

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยใช้วิธีการนำเสนอด้วยการแบ่งหัวข้อการเสนอออกเป็น 4 หัวข้อใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. การอภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง
2. เพื่อสร้างมาตรการการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ข้อค้นพบข้อที่ 1 สามารถสรุปได้ว่าสภาพปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีทั้ง 2 แห่ง ขององค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน และองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด ปรากฏว่ามีปัญหาที่เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1. ความสอดคล้องในนโยบายการบริหารงาน

จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน และองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนมีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับความสอดคล้องในด้านนโยบายการบริหารงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี คือ ต้องมีการจัดทำแผนในการกำหนดเป้าหมายการจัดเก็บภาษีในแต่ละปีงบประมาณให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงโดยกำหนด

แนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และการที่จะจัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมายจะต้องจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เสร็จเรียบร้อยพร้อมทั้งปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลาเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษีและยังต้องปรับปรุงโครงสร้างฐานข้อมูลภาษีให้เป็นระบบเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานต้องมีการจัดฝึกอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการจัดเก็บภาษีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับความสอดคล้องในนโยบายการบริหารงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี คือ การจัดสรรงบประมาณในการนำมาบริหารจัดการด้านการพัฒนางานจัดเก็บภาษียังไม่เพียงพอ ยังไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าที่ตั้งไว้หรือได้ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย ผู้บริหารควรจะมีนโยบายในการปรับปรุงการจัดเก็บภาษีโดยการสร้างกรอบและวิธีการปฏิบัติงานขึ้นมาใหม่โดยยึดการตอบสนองความต้องการและการให้บริการที่ดีกับประชาชนเป็นหลักและควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจ การสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษีจะทำให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากที่สุด

## 2. ความเพียงพอของงบประมาณในการดำเนินงาน

จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน และองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน มีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความเพียงพอของงบประมาณในการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี คือ ทางผู้บริหารมีความเห็นว่าการจัดเก็บภาษีมีความสำคัญมากจึงได้จัดสรรงบประมาณในด้านต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจนและเพียงพอมีการจัดส่งพนักงานเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เป็นประจำทุกปี มีการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเพื่อนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษี มีการจัดทำของชำร่วยหรือของที่ระลึกแจกให้กับผู้ที่มาชำระภาษีภายในสามเดือนแรกทำให้สามารถที่จัดเก็บภาษีได้ตามจำนวนที่ได้ตามเป้าหมายไว้

ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับความเพียงพอของงบประมาณในการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี คือ จากการที่ไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย ทำให้มีผลต่อการจัดสรรงบประมาณในการบริหารงานด้านการจัดเก็บภาษีให้ประสิทธิภาพได้ ผู้บริหารขาดความเชี่ยวชาญในด้านการจัดเก็บภาษีและไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ควรเพิ่มงบประมาณในด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน การจัดทำโปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่ใช้ในการจัดเก็บฐานข้อมูลของผู้เสียภาษีทั้งหมด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

### 3. ความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์

จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน และองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนมีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี คือ ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความพร้อมไว้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการ และยังได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาเป็นเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานช่วยลดขั้นตอนและประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน เพราะความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์เป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการประชาชนและการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องในการบริหารจัดการฐานข้อมูลผู้เสียภาษีจำนวนมากเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ และเป็นสิ่งสำคัญในด้านการพัฒนางานจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี คือ ปัจจุบันวัสดุอุปกรณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังราดนั้นยังไม่เพียงพอและล้าหลัง ขาดต่อการใช้งาน ทำให้ขั้นตอนในการจัดเก็บภาษีล่าช้าตามไปด้วย ในส่วนของการจัดทำฐานข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของผู้ชำระภาษีก็ยังจัดทำไม่แล้วเสร็จ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูลและข้อมูลที่ได้ไม่เป็นปัจจุบันทำให้การจัดเก็บภาษีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งประมาณการไว้ ยังขาดงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างในด้านของเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และที่ใช้งานอยู่ก็มีอายุการใช้งานนานกว่า 4 ปี โปรแกรมแผนที่ภาษีที่ใช้อยู่ก็ใช้งานไม่ได้ ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะใช้คอมพิวเตอร์ในงานอื่น ๆ ด้วย ทำให้ไม่สามารถแยกวัสดุอุปกรณ์ใช้ในงานจัดเก็บภาษี โดยเฉพาะงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินจะใช้ร่วมกันหลายงานไม่ได้ ต้องแยกสัดส่วนในงานจัดเก็บภาษีออกจากงานอื่น เพื่อลดปัญหาในการจัดเก็บภาษี

### 4. ทักษะและประสบการณ์ในการบริหารจัดการ

จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน และองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนมีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับทักษะและประสบการณ์ในการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี คือ ระบบการบริหารจัดการที่มีสายการบังคับบัญชาสลับซับซ้อน รวมถึงขั้นตอนการทำงานที่ขาดความยืดหยุ่นไม่กระชับและไม่เอื้อต่อการทำงานในยุคปัจจุบัน ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนได้ทำการลดขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการปฏิบัติงานดั้งเดิมที่ยุ่งยากซับซ้อนและสร้างกรอบวิธีการปฏิบัติงานขึ้นใหม่ ด้วยการให้

ความสำคัญความพึงพอใจกับลูกค้าหรือประชาชนเป็นอันดับแรก โดยยึดการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก นอกจากนี้ยังมีขั้นตอนการประเมินผลการจัดเก็บภาษีและการประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ ๆ ยังได้มีการวางแผนและขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้งานจัดเก็บภาษีเกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลตามประมาณการที่ได้ตั้งไว้

องค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับทักษะและประสบการณ์ในการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี คือ ระบบการให้บริการที่ไม่ดีพอทำให้เกิดความล่าช้า และประชาชนมานั่งรอกการให้บริการเป็นเวลาค่อนข้างนาน การกำหนดกรอบหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่กระชับรวดเร็ว และนโยบายในการออกให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ให้กับประชาชนในพื้นที่ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาชำระภาษีเป็นการตอบสนองความต้องการและทำให้ประชาชนเต็มใจที่จะเสียภาษี สายงานการบังคับบัญชาที่สลับซับซ้อนทำให้ข้อมูลเกิดความผิดพลาดและความคลาดเคลื่อนและเจ้าหน้าที่บางรายยังไม่เข้าใจถึงหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งนับเป็นปัญหาที่ต้องทำการปรับปรุงการทำงานด้วยการให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือประชาชนเป็นหลัก

#### 5. ความพร้อมในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

การสัมภาษณ์ ผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน และองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนมีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับความพร้อมในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี คือ องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนได้มีการจัดทำโปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเสร็จเรียบร้อยแล้วในทุกขั้นตอนได้ส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เป็นประจำทุกปี และได้ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทำการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา ซึ่งทำให้ฐานข้อมูลผู้ชำระภาษีมีความแม่นยำและเที่ยงตรงสูงในการประเมินภาษี ประชาชนสามารถตรวจสอบได้และควรมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินไว้แหล่งเดียวกันเพื่อความสะดวกรวดเร็วถูกต้องในการประมวลผลข้อมูล และเกิดความเที่ยงตรงในการประเมินภาษี

องค์การบริหารส่วนตำบลพังราดมีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับความพร้อมในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี คือ ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินยังไม่สมบูรณ์และไม่สามารถใช้งานได้จริง มีปัญหาทางด้านงบประมาณและบุคลากรที่ไม่เพียงพอในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเนื่องจากเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอจึงทำให้ไม่สามารถที่จะดำเนินการได้ เพราะการจัดทำแผนที่ภาษีจะต้องใช้เจ้าหน้าที่ร่วมกันหลายฝ่าย เช่น นายช่างโยธาหรือช่างสำรวจ ปลัด เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ในการออกสำรวจที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตพื้นที่ทำให้ไม่มีมาตรฐานในการ

ปรับปรุงฐานข้อมูลผู้เสียหายให้เป็นปัจจุบัน เพราะข้อมูลแต่ละชนิดต้องมีระยะเวลาในการปรับปรุง ข้อมูลแตกต่างกัน ส่งผลต่อความสามารถในการปรับปรุงข้อมูลทรัพย์สินของผู้เสียหายให้เป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะการสนับสนุนทางด้านกำลังคนและงบประมาณ ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบันก็จะส่งผลต่อการจัดเก็บภาษี

#### 6. ปัญหาและอุปสรรคของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียน และองค์การบริหารส่วนตำบลพังราด มีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลทางเกวียนมีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี คือ ปัญหาจากตัวกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับภาษีของท้องถิ่นบางตัว ใช้มาเป็นระยะเวลานานไม่มีการปรับปรุงให้ทันสมัย ซึ่งควรที่จะปรับปรุงระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับภาษีของท้องถิ่นให้ทันสมัยชัดเจนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้สอดคล้องกับความเจริญเติบโตด้านเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพราะว่ากฎหมายภาษีท้องถิ่นที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก มีความซับซ้อน จึงควรพัฒนาระบบการทำงานและการให้บริการในการจัดเก็บภาษีอีกทั้งการให้คำแนะนำ และการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับประชาชนในการเสียภาษีให้กับท้องถิ่น และในด้านของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากรของท้องถิ่น ยังเอื้อต่อการหลบเลี่ยงภาษีของประชาชนเป็นเพราะกฎหมายยังมีช่องทางให้หลีกเลี่ยงได้ เราจะต้องปรับปรุงให้เป็นระบบไม่มีความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลพังราดมีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี คือ ปัญหาจากตัวกฎหมาย และระเบียบที่ปฏิบัติค่อนข้างซ้ำซ้อน ทำให้ประชาชนรับภาระภาษีเพิ่มมากขึ้นและทำให้ประชาชนไม่เต็มใจในการเสียภาษี เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีขาดความรู้เกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานในการจัดเก็บภาษี ขาดความรู้ทางด้านกฎหมาย ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องและผู้บริหาร ไม่กล้าเก็บภาษีท้องถิ่นมากกลัวสูญเสียค่านิยมทางการเมือง จึงต้องเร่งให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนกับประชาชนในการชำระภาษีแต่ละประเภทเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นภายในชุมชนจากการเสียภาษี เช่น การสร้างถนน ซ่อมแซมระบบไฟฟ้า บรรเทาสาธารณภัย กฎหมายของทางราชการเป็นระเบียบบังคับในขั้นตอนการทำงานเป็นหลักทำให้ล่าช้าในการให้บริการประชาชน

**ข้อค้นพบข้อที่ 2** สามารถสรุปได้ว่ามาตรการการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยองมีดังต่อไปนี้

#### 1. จัดเก็บได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด

ต้องให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยึดระเบียบ กฎหมายของทางราชการเป็นหลักและหาวิธีการจูงใจให้ผู้เสียหายมาเสียภาษีตามระยะเวลาที่กำหนดจนกระทั่งถึงขั้นตอนการดำเนินการกับผู้หลีกเลี่ยงภาษี จัดทำยอดรายรับภาษีแต่ละประเภทและติดประกาศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ โดยทั่วกัน

## 2. จัดเก็บได้ตรงประมาณการรายรับ

จะต้องมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม มีวิธีการและมาตรการจูงใจในการเสี่ยภาษี มีการตรวจสอบจำนวนและรายชื่อผู้ที่หลบเลี่ยงภาษีและดำเนินการติดตามทวงถามเพื่อให้งานจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพและบรรลุประมาณการจัดเก็บภาษีที่ตั้งไว้ได้

## 3. จัดเก็บได้ครบถ้วนทั้งจำนวนเงินและจำนวนราย

จะต้องจัดทำแผนการจัดเก็บภาษีประจำปี และกำหนดเป้าหมายการจัดเก็บภาษีให้เพิ่มขึ้นจากปีก่อนเพื่อกระตุ้นการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีและกำหนดวิธีการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วนและเกิดปัญหาน้อยที่สุด ในการจัดเก็บภาษีในปีต่อไปของหน่วยงาน

## 4. จัดเก็บได้ครบถ้วนทุกรายการตามทะเบียนค้ำผู้มีหน้าที่เสี่ยภาษี

ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีตามแผนปฏิบัติการและเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเน้นการเพิ่มพูนความรู้ทางด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และสามารถให้ความรู้แก่ผู้เสี่ยภาษีได้เป็นอย่างดี และควรเพิ่มอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ จึงจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว ข้อโต้แย้งของภาษีจะลดลง ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ และสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลในการบริหารงานด้านอื่นขององค์การบริหารส่วนตำบลได้

### การอภิปรายผล

ในการวิเคราะห์ถึงองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย ผู้วิจัยจะอภิปรายเปรียบเทียบระหว่างข้อดีข้อเด่นที่ได้จากการศึกษาและองค์ความรู้เดิมจากเนื้อหาบทที่ 2 ดังนี้

1. จากผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการศึกษามีประเด็นอภิปรายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ดังนี้

1.1 ความสอดคล้องในนโยบายการบริหารงาน จะต้องมีการจัดทำแผนการจัดเก็บภาษีในแต่ละปีให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงให้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน

1.2 ความเพียงพอของงบประมาณในการดำเนินงาน การจัดสรรงบประมาณในด้านต่าง ๆ ไร่อย่างเพียงพอ มีการจัดส่งพนักงานเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เป็นประจำทุกปี ควรเพิ่มงบประมาณในด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน

1.3 ความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความพร้อม แต่ยังคงงบประมาณในด้านของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

1.4 ทักษะและประสบการณ์ในการบริหารจัดการ สายการบังคับบัญชาสลับซับซ้อน ระบบการให้บริการที่ไม่ดีพอทำให้เกิดความล่าช้า โดยได้ทำการลดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานที่ยุงยาก และสร้างกรอบวิธีการปฏิบัติงานขึ้นใหม่ ด้วยการให้ความสำคัญลูกค้าหรือประชาชนเป็นอันดับแรก

1.5 ความพร้อมในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มีการปรับปรุงฐานข้อมูล ให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลไว้แหล่งเดียวกันเพื่อความ สะดวกรวดเร็วในการประเมินภาษี

1.6 ปัญหาและอุปสรรคของกฎหมายที่เกี่ยวข้องปัญหาจากตัวกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับภาษีของท้องถิ่นบางตัว ใช้มาเป็นระยะเวลานานไม่มีการปรับปรุงให้ทันสมัย ซึ่งควร ที่จะปรับปรุงระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับภาษีของท้องถิ่นให้ทันสมัย ชัดเจนเพื่อที่จะให้ผู้ปฏิบัติงาน มีแนวทางปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน

สอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิทย์ ตันตยกุล (2521 : 66) มีความเห็นว่าประสิทธิภาพในการ จัดเก็บภาษีอากร ได้แก่ การจัดเก็บภาษีอากรให้เต็มเม็ดเต็มหน่วย โดยมีค่าใช้จ่ายที่น้อยที่สุด โดยการ จัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. ลักษณะของกฎหมายภาษีอากรจะต้องง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี
2. บรรยากาศที่ชวนให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรให้มากขึ้น โดยผู้นำประเทศและผู้นำ ชุมชนจะต้องปฏิบัติตัวเป็นเยี่ยงอย่างแก่ผู้เสียภาษีทั่วไปและพยายามไม่ให้มีการหลบเลี่ยงภาษีอากร เพราะเป็นช่องทางของความไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีและมีส่วนทำให้ผู้เสียภาษีถูกต้องอยู่แล้ว เกิดความท้อแท้ไม่มีกำลังใจในการเสียภาษี
3. ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร จะต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและการ ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอย่างดี
4. โครงสร้างภาษีอากรถือว่ามีความสำคัญมาก ทั้งนี้เนื่องจากโครงสร้างภาษีอากรเป็นสิ่ง ที่เอื้ออำนวยในแง่ความสะดวกเข้าใจง่ายในทางปฏิบัติ ทั้งผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษีก่อให้เกิดความเป็นธรรม เมื่อภาษีอากรมีโครงสร้างที่ดี โดยเฉพาะการลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บอันจะมีผลให้ภาระภาษี เหมาะสมอยู่ในวิสัยที่ผู้เสียภาษีรับได้

สอดคล้องกับผลงานวิจัยของมูลศรี สงวนชีพ และพงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ (2537 : 56) ที่ว่า บุคลากรในการบริหารการจัดเก็บภาษีใด ๆ ตัวบุคคลในการบริหารเป็นปัญหาสำคัญที่สุดและกฎหมาย ภาษีอากรที่จะทำให้การบริหารการเก็บภาษีอากรจะต้องไม่อยู่ในดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี อากรมากเกินไปนัก ตลอดทั้งในความรู้สึกของประชาชนเกี่ยวกับภาษีอากรเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง ในการบริหารงานภาษีอากร ถ้าหากประชาชนมีความรู้สึกเห็นชอบด้วยกฎหมายภาษีอากร การบริหาร ภาษีอากรก็เป็นไปด้วยความง่ายและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของณรงค์ เขมวีรัตน์ (2539 : 48) ได้กล่าวถึงแนวทางการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียหายบำรุงท้องถิ่นให้ถือว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องกระทำ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งประการหนึ่งที่จะบริการให้ราษฎรผู้เสียหายยินดีและเต็มใจที่จะมาชำระภาษี ตามหน้าที่ของตนภายในเวลาที่กำหนดอันเป็นการตัดภาระแก่เจ้าหน้าที่ในการติดตามทวงถามหรือ เตือนให้ผู้ค้างชำระนำเงินภาษีมาชำระในภายหลัง ซึ่งเป็นผลดีแก่ทั้งสองฝ่าย คือ เจ้าหน้าที่ก็ไม่ต้อง เพิ่มงานผู้เสียหายไม่ต้องเพิ่มเงิน (คือเงินค่าปรับหรือเงินเพิ่มในกรณีเสียหายช้ากว่ากำหนด) เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีจะต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาชำระภาษีให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. ความร่วมมือจากกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ทั้งนี้เพราะกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นผู้ติดต่อกลัซิด กับราษฎรเพราะฉะนั้นจึงต้องกระตุ้นและปลุกฝังทัศนคติให้บุคคลดังกล่าวเห็นความสำคัญของภาษี บำรุงท้องถิ่น โดยชี้ให้เห็นว่าเรามีส่วนช่วยในการเร่งรัดจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นให้ได้ผลเพียงใดเท่ากับ เขาและราษฎรในท้องถิ่นของเขามีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ความเจริญให้แก่ท้องถิ่นของเขาเพียงนั้น

3. ความซื่อสัตย์สุจริต เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบการเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นจะต้อง ซื่อสัตย์สุจริต เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่จะกระทบกระเทือนถึงเกียรติภูมิและความเชื่อถือของราษฎร ตลอดจนความก้าวหน้าในชีวิตราชการอีกด้วย ฉะนั้นจึงต้องระมัดระวังมิให้เกิดการทุจริตในด้าน การเงินเกิดขึ้นได้ นั่นคือต้องมีการตรวจสอบควบคุมเงินภาษีที่เก็บได้ให้ถูกต้องตรงกับหลักฐาน การรับเงินภาษีทุกขั้นตอนเพื่อป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดหรือรั่วไหลขึ้นได้

4. การวางแผนดำเนินการและการรายงานผลการจัดเก็บ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต้อง กำหนดแผนดำเนินงานในการจัดเก็บ เช่น การเตรียมการ การติดตามทวงถาม การแจ้งเตือน ฯลฯ และในการนี้ควรมีการรายงานผลการดำเนินงานผลการจัดเก็บภาษี เพื่อทราบผลการดำเนินงานและ แนวทางแก้ไขปรับปรุงได้ทันทั่วถึง หากทำได้ดังนี้จะช่วยลดภาษีที่ค้างชำระให้ลดลงและหมดไป ในที่สุด

5. การประชาสัมพันธ์ ในทางปฏิบัติมักปรากฏว่าประชาชนไม่เข้าใจถึงความสำคัญของการ เสียภาษีไม่ตระหนักถึงหน้าที่ของตนในการเสียภาษีว่าเป็นภารกิจที่พึงกระทำ และไม่ทราบถึง ผลที่ตนจะได้รับจากการเสียภาษีนั้น ในข้อนี้จึงเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการจัดเก็บ ภาษีที่ต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบในรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการเสียภาษีเมื่อประชาชน ได้ทราบในรายละเอียดตระหนักว่าเงินภาษีที่ตนเสียนั้นได้รับการตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ก็ย่อม เกิดความภูมิใจว่าตนมีส่วนช่วยในการพัฒนาความเจริญให้กับท้องถิ่นด้วย ซึ่งจะทำให้ยินดีร่วมมือ เสียภาษีให้เต็มเม็ดเต็มหน่วยยิ่งขึ้น

2. จากผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 สามารถสรุปได้ว่า มาตรการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ใน 3 มาตรการพบ ประเด็นที่เป็นประโยชน์ของมาตรการการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบลในเขตอำเภอแกลง ดังนี้



2.1 จัดเก็บได้ตรงตามระยะเวลา ต้องให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยึดระเบียบ กฎหมายของทางราชการเป็นหลักและหาวิธีการจูงใจให้ผู้เสียภาษีมาเสียภาษีตามระยะเวลาที่กำหนด จนกระทั่งถึงขั้นตอนการดำเนินการกับผู้หลีกเลี่ยงภาษี

2.2 จัดเก็บได้ตรงตามประมาณการรายรับ ต้องวางแผนการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม มีการตรวจสอบจำนวนและรายชื่อผู้หลบเลี่ยงภาษีและดำเนินการติดตามทวงถามเพื่อให้งานจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพและบรรลุประมาณการจัดเก็บภาษีที่ตั้งไว้ได้

2.3 จัดเก็บได้ครบถ้วนทั้งจำนวนเงินและจำนวนราย ต้องจัดทำแผนการจัดเก็บภาษีประจำปี และกำหนดเป้าหมายการจัดเก็บภาษีให้เพิ่มขึ้นจากปีก่อนเพื่อกระตุ้นการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีข้อเสนอแนะที่เป็นนัยยะในเชิงนโยบายที่สำคัญดังนี้

1. ควรมีการพัฒนาบุคลากรโดยการจัดอบรมด้านทักษะการพูดโน้มน้าวจิตใจให้กับพนักงาน และส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการจัดเก็บภาษี การประเมินภาษีและการจัดการอื่น ๆ และจัดทำโครงการประชาสัมพันธ์การเสียภาษีให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลที่ต้องการ เพื่อช่วยให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเข้าใจในหลักเกณฑ์และวิธีการเสียภาษี ตลอดจนบทลงโทษที่อาจได้รับถ้ามีการหลบเลี่ยงภาษีหรือเสียภาษีไม่ถูกต้อง และที่สำคัญที่สุดบุคลากรเองควรที่พัฒนาศักยภาพตนเองโดยการศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ ให้กับตนเองอย่างสม่ำเสมอ

2. การดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีควรเน้นจิตสำนึกทั้งด้านผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ให้รู้ถึงประโยชน์ของเงินภาษีว่าจะช่วยพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าได้ เพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจว่าภาษีที่ชำระให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จะได้นำไปใช้เพื่อแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพก็จะทำให้ผู้เสียภาษีเต็มใจที่จะมาชำระภาษีโดยไม่หลีกเลี่ยง

3. องค์การบริหารส่วนตำบลควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรของเจ้าหน้าที่ด้านงานจัดเก็บภาษี โดยการฝึกอบรมเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี และการจัดการอื่น ๆ เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่มาชำระภาษี การสร้างอธยาศัยไมตรีที่ดีต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการชำระภาษี และการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่สามารถกระทำได้และที่สำคัญบุคลากรควรพัฒนาศักยภาพตนเอง โดยการศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ ให้กับตนเองอย่างสม่ำเสมอ

4. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ควรที่จะมีการปรับปรุงใหม่เนื่องจากใช้มาเป็นเวลานานแล้ว ควรมีการปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน โดยมีหลักเกณฑ์เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อนำไปใช้ในการคิดคำนวณภาษีอย่างเหมาะสม และเกิดความยุติธรรมในการดำเนินการทั่วประเทศ

5. ควรที่จะจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ มาช่วยในการปฏิบัติงานแม้ว่าจะต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการสูงก็ตามอาจจะพิจารณาทยอยจัดทำโดยการแบ่งเป็นบล็อก และ โชนที่มีความเจริญหรือในย่านธุรกิจก่อนจนกระทั่งเต็มพื้นที่เพราะการจัดเก็บภาษีถือเป็นหัวใจหลักของการจัดเก็บภาษี ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

หลังจากที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการดำเนินวิจัยหลังจากนี้คือ

1. ควรศึกษาวิจัยหาตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีตามความเห็นของผู้จัดเก็บภาษีและผู้เสียภาษีแบบมีส่วนร่วม
2. ควรศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี โดยการมีส่วนร่วมระหว่างผู้จัดเก็บภาษีและผู้เสียภาษี
3. ควรมีการพัฒนาแนวทางในการจัดทำและการใช้งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินในการจัดการฐานข้อมูลผู้เสียภาษีทั้งหมด เพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล