิ่มงบประมาณเพื่อนำมาพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีให้เพียงพอ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีให้ดียิ่งขึ้น ดังคำให้สัมภาษณ์ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีใจความว่า

“...การจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนางานจัดเก็บภาษีไม่เพียงพอ ซึ่งเรามีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ไม่ว่าจะเป็นทางด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี...” (เอนก ผ่องแผ้ว. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นางสาวชล ยูวรรณ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความเพียงพอของงบประมาณในการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ผู้บริหารต้องถ่วงความเชี่ยวชาญด้านการจัดเก็บภาษี การให้คำแนะนำและการเป็นที่ปรึกษาที่ดี งบประมาณที่มีจำกัดไม่เพียงพอในการบริหารจัดการ จึงทำให้ในรอบปีที่ผ่านมาจัดเก็บภาษีไม่ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังคำให้สัมภาษณ์ของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีใจความว่า

“...อุปสรรคที่สำคัญที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี คือ การที่ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และไม่มียงบประมาณในด้านการจัดทำโครงการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ทำให้ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลของผู้เสียภาษีได้ครบทุกราย...” (สายชล ยูวรรณ. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นางสาวจันทร์จิรา วารนิช เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความเพียงพอของงบประมาณในการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

ในปัจจุบันนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลพังราดนั้นยังไม่มียงบประมาณที่เพียงพอต่อการบริหารจัดการผู้บริหารควรที่จะจัดสรรงบประมาณทางด้านการจัดเก็บภาษีให้เพียงพอต่อการบริหารจัดการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการศึกษาสัมพันธ์ต่าง ๆ ทางด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรให้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บภาษี เช่น โปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่ใช้ในการจัดเก็บฐานข้อมูลของผู้เสียภาษีทั้งหมดซึ่งง่ายต่อการสืบค้นและสามารถแบ่งเบาภาระงานของบุคลากรในการจัดเก็บภาษีได้เป็นอย่างมาก จะทำให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมาก ดังคำให้สัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีใจความว่า

“...ควรเพิ่มงบประมาณในด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี...” (จันทร์จิรา วารนิช. สัมภาษณ์. 2557)

จะพบว่าในด้านของงบประมาณนั้นมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน คือ องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนมีความพร้อมและเพียงพอของงบประมาณในด้านการจัดเก็บภาษี ในด้านการ

ประชาสัมพันธต่าง ๆ ในด้านของวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ทั้งด้านของเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี แต่ในส่วนของการจัดการบริหารส่วนตำบลพียงรายนั้นงบประมาณมีไม่เพียงพอ ทั้งในด้านของการประชาสัมพันธ์ ในด้านของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี เช่น การจัดทำแผนภาษีและทะเบียนทรัพย์สินนั้นผู้บริหารยังไม่ค่อยให้ความสำคัญมากเท่าที่ควร จึงทำให้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษียลดลงเพราะว่าไม่สามารถสืบค้นข้อมูลของผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีได้ครบถ้วนทุกราย

3. ความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์

จากการสัมภาษณ์ นายจำเนียร จุลเจือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนมีความพร้อมทั้งในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ มีการจัดเก็บเอกสารหลักฐานของผู้ชำระภาษีที่ได้แยกเป็นหมวดหมู่ตามตัวอักษรเพื่อที่จะได้ง่ายต่อการหยิบใช้งานและยังได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาเป็นเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการบริหารจัดการข้อมูลผู้เสียภาษีจำนวนมากจะช่วยให้ปฏิบัติงานได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการนำไปใช้งาน ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่วยทำให้เจ้าหน้าที่ประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน ลดต้นทุนการบริหารข้อมูลและเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้กับบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้งานจัดเก็บภาษีนั้นมีประสิทธิภาพมาก และจัดเก็บได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ดังคำให้สัมภาษณ์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีใจความว่า

“...สถานที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการและอุปกรณ์ที่สำคัญ คือ การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่วยทำให้เจ้าหน้าที่สามารถประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน และจัดเก็บได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ...” (จำเนียร จุลเจือ. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นางโสพิศ อะติชาคะโร ผู้อำนวยการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนมีความพร้อมทั้งในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ มีการจัดทำบัตรคิวสำหรับผู้ชำระภาษี มีการจัดทำตัวอย่างคำร้องหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ผู้ชำระภาษี จัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้บริการหรือให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ มีป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกงานแต่ละงานอย่างชัดเจน มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง ผู้นำ

หรือผู้บริหารท้องถิ่นนักธุรกิจที่มีชื่อเสียงเป็นตัวอย่างในการชำระภาษีตามกำหนดและถูกต้อง มีการณรงค์ให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับประโยชน์ของการเสียภาษีต่าง ๆ ว่ามีประโยชน์อย่างไรกับประชาชน ประเมินภาษีอย่างเป็นธรรม และประชาชนสามารถชำระภาษีได้

องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนยังได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ มาเป็นเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการบริหารจัดการข้อมูลจำนวนมาก โดยเฉพาะข้อมูลในเชิงพื้นที่ ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติในงานจัดเก็บภาษีการนำเครื่องมือที่มีความทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานจะช่วยผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการนำไปใช้ ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่วยทำให้เจ้าหน้าที่ประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน ลดต้นทุนการบริหารข้อมูลและเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้กับบุคลากร การเพิ่มจำนวนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อความต้องการในการทำงาน และแยกงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินออกจากงานอื่น เพื่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล และเป้าหมายของการดำเนินการงานจัดเก็บภาษีต้องมีการจัดเก็บภาษีให้ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 หรือร้อยละ 15 จนถึงยอดเต็มที่ได้ตั้งประมาณการไว้ ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้อำนวยการกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีใจความว่า

“...ความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์จะเป็นสิ่งที่สำคัญในการให้บริการกับประชาชนและการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีขององค์กร...” (โสพิศ อะติชาคะโร. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นางสาวยุพา ศิริพัฒนกุล เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

เราความพร้อมทั้งในด้านของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินการงานการจัดเก็บภาษีไม่ว่าจะเป็นสถานที่ในการรองรับผู้ที่จะมาชำระภาษี มีการจัดทำตัวอย่างรูปแบบและขั้นตอนในการกรอกแบบฟอร์มการชำระภาษี มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่มให้เพียงพอกับประชาชนผู้มารับบริการ พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในขั้นตอนต่าง ๆ และเรายังได้นำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องในการบริหารจัดการฐานข้อมูลผู้เสียภาษีจำนวนมากและเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้กับบุคลากร การเพิ่มจำนวนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อความต้องการในการทำงาน และแยกงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินออกจากงานอื่น เพื่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล และเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายของการจัดเก็บภาษี ดังคำให้สัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีใจความว่า

“...การเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องในการบริหารจัดการฐานข้อมูลผู้เสียภาษีจำนวนมาก...” (ยุพา ศิริพัฒนกุล. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นายเอนก ผ่องแผ้ว นายกองค้การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลพังราดได้จัดเตรียมความพร้อมในด้านของสถานที่ในการให้บริการกับประชาชนผู้มาชำระภาษี เช่น โຕ้ะ เก้าอี้ วรรณสาร ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มการชำระภาษี ส่วนงบประมาณในด้านของการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนได้รับทราบถึงเวลาในการชำระภาษี และในด้านของเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ก็ยังมีไม่เพียงพอต่อการใช้งานในด้านของการจัดเก็บภาษี ในส่วนของงบประมาณในการจัดทำฐานข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของผู้ชำระภาษีก็ยังจัดทำไม่แล้วเสร็จ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูลข้อมูลที่ได้ไม่เป็นปัจจุบันทำให้การจัดเก็บภาษีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งประมาณการไว้ ดังคำให้สัมภาษณ์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีใจความว่า

“...ปัจจุบันวัสดุอุปกรณ์ยังไม่เพียงพอและล้าหลัง ยากต่อการใช้งาน ทำให้ขั้นตอนในการจัดเก็บภาษิล่าช้าตามไปด้วย ...” (เอนก ผ่องแผ้ว. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นางธัญญาลักษณ์ อายุยืน เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีรักษาการแทนหัวหน้าส่วนการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลพังราดนั้นมีความพร้อมในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชนเป็นอย่างดีมีที่นั่งรอรับบริการ โຕ้ะกรอกเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ มีมุมหนังสือสำหรับผู้มาใช้บริการ แต่ในด้านของวัสดุและอุปกรณ์ของทางองค์การบริหารส่วนตำบลพังราดนั้นยังขาดงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างในด้านของเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และที่ใช้งานอยู่ก็มีอายุการใช้งานนานกว่า 4 ปี โปรแกรมแผนที่ภาษีที่ใช้อยู่ก็ใช้งานไม่ได้ และไม่เป็นปัจจุบันและล้าหลัง ยากต่อการใช้งาน ทำให้ขั้นตอนในการจัดเก็บภาษิล่าช้าตามไปด้วย และส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะใช้คอมพิวเตอร์ในงานอื่น ๆ ทำให้ไม่สามารถแยกวัสดุอุปกรณ์ที่จะใช้ในงานจัดเก็บภาษี โดยเฉพาะงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินใช้หลายงานไม่ได้ ต้องแยกสัดส่วนในงานจัดเก็บภาษีออกจากงานอื่น เพื่อลดปัญหาในการจัดเก็บภาษี ดังคำให้สัมภาษณ์ของหัวหน้าส่วนการคลังองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีใจความว่า

“...ยังขาดงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างในด้านของเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และที่ใช้งานอยู่ก็มีอายุการใช้งานนานกว่า 4 ปี โปรแกรมแผนที่ภาษีที่ใช้อยู่ก็ใช้งานไม่ได้ ...” (ธัญญาลักษณ์ อายุยืน. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นางสาวจันทร์จิรา วารนิช เจ้าหน้าที่งานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด นั้นมีความพร้อมในด้านของสถานที่ในการให้บริการประชาชน แต่ในส่วนทางด้านวัสดุอุปกรณ์นั้นยังไม่มีความพร้อม คอมพิวเตอร์ที่มีใช้ส่วนใหญ่ล้าสมัย ไม่เพียงพอต่อการใช้งานและส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกันหลายงาน โปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่ใช้อยู่ที่ใช้งานไม่ได้ ฐานข้อมูลผู้เสียภาษีไม่เป็นปัจจุบันทำให้เกิดปัญหาในการเรียกใช้ข้อมูล เมื่อพิจารณาจากภาระงานการจัดเก็บภาษีคงต้องให้ผู้บริหารเพิ่มวัสดุและอุปกรณ์ให้มากกว่านี้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานจัดเก็บภาษีและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีได้อีกด้วย ดังคำให้สัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่งานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีใจความว่า

“...ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะใช้คอมพิวเตอร์ในงานอื่น ๆ ด้วย ทำให้ไม่สามารถแยกวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงานจัดเก็บภาษี โดยเฉพาะงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินใช้ร่วมกันหลายงานไม่ได้ ต้องแยกงานจัดเก็บภาษีออกจากงานอื่น เพื่อลดปัญหาในการจัดเก็บภาษี...” (จันทร์จิรา วารนิช. สัมภาษณ์. 2557)

จะเห็นได้ว่าความพร้อมในด้านของสถานที่นั้นทั้งสองแห่งมีความพร้อมในด้านของสถานที่การให้บริการกับประชาชนผู้มาเสียภาษีได้เป็นอย่างดี แต่ก็แตกต่างกันในเรื่องของวัสดุและอุปกรณ์ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลทางเวียงใต้มีการจัดเตรียมในด้านของเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานซึ่งช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการบริหารจัดการข้อมูลจำนวนมาก ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่วยทำให้เจ้าหน้าที่ประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน ลดต้นทุนการบริหารข้อมูลและเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้กับบุคลากร การเพิ่มจำนวนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อความต้องการในการทำงาน และแยกงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินออกจากงานอื่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล และเป้าหมายของการดำเนินการงานจัดเก็บภาษีต้องมีการจัดเก็บภาษีให้ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 หรือร้อยละ 15 จนถึงยอดเต็มที่ได้ตั้งประมาณการไว้

แต่ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลพังราด นั้นยังขาดงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างในด้านของเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีไม่เพียงพอต่อการใช้งานและที่ใช้งานอยู่มีอายุการใช้งานนานกว่า 4 ปี โปรแกรมแผนที่ภาษีที่ใช้อยู่ที่ใช้งานไม่ได้ และไม่เป็นปัจจุบันและล้าหลังยากต่อการใช้งาน ทำให้ขั้นตอนในการจัดเก็บภาษิล่าช้าตามไปด้วย และไม่สามารถแยกวัสดุอุปกรณ์ที่จะใช้ในงานจัดเก็บภาษี โดยเฉพาะงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินจะใช้หลายงานไม่ได้ ต้องแยกสัดส่วนในงานจัดเก็บภาษีออกจากงานอื่น เพื่อลดปัญหาในการจัดเก็บภาษี

4. ทักษะและประสบการณ์ในการบริหารจัดการ

จากการสัมภาษณ์ นายพนรัตน์ ณะศรี ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความมีทักษะและประสบการณ์ในการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

ระบบการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยระบบสายการบังคับบัญชาที่สลับซับซ้อน รวมถึงขั้นตอนการทำงานที่ขาดความยืดหยุ่นไม่กระชับ และวิสัยทัศน์ในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีที่ไม่เอื้อต่อการทำงานในยุคปัจจุบัน ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน ได้มีการมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีกองคลัง ทุกคนได้ตัดสินใจเรียงไปตามลำดับชั้น เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการและการแก้ไขปัญหาของประชาชนที่มาชำระภาษี โดยการลดขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานดั้งเดิมที่ยุ่งยากซับซ้อนและสร้างกรอบวิธีการปฏิบัติงานขึ้นใหม่ด้วยการให้ความสำคัญความพึงพอใจกับลูกค้าหรือประชาชนเป็นอันดับแรก โดยยึดการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ดังคำให้สัมภาษณ์ของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีใจความว่า

“...ระบบการบริหารจัดการที่มีสายการบังคับบัญชาสลับซับซ้อน รวมถึงขั้นตอนการทำงานที่ขาดความยืดหยุ่นไม่กระชับและไม่เอื้อต่อการทำงานในยุคปัจจุบัน ด้วยสร้างกรอบวิธีการปฏิบัติงานขึ้นใหม่ ด้วยการให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นหลัก...” (พนรัตน์ ณะศรี. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นางโสพิศ อะดิชาคะโร ผู้อำนวยการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความมีทักษะและประสบการณ์ในการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

ส่วนใหญ่บุคลากรในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนจะมีประสบการณ์ในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นอยู่แล้ว ได้มีการจัดระบบงานจัดเก็บภาษี การวางแผนขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม มีการกำหนดวิธีการและมาตรการจูงใจ เพื่อให้งานจัดเก็บภาษีเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและบรรลุตามประมาณการที่ได้ตั้งไว้ การแสดงขั้นตอนและวิธีการเสียภาษี การบริการรับชำระภาษีอย่างเต็มใจยิ้มแย้มแจ่มใส การลดขั้นตอนและกระบวนการทำงานให้น้อยลงเพื่อให้ประชาชนได้มีความพึงพอใจอยากที่มาชำระภาษี นอกจากนี้ยังมีขั้นตอนการประเมินผลการจัดเก็บภาษีและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ ๆ เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้าหรืออุปสรรคข้อขัดข้องของการดำเนินงานและเมื่อเกิดปัญหาจะต้องรีบดำเนินการแก้ไขเป็นการด่วน ในส่วนของเอกสารก็จะมีการจัดทำเป็นหมวดหมู่และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และมีการตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทะเบียนทรัพย์สินของผู้เสียภาษีหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการ

เสียภาษีแล้ว เจ้าหน้าที่ก็ทำการตรวจสอบจำนวนผู้เสียภาษีและผู้หลบเลี่ยงภาษีเพื่อที่จะได้รับดำเนินการติดตามทวงถาม ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้อำนวยการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีใจความว่า

“...ส่วนใหญ่บุคลากรในหน่วยงานจะมีประสบการณ์ในการจัดเก็บภาษีอยู่แล้ว และยังสามารถลดขั้นตอนและกระบวนการทำงานให้น้อยลง นอกจากนี้ยังมีขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ ๆ ...” (โสพิศ อะดิษาคะโร. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นางสาวยุพา ศิริพัฒนกุล เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับทักษะและประสบการณ์ในการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

ส่วนใหญ่บุคลากรในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนจะมีประสบการณ์ในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นอยู่แล้ว ได้มีการจัดระบบงานจัดเก็บภาษี การวางแผนขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม มีการกำหนดวิธีการและมาตรการจูงใจ เพื่อให้งานจัดเก็บภาษีเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและบรรลุตามประมาณการที่ตั้งไว้ โดยเริ่มจากการประชาสัมพันธ์เชิญชวน การจัดทำหนังสือเวียนเพื่อแจ้งให้ผู้ที่เข้าข่ายต้องเสียภาษีได้ทราบล่วงหน้าทุกรายตามแบบที่ทางราชการกำหนด การแสดงขั้นตอนและวิธีการเสียภาษีการบริการรับชำระภาษีอย่างเต็มที่ การตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทะเบียนทรัพย์สินของผู้เสียภาษีทุกราย การตรวจสอบจำนวนและรายชื่อผู้หลบเลี่ยงภาษีและทำการติดตามทวงถาม การลดขั้นตอนและกระบวนการทำงานให้น้อยลง นอกจากนี้ยังมีขั้นตอนการประเมินผลการจัดเก็บภาษีและการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ ๆ เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้าหรืออุปสรรคข้อขัดข้องของการดำเนินงานและเมื่อเกิดปัญหาจะต้องรีบดำเนินการแก้ไขเป็นการด่วน ผู้บริหารได้อธิบายในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่อยู่แล้ว และเมื่อมีผู้มาเสียภาษีพนักงานก็จะคอยให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส แนะนำวิธีการขั้นตอนต่าง ๆ อำนวยความสะดวกกับประชาชนทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ในส่วนของเอกสารก็จะมีการจัดทำเป็นหมวดหมู่และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และมีการตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทะเบียนทรัพย์สินของผู้เสียภาษีหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการเสียภาษีแล้ว เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบจำนวนผู้เสียภาษีและผู้หลบเลี่ยงภาษีเพื่อที่จะได้รับดำเนินการติดตามทวงถาม ดังคำให้สัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีใจความว่า

“...การวางแผนและขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้งานจัดเก็บภาษีนั้นเกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลตามประมาณการที่ได้ตั้งไว้ โดยเริ่มจากการประชาสัมพันธ์เชิญชวน การจัดทำหนังสือเวียนเพื่อแจ้งให้ผู้ที่เข้าข่ายต้องเสียภาษีได้ทราบล่วงหน้าทุกรายตามแบบที่ทางราชการ...” (ยุพา ศิริพัฒนกุล. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นางสาวชล ยุววรรณ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความมีทักษะและประสบการณ์ในการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด ได้มีนโยบายเตรียมความพร้อมในการออกให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ให้กับประชาชนในพื้นที่ โดยได้กำหนดแนวนโยบายในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไว้อย่างเป็นขั้นเป็นตอนที่ชัดเจนกำหนดกรอบหน้าที่ในการปฏิบัติงานกำหนดรูปแบบการให้บริการที่กระชับรวดเร็ว ดำเนินการประชาสัมพันธ์การให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นกำหนดภาระงานให้เจ้าหน้าที่ออกบริการตามแผนการจัดเก็บภาษีเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาชำระภาษี ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลพังราดได้จัดทำโครงการนี้เป็นประจำทุกปี ทำให้การจัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้น และมีการประชุมเพื่อสรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการปฏิบัติงานตามห้วงระยะเวลาการจัดเก็บภาษี ดังคำให้สัมภาษณ์ของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีใจความว่า

“...การกำหนดกรอบหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่กระชับรวดเร็ว และนโยบายในการออกให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ให้กับประชาชนในพื้นที่ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาชำระภาษี เป็นการตอบสนองความต้องการและทำให้ประชาชนเต็มใจที่จะเสียภาษีจะทำให้การจัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้น...” (สายชล ยุววรรณ. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นางชญัญลักษณ์ อายุยืน เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีรักษาการแทนหัวหน้าส่วนการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความมีทักษะและประสบการณ์ในการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด ยังมีระบบการให้บริการที่ยังไม่ดีพอทำให้เกิดความล่าช้าและประชาชนมานั่งรอกการให้บริการเป็นเวลาค่อนข้างนาน เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีไม่มีการชี้แจงขั้นตอนการชำระภาษีให้ประชาชนทราบอย่างละเอียด เอกสารการประชาสัมพันธ์มีไม่เพียงพอ เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ มีรายละเอียดมากเกินไปทำให้การบริการล่าช้า มีขั้นตอนที่สลับซับซ้อนยุ่งยากในการยื่นแบบเพื่อชำระภาษี ซึ่งทางนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพังราดได้เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีให้ศึกษาหาความรู้ในเรื่องการจัดเก็บภาษีให้มีความชำนาญสามารถตอบข้อซักถามจากประชาชนได้ทันที เน้นการให้บริการด้วยหัวใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส หากมีปัญหาอุปสรรคที่ไม่สามารถแก้ไขได้ให้นำเรียนผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงขึ้นไปเพื่อหาแนวทางการแก้ไขต่อไป ดังคำให้สัมภาษณ์ของหัวหน้าส่วนการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีใจความว่า

“...ระบบการให้บริการที่ไม่ดีพอทำให้เกิดความล่าช้า และประชาชนมานั่งรอกการให้บริการเป็นเวลาค่อนข้างนาน จะต้องสร้างกรอบและวิธีการปฏิบัติงานขึ้นใหม่ โดยยึดการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก...” (ชญัญลักษณ์ อายุยืน. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นางสาวจันทร์จิรา วารนิช เจ้าหน้าที่งานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความมีทักษะและประสบการณ์ในการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

จากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาพบว่าปัญหาส่วนใหญ่ในด้านการจัดเก็บภาษี คือ ด้านบุคลากรจะเป็นปัญหามากที่สุดเพราะว่าพนักงานเจ้าหน้าที่บางคนยังไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบ ขาดการรายงานปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้หัวหน้าและผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาพร้อมกันจึงทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานโดยยึดถือระเบียบ กฎเกณฑ์ตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัดที่มีกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่ยุกยักซับซ้อนจึงทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ดังคำให้สัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่งานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีใจความว่า

“...สายงานการบังคับบัญชาที่สลับซับซ้อนทำให้ข้อมูลเกิดความผิดพลาดและความคลาดเคลื่อน ซึ่งนับเป็นปัญหาที่ต้องทำการปฏิวัติการทำงานด้วยการให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือประชาชนเป็นหลัก...” (จันทร์จิรา วารนิช, สัมภาษณ์, 2557)

จะพบว่าในด้านของทักษะและประสบการณ์ในการบริหารงานนั้นแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงโดยในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน ส่วนใหญ่บุคลากรในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนจะมีประสบการณ์ในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นอยู่แล้ว ได้มีการจัดระบบงานจัดเก็บภาษี การวางแผนขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม มีการกำหนดวิธีการและมาตรการจูงใจเพื่อให้งานจัดเก็บภาษีเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและบรรลุตามประมาณการที่ได้ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังมีขั้นตอนการประเมินผลการจัดเก็บภาษีและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ ๆ เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้าหรืออุปสรรคข้อขัดข้องของการดำเนินงานและเมื่อเกิดปัญหาจะต้องรีบดำเนินการแก้ไขเป็นการด่วน ซึ่งผู้บริหารได้ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แนะนำวิธีการขั้นตอนต่าง ๆ อำนวยความสะดวกกับประชาชนทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ในส่วนของเอกสารก็จะมีการจัดทำเป็นหมวดหมู่และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และมีการตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทะเบียนทรัพย์สินของผู้เสียภาษีหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการเสียภาษีแล้ว เจ้าหน้าที่ก็จะทำการตรวจสอบจำนวนผู้เสียภาษีและผู้หลบเลี่ยงภาษีเพื่อที่จะได้รับดำเนินการติดตามทวงถามต่อไป

แต่ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลพังราด จากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา จะพบว่าปัญหาส่วนใหญ่ในด้านการจัดเก็บภาษี คือ ด้านบุคลากรจะเป็นปัญหามากที่สุดเพราะว่าพนักงานเจ้าหน้าที่บางคนยังไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบ

การปฏิบัติงานโดยยึดถือระเบียบ กฎเกณฑ์ตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัดที่มีกระบวนการ และขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนจึงทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

5. ความพร้อมในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

จากการสัมภาษณ์ นางโสพิศ อะติชกะโร ผู้อำนวยการกองคลัง องค์การบริหาร ส่วนตำบลทางเกวียน มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความพร้อมในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนมีความพร้อมทั้งด้านงบประมาณ และด้านบุคลากร ในการจัดทำงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินไม่ว่าจะเป็นการจัดทำแผนที่แม่บท การลงพื้นที่ เก็บข้อมูลภาคสนาม การลงฐานข้อมูลของผู้เสียภาษีในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งในทุกขั้นตอนนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว และได้ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทำการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพราะงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดเก็บภาษี ซึ่งถ้าหน่วยงานมีโปรแกรมนี้แล้วจะสามารถทำให้องค์กร บริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพ จะลดข้อโต้แย้งของภาษีลง ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ โปร่งใส แน่นนอน และเป็นฐานข้อมูลในการบริหารงานด้านอื่นขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ด้วย ดังคำ ให้สัมภาษณ์ของผู้อำนวยการกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีใจความว่า

“...การจัดทำโปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเสร็จเรียบร้อยแล้วทุกขั้นตอน และได้ทำการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งานตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้ฐานข้อมูล ผู้ชำระภาษีมีความแม่นยำและเที่ยงตรงสูงในการประเมินภาษีประชาชนสามารถตรวจสอบได้...” (โสพิศ อะติชกะโร, สัมภาษณ์, 2557)

จากการสัมภาษณ์ นายคมกฤษ อิมโอยฐ์ นายช่างโยธาธิการและการแทนผู้อำนวยการ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความพร้อมในการจัดทำ แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนได้จัดทำงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน สเสร็จเรียบร้อยแล้ว และได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพราะงานแผนที่ภาษีและ ทะเบียนทรัพย์สินเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดเก็บภาษีให้ได้ครบถ้วน ถูกต้องและเป็นธรรมด้วย เพราะฉะนั้นเราสามารถที่จะมองได้ว่าตรงไหนที่เราจัดเก็บแล้วตรงไหนที่เรายังไม่ได้จัดเก็บ ต้องมี การลงสำรวจพื้นที่ เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลครบถ้วน ถูกต้องและเป็นธรรม และถ้ามีเครื่องมืออันนี้ แล้วจะช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบล สามารถปฏิบัติงานในการจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะว่าแผนที่ภาษีเมื่อทำเสร็จแล้วจะสามารถทำทะเบียนทรัพย์สินได้เลย โดยองค์การบริหาร ส่วนตำบลทางเกวียนมีความพร้อมด้านงบประมาณ และด้านบุคลากร ในการจัดทำแผนที่ภาษีและ

ทะเบียนทรัพย์สินด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งเราเรียกว่า GIS ซึ่งย่อมาจาก Geographic Information System ซึ่งเป็นโปรแกรมซอฟต์แวร์ฟรีของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับโปรแกรมอื่นได้ในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งการจัดเก็บภาษี และเรื่องการบริการสาธารณะอื่น ๆ ในการบริหารงานก็สามารถทำได้หมด และควรมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินไว้แหล่งเดียวกันเพื่อความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องในการประมวลผลข้อมูล และเกิดความเที่ยงตรงในการประเมินภาษี ซึ่งถ้าหน่วยงานมีโปรแกรมนี้แล้วจะสามารถทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพข้อได้เปรียบของภาษีจะลดลง ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ โปร่งใสแน่นอน และเป็นฐานข้อมูลในการบริหารงานด้านอื่นขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ด้วย ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้อำนวยการกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีใจความว่า

“...การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้เสียภาษีไว้ใน โปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ไว้แหล่งเดียวหรือฐานข้อมูลเดียว จึงทำให้การประมวลผลข้อมูลหรือเรียกดูข้อมูลทำได้ รวดเร็วทันทั่วถึง ไม่ต้องเสียเวลาในการประมวลผลข้อมูลนาน และมีความแม่นยำและเที่ยงตรงสูงในการประเมินภาษี...” (คมกฤษ อิ่มโอบธู. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นางสาวยุพา ศิริพัฒนกุล เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความร่วมมือในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนได้มีการจัดทำฐานข้อมูลแผนที่ภาษีเสร็จสมบูรณ์แล้ว ตั้งแต่การเก็บข้อมูลภาคสนาม การจัดทำแผนที่แม่บท มีการบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา และองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนได้ส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เป็นประจำทุกปี และควรมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินไว้แหล่งเดียวกันเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องในการประมวลผลข้อมูล และเกิดความเที่ยงตรงในการประเมินภาษี ดังคำให้สัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีใจความว่า

“...การจัดทำฐานข้อมูลแผนที่ภาษีเสร็จสมบูรณ์แล้ว และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา...” (ยุพา ศิริพัฒนกุล. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นางธัญญาลักษณ์ อายุยืน เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีรักษาการแทนหัวหน้าส่วนการคลังองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความร่วมมือในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด ยังไม่ได้จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินอย่างจริงจังทำให้มีฐานข้อมูลผู้เสียภาษีที่ไม่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน อีกทั้งการจัดทำต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการดำเนินงาน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลพังราดมีรายได้น้อยมากเมื่อเทียบกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ และบุคลากรก็มีไม่เพียงพอ ที่มีอยู่ไม่สามารถทำงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินได้ เพราะการจัดทำแผนที่ภาษีจะต้องมีเจ้าหน้าที่ร่วมกันหลายฝ่าย เช่น นายช่างโยธาหรือช่างสำรวจ ปลัด เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล การออกสำรวจที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตพื้นที่ ยังไม่ได้ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่ดินเพื่อขอข้อมูลในการเปลี่ยนแปลงโอน/ย้ายเจ้าของที่ดิน เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอจึงทำให้ไม่สามารถที่จะดำเนินการได้ ทำให้ไม่สามารถทราบข้อมูลผู้เสียภาษีได้อย่างชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน ดังคำให้สัมภาษณ์ของหัวหน้าส่วนการคลังองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีใจความว่า

“...ปัญหาทางด้านงบประมาณและบุคลากรที่ไม่เพียงพอในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอจึงทำให้ไม่สามารถที่จะดำเนินการ...” (สัมภาษณ์คุณอายุยืน. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นายปฐพี เจริญสุข หัวหน้าส่วนโยธาขององค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความพร้อมในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลพังราดยังไม่ได้นำเอาระบบงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาประยุกต์ใช้ เนื่องจากมักประสบปัญหาในเรื่องของข้อมูลขาดความถูกต้องเป็นปัจจุบัน และการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินยังไม่มีมาตรฐานในการสร้าง บันทึกหรือจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเหมาะสม ทำให้ข้อมูลต่าง ๆ ในการจัดเก็บมีความแตกต่างกัน องค์การบริหารส่วนตำบลพังราดยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการใช้งาน โปรแกรมแผนที่และทะเบียนทรัพย์สิน เพราะบุคลากรมีภาระงานประจำอยู่แล้ว จึงไม่ค่อยมีเวลาในการศึกษาพัฒนาความรู้ ความชำนาญ ด้านการนำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ จึงควรมีแนวทางในการเพิ่มอัตราค่าจ้างของบุคลากรด้านการจัดเก็บภาษี โดยต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในงานด้านนี้โดยเฉพาะ ในส่วนบุคลากรที่มีอยู่แล้ว จะต้องมีการพัฒนาโดยการศึกษาอบรมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ดังคำให้สัมภาษณ์ของหัวหน้าส่วนโยธาขององค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีใจความว่า

“...ยังขาดการสนับสนุนทางด้านทรัพยากรที่เกี่ยวข้องในด้านการจัดทำแผนที่และทะเบียนทรัพย์สิน โดยเฉพาะการสนับสนุนทางด้านกำลังคนและงบประมาณ ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบันก็จะส่งผลต่อการจัดเก็บภาษี...” (ปฐพี เจริญสุข. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นางสาวจันทร์จิรา วารนิช เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความพร้อมในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินยังไม่สมบูรณ์และไม่สามารถใช้งานได้จริง ยังขาดการสนับสนุนทางด้านทรัพยากรที่เกี่ยวข้องในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการสนับสนุนทางด้านกำลังคนและงบประมาณ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการปรับปรุงฐานข้อมูลผู้เสียภาษีเป็นอย่างยิ่ง ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบันและก็จะส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ไม่ได้ทำการจัดเก็บรวบรวมไว้แห่งเดียวหรือฐานข้อมูลเดียว มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแห่ง ทำให้ส่งผลกระทบต่อประมวลผลข้อมูลเมื่อต้องการใช้งาน จะไม่สามารถกระทำได้ที่ทันทีซึ่งต้องเสียเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและขาดความเที่ยงตรงในการประเมินภาษี ดังคำให้สัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีใจความว่า

“...ปัจจุบันจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินยังไม่สมบูรณ์และไม่สามารถใช้งานได้จริง โดยเฉพาะการสนับสนุนทางด้านกำลังคนและงบประมาณ ทำให้ได้ข้อมูลผู้เสียภาษีที่ไม่เป็นปัจจุบัน...” (จันทร์จิรา วารนิช. สัมภาษณ์. 2557)

ความพร้อมในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินนั้นจะพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน ได้จัดทำงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเสร็จเรียบร้อยแล้ว และได้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพราะงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดเก็บภาษีให้ได้ครบถ้วน ถูกต้องและเป็นธรรม โดยองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนมีความพร้อมด้านงบประมาณ และด้านบุคลากร ในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งเราเรียกว่า GIS ซึ่งย่อมาจาก Geographic Information System ซึ่งเป็นโปรแกรมซอฟต์แวร์ฟรีของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถ้าหน่วยงานมีโปรแกรมนี้แล้วจะสามารถทำให้มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ข้อโต้แย้งของภาษีจะลดลง ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ และเป็นฐานข้อมูลในการบริหารงานด้านอื่นขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ด้วย

ส่วนในด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลพังราด ยังไม่ได้นำเอาระบบงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาประยุกต์ใช้ เนื่องจากมักประสบปัญหาในเรื่องของบุคลากรที่มีไม่เพียงพอในด้านข้อมูลขาดความถูกต้องเป็นปัจจุบันและการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินยังไม่มีมาตรฐานในการสร้าง บันทึกหรือจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบที่เหมาะสม ซึ่งทำให้ข้อมูลต่าง ๆ ในการจัดเก็บมีความแตกต่างกันและยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการใช้งานโปรแกรมแผนที่และทะเบียนทรัพย์สิน เพราะบุคลากรมีภาระงานประจำอยู่แล้ว จึงไม่ค่อยมีเวลาในการศึกษาพัฒนา

ความรู้ ความชำนาญด้านการนำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ จึงควรมีแนวทางในการเพิ่มอัตราค่าจ้างของบุคลากรด้านการจัดเก็บภาษี โดยจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในงานด้านนี้โดยเฉพาะ ส่วนบุคลากรที่มีอยู่แล้ว จะต้องมีการพัฒนาโดยการศึกษาอบรมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

6. ปัญหาและอุปสรรคของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

จากการสัมภาษณ์ นายนพรัตน์ ชนะศรี ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

ในด้านของระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องพบว่าประชาชนยังไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจในภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยเฉพาะภาษีป้ายและภาษีโรงเรือนและที่ดิน ประชาชนมีความเข้าใจว่าเป็นการจัดเก็บภาษีที่ซ้ำซ้อนกับสรรพากร ซึ่งแท้ที่จริงแล้วภาษีที่จ่ายให้กับสรรพากรคือภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ไม่ใช่ภาษีป้ายหรือภาษีโรงเรือนและที่ดินทำให้บางครั้งการจัดเก็บภาษีได้อย่างอยากลำบาก และควรมีการปรับปรุงกฎหมายภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจะทำให้สามารถจัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้นเนื่องจากฐานภาษีเพิ่มมากขึ้นเพราะว่าเป็นการจัดเก็บจากสิ่งปลูกสร้างทุกชนิด เนื่องจากอัตราภาษีเก่านั้นได้ใช้มาช้านานแล้วควรจะต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ดังคำให้สัมภาษณ์ของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีใจความว่า

“...ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยส่งบุคลากรให้เข้าร่วมอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ และความเข้าใจด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง...”
(นพรัตน์ ชนะศรี. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นางโสพิศ อะดิชาคะโร ผู้อำนวยการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

ปัญหาจากตัวกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับภาษีของท้องถิ่นบางตัว ใช้มาเป็นระยะเวลาช้านาน ไม่มีการปรับปรุงให้ทันสมัย เช่น พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 ฯลฯ ซึ่งควรที่จะปรับปรุงระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับภาษีของท้องถิ่น ให้ทันสมัย ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางปฏิบัติในทิศทาง เพื่อให้สอดคล้องกับความเจริญเติบโตด้านเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่ง ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับภาษีโรงเรือนและที่ดิน คือราคาปานกลางของที่ดินไม่ทันสมัย ไล่ไม่ทันมูลค่าของที่ดินที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในประเทศไทยเพราะความเจริญทางเศรษฐกิจ ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้อำนวยการกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีใจความว่า

“...ปัญหาจากตัวกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับภาษีของท้องถิ่นบางตัว ใช้มาเป็นระยะเวลาานาน ไม่มีการปรับปรุงให้ทันสมัย ซึ่งควรที่จะปรับปรุงระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับ ภาษีของท้องถิ่น ให้ทันสมัย ชัดเจน...” (โสพิศ อะดิชาคะโร. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นางสาวยุพา ศิริพัฒนกุล เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้องค์การบริหาร ส่วนตำบลทางเกวียน มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการ เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

ในด้านของกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากรของท้องถิ่น ยังเอื้อ ต่อการหลบเลี่ยงภาษีของประชาชน เป็นเพราะกฎหมายยังมีช่องทางให้หลีกเลี่ยงได้ เราต้องปรับปรุง โครงสร้างภาษีให้เป็นระบบ สามารถจัดเก็บภาษีได้ถูกต้องและเป็นธรรม ไม่มีความซ้ำซ้อนในการ ปฏิบัติงาน และต้องมีการปรับปรุงอัตราการจัดเก็บภาษีให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ดังคำให้สัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีใจความว่า

“...ในด้านของกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากรของท้องถิ่น ยังเอื้อต่อการหลบเลี่ยงภาษีของประชาชนเราจะต้องปรับปรุงให้เป็นระบบ ไม่มีความซ้ำซ้อนในการ ปฏิบัติงาน ...” (ยุพา ศิริพัฒนกุล. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นางสาวสายชล ชูวรรณ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็น สำคัญเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

ปัญหาจากตัวบทกฎหมาย และระเบียบที่ปฏิบัติ คือการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่าง ๆ ก่อนข้างซ้ำซ้อน ทำให้ประชาชนรับภาระภาษีเพิ่มมากขึ้นทำให้ ประชาชนไม่เต็มใจในการเสียภาษี และในด้านของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีก็ไม่มี ความรู้เท่าที่ควร บางครั้งก็ไม่สามารถให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนได้ และการที่เจ้าหน้าที่ทุกคน ต้องยึดถือเกี่ยวกับตัวบทกฎหมายและระเบียบปฏิบัติในการดำเนินงานนั้น ซึ่งกฎหมายของทางราชการ ต้องเป็นระเบียบที่บังคับในขั้นตอนการทำงานเป็นหลัก ตั้งแต่การนำเสนอตามลำดับขั้น ทำให้ขั้นตอน ในการเสียภาษีเยอะขึ้นทำให้ล่าช้าต่อการให้บริการประชาชน ดังคำให้สัมภาษณ์ของปลัดองค์การ บริหารส่วนตำบลพังราด มีใจความว่า

“...ปัญหาจากตัวบทกฎหมาย และระเบียบที่ปฏิบัติค่อนข้างซ้ำซ้อน ทำให้ประชาชน รับภาระภาษีเพิ่มมากขึ้น ทำให้ประชาชนไม่เต็มใจในการเสียภาษี และผู้บริหารไม่กล้าเก็บภาษี ท้องถิ่นมาก กลัวสูญเสียค่านิยมทางการเมือง...” (สายชล ชูวรรณ. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นางธัญญลักษณ์ อายุยืน เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีรักษาการ แทนหัวหน้าส่วนการคลังองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ของกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

ปัญหาของกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ค่อนข้างซับซ้อน ทำให้ประชาชนยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของภาษี ประชาชนบางกลุ่มหรือบางคนยังไม่เข้าใจว่าภาษีคืออะไร ทำไม่ต้องเสียภาษี และเมื่อเสียภาษีแล้วจะได้ประโยชน์อะไรบ้าง และการเดินทางไปชำระภาษีของประชาชนไม่สะดวก และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมาก บางครั้งค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระภาษีมีย่จำนวนมากกว่าค่าภาษี ที่ต้องจ่ายด้วยซ้ำไป จึงทำให้ไม่ยื่นชำระภาษีตามกำหนด ดังคำให้สัมภาษณ์ของหัวหน้าส่วนการ คลังองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีใจความว่า

“...ปัญหาของกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ค่อนข้างซับซ้อนทำให้ประชาชนยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของภาษี จึงต้องเร่งให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนกับประชาชนในการชำระภาษี แต่ละประเภท...” (ธัญญาลักษณ์ อายุยี่น. สัมภาษณ์. 2557)

จากการสัมภาษณ์ นางสาวจันทร์จิรา วารนิช เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหาร ส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการเพิ่ม ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

ปัญหาตัวบทกฎหมายและระเบียบปฏิบัติค่อนข้างซ้ำซ้อน ประชาชนรับภาระภาษีเพิ่ม มากขึ้นทำให้ประชาชนไม่เต็มใจที่จะเสียภาษี และปัญหาที่เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีทุกคนต้องยึดถือเกี่ยวกับ ตัวบทกฎหมายและระเบียบปฏิบัติในการดำเนินงานนั้น กฎหมายของทางราชการต้องเป็นระเบียบ บังคับในขั้นตอนการทำงานเป็นหลัก ตั้งแต่การนำเสนองานตามลำดับขั้นทำให้ขั้นตอนในการชำระ ภาษีเยอะจืดทำให้ล่าช้าในการให้บริการประชาชน ระยะเวลาการยื่นชำระภาษีไม่ตรงกับช่วงระยะเวลา เดียวกับการยื่นภาษีประเภทอื่น ๆ ทำให้เป็นข้ออ้างที่ไม่อยากไปยื่นชำระภาษี เพราะต้องเดินทาง หลายครั้งสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมาก ดังคำให้สัมภาษณ์ของเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหาร ส่วนตำบลพังราด มีใจความว่า

“...ปัญหาตัวบทกฎหมายและระเบียบปฏิบัติค่อนข้างซ้ำซ้อน ประชาชนรับภาระภาษี เพิ่มมากขึ้นทำให้ประชาชนไม่เต็มใจที่จะเสียภาษี...” (จันทร์จิรา วารนิช. สัมภาษณ์. 2557)

ในส่วนของปัญหา และอุปสรรคของกฎหมายที่เกี่ยวข้องนั้นพบว่าทั้งสองแห่งความเห็น ที่สอดคล้องกันว่าโดยส่วนใหญ่ประชาชนยังไม่ค่อยจะมีความรู้ความเข้าใจในภาษีบำรุงท้องที่ ภาษี ป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยเฉพาะภาษีป้ายและภาษีโรงเรือนและที่ดินประชาชนมีความเข้าใจ ว่าเป็นการจัดเก็บภาษีที่ซ้ำซ้อน ทำให้ประชาชนรับภาระภาษีเพิ่มมากขึ้นทำให้ประชาชนไม่เต็มใจ ในการเสียภาษี และในด้านของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีก็ไม่มีความรู้เท่าที่ควรบางครั้ง ก็ไม่สามารถให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนได้ และควรมีการปรับปรุงกฎหมายภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจะทำให้สามารถจัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้นเนื่องจาก ฐานภาษีเพิ่มมากขึ้นเพราะว่าเป็นการจัดเก็บจากสิ่งปลูกสร้างทุกชนิด เนื่องจากอัตราภาษีเก่านั้นได้

ใช้มายาวนานแล้วควรจะต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ตลอดจนการลดขั้นตอนการให้บริการลงเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วกับประชาชนมากยิ่งขึ้น

มาตรการการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่าการจัดเก็บภาษียังไม่ค่อยที่จะประสบความสำเร็จมากนัก ซึ่งอย่างไรก็ดีปัจจัยข้างต้นก็ยังไม่เพียงพอในการจัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้น ทางหน่วยงานรัฐท้องถิ่นยังได้เพิ่มมาตรการที่มีความเที่ยงตรงและแม่นยำมากขึ้น เพื่อนำมาเสริมกับปัจจัยในการจัดเก็บภาษีดังกล่าวข้างต้นมาเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี โดยได้ทำการกำหนดมาตรการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. จัดเก็บได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ทุกคน ปฏิบัติงานโดยยึดระเบียบ กฎหมายของทางราชการในการดำเนินงานเป็นหลัก ต้องเก็บภาษีให้ได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งผู้เสียภาษีให้ทราบล่วงหน้าถึงระยะเวลาการเสียภาษี ขั้นตอนการเสียภาษี การจัดทำแบบแสดงรายการเสียภาษีต่าง ๆ การหาวิธีการหรือมาตรการจูงใจให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมาเสียภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนด การจัดทำประกาศยอดรายรับภาษีแต่ละประเภทติดประกาศให้ทราบโดยทั่วถึงกัน จนกระทั่งถึงขั้นตอนการดำเนินการกับผู้หลีกเลี่ยงภาษี ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน และองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด ได้มีการดำเนินการแล้วเป็นบางส่วน และเมื่อหมดช่วงการจัดเก็บภาษีแล้วทางหน่วยงานทำการประเมินผลการจัดเก็บรายได้เป็นประจำทุกปี เพื่อที่ได้ทราบว่า การจัดเก็บภาษีเป็นไปตามที่ประมาณการที่ตั้งไว้หรือไม่ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว แต่ในช่วงที่ผ่านมาการดำเนินการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน จัดเก็บภาษีได้มากกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ทุกปี แต่ยังมีการหลบเลี่ยงภาษีอยู่บ้าง ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลพังราดนั้นจัดเก็บรายได้ได้น้อยกว่าประมาณการที่ตั้งไว้เกือบทุกปี และยังพบว่ายังมีผู้ที่หลบเลี่ยงภาษีอยู่เป็นจำนวนมาก แต่ในภาพรวมแล้วจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 2 แห่ง ทำงานโดยยึดระเบียบทางราชการ กฎหมายอย่างเคร่งครัด จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ชัดเจน ตรวจสอบได้ อีกทั้งผู้บริหารยังให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น การคิดค้นวิธีปฏิบัติงานจึงทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ไม่รู้สึกอึดอัด แต่ทางหน่วยงานก็ได้มีการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานเป็นระยะ เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อหาแนวทางการแก้ไขได้อย่างทันที่

2. จัดเก็บได้ตรงตามประมาณการรายรับ บุคลากรในหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 2 แห่ง จะต้องมีการระบบงานจัดเก็บภาษี การวางแผนขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม

การกำหนดวิธีการและมาตรการจูงใจเพื่อให้งานจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพและบรรลุประมาณการ จัดเก็บภาษีที่ตั้งไว้ได้ โดยเริ่มจากการประชาสัมพันธ์เชิญชวน การจัดทำหนังสือเวียนเพื่อแจ้งให้ผู้ที่เข้าข่ายต้องเสียภาษีทราบล่วงหน้าทุกรายตามแบบที่ทางราชการกำหนด การแสดงขั้นตอนและวิธีการเสียภาษี การบริการการรับชำระภาษีอย่างเต็มใจ การตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทะเบียนทรัพย์สินของผู้เสียภาษีทุกราย การตรวจสอบจำนวนและรายชื่อผู้ที่หลบเลี่ยงภาษี และดำเนินการติดตามทวงถาม นอกจากนี้ยังมีขั้นตอนการประเมินผลการจัดเก็บภาษีและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ ๆ เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้าหรืออุปสรรคข้อขัดข้องของการดำเนินงานจัดเก็บภาษี และเมื่อเกิดปัญหาที่จะต้องรีบดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน และเมื่อมีผู้มาชำระภาษีพนักงานก็คอยให้บริการด้วยความเต็มใจแนะนำวิธีการขั้นตอนต่าง ๆ อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ในส่วนของเอกสารจะมีการจัดทำไว้เป็นปัจจุบันเสมอ

3. จัดเก็บได้ครบถ้วนทั้งจำนวนเงินและจำนวนราย จากการศึกษาวิจัยพบว่าหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 2 แห่ง ได้มีการจัดทำแผนการจัดเก็บภาษีเป็นประจำทุกปี และสามารถเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งประมาณการไว้ โดยที่จะมีการตั้งเป้าหมายการจัดเก็บภาษีให้เพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี เพื่อกระตุ้นการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่และกำหนดวิธีการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม ในแต่ละปีก็จะมีการปรับแผนการทำงานเพื่อที่จะได้นำเอาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมาแก้ไขเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและครบถ้วน และเกิดปัญหาน้อยที่สุดในการจัดเก็บภาษีในปีต่อไปของหน่วยงาน