

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ใน 7 ตำบล จำนวน 222 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม 4 ส่วน จำนวน 1 ฉบับ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี จำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 4 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีเฉพาะในเขตอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ตามความมุ่งหมายของการศึกษาดังกล่าวข้างต้นปรากฏผล ดังนี้

1. สถานภาพของประชาชนผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา/ปวช. อาชีพประมง/เกษตรกร มีรายได้ต่อปีตั้งแต่ 5,000 – 10,000 บาท

2. การดำเนินงานการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นการดำเนินงานการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี โดยรวมและเป็นรายด้าน 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ การดำเนินงานตามหลักความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ การดำเนินงานตามหลักความแน่นอนในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

การดำเนินงานตามหลักความเสมอภาคในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ อีก 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ การดำเนินงานตามหลักการประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ การดำเนินงานตามหลักการทำรายได้ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ การดำเนินงานตามหลักความยืดหยุ่นในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ การดำเนินงานตามหลักการยอมรับในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และการดำเนินงานตามหลักความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

3. ปัจจัยเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ ปัจจัยเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่เป็นรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่อยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ด้านกฎหมายภาษีบำรุงท้องที่เป็นกฎหมายที่ความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ส่วนที่เหลืออีก 3 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความยืดหยุ่นในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี และมีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านความพร้อมในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

4. ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบล

4.1 ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายบุคลากรการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่คุ้มค่าเพียงใด ส่วนที่เหลืออีก 2 ข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านคิดว่าค่าวัสดุการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ปัจจุบันประหยัดค่าใช้จ่ายเพียงใด และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านคิดว่าใบเสร็จรับเงินภาษีบำรุงท้องที่ ที่ใช้ในปัจจุบันไม่เหมาะสม

4.2 ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ท่านมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่คิดตามดูแลผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาการคิดป้ายแนะนำสถานที่ รองลงมา คือการจัดสถานที่นั่งรอในการรับบริการ และการบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก

4.3 ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการดำเนินงานด้านระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีความพึงพอใจด้านอัตราภาษีบำรุงท้องที่ ที่จัดเก็บในปัจจุบันมี

ความเหมาะสมเพียงใด รองลงมา คือ ด้านความเหมาะสมของกฎหมายภาษีบำรุงท้องที่ที่ทันต่อเหตุการณ์ และด้านกฎหมายที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีมีความแน่นอนและชัดเจนในเรื่องฐานภาษี

สรุป ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมอยู่ในระดับมากและมีความคิดเห็นเป็นรายข้อทั้ง 4 ข้อ อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การดำเนินงานด้านวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ หลักความเป็นธรรม หลักความแน่นอน หลักความสะดวก หลักความประหยัด รองลงมา คือ ด้านระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มีประเด็นสำคัญ ดังนี้

การดำเนินงานการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี โดยรวมและเป็นรายด้าน 8 ด้านอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านหลักความเป็นธรรมในการดำเนินการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี ด้านหลักความแน่นอนในหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี ด้านหลักความเสมอภาคในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดีอีก 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านหลักการประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี ด้านหลักการทำรายได้ในหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี ด้านหลักความยืดหยุ่นในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี ด้านหลักการยอมรับในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี และหลักเป็นไปได้ในทางปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี

ผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ ปัจจัยเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่เป็นรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่อยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ด้านกฎหมายภาษีบำรุงท้องที่เป็นกฎหมายที่ความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ส่วนที่เหลืออีก 3 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความยืดหยุ่นในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี และมีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านความพร้อมในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านหลักความเป็นธรรมในหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี ด้านหลักความแน่นอนในหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี ด้าน

หลักความเสมอภาคในหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดีอีก 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านหลักการประหยัดค่าใช้จ่ายในหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี ด้านหลักการทำรายได้ในหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี ด้านหลักความยืดหยุ่นในหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี ด้านหลักการยอมรับในหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ดี ของเกริกเกียรติ พิพัฒน์เสวีธรรม (2546 : 145 – 146) และหลักการของ สุภรัตน์ วัฒนกุล (2533 : 81) เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีจะต้องคุ้มค่าและประหยัดมากที่สุด คือ ต้องเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บรายได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดแต่ไม่สอดคล้องผลการศึกษาของ ญาณีสา ปัญญาภาค (2546 : 49-52) คือ ด้านสถานที่ฝ่ายจัดเก็บรายได้ พบว่า ผู้เสียภาษีมีความเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสถานที่มีสภาพสร้างบรรยากาศเกี่ยวกับสภาพการทำงานเป็นระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบ สะดวกในการค้นหาให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายทั้งด้านผู้เสียภาษีและหน่วยงาน ส่วนอีก 4 ด้าน คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และด้านระเบียบ/กฎหมายเกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมและเป็น 3 ด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องจากหน่วยงานมีการแจ้งข่าวสารให้ชำระภาษี ข้อมูลในการจัดเก็บภาษีที่เหมาะสม ระยะเวลาการชำระภาษี การลงโทษผู้ไม่ชำระภาษี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ญาณีสา ปัญญาภาค (2546 : 37-39) พบว่า ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับด้านวิธีการจัดเก็บภาษีและด้านระเบียบกฎหมายโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีอัตราจัดเก็บภาษีเหมาะสม ระยะเวลาในการชำระภาษี การแจ้งข่าวสารทั่วถึงข้อมูลในการจัดเก็บภาษีสอดคล้องกับความเป็นจริง

ดังนั้น จากปัจจัยดังกล่าวหน่วยงานสามารถจัดเก็บภาษีได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยมากขึ้น และการให้บริการที่ดี ซึ่งมีผลทำให้ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจและเต็มใจในการชำระภาษี สอดคล้องกับหลักการจัดเก็บภาษีที่ดีคือการยอมรับ ความร่วมมือ ความแน่นอน ความเป็นธรรมของ เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสวีธรรม (2546 : 145-148)

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางเสนอแนะในการปรับปรุงการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และยังสามารถนำไปวางแผน

กำหนดนโยบายการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ได้เหมาะสม พร้อมเป็นประโยชน์ในการจัดทำงบประมาณต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติงาน

การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงหีบ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพรหม องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที องค์การบริหารส่วนตำบลคอนมะโนรา องค์การบริหารส่วนตำบลบางสะแก องค์การบริหารส่วนตำบลจอมปลวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

2.1 ด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษี

2.1.1 ควรนำระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงานเช่น การออกใบเสร็จรับเงิน การพิมพ์ใบเสร็จ แบบพิมพ์ใบเสร็จ เป็นต้น

2.1.2 ควรมีการลดหย่อนภาษีตามความจำเป็นแล้วแต่กรณี

2.1.3 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรดำเนินการให้เสร็จในครั้งเดียวไม่มีเหตุที่ทำให้ผู้เสียภาษีต้องเดินทางมาติดต่อหลายครั้งจะทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและไม่เสียเวลาที่ จะไปทำประโยชน์อย่างอื่น

2.1.4 ควรจะมีการแยกเก็บเงินภาษีเป็นการเฉพาะรายในกรณีเป็นเจ้าของที่ดินร่วม

2.2 ด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

2.2.1 ควรจัดห้องให้เป็นสัดส่วนพร้อมป้ายชื่อส่วนการคลัง เจ้าหน้าที่รับชำระภาษี ช่องยื่นชำระภาษีให้ชัดเจน

2.2.2 ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเสียภาษี

2.2.3 ติดป้ายชื่อตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน

2.2.4 ควรจัดให้มีบริการน้ำดื่ม

2.2.5 ควรมีเก้าอี้ให้ผู้มาติดต่อนั่งพักเพียงพอ

2.2.6 ควรจัดให้มีโต๊ะและเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้

2.3 ด้านระเบียบและกฎหมายเกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่

2.3.1 ควรทำให้จัดทำคู่มือการชำระภาษีหรือแผ่นพับแจกจ่ายให้กับประชาชนทราบขั้นตอนการชำระภาษีอย่างทั่วถึง

2.3.2 ให้แจ้งหนังสือเตือนให้ชำระภาษี/พร้อมป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการชำระภาษี

2.3.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอธิบายก่อนเรียกเก็บเงินภาษี

2.3.4 ให้ประชาสัมพันธ์หอกระจายข่าว/แผ่นพับแจก

2.3.5 ไม่ควรเพิ่มโทษแต่ให้ประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงหรือจูงใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ผู้เสียหายเต็มใจชำระภาษี

2.4 ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

2.4.1 ควรให้มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บโดยเฉพาะ

2.4.2 ควรแจ้งให้ผู้เสียหายทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 เดือน

2.4.3 ให้ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

2.4.4 ให้แจ้งเตือนการชำระภาษีให้ทั่วถึงและประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่

ประชาชน

2.4.5 ควรให้องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่เองทุกขั้นตอน

2.4.6 ควรใช้วิธีการจัดเก็บภาษี ให้มีหลายรูปแล้วแต่กรณี

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.2 ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียหายในการปฏิบัติงาน การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล