

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ในจังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ในจังหวัดชุมพร และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้กับประสิทธิภาพ ในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการคลัง หัวหน้าการคลัง เจ้าหน้าที่การเงิน และเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ของเทศบาลทั้ง 21 แห่งในจังหวัดชุมพร จำนวน 100 คน

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถาม ข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการจัดเก็บรายได้ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติสหสัมพันธ์โมเมนต์ผลคูณเพียร์สัน สามารถสรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.00 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 82.00 มีตำแหน่งหน้าที่เป็นนักวิชาการ/เจ้าพนักงาน/เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และเจ้าพนักงาน/เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 32.00

2. ผลการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการตรวจสอบปรับปรุงและติดตามผล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ และประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี ตามลำดับ ส่วนโครงสร้างภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสรุปผลเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

2.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบระยะเวลาและกำหนดการในการชำระภาษีอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีการติดป้ายประกาศโฆษณาเชิญชวนให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการเสียภาษี และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงหน้าที่ของผู้เสียภาษีให้ตระหนักและมีความรับผิดชอบในการเสียภาษี ตามลำดับ ส่วนประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างบริการที่ประชาชนจะได้รับจากเทศบาลกับภาษีที่ประชาชนได้จ่ายให้กับเทศบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2.2 ด้านลักษณะของกฎหมายภาษีอากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยกฎหมายระเบียบและคำสั่งมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ กฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีอากรของผู้เสียภาษี และกฎหมาย ระเบียบและคำสั่งมีความเหมาะสมตามลำดับ ส่วนลักษณะของภาษีแต่ละชนิดมีความเป็นธรรมและความเสมอภาคแก่ผู้เสียภาษี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2.3 ด้านโครงสร้างภาษีอากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บและเพื่อให้ภาระภาษีสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีการปรับปรุงเกี่ยวกับโครงสร้างภาษีอากรเพื่อควบคุมความประพฤติของผู้ชำระภาษี และลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บภาษีอากร ตามลำดับ ส่วนกฎหมายภาษีอากรมีความรัดกุม ไม่มีช่องโหว่ให้มีการหลบหลีกภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2.4 ด้านประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อเสียภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยการอุทิศเวลา เสียสละ และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ทุกระดับเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ได้รับขวัญ กำลังใจ รวมทั้งทรัพยากรในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2.5 ด้านการตรวจสอบปรับปรุงและติดตามผล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีหนังสือเตือนผู้ที่ยังไม่ชำระภาษีทุกราย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีการสำรวจติดตามผลผู้ไม่มาชำระภาษี และมีการปรับปรุงข้อมูลในแผนที่ภาษีและในทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอตามลำดับ ส่วนมีการตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทะเบียนทรัพย์สินของผู้ชำระภาษีก่อนการรับชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2.6 ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้นำหรือผู้บริหาร นักธุรกิจที่มีชื่อเสียงเป็นตัวอย่างในการชำระภาษีตามกำหนดและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้มาชำระภาษีทุกระดับ

อย่างเท่าเทียมกัน และมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง ตามลำดับ ส่วนสถานที่ที่ผู้เสียภาษีมาติดต่อมีความสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3. ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความแน่นอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความประหยัด และความยุติธรรม ตามลำดับ ส่วนความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสรุปผลการวิจัยเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

3.1 ด้านความยุติธรรม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเทศบาลจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ จัดเก็บภาษีป้าย ด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน และเทศบาลจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน ตามลำดับ ส่วนเทศบาลจัดสรรงบประมาณที่ได้จากการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3.2 ด้านความแน่นอน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเทศบาลมีการแจ้งให้ผู้เสียภาษีได้รับทราบถึงอัตราภาษีที่ต้องชำระ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เทศบาลมีการแจ้งให้ผู้เสียภาษีได้รับทราบถึงระยะเวลาการชำระภาษี และเทศบาลมีการแจ้งให้ผู้เสียภาษีได้รับทราบวิธีการในการชำระภาษี ตามลำดับ ส่วนกฎหมายภาษีอากรของเทศบาลมีความถูกต้อง ไม่กำกวม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3.3 ด้านความสะดวก พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเทศบาลมีเครื่องมือเครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์ มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สถานที่เสียภาษีตั้งอยู่บนทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางมาชำระภาษี และที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ตามลำดับ ส่วนเทศบาลบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ฯลฯ ไว้บริการระหว่างรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3.4 ด้านความประหยัด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเทศบาลใช้วัสดุอุปกรณ์ และเอกสารอย่างประหยัด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เทศบาลใช้จำนวนเจ้าหน้าที่ภาษีอากรน้อย และเทศบาลใช้งบประมาณในการจัดเก็บภาษีทุกชนิดไม่มาก ตามลำดับ ส่วนเทศบาลสามารถจัดเก็บภาษีได้สูงกว่าค่าใช้จ่ายที่ต้องเสีย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

4. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิเคราะห์แยกเป็นภาพรวมรายด้าน พบว่าปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ 4 ด้าน ได้แก่ บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี โครงสร้างภาษีอากร และการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันทางบวกกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพรในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

ด้านการตรวจสอบปรับปรุงและติดตามผล มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านลักษณะของกฎหมายภาษีอากร ไม่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถอภิปรายผลตามลำดับของวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการตรวจสอบปรับปรุงและติดตามผล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ และประสิทธิภาพของ พนักงานผู้จัดเก็บภาษี ตามลำดับ ส่วนโครงสร้างภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสามารถอภิปรายผลเป็น รายด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบระยะเวลาและกำหนดการในการชำระภาษีอย่างทั่วถึง มีการติดป้ายประกาศโฆษณาเชิญชวนให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการเสียภาษี สอดคล้องกับแนวคิดของวิชัช ปรีชาพรประเสริฐ (2536 อ้างถึงในพรณพิลาศ สมศรี, 2546 : 10) ที่กล่าวว่า การบริหารภาษีอากรจะต้องมีการสนับสนุนงบประมาณ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของการชำระภาษีอากร สอดคล้องกับแนวคิดของ ขจร สารพันธ์ (2523 : 73-74 อ้างถึงในธนัชชา ธรรมโม, 2551 : 13-14) ที่กล่าวว่า งานเตรียมการจัดเก็บ ภาษีอากร คือ งานการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน สอดคล้องกับงานวิจัยของพรณพิลาศ สมศรี (2546 : 75-78) ที่ศึกษาการสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลอยู่ในเกณฑ์ ระดับค่อนข้างมาก โดยให้ความสำคัญในเรื่องการให้ความรู้และความเข้าใจในการเสียภาษีอากร แก่ผู้เสียภาษี การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบระยะเวลาและกำหนดการในการชำระภาษี อย่างทั่วถึง การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบหน้าที่ของผู้เสียภาษีให้ตระหนักและมีความรับผิดชอบ ในการเสียภาษี ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของเดือนน้อย จันทรสชา (2552) ที่ทำการศึกษาปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลเมือง มุกดาหาร พบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์เพื่อชำระ ภาษี

1.2 ด้านลักษณะของกฎหมายภาษีอากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากกฎหมาย ระเบียบและคำสั่งมีความชัดเจน ง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีอากรของผู้เสียภาษี และมีความเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของพลตรี สงวนชีพ และพงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ (2537 : 223 อ้างถึงในธนัชชา ธรรมโม, 2551 : 14-15) ที่กล่าวว่า กฎหมายภาษีอากรที่จะทำให้การบริหาร การเก็บภาษีอากร จะต้องเป็นกฎหมายที่มีข้อความรัดกุม และคำจำกัดความด้านต่าง ๆ ชัดเจน และ บทบัญญัติของกฎหมายภาษีอากร จะต้องไม่ได้อยู่ในดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร มากเกินไปนัก สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (2543 : 92-94) ที่กล่าวว่า ลักษณะของกฎหมายภาษีอากร ต้องง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี สอดคล้องกับ งานวิจัยของพรณพิลาศ สมศรี (2546 : 75-78) ที่ศึกษาการสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี พบว่า เจ้าหน้าที่ให้ ความสำคัญในเรื่อง ลักษณะของภาษีมีความเป็นธรรมและเสมอภาค กฎหมาย ระเบียบ และคำสั่ง ในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้มีความชัดเจน เหมาะสม

1.3 ด้านโครงสร้างภาษีอากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาล อำนาจความสะดวกในการจัดเก็บและเพื่อให้ภาระภาษีสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน มีการปรับปรุง เกี่ยวกับโครงสร้างภาษีอากรเพื่อควบคุมความประพฤติของผู้ชำระภาษี และลดความซ้ำซ้อนของ การจัดเก็บภาษีอากร สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (2543 : 92-94) ที่กล่าวว่า โครงสร้างภาษีอากร เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยในแง่ความสะดวกและเข้าใจง่ายในทางปฏิบัติทั้งผู้จัดเก็บและ ผู้เสียภาษี ก่อให้เกิดความเป็นธรรมเมื่อภาษีอากรมีโครงสร้างที่ดี โดยเฉพาะการลดความซ้ำซ้อนของ การจัดเก็บ หรือที่เรียกว่าภาระภาษีอากรทับถมทวี (Cascading Effect) อันจะมีผลให้ภาระภาษีเหมาะสม อยู่ในวิสัยที่ผู้เสียภาษีรับได้ และส่งผลขั้นสุดท้าย คือลดการหลบเลี่ยงภาษีให้น้อยลง เป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของพรณพิลาศ สมศรี (2546 : 75-78) ที่ศึกษาการสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี พบว่า โครงสร้างภาษีอากรมีความจำเป็นที่ต้องปรับปรุงเพื่อความเป็น ธรรม การควบคุมความประพฤติของผู้บริโภคน อำนาจความสะดวกในการจัดเก็บและเพื่อให้ภาระภาษี สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน

1.4 ด้านประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่เทศบาลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในการติดต่อเสียภาษี ปฏิบัติงานด้วยการอุทิศเวลา เสียสละ และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และมีการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ทุกระดับเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิด ของขจร สารุพันธ์ (2523 : 31 อ้างถึงในธนัชชา ธรรมโม, 2551) ที่กล่าวว่า การบริหารที่ดีย่อมต้องอาศัย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีความสามารถสูง เพื่อให้การทำงานนั้นสำเร็จลุล่วงไปรวดเร็ว และได้ผลดี สอดคล้องกับแนวคิดของพลศรี สงวนชีพ และพงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ (2537 : 223 อ้างถึงในธนัชชา ธรรมโม, 2551 : 14-15) ที่กล่าวว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ในด้านกฎหมายภาษีอากรเป็นอย่างดี ได้รับการอบรมในด้านการบัญชี และทางด้านเศรษฐศาสตร์ มาพอสมควร จะต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อตนเองเป็นอย่างดี และมีศีลธรรมประจำใจสูง พอสมควร เพราะงานภาษีอากรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเงินทองจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ต้องมีเครื่องเหินยว รั้งจิตใจเพื่อมิให้ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของเงินตราได้โดยง่าย สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักบริหาร ราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ (2543 : 92-94) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร พนักงานผู้จัดเก็บภาษี ต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ พจนารถ วิชัยยา (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองปากครั้ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษี อยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านการตรวจสอบปรับปรุงและติดตามผล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลทำหนังสือเตือนผู้ที่ยังไม่ชำระภาษีทุกราย สำนักรวบรวมผลผู้ไม่มาชำระภาษี และ มีการปรับปรุงข้อมูลในแผนที่ภาษีและในทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ สอดคล้องกับ แนวคิดของสำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (2543 : 92-94) ที่กล่าวว่า ฐานข้อมูล ต้องมีการตรวจสอบ ปรับปรุงฐานข้อมูลผู้เสียภาษี และติดตามผลอยู่เป็นประจำ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณพิลาส สมศรี (2546 : 75-78) ที่ศึกษาการสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี พบว่า การตรวจสอบ ปรับปรุงฐานข้อมูล และติดตามผลอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างมาก โดยให้ความสำคัญในเรื่อง การสำรวจผู้ไม่มาชำระภาษีและมี หนังสือเตือนผู้ที่ยังไม่ชำระภาษีทุกราย การตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทรัพย์สิน ของผู้ชำระภาษีในการชำระภาษีทุกราย การจัดทำคู่มือการปรับปรุงทะเบียนผู้เสียภาษี ทะเบียน โรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย ตามลำดับ

1.6 ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร พบว่า โดยรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากผู้นำหรือผู้บริหาร นักธุรกิจที่มีชื่อเสียงเป็นตัวอย่างในการชำระภาษี ตามกำหนดและถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้มาชำระภาษีทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน และ มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักบริหาร ราชการส่วนท้องถิ่น (2543 : 92-94) ที่กล่าวว่า บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร จะต้องดำเนินการสร้างบรรยากาศให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรให้มากขึ้น โดยผู้นำของ

ประเทศและผู้นำทางด้านการธุรกิจจะต้องปฏิบัติตัวเป็นเยี่ยงอย่างแก่ผู้เสียภาษีอากรทั่วไป และพยายามมิให้มีการหลบเลี่ยงภาษีอากร เพราะการหลบเลี่ยงภาษีอากรเป็นช่องทางความไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีอากร สอดคล้องกับงานวิจัยของพรณพิลาส สมศรี (2546 : 75-78) ที่ศึกษาการสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี พบว่า บรรดาภาคที่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างมาก โดยให้ความสำคัญในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน มีการจัดทำตัวอย่างคำร้องหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ผู้เสียภาษี สถานที่ที่ผู้เสียภาษีมาติดต่อมีความสะดวกสบาย

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความแน่นอน ความประหยัด ความยุติธรรม และความสะดวก สามารถอภิปรายผลเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

2.1 ด้านความยุติธรรม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลจัดเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน และจัดสรรงบประมาณที่ได้จากการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม สอดคล้องกับแนวคิดของแนวคิดของ สมิธ (Smith อ้างถึงในสนธยา ทองดี, 2547 : 9-10) ที่กล่าวว่า วัตถุประสงค์หลักความยุติธรรม (Equity) ในการจัดเก็บภาษีอากรทุกคนที่อยู่ในฐานะเท่าเทียมกัน ควรจะเสียภาษีเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติของรัฐเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของจอร์จ ซาธพันซ์ (2523 : 31 อ้างถึงในธนัชชา ธรรมโม, 2551) ที่กล่าวว่า การบริหารภาษีอากรต้องให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษี ป้องกันและปราบปรามทุจริตต่าง ๆ ในการหลีกเลี่ยงและหลบเลี่ยงภาษีอากร สอดคล้องกับงานวิจัยของพรณพิลาส สมศรี (2546 : 75-78) ที่ศึกษาการสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลด้านลักษณะของภาษี ด้านโครงสร้างภาษีอากร และด้านประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

2.2 ด้านความแน่นอน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลมีการแจ้งให้ผู้เสียภาษีได้รับทราบถึงอัตราภาษีที่ต้องชำระ ระยะเวลาการชำระภาษี และวิธีการในการชำระภาษี สอดคล้องกับแนวคิดของแนวคิดของสมิธ (Smith อ้างถึงในสนธยา ทองดี, 2547 : 9-10) ที่กล่าวว่า หลักความแน่นอน (Certainty) ในการจัดเก็บภาษี จะต้องให้ผู้เสียภาษีได้ทราบถึงเวลา วิธีการ ในการชำระภาษี จำนวนภาษีอากรที่จะต้องชำระ และสถานที่ชำระภาษี กล่าวคือ ภาษีจะต้องมีความแน่นอน ไม่มีลักษณะกำกวม ลักษณะและรูปแบบของภาษี รวมทั้งจำนวนที่จะต้องเสีย จะต้องเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน สอดคล้องกับแนวคิดของจอร์จ ซาธพันซ์ (2523 : 31 อ้างถึงในธนัชชา ธรรมโม, 2551) ที่กล่าวว่า การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรนั้นต้องการความถูกต้องแน่นอน เพราะเป็นเรื่องเกี่ยวกับเงิน

ดังนั้นการบริหารภาษีอากร จึงต้องตีความในกฎหมายภาษีอากรอย่างเคร่งครัดในเรื่องที่เกี่ยวกับหน้าที่ของผู้เสียภาษีอากร ผู้จัดเก็บ ประเภทและอัตราภาษีอากร สอดคล้องกับงานวิจัยของพจนาดล วิชัยยา (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่งมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้สูง สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณพิลาศ สมศรี (2546 : 75-78) ที่ศึกษาการสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาลในเขตจังหวัดจันทบุรีอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมรัตน์ กิตติวิบูลย์ (2550) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพในระดับดี

2.3 ด้านความสะดวก พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลมีเครื่องมือเครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์ มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และทันสมัย สถานที่เสียภาษีตั้งอยู่บนทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางมาชำระภาษี สอดคล้องกับแนวคิดของกุลธน ธนาพงศธร (2536 : 22 อ้างถึงในสุคนธรรัตน์ วิจิตร, 2551 : 31) ที่กล่าวว่า บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะเป็นไปได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป และสอดคล้องกับแนวคิดของสมิธ (Smith อ้างถึงในสนธยา ทองดี, 2547 : 9-10) ที่กล่าวว่า หลักความสะดวก (Convenience) การจัดเก็บภาษี ควรจะต้องจัดเก็บตามวันเวลา สถานที่และด้วยวิธีการที่จะทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกในการเสียภาษี และสอดคล้องกับแนวคิดของกุลธน ธนาพงศธร (2536 : 22 อ้างถึงในสุคนธรรัตน์ วิจิตร, 2551 : 31) ที่กล่าวว่า บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะเป็นไปได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณพิลาศ สมศรี (2546 : 75-78) ศึกษาการสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลด้านลักษณะของภาษี ด้านโครงสร้างภาษีอากร และด้านประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

2.4 ด้านความประหยัด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลใช้วัสดุอุปกรณ์และเอกสารอย่างประหยัด อัตราภาษีที่เทศบาลจัดเก็บ ไม่เกินความสามารถของผู้เสียภาษีที่จะชำระได้ สอดคล้องกับแนวคิดของแนวคิดของ สมิธ (Smith อ้างถึงในสนธยา ทองดี, 2547 : 9-10) ที่กล่าวไว้ว่า หลักประหยัด คือ การจัดเก็บภาษี จะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด สิ้นเปลือง

ค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการก็น้อยที่สุด แต่ทำให้รัฐบาลได้รับรายได้มากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของขจร สารพันธ์ (2523 : 31 อ้างถึงในธนัชชา ธรรมโม, 2551) ที่กล่าวว่า หลักในการบริหารภาษีอากรที่ดี คือ ควรเป็นไปในทางประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริหารให้มากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของพนม ทินกร ณ อยุธยา (2534 : 165-167 อ้างถึงในสนธยา ทองดี, 2547 : 12) ที่กล่าวว่า การจัดเก็บภาษีที่ดีควรถือหลักประหยัด โดยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บควรจะต่ำ ไม่ใช่เก็บภาษีได้มากแต่ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีก็มากด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของขจร สารพันธ์ (2523 : 31 อ้างถึงในธนัชชา ธรรมโม, 2551) ที่กล่าวว่า ในการบริหารภาษีอากรย่อมจะต้องใช้จ่ายเงินเป็นจำนวนมากในการจัดองค์การบริหาร เครื่องมือเครื่องใช้ และการบริหารงานบุคคล ควรเป็นไปในทางประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริหารให้มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของพจนานต์ วิชัยยา (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่งมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้สูง สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณพิลาส สมศรี (2546 : 75-78) ที่ศึกษาการสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาลในเขตจังหวัดจันทบุรี อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมรัตน์ กิตติวิบูลย์ (2550) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพในระดับดี

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิเคราะห์แยกเป็นภาพรวมรายด้าน พบว่าปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ 4 ด้าน ได้แก่ บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี โครงสร้างภาษีอากร และการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันทางบวกกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพรในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับด้านการตรวจสอบปรับปรุงและติดตามผล มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านลักษณะของกฎหมายภาษีอากร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร สอดคล้องกับแนวคิดของชาญชัย มุสิกนิสากร และสุพรรณิ ดันติศรีสุข (2528 : 274 อ้างถึงในสนธยา ทองดี, 2547 : 13) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญ ๆ ในการบริหารจัดการภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษี

อากรของผู้เสียภาษี ลักษณะของกฎหมายภาษีอากร ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร บรรยายภาพที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร และโครงสร้างภาษีอากร สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (2543 : 92-94) กล่าวถึงปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรว่า ประกอบด้วย ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี ลักษณะของกฎหมายภาษีอากร ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร บรรยายภาพที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร โครงสร้างภาษีอากร และฐานข้อมูล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของพลศรี สงวนชีพ และพงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ (2537 : 223 อ้างถึงในธนัชชา ธรรมโม, 2551 : 14-15) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญในการบริหารภาษีอากรว่า ประกอบด้วย บุคลากรในการบริหาร กฎหมายภาษีอากร ความรู้สึกของประชาชนเกี่ยวกับภาษีอากร และความรู้สึกของประชาชนเกี่ยวกับภาษีอากร ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณพิลาศ สมศรี (2546 : 75-78) ที่ศึกษาการสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านลักษณะของกฎหมายภาษีอากร การตรวจสอบ ปรับปรุงฐานข้อมูลและติดตามผล และด้านบรรยายภาพที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี กล่าวคือ ปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาล โดยปัจจัยทั้ง 4 มีความสัมพันธ์ระดับต่ำในทางบวก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร อยู่ในระดับมาก ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ให้ดียิ่งขึ้น ผู้เขียนจึงขอเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1.1 ควรมีการปรับปรุงประเมินภาษีให้เหมาะสมกับสภาพที่เป็นจริง
- 1.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการชำระภาษีอย่างต่อเนื่อง
- 1.3 ควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม เพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุง พัฒนางานให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

1.4 ควรมีการส่งเสริม สนับสนุน ให้รางวัล ความดีความชอบ แก่ผู้ที่มีความขยัน ตั้งใจในการปฏิบัติงานโดยสม่ำเสมอ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1.5 ควรมีการบุคลากร ให้ปฏิบัติงานในช่วงเวลาพักกลางวัน

1.6 ควรมีการจัดทำวารสารเทศบาล เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและขอบคุณผู้ที่เสียภาษี พร้อมทั้งประกาศรายชื่อผู้เสียภาษีที่ชำระภายในเวลาที่กำหนด และถูกต้อง

1.7 ควรเร่งปรับปรุงระบบแผนที่ภาษี และสามารถนำมาใช้ในการจัดเก็บภาษีได้จริง

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มสื่อเพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้นทั้งใน ด้านวิทยุท้องถิ่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ และสื่อที่ควรเพิ่มเพื่อให้ประชาชนจะได้รับข่าวสารคือ ป้ายคำเอาท์ ควรติดตั้งตามสถานที่ที่เห็นได้ชัดเจนหรือติดตั้งตามแหล่งชุมชน โดยใช้ข้อความที่สั้นได้ ใจความสามารถอ่านแล้วเข้าใจได้ง่ายเน้นในการเชิญชวนให้ประชาชนไปเสียภาษีและข้อความชี้ให้เห็น ประโยชน์ที่จะได้รับจากการไปชำระภาษี ส่วนเสียงตามสายออกประกาศช่วงระยะเวลาในการชำระภาษี

2.2 เจ้าหน้าที่ควรสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีความเท่าเทียมกัน ในการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ไม่มีความขัดแย้ง กับประชาชน ประเมินภาษีได้ถูกต้องตามกฎหมายบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจบริการเพื่อประชาชน จะมาชำระภาษีด้วยความเต็มใจเช่นกัน ประชาชนก็มีจิตสำนึกที่ดีในการเสียภาษี

2.3 ควรมีการปรับปรุงสภาพห้องทำงานที่เป็นสถานที่ชำระภาษีเพื่อเพิ่มความสะดวก ในการชำระภาษีของประชาชน และมีความพร้อมด้านเอกสารคู่มือการชำระภาษี รวมทั้งนำระบบ คอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บภาษีอย่างจริงจังที่จะบริการได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง และเก็บภาษี ได้มาก ยิ่งขึ้น

2.4 ควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน โดยเพิ่มความรับผิดชอบให้ สูงขึ้น เพิ่มความเจริญก้าวหน้าให้สามารถเติบโตสูงขึ้น รวมทั้งในการพิจารณาความดีความชอบในส่วนของ พนักงานจ้างทั่วไปเมื่อเห็นเป็นผู้ที่มีความสามารถและจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการขยายกรอบอัตราค่าจ้างเพิ่มขึ้น อาจพิจารณาให้ได้รับการบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงาน ทำให้ บุคลากรเหล่านี้เกิดขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความอดุสาหะ และเกิดประโยชน์แก่เทศบาล

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้เขียนขอเสนอแนะประเด็นที่น่าสนใจศึกษา ต่อไปนี้

3.1 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนารายได้ให้เทศบาลในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในเรื่องการขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ควรพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่ให้มากกว่าเดิม

ความถนัดในการปฏิบัติหน้าที่ การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ความเพียงพอในการฝึกอบรม ด้านระเบียบกฎหมาย และนโยบายของรัฐบาล

3.2 ควรศึกษาถึงเครื่องมือในการจัดเก็บภาษีโดยการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในเรื่องความไม่เป็นธรรมและด้อยประสิทธิภาพในการจัดเก็บ

3.3 ควรศึกษาถึงความสำคัญในการใช้แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ใช้ระบบข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้เพื่อเก็บภาษี รวมทั้งพัฒนาระบบโดยการนำระบบ GIS มาใช้ในการจัดเก็บภาษีอย่างจริงจัง เพื่อปรับปรุงระบบงานในการให้บริการประชาชนให้เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องและเก็บภาษีได้มากยิ่งขึ้น

3.4 ควรศึกษาแนวทางบริหารนโยบายและการพัฒนาของผู้บริหารท้องถิ่น ในฐานะเป็นผู้กำกับดูแลการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเพื่อพัฒนาท้องถิ่น รวมทั้งให้ท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินการจัดเก็บภาษีตามระเบียบกฎหมายกำหนด