

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นของไทยเป็นรากฐานที่สำคัญยิ่งต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และเป็นรูปแบบการปกครองที่รัฐบาลกลางกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง และบริหารงาน ภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในรูปของการบริการสาธารณะเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แต่ในสภาพปัจจุบันและในอนาคต ความเจริญของบ้านเมืองและ จำนวนประชากรในท้องถิ่นมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ซึ่งปัญหาต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชนก็เพิ่ม มากขึ้นด้วย ย่อมเป็นภาระหนักแก่หน่วยการปกครองท้องถิ่นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ปัจจัยที่จะทำให้ ท้องถิ่นสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้นั้นขึ้นอยู่กับฐานะ การคลังของท้องถิ่นเป็นสำคัญ แต่ในปัจจุบันอาจกล่าวได้ว่าฐานะการคลังของท้องถิ่นยังไม่เอื้ออำนวย ให้ท้องถิ่นบริหารงานได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากรายได้ไม่เพียงพอ นโยบายการพัฒนารายได้ท้องถิ่น ของกรมการปกครอง (พ.ศ.2535-2539) เกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารและจัดเก็บภาษี ท้องถิ่นได้นั้นในเรื่องระบบการจัดเก็บภาษีและเพิ่มรายได้ เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้ โดยไม่ต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนหรือเงินที่รัฐบาลกลางจัดสรรให้หรือให้พึ่งพาน้อยลง อันจะทำให้ท้องถิ่น มีอิสระในการบริหารกิจการของตนเองมากขึ้น และลดการควบคุมดูแลจากรัฐบาลกลางลง นอกจากนั้น ยังเป็นการสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการปกครอง ตนเองมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นประชาธิปไตยอย่างแท้จริง ฉะนั้นท้องถิ่นจึงควรเร่งรัดให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร โดยเน้นหนักในเรื่องการนำระบบแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ในการประเมินการจัดเก็บและการเร่งรัดภาษี ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการค้า

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยอยู่ในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อสำคัญ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายระดับชาติ ตามหลักการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น มีเนื้อหา ที่ระบุไว้ใน พระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ ของรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้รับบทบาทหน้าที่และภารกิจเพิ่มขึ้น

มีรายได้และบุคคลากรเพิ่มขึ้น จากมาตรการถ่ายโอนอำนาจ ทั้งนี้กฎหมายได้กำหนดกรอบเวลาให้รัฐบาลดำเนินการถ่ายโอนอำนาจจากส่วนกลางให้ท้องถิ่น และให้ปฏิรูปการคลังท้องถิ่นอย่างชัดเจน

มาตรการกระจายอำนาจและถ่ายโอนอำนาจฯ ที่เกิดขึ้นหลังปี พ.ศ. 2542 เป็นต้นมามีสองแนวทาง คือ แนวทางแรก การขยายวงเงินอุดหนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แนวทางที่สอง มาตรการถ่ายโอนเงินงบประมาณ (พร้อมกับถ่ายโอนภารกิจและบุคคลากร) ซึ่งเดิมหน่วยราชการส่วนกลางเป็นหน่วยดำเนินการ ให้ท้องถิ่นคือ อบจ. เทศบาลและ อบต. แต่ทั้งสองแนวทางยังไม่เพียงพอที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด (ร้อยละ 35 ภายในปี 2549) เนื่องจากการถ่ายโอนภารกิจนั้นมีขีดจำกัด ในระยะแรก ๆ กิจกรรมการถ่ายโอนจะมีปริมาณมาก แต่จะค่อยลดน้อยลงเมื่อเวลาผ่านไป สำหรับเงินอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดินก็เช่นเดียวกัน ในยามภาวะเศรษฐกิจดี รัฐบาลสามารถจะให้เงินอุดหนุนจำนวนมาก แต่ถ้าหากสภาวะการคลังของรัฐบาลฝืดเคืองหรือขาดเงินอุดหนุนที่จะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมจะถูกปรับลดลงมาเป็นธรรมดา สันเกตว่า การปรับโครงสร้างทางการคลังที่ควรเกิดขึ้น แต่ทว่ายังมีได้ดำเนินการอย่างจริงจัง ได้แก่ 1) การปรับฐานภาษีให้เหมาะสมระหว่างส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น เพราะภาษีเป็นฐานรายได้ที่ยั่งยืน ต่างกับเงินอุดหนุน 2) การปรับลดการทำงานของราชการส่วนกลางให้มีขนาดเล็กกะทัดรัด เลิกการทำงานในพื้นที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบ 3) การขยายฐานรายได้ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร ได้แก่ การจัดเก็บภาษีของท้องถิ่น ค่าธรรมเนียมและรายได้ที่ไม่ใช่ภาษีอื่นๆ เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองทางการเงินได้อย่างน้อยในระดับหนึ่ง (ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์, 2544)

ในปัจจุบันโครงสร้างรายได้ของท้องถิ่นทุกรูปแบบมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ซึ่งประกอบด้วยหมวดรายได้ที่สำคัญ คือ รายได้ค่าภาษีประเภทต่าง ๆ รายได้ค่าธรรมเนียม ค่าปรับและค่าใบอนุญาต รายได้จากกิจการสาธารณูปโภคและการพาณิชย์ รายได้จากทรัพย์สิน และรายได้จากเงินอุดหนุนและเงินกู้ประเภทต่าง ๆ ซึ่งแนวทางการพัฒนารายได้ที่ผ่านมาของท้องถิ่น มุ่งพัฒนารายได้หมวดภาษีหมวดค่าธรรมเนียม และหมวดเงินอุดหนุนเป็นหลัก ทั้งนี้ โครงการต่าง ๆ ก็เป็นโครงการที่ส่วนกลางเป็นผู้กำหนด ริเริ่มส่วนใหญ่ ถ้าพิจารณาจะพบว่ารายได้หมวดภาษีอากรและหมวดค่าธรรมเนียมมีแนวโน้มที่พัฒนาได้ยาก ทั้งนี้เนื่องจากแนวการพัฒนาดังกล่าวต้องเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายต่าง ๆ หลายฉบับ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลายาวนานและกระทำได้ยาก ประกอบกับขั้นตอนการแก้ไขกฎหมายแต่ละฉบับมีขั้นตอนยุ่งยากสลับซับซ้อน และขึ้นอยู่กับเสถียรภาพทางการเมืองของประเทศอีกด้วย นอกจากนี้ถึงแม้ว่าในบางส่วนจะสามารถดำเนินการได้ในพื้นที่แต่ละท้องถิ่นก็ตาม เช่น การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีให้ทั่วถึงหรือการพิจารณาคำណาภาษีให้เกิดความเป็นธรรม เป็นต้น แต่ผลจากการที่ผู้บริหารของแต่ละท้องถิ่นมาจากระบบการเมืองเป็นหลัก ทำให้แนวโน้มการดำเนินการในแต่ละพื้นที่ไม่ได้ผลเท่าที่ควร สำหรับหมวดรายได้จากเงินอุดหนุนและเงินกู้ประเภท

ต่าง ๆ ก็มีแนวโน้มที่จะลดลงตลอด ทั้งนี้เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านงบประมาณของประเทศและระบบการเมืองในแต่ละช่วง

ดังนั้นการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความสำคัญมากในการที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสามารถในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเจริญก้าวหน้าและมีความสามารถรับใช้ประชาชนในการอำนวยความสะดวกและความกินดีอยู่ดีให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้มากนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับการมีรายได้เพียงพอแก่การทํานุบํารุงท้องถิ่น หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมีรายได้หรือฐานะการคลังยังไม่เพียงพอจำเป็นต้องอาศัยการอุดหนุนช่วยเหลือทางการเงินจากรัฐบาลเป็นประจำ เมื่อเป็นเช่นนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะถูกควบคุมจากส่วนกลางมากขึ้นตามจำนวนเงินที่ได้รับอุดหนุน การที่หน่วยปกครองท้องถิ่นถูกควบคุมจากส่วนกลางมากขึ้นย่อมทำให้สิทธิหรืออำนาจในการปกครองตนเองมีน้อยลง และขาดความคิดริเริ่มที่จะปรับปรุงท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้า

เทศบาลเมืองชุมพร ประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สำนักปลัดเทศบาล กองช่าง กองคลัง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองวิชาการและแผนงาน กองสวัสดิการสังคม กองการศึกษา ซึ่งในแต่ละกองมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ เป็นการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด โดยฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลังเป็นหัวใจมีฐานะการเงินการคลังที่มั่นคง เพียงพอแก่การนำไปพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ท้องถิ่นมีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมกับท้องถิ่นอื่น

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวข้างต้นประกอบกับผู้เขียนในฐานะเป็นพนักงานเทศบาล ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้ เทศบาลเมืองชุมพร ได้เล็งเห็นถึงปัญหาของท้องถิ่น อีกทั้งท้องถิ่นจะต้องมีรายได้เพียงพอสำหรับการพัฒนาท้องถิ่น มีฐานะการเงินการคลังที่มั่นคง ทำให้เกิดความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ว่ามีปัจจัยอะไรบ้าง และประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพรอยู่ในระดับใดอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการจัดเก็บรายได้ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร

สมมุติฐานการวิจัย

1. ระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ซึ่งผู้เขียนได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เทศบาลเมืองชุมพร เทศบาลเมืองหลังสวน เทศบาลตำบลปากน้ำชุมพร เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน เทศบาลตำบลปากตะโก เทศบาลตำบลพะโต๊ะ เทศบาลตำบลวังไผ่ เทศบาลตำบลท่ายาง เทศบาลตำบลละแม เทศบาลตำบลสะพลี เทศบาลตำบลมาบอำมฤต เทศบาลตำบลเนินสันติ เทศบาลตำบลปะทิว เทศบาลตำบลบางลึก เทศบาลตำบลทุ่งตะไคร เทศบาลตำบลทะเลทรัพย์ เทศบาลตำบลชุมโค เทศบาลตำบลนาโพธิ์ เทศบาลตำบลหาดทรายรี เทศบาลตำบลท่าแซะ และเทศบาลตำบลวังใหม่

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองคลัง หัวหน้าส่วนการคลัง หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ของเทศบาล จำนวน 21 แห่ง ในจังหวัดชุมพร รวมจำนวนทั้งสิ้น 100 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนกันยายน 2553 ถึงเดือนเมษายน 2554

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

- 4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยการจัดเก็บรายได้ ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ ลักษณะของกฎหมายภาษีอากร โครงสร้างภาษีอากร ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี การตรวจสอบปรับปรุงและติดตามผล และบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ประกอบด้วย ความยุติธรรม ความแน่นอน ความสะดวก และความประหยัด

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ให้ความหมายของศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

เทศบาล หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นเทศบาลที่อยู่ใน จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย เทศบาลเมือง 2 แห่ง และเทศบาลตำบล 19 แห่ง รวมทั้งสิ้น 21 แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมืองชุมพร เทศบาลเมืองหลังสวน เทศบาลตำบลปากน้ำชุมพร เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน เทศบาลตำบลปากตะโก เทศบาลตำบลพะโต๊ะ เทศบาลตำบลวังไผ่ เทศบาลตำบลท่ายาง เทศบาลตำบล ละแม เทศบาลตำบลสะพลี เทศบาลตำบลมาบอำมฤต เทศบาลตำบลเนินสันติ เทศบาลตำบลปะทิว เทศบาลตำบลบางลึก เทศบาลตำบลทุ่งตะไคร เทศบาลตำบลทะเลทรัพย์ เทศบาลตำบลชุมโค เทศบาล ตำบลนาโพธิ์ เทศบาลตำบลหาดทรายรี เทศบาลตำบลท่าแซะ และเทศบาลตำบลวังใหม่

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ หมายถึง การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร มีหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บ ประกอบด้วย ความยุติธรรม ความแน่นอน ความสะดวก และประหยัด

1. **ความยุติธรรม** หมายถึง เทศบาลในจังหวัดชุมพร จัดเก็บภาษีจากประชาชนด้วยความ เป็นธรรม ได้แก่ จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ทุกคนด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน จัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินทุกคนด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน จัดเก็บภาษีป้ายทุกคนด้วยความเป็นธรรมและ เท่าเทียมกัน จัดเก็บอากรฆ่าสัตว์ทุกคนด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน และเทศบาลจัดสรร งบประมาณที่ได้จากการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม

2. **ความแน่นอน** หมายถึง เทศบาลในจังหวัดชุมพร จัดเก็บภาษีจากประชาชนด้วยความ แน่นนอน ได้แก่ การแจ้งให้ผู้เสียภาษีได้รับทราบถึงระยะเวลาการชำระภาษี การแจ้งให้ผู้เสียภาษี ได้รับทราบวิธีการในการชำระภาษี การแจ้งให้ผู้เสียภาษีได้รับทราบถึงอัตราภาษีที่ต้องชำระ การแจ้งให้ ผู้เสียภาษีทราบถึงสถานที่ชำระภาษี และกฎหมายภาษีอากรมีความถูกต้อง ไม่กำกวม

3. **ความสะดวก** หมายถึง เทศบาลในจังหวัดชุมพร ให้ความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี ในการชำระภาษี ได้แก่ สถานที่เสียภาษีตั้งอยู่บนทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางมาชำระภาษี ที่จอดรถ มีความสะดวกและเพียงพอ เครื่องมือเครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และทันสมัย มีการบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ฯลฯ ไว้บริการระหว่างรอรับบริการ และบริเวณภายในและ ภายนอกสำนักงานกว้างขวางเพียงพอ

4. ความประหยัด หมายถึง การที่เทศบาลใช้จำนวนเจ้าหน้าที่ภายในที่น้อย การใช้งบประมาณในการจัดเก็บภาษีทุกชนิดไม่มาก การใช้วัสดุอุปกรณ์และเอกสารอย่างประหยัด เทศบาลสามารถจัดเก็บภาษีได้สูงกว่าค่าใช้จ่ายที่ต้องเสีย และอัตราภาษีที่จัดเก็บไม่เกินความสามารถของผู้เสียภาษีที่จะชำระ

ปัจจัยการจัดเก็บรายได้ หมายถึง องค์ประกอบที่ทำให้การจัดเก็บรายได้ครบถ้วนตามเป้าหมาย ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ ลักษณะของกฎหมายภาษีอากร โครงสร้างภาษีอากร ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี การตรวจสอบปรับปรุงและติดตามผล และบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร

1. การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบในการเสียภาษี ทราบถึงหน้าที่ของผู้เสียภาษี ระยะเวลาและกำหนดการในการชำระภาษี ตระหนักถึงความสำคัญของการเสียภาษี ความสัมพันธ์ระหว่างบริการที่ประชาชนจะได้รับจากท้องถิ่นกับภาษีที่ประชาชนได้จ่ายให้กับท้องถิ่น และมีการจัดทำคู่มือและแผ่นพับเพื่อแจกจ่ายให้แก่ประชาชนผู้ที่จะต้องมาเสียภาษี

2. ลักษณะของภาษีอากร หมายถึง กฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้ มีความชัดเจน มีความเหมาะสม ง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีอากรของผู้เสียภาษี ลักษณะของภาษีแต่ละชนิดมีความเป็นธรรมและความเสมอภาคแก่ผู้เสียภาษี แบบฟอร์มในการเสียภาษีอากรง่ายและสะดวกต่อการกรอก

3. โครงสร้างภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่เอื้ออำนวยในแง่ความสะดวกและเข้าใจง่ายในการปฏิบัติงานภาษีอากร ลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บภาษีอากร กฎหมายภาษีอากรมีความรัดกุม ไม่มีช่องโหว่ให้มีการหลบหลีกภาษีอากร ระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับภาษีอากรของท้องถิ่นมีความเป็นธรรม ไม่มีการได้รับการยกเว้นมากจนเกินไป มีการปรับปรุงเกี่ยวกับโครงสร้างภาษีอากรเพื่อควบคุมความประพฤติของผู้บริโภค อำนวยความสะดวกในการจัดเก็บและเพื่อให้ภาระภาษีสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน

4. ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี หมายถึง การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี มีการปรับปรุงอัตราเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้เพียงพอกับปริมาณงาน มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ทุกระดับเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วยการอุทิศเวลา เสียสละ และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อเสียภาษี การได้รับขวัญกำลังใจ รวมทั้งทรัพยากรในการปฏิบัติงานจากผู้บริหาร

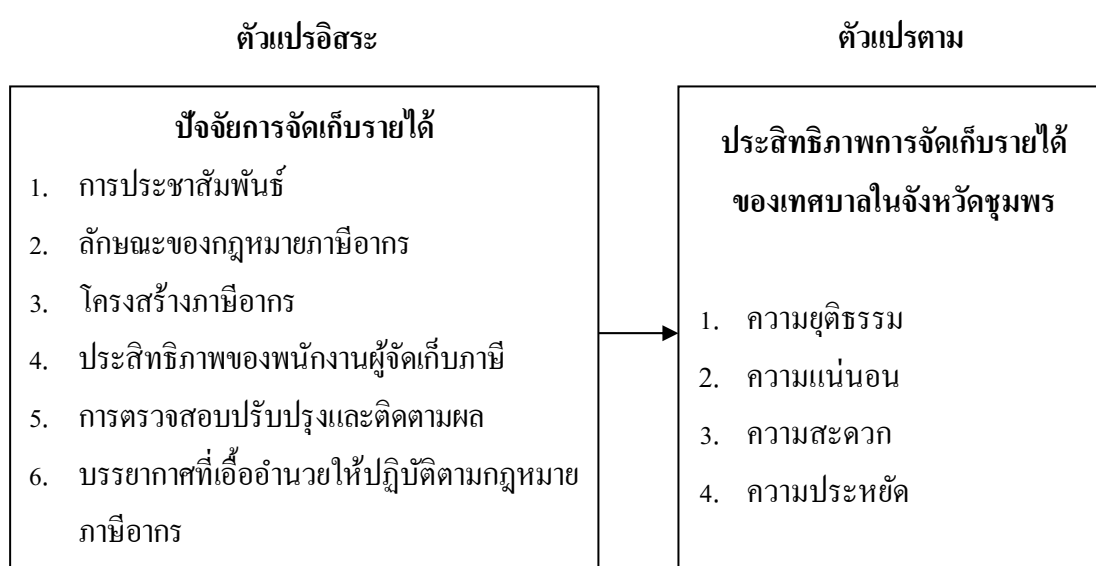
5. การตรวจสอบปรับปรุงและติดตามผล หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภานีกับทะเบียนทรัพย์สินของผู้ชำระภานี มีการปรับปรุงข้อมูลในแผนที่ภานีและในทะเบียนภานีให้เป็นปัจจุบัน มีการจัดทำคู่มือการปรับปรุงทะเบียนผู้เสียภานี ทะเบียนโรงเรือน ที่ดินและภานีป่าย มีการสำรวจติดตามผลผู้ไม่มาชำระภานีและมีหนังสือเตือนผู้ที่ยังไม่ชำระภานีทุกราย

6. บรรยากาสที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภานีอากร หมายถึง ผู้นำเป็นตัวอย่างในการชำระภานีตามกำหนดและถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้มาชำระภานีทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง มีการจัดทำตัวอย่างคำร้องหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้เสียภานี สถานที่ที่ผู้เสียภานีมาติดต่อมีความสะดวกสบาย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาดำราเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้เขียนได้นำแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภานีอากรของชาญชัย มุสิกนิศากร และสุพรรณิ ดันติศรีสุข (2528 : 274 อ้างถึงในสนธยา ทองดี, 2547 : 13) มาประมวลเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ไว้ดังนี้

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร
2. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร
3. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลแก้ปัญหา และแนวทางพัฒนาการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น