

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 58 แห่ง จำนวน 198 คน (ที่มา : ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ณ 15 ธันวาคม 2552) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดตามสัดส่วนตามขนาดของ อบต. และใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) จำนวน 130 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ลักษณะของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดชลบุรี ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ ลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 22 ข้อ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี โดยขอความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้ช่วยกรูณากรอกแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมา จำนวน 130 ฉบับ และขอรับแบบสอบถามด้วยตนเองและทางโทรสาร ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 130 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้ Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.00 อายุ 36 – 45 ปี ร้อยละ 56.15 รองลงมาอายุ มากกว่า 45 ปี ร้อยละ 25.38 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 86.92 รองลงมา โสด ร้อยละ 6.92 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 83.08 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 12.31 ประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 6 ปี ร้อยละ 49.23 รองลงมา 4 - 6 ปี ร้อยละ 31.54

2. การวิเคราะห์ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านงานประชาสัมพันธ์

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65 - 4.03$) ทุกรายการ คือ

1. มีการจัดทำเอกสารในรูปคู่มือและแผ่นพับเพื่อแจกจ่ายให้แก่ประชาชนผู้ที่จะต้องมาเสียภาษี
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบระยะเวลาและกำหนดการให้การชำระภาษีอย่างทั่วถึง
3. หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ คือ ติดป้ายประกาศ โฆษณาเชิญชวนให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการเสียภาษี
4. หน่วยงานของท่านมีการให้ความรู้และความเข้าใจในการเสียภาษีอากรแก่ผู้เสียอากร
5. หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างบริการที่ประชาชนจะได้รับจากท้องถิ่นกับภาษีที่ประชาชนได้จ่ายให้ท้องถิ่น
6. หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงหน้าที่ของผู้เสียภาษีให้ตระหนักและมีความรับผิดชอบในการเสียภาษี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ เพศชาย และเพศหญิง อายุ 25 – 35 ปี และอายุ 36 – 45 ปี สถานภาพสมรสทุกระดับการศึกษา ทุกประเภทการดำเนินงาน

ด้านงานภาษีอากร

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60 - 3.72$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. กฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีความชัดเจนเหมาะสม
 2. ลักษณะของภาษีมีความเป็นธรรมและความเสมอภาค
- ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ เพศชาย และเพศหญิง อายุ 36- 45 ปี และมากกว่า 45 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประเภทการดำเนินงาน มากกว่า 6 ปี

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85 - 4.18$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่เต็มใจอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อเสียภาษี
2. ท่านอุทิศเวลา เสียสละ ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ เพศชาย และเพศหญิง อายุ 25 – 35 ปี 36 – 45 ปี และมากกว่า 45 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ทุกประเภทการดำเนินงาน

ด้านการจัดเก็บรายได้

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52 - 3.90$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ความรวดเร็วของหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชนในการติดต่อชำระภาษี
2. หน่วยงานของท่านประเมินภาษีและจัดเก็บภาษีจากประชาชนได้อย่างถูกต้องตามระเบียบกฎหมายกำหนด

3. หน่วยงานของท่านจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วนและถูกต้อง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ เพศหญิง อายุ 36 – 45 ปี สถานภาพโสด และสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ประเภทการดำเนินงาน มากกว่า 6 ปี

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประเภทการดำเนินงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านงานประชาสัมพันธ์

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ หน่วยงานของท่านมีการให้ความรู้และความเข้าใจในการเสียภาษีอากรแก่ผู้เสียอากร

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ได้ทราบถึงหน้าที่ของผู้เสียภาษีให้ตระหนักและมีความรับผิดชอบในการเสียภาษี

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชน ได้ทราบถึงหน้าที่ของผู้เสียภาษีให้ตระหนักและมีความรับผิดชอบในการเสียภาษี

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชน ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างบริการที่ประชาชน จะได้รับจากท้องถิ่นกับภาษีที่ ประชาชน ได้จ่ายให้ท้องถิ่น

ด้านงานภาษีอากร

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม และ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ลักษณะของกฎหมายง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี
2. ลักษณะของภาษีมีความเป็นธรรมและความเสมอภาค
3. แบบฟอร์มในการเสียภาษีอากรง่ายและสะดวกต่อการกรอก

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ลักษณะของกฎหมายง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี
2. แบบฟอร์มในการเสียภาษีอากรง่ายและสะดวกต่อการกรอก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านอุทิศเวลา เสียสละ ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่
2. ผู้บริหารของหน่วยงานควรสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแผนที่ ภาษีฯ ให้มากกว่าที่เป็นอยู่และสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การปรับปรุงอัตราเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้เพียงพอ กับปริมาณงาน
2. ได้รับความร่วมมือในการประสานงานด้านข้อมูลกับหน่วยงานอื่นเป็นอย่างดี

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมในด้านระเบียบกฎหมายจัดเก็บรายได้เพียงพอ
2. ผู้บริหารของหน่วยงานควรสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแผนที่ ภาษีฯ ให้มากกว่าที่เป็นอยู่และสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านอุทิศเวลา เสียสละ ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่
2. ได้รับความร่วมมือในการประสานงานด้านข้อมูล กับหน่วยงานอื่นเป็นอย่างดี

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ท่านอุทิศเวลา เสียสละ ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่

ด้านการจัดเก็บรายได้

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ หน่วยงานของท่านมีการดำเนินคดีกับผู้ค้างชำระหรือ หลีกเลี่ยงภาษี

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. หน่วยงานของท่านประเมินภาษีและจัดเก็บภาษีจากประชาชนได้อย่างถูกต้องตามระเบียบกฎหมายกำหนด

2. หน่วยงานของท่านจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วนและถูกต้อง

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. หน่วยงานของท่านประเมินภาษีและจัดเก็บภาษีจากประชาชนได้อย่างถูกต้องตามระเบียบกฎหมายกำหนด

2. หน่วยงานของท่านจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วนและถูกต้อง

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.00 อายุ 36 – 45 ปี ร้อยละ 56.15 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 86.92 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 83.08 ประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 6 ปี ร้อยละ 49.23

2. การวิเคราะห์ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

งานประชาสัมพันธ์

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ มีการจัดทำเอกสารในรูปแบบคู่มือและแผ่นพับเพื่อแจกจ่ายให้แก่ประชาชนผู้ที่ต้องมาเสียภาษี มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบระยะเวลาและกำหนดการให้การชำระภาษีอย่างทั่วถึง หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ คือ ติดป้ายประกาศ โฆษณา เชิญชวนให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการเสียภาษี หน่วยงานของท่านมีการให้ความรู้และความเข้าใจในการเสียภาษีอากรแก่ผู้เสียอากร หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างบริการที่ประชาชนจะได้รับจากท้องถิ่นกับภาษีที่ประชาชนได้จ่ายให้ท้องถิ่น หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงหน้าที่ของผู้เสียภาษีให้ตระหนักและมีความรับผิดชอบในการเสียภาษี

งานภาษีอากร

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 รายการ โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ กฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีความชัดเจนเหมาะสม ลักษณะของภาษีมีความเป็นธรรมและความเสมอภาค และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 รายการ โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ แบบฟอร์มในการเสียภาษีอากรง่ายและสะดวกต่อการกรอก ลักษณะของกฎหมายง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี มีการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีความคิดเห็น อยู่ในระดับ มาก จำนวน 2 รายการ โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อเสียภาษี ท่านอุทิศเวลา เสียสละ ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 รายการ โดยมี

ค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ได้รับความร่วมมือในการประสานงานด้านข้อมูลกับหน่วยงานอื่นเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมในด้านระเบียบกฎหมายจัดเก็บรายได้ได้อย่างเพียงพอ มีการปรับปรุงอัตราเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้เพียงพอกับปริมาณงาน มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ทุกระดับเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารของหน่วยงานควรสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแผนที่ภาษีฯ ให้มากกว่าที่เป็นอยู่และสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

ด้านการจัดเก็บรายได้

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 รายการ โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ความรวดเร็วของหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชนในการติดต่อชำระภาษี หน่วยงานของท่านประเมินภาษีและจัดเก็บภาษีจากประชาชน ได้อย่างถูกต้องตามระเบียบกฎหมายกำหนด หน่วยงานของท่านจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วนและถูกต้อง และอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 รายการ คือ หน่วยงานของท่านมีการดำเนินคดีกับผู้ค้างชำระหรือหลีกเลี่ยงภาษี

3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านงานประชาสัมพันธ์

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ได้ทราบถึงหน้าที่ของผู้เสียภาษีให้ตระหนักและมีความรับผิดชอบในการเสียภาษี

ด้านงานภาษีอากร

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ลักษณะของกฎหมายง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี
2. ลักษณะของภาษีมีความเป็นธรรมและความเสมอภาค
3. แบบฟอร์มในการเสียภาษีอากรง่ายและสะดวกต่อการกรอก

ด้านการจัดเก็บรายได้

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. หน่วยงานของท่านประเมินภาษีและจัดเก็บภาษีจากประชาชนได้อย่างถูกต้องตามระเบียบกฎหมายกำหนด

2. หน่วยงานของท่านจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วนและถูกต้อง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นพพร กองทรัพย์ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนมดแดง อำเภอคอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า โดยภาพรวม ไม่มีปัญหา เมื่อพิจารณาปัญหาด้านสมรรถนะของพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นรายข้อพบว่า สมรรถนะของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ด้านความรู้ความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนผู้มาชำระภาษี และการชำระภาษีได้ช่องทางเดียวกับเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล และที่มีปัญหามากกว่าสมรรถนะอื่น ๆ คือ สมรรถนะด้านสถานที่อำนวยความสะดวกสำหรับผู้ชำระภาษี และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จันทนา จันทรแก้ว (2550) ศึกษาเรื่อง ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในกิ่งอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล คือขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กมีปัญหาด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และปัญหาจากการปฏิบัติงานด้านภาษีบำรุงท้องที่ ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางและขนาดใหญ่มีปัญหาด้านระบบการจัดการ ปัญหาจากการปฏิบัติงานด้านภาษีโรงเรือนและที่ดิน และงานด้านภาษีป้าย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประดิษฐา คุ่มบุญ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัญหาในการจัดเก็บรายได้ของบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ด้านสภาพการทำงาน พบว่าการปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ช่วยให้ทำงานได้สะดวกและรวดเร็ว ถือว่าเป็นปัญหาในระดับหนึ่ง เพราะในองค์การไม่มีคู่มือการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่ยังไม่มี ความชำนาญ ทำงานล่าช้า ควรจัดให้มีหนังสือคู่มือการปฏิบัติงานไว้ให้เจ้าหน้าที่ได้หยิบอ่าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพบว่า หน่วยงานกำหนดกรอบอัตราค่าจ้างไว้เพียงพอกับปริมาณด้านการจัดเก็บรายได้ ถือว่าเป็นปัญหาอย่างมาก ควรมีการขยายกรอบอัตราค่าจ้างให้เพียงพอ ด้านผู้บังคับบัญชา พบว่าผู้บังคับบัญชาได้จัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานร่วมกันด้านการจัดเก็บรายได้ อย่างสม่ำเสมอ ด้านระบบงาน พบว่า มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรายได้

ซึ่งทางองค์การควรจัดหาโปรแกรมระบบการจัดเก็บข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ และจัดทำทะเบียนทรัพย์สินเพื่อใช้ในการจัดเก็บรายได้ ด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชน พบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชน หรือมีการแจกแผ่นพับแก่ประชาชนในเรื่องการชำระภาษี และควรให้ความรู้แก่ประชาชนทั้งรูปแบบและวิธีการชำระภาษี และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุภรณ์ วิชัย (2545) ศึกษาเรื่อง ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กับขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล ปัญหาในการจัดเก็บรายได้โดยภาพรวมเป็นปัญหาจากการบริหารงานด้านงบประมาณ และปัญหาจากการบริหารงานด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัญหาจากการปฏิบัติงานด้านภาษีบำรุงท้องที่ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้ทันเวลา และมีเพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพ และควรจัดอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน เนื่องจากการจัดเก็บภาษี เป็นแหล่งที่มาของรายได้ที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล และควรมีการประสานงานและการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติอย่างจริงจัง กำหนดเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีทุกครั้ง และควรปรับปรุงข้อมูลในการจัดเก็บให้เป็นปัจจุบันและถูกต้อง ใช้วิธีการออกสำรวจพื้นที่กลุ่มเป้าหมายทุกปี มีการกำกับดูแลและการปฏิบัติงานการจัดเก็บรายได้จริง จัดเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานโดยตรง และจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในบทบาท และการทำงาน และควรมีการปรับขยายฐานภาษีให้เพิ่มขึ้นตามความเหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและนำมาซึ่งรายได้ เพื่อให้เพียงพอต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้ก้าวหน้าต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี เพื่อให้การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี สามารถจัดเก็บภาษีได้มากขึ้น จึงควรทำให้ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีความรู้ ความเข้าใจในการจัดเก็บภาษี การนำเงินรายได้จากการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลไปใช้ในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และทำให้ประชาชนมาชำระภาษีด้วยความเต็มใจ ตรงตามกำหนดเวลา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านงานประชาสัมพันธ์ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ได้ทราบถึงหน้าที่ของผู้เสียภาษีให้ตระหนักและมีความรับผิดชอบในการเสียภาษี ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีมากขึ้นกว่าเดิมอย่างทั่วถึง ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้น ทั้งในเรื่องพฤติกรรมการชำระภาษีแต่ละประเภท การเสียค่าปรับหากไม่ชำระตามกำหนด เพื่อสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน และรณรงค์ให้ประชาชนผู้เสียภาษีควรไปชำระภาษีตามเวลาที่องค์การบริหารส่วนตำบลกำหนด

2. ด้านงานภาษีอากร ลักษณะของกฎหมายง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี ลักษณะของภาษีมี่ความเป็นธรรมและความเสมอภาค แบบฟอร์มในการเสียภาษีอากรง่ายและสะดวกต่อการกรอก ควรมีการชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงการนำเงินภาษีจากประชาชนไปใช้พัฒนาหมู่บ้าน ว่านำไปใช้อย่างไร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนอยากชำระภาษีมากขึ้น เพราะได้มีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนของตนเอง ลักษณะของกฎหมายง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี มีการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ประชาชนที่ไปชำระภาษี มีการปรับปรุงอัตราเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้เพียงพอกับปริมาณงาน ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ทุกระดับในด้านระเบียบกฎหมายจัดเก็บรายได้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการประสานงานด้านข้อมูลกับหน่วยงานอื่นเป็นอย่างดี ผู้บริหารของหน่วยงานควรสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแผนที่ภาษีฯ ให้มากกว่าที่เป็นอยู่และสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

4. ด้านการจัดเก็บรายได้ หน่วยงานประเมินภาษีและจัดเก็บภาษีจากประชาชนได้อย่างถูกต้องตามระเบียบกฎหมายกำหนด จัดเก็บภาษีได้ครบถ้วนและถูกต้อง ควรมีการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ของแต่ละหมู่บ้านให้ชัดเจน เพื่อจะได้จัดเก็บภาษีได้สะดวกมากยิ่งขึ้น และหน่วยงานควรมีการดำเนินคดีกับผู้ค้างชำระหรือหลีกเลี่ยงภาษีอย่างจริงจัง และมีการจัดเก็บภาษีอย่างครบถ้วนและถูกต้อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. ควรนำผลที่ได้จากการวิจัยไปขยายผลต่อการพัฒนารูปแบบการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพ

3. ควรทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากกว่านี้ และมีความหลากหลายมากขึ้น และศึกษาถึงปัญหาในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่นเพื่อเป็นข้อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานต่อไป

4. องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภออื่น ๆ สามารถศึกษาผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำไปปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของพื้นที่ของตนเองในการพัฒนาระบบการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี