

แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นในยุคไทยแลนด์ 4.0
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
Guidelines for the Development of Local Revenue Collection
in Thailand 4.0: A Case study of Chaiyaphum Provincial
Administrative Organization

¹ธิติรัตน์ เหล้าคมพญาจารย์, และ ²จุลจีรา จันทะมุงคุณ
¹Thitirat Laokhompruttajarn, and ²Jungera Janthamungkhun

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, ประเทศไทย
Chaiyaphum Rajabhat University, Thailand

¹SPIDERMAN3346@hotmail.com ²jungera2520@gmail.com

Received February 19, 2020; Revised March 2, 2020; Accepted May 10, 2020

บทคัดย่อ

สภาพปัญหาในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.33, S.D.=0.41) และระดับปัญหาสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ของประชาชน ($\bar{X}$ =3.65, S.D.=0.09) รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์และการบริการ ($\bar{X}$ =3.50, S.D.=0.05) และ เอกสารการยื่นแบบการจัดเก็บรายได้ ($\bar{X}$ =3.47, S.D.=0.04) ส่วนด้านที่มีปัญหาในระดับน้อย คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$ =2.50, S.D.=0.08)

แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นในยุคไทยแลนด์ 4.0 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ มีดังนี้ 1) ปรับปรุงระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นให้ทันสมัย ชัดเจนเพื่อที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีแนวทางปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน 2) ปรับปรุงโครงสร้างการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นให้เป็นระบบ สามารถจัดเก็บได้ถูกต้อง เป็นธรรม และไม่มีข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน 3) มีมาตรการจูงใจในการให้ประชาชนเต็มใจชำระรายได้ท้องถิ่น เช่น การจัดทำโครงการคืนกำไรสำหรับผู้ชำระรายได้ท้องถิ่นและโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น เป็นต้น 4) จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มพูนความรู้และ

ทักษะอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง จากวิทยากร ผู้มีความสามารถเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับกฎหมายระเบียบและความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บรายได้และการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแก่ผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ได้แก่ จัดให้มีบุคลากรลงพื้นที่ให้ความรู้ความเข้าใจและข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน มีความยืดหยุ่นด้านระยะเวลาในการชำระรายได้บำรุงท้องถิ่น ปรับปรุงและพัฒนาฐานข้อมูล มีประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการชำระรายได้บำรุงท้องถิ่น

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนา, การจัดเก็บรายได้, ไทยแลนด์ 4.0

Abstract

The overall problems in revenue collection of Chaiyaphum Provincial Administrative Organization is at a medium level ($\bar{X}$ =3.33, S.D.=0.41). The first 3 problems at the highest level include: knowledge about revenue collection of the people ($\bar{X}$ =3.65, S.D.=0.09); public relations and services ($\bar{X}$ =3.47, S.D.=0.04); and documents for submitting revenue collection ($\bar{X}$ =2.50, S.D.=0.08).

Guidelines for the development of local revenue collection in Thailand 4.0 of Chaiyaphum Provincial Administrative Organization were shown as follows: 1) improving laws and regulations concerning revenue collection to be update and clear that officials have a common direction of operation; 2) improving the structure of revenue collection to be more systematic, accurate and fair without duplication in operation; 3) providing measures for motivating the people to be willing to pay the local revenue such as a project of sharing benefit of revenue back to the payers and a project of enhancing efficiency in local revenue collection etc.; and 4) training officials at least once a year for the provision of additional knowledge and skills by specific resource persons in laws and regulations of revenue collection and other operations

Policy recommendations for executives of the Chaiyaphum Provincial Administrative Organization were shown as follows: providing personnel to disseminate information and create consistent understanding among the people; being flexible in the duration of paying local revenue; improving and developing database; providing thorough public relations; and promoting people's participation in paying local revenue.

Keywords: Development Guidelines, Revenue Collection, Thailand 4.0

บทนำ

หลายประเทศที่ปกครองในระบอบประชาธิปไตยมักใช้การปกครองท้องถิ่นเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานที่มั่นคงของการปกครองส่วนกลาง เนื่องจากประชากรในแต่ละประเทศมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ปัญหา และความต้องการที่ตามมาก็เพิ่มมากขึ้น ทำให้การปกครองส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคไม่สามารถดูแลประชาชนได้อย่างทั่วถึงจึงเป็นสาเหตุให้มีการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกของไทยที่มีการบัญญัติเรื่องการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมในหลายมาตรา โดยเริ่มจากสาระสำคัญที่บรรจุไว้ในมาตรา 78 ซึ่งกำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองและ ตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง และในหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 282-290 ได้ บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การ บริหาร การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง (โกวิทย์ พวงงาม, 2550: 257 -265) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 4 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 30 (4) ได้กำหนดการจัดสรรภาษี และอากร เงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการ ตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม โดยในช่วงระยะเวลาไม่เกิน พ.ศ.2544 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละ ยี่สิบและในช่วงระยะเวลาไม่เกิน พ.ศ. 2549 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละสามสิบห้า ทั้งนี้โดยการเพิ่มสัดส่วนตามระยะเวลาที่เหมาะสม แก่การพัฒนาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการบริการสาธารณะได้ด้วยตนเองและโดยการจัดสรรสัดส่วนที่เป็นธรรมแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยคำนึงถึงรายได้ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นนั้นด้วย ภายหลังเมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 สาระสำคัญเกี่ยวกับการกระจายอำนาจทางการคลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถูกบัญญัติให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นในมาตรา 283 โดยนอกจากจะบัญญัติในเรื่องความเป็นอิสระทางการเงินและการคลังขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว ยังกำหนดให้ต้องมีการตรากฎหมายรายได้ท้องถิ่น เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการ จัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสม ตามลักษณะของภาษีแต่ละชนิด การจัดสรรทรัพยากรในภาครัฐ และการมีรายได้ที่เพียงพอ กับการจ่ายตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงระดับขั้นการพัฒนาทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น สถานะทางการคลังขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และความยั่งยืนทางการคลังของรัฐ ซึ่งการกระจายอำนาจด้านการคลัง (Fiscal Decentralization) หมายถึง การให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่ม ซึ่งอาจจะมาจากภาษีท้องถิ่น ภาษีแบ่ง เงินอุดหนุน ขณะเดียวกันให้มีการกิจและมีอำนาจการใช้จ่ายงบประมาณและการตรวจสอบตามกระบวนการของท้องถิ่น ลดการ

ควบคุมจากรัฐบาล มักดำเนินการพร้อมกับการกระจายอำนาจการบริหารและปกครอง (ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์, 2550: 25-26)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทยที่มุ่งเน้นในการบำบัดทุกข์ และบำรุงสุขให้กับประชาชน นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด อาจจัดทำกิจการใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นหรือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด อื่นนอกเขตจังหวัดได้ เมื่อได้รับความยินยอมจากองค์กรนั้น ๆ รวมทั้งอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคที่มอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในด้าน การบริหารได้แบ่งโครงสร้างการบริหารกิจการภายในองค์กร ได้แก่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด กองกิจการสภา กองแผนและงบประมาณ กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองส่งเสริม คุณภาพชีวิต กองพัสดุและ ทรัพย์สิน และหน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งกองคลังเป็นกองที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้มาใช้ในการบริหารภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังพึ่งพาตนเองไม่ได้ในเชิงรายได้ ยังคงต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาลในอัตราสูงซึ่งสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2546: 264) กล่าวว่า ปัญหาการบริหารรายได้ของท้องถิ่นคือองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บรายได้ไม่เพียงพอกับการใช้จ่าย สาเหตุเป็นเพราะขีดความสามารถในการจัดเก็บภาษี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ยังด้อยอยู่มาก ต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาลในอัตราสูง ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดความเป็นอิสระในการดำเนินงาน

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้วิจัยต้องศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นในยุคไทยแลนด์ 4.0 กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็น ข้อเสนอแนะ เชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการของระบบการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชัยภูมิต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นในยุคไทยแลนด์ 4.0 ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดชัยภูมิ
3. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแก่ผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นในยุคไทยแลนด์ 4.0 และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแก่ผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้ และประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 784 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Krejcie & Morgan (1970 : 607-610) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 270 คน

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิที่ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้ หัวหน้าส่วนการคลัง/หัวหน้ากองคลัง ผู้บริหารหรือปลัดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนผู้มาใช้บริการในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ รวมทั้งสิ้น 20 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่ 2) ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ของประชาชน 3) การประชาสัมพันธ์และการบริการ 4) เอกสารการยื่นแบบการจัดเก็บรายได้ 5) การจัดเก็บรายได้บำรุงท้องถิ่น 6) ความต่อเนื่องของนโยบายการจัดเก็บรายได้ โดยแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert (1976 : 90-95)

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Protocol) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นในยุคไทยแลนด์ 4.0 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล ส่งแบบสอบถาม จำนวน 270 ชุด ถึงผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองและในกรณีที่ไม่สามารถนำแบบสอบถามไปให้ด้วยตนเองได้นั้นจะนำแบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ พร้อมขอความร่วมมือ นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล สัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างให้กับผู้ให้ข้อมูล จำนวน 20 คน ล่วงหน้า 3 วันก่อนวันนัดสัมภาษณ์ ด้วยตนเอง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant Interview) จำนวน 20 คน โดยทำการสัมภาษณ์เป็นเวลา 1-2 ชั่วโมง ต่อ 1 คน ด้วยตัวเอง

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วย คอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยวิธีการแปลผลตามเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ของบุญชุม ศรีสะอาด (2556: 115)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล จำแนกและจัดระบบข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ได้นำมาจำแนกและจัดหมวดหมู่ออกเป็นระบบ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic induction) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุปร่วมกันของเรื่องนั้น และนำเสนอข้อมูลเป็นข้อความแบบบรรยาย

ผลการวิจัย

1. สภาพปัญหาในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล (N=270) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.04 และเพศชาย 42.96 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 41.48 รองลงมา อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 30.00 และ 51-60 ปี ร้อยละ 11.48 การศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวศ.) ร้อยละ 35.19 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 23.33 และประถมศึกษา ร้อยละ 15.93 เป็นผู้ประกอบการโรงแรม ร้อยละ 72.59 ผู้ประกอบการน้ำมัน ร้อยละ 16.30 ผู้ประกอบการยาสูบ ร้อยละ 4.40 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ อบจ.ชัยภูมิ ร้อยละ 2.58 มีประสบการณ์การทำงาน ระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 45.19 , 1-5 ปี ร้อยละ 31.48 , มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 15.93 และน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 7.41

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพปัญหาในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

สภาพปัญหาในการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ	ระดับปัญหา			อันดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	
1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่	2.50	0.08	น้อย	6
2) ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ของประชาชน	3.65	0.09	มาก	1
3) การประชาสัมพันธ์ การสื่อสารและการบริการ	3.50	0.05	ปานกลาง	2
4) เอกสารการยื่นแบบการจัดเก็บรายได้	3.47	0.04	ปานกลาง	3
5) การจัดเก็บรายได้บำรุงท้องถิ่น	3.38	0.09	ปานกลาง	5
6) ความต่อเนื่องของนโยบายการจัดเก็บรายได้	3.45	0.07	ปานกลาง	4
ภาพรวม	3.33	0.41	ปานกลาง	

จากตารางที่ 1 พบว่า สภาพปัญหาในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.33, S.D.=0.41) และระดับปัญหาสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ของประชาชน ($\bar{X}$ =3.65, S.D.=0.09) รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์และการบริการ ($\bar{X}$ =3.50, S.D.=0.05) และ เอกสารการยื่นแบบการจัดเก็บรายได้ ($\bar{X}$ =3.47, S.D.=0.04) ส่วนด้านที่มีปัญหาในระดับน้อย คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$ =2.50, S.D.=0.08)

เมื่อพิจารณาสภาพปัญหาในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ เป็นรายด้านได้ คือ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบในการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมและรายข้อมีปัญหายุ่งยากในระดับน้อย ($\bar{X}$ =2.50, S.D.=0.08) และปัญหาสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายในการจัดเก็บรายได้ รองลงมา คือ มีการศึกษาข้อมูลด้านกฎหมายในการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นใหม่ๆ อยู่เสมอและมีความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีในแต่ละปีงบประมาณ ตามลำดับ

ด้านความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ของประชาชน พบว่า โดยภาพรวมและรายข้อมีปัญหายุ่งยากในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.50, S.D.=0.05) และปัญหาสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การพร้อมความรู้ในเรื่องอัตราการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น ไม่รู้กฎระเบียบในการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นและประชาชนไม่มั่นใจเรื่องฐานข้อมูลโดยภาพรวมเห็นว่าเกิดจาก ความไม่แน่ใจเรื่องการปรับปรุงข้อมูลในทะเบียนทรัพย์สินว่าถูกต้องเป็นปัจจุบันหรือไม่ ตามลำดับ

ด้านการประชาสัมพันธ์ การสื่อสารและการบริการ พบว่า โดยภาพรวมและรายข้อมีปัญหายุ่งยากในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.65, S.D.=0.09) และปัญหาสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การจัดประชุมเรื่องการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นให้กับประชาชนแต่ก็ไม่ทั่วถึง การประชาสัมพันธ์และ

การสื่อสารไปด้านการจัดเก็บรายได้ที่ไม่ต่อเนื่องและไม่มีการจัดทำโครงการคืนกำไรให้กับผู้เสียภาษี ตามลำดับ

ด้านเอกสารการยื่นแบบการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น พบว่า โดยภาพรวมและรายข้อมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.47$, S.D.=0.04) และปัญหาสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการจัดทำรูปแบบแสดงรายการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นที่เข้าใจยาก การกรอกข้อมูลค่อนข้างยากและไม่มีตัวอย่างการกรอกข้อมูลที่ชัดเจนและเอกสารที่ใช้ยื่นการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น มีจำนวนมากตามลำดับ

ด้านการจัดเก็บรายได้บำรุงท้องถิ่น พบว่า โดยภาพรวมและรายข้อมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.48$, S.D.= 0.09) และปัญหาสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษาด้านการจัดเก็บรายได้บำรุงท้องถิ่นไว้ให้เพียงพอกับผู้เข้ามาใช้บริการ การจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้บำรุงท้องถิ่น ไว้ตลอดเวลาและมีตู้เอกสารจำนวนมากเกินไป ตามลำดับ

ด้านความต่อเนื่องของนโยบายการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น พบว่า โดยภาพรวมและรายข้อ มีปัญหา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.45$, S.D.= 0.07) และปัญหาสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความต่อเนื่องของนโยบายในการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น การอบรมให้กับผู้ดูแลด้านการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นและการมีแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นในทิศทางเดียวกัน ตามลำดับ

2. แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นในยุคไทยแลนด์ 4.0 ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดชัยภูมิ

2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น เนื่องจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ มีรายได้หลักจากการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อที่จะทำให้การจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น ได้ตรงตามเป้าหมาย ดังนี้

1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ถึงแม้ว่าปัจจัยด้านนี้จะไม่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้เพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องกฎระเบียบการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นเป็นอย่างดี สามารถอธิบายให้ประชาชนเข้าใจได้ แต่กฎระเบียบเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขบ่อยครั้ง ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฯควรมีการศึกษาหาความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อเป็นแนวทางในการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นให้ได้ตามเป้าหมาย ควรปรับปรุงระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นให้ทันสมัย ชัดเจนเพื่อที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีแนวทางปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ควรจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาศักยภาพของการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับที่เกี่ยวข้องโดยการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งจากวิทยากรผู้มีความสามารถเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับกฎหมายระเบียบและความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บรายได้และการปฏิบัติงานและควรหาแนวทางขยายฐานการจัดเก็บ

รายได้ท้องถิ่นเพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิมีรายได้เพิ่มขึ้นและนำรายได้นั้นมาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้มีความเจริญก้าวหน้า พร้อมทั้งส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิให้ดีขึ้น

2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ พบว่าประชาชนยังพร่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นเนื่องจากการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นมีหลายชนิด ทำให้ประชาชนไม่สามารถจดจำได้ทั้งหมด ดังนั้นจึงควรจัดอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นให้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น รวมถึงการนำรายได้มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิเกี่ยวกับขั้นตอน การจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น พบว่า มีขั้นตอนในการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นที่ค่อนข้างยุ่งยากและใช้เวลานาน ดังนั้น จึงควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บและเผยแพร่ข้อมูล โดยเริ่มตั้งแต่การขึ้นทะเบียน ผู้เสียภาษีรายได้ท้องถิ่น ในปีงบประมาณนั้นๆ สรรวจผลการประกอบธุรกิจตามสภาพความเป็นจริง ประเมินอัตราการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนดไว้และแจ้งให้ประชาชนรับทราบโดยทั่วกัน ซึ่งกระบวนการทั้งหมดนี้ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ควรมีการสร้างกลุ่มเฟซบุ๊กหรือกลุ่มไลน์ สำหรับผู้ประกอบการที่มีอาชีพเดียวกันเพื่อใช้ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิกับผู้มีหน้าที่เสียภาษีรายได้หรือระหว่างผู้มีหน้าที่เสียภาษีรายได้ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิด้วยกัน ส่วนการชำระภาษีรายได้ควรเปิดช่องทางให้ชำระได้หลายช่องทาง เช่น ชำระทางธนาคาร ชำระทางไปรษณีย์หรือโอนเงินเข้าบัญชีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิหรือหากจะไปชำระเองที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิโดยยื่นเพียงแค่บัตรประชาชนใบเดียวแล้วสามารถชำระภาษีได้เลยเพื่อความสะดวกและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ การสื่อสารและการบริการ พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ควรมีการชี้แจงถึงผลงานที่ได้ทำไปแล้วว่ามีอะไรบ้าง ใช้งบประมาณในการดำเนินการเท่าไรเพื่อแสดงให้เห็นประชาชนผู้เสียภาษีรายได้ท้องถิ่นเห็นว่าทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ได้นำเงินไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นจริงๆ ด้านขั้นตอนและวิธีการชำระภาษีควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่และแผ่นพับเพื่อแสดงรายละเอียดและกำหนดเวลาในการชำระภาษีรายได้ให้ชัดเจน พร้อมทั้งจัดส่งให้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน ควรจัดอบรมโครงการรายได้บำรุงท้องถิ่นสัญจรเพื่อให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บรายได้บำรุงท้องถิ่นให้ประชาชนเข้าใจและสามารถชำระภาษีได้ถูกต้อง เมื่อประชาชนมีความเข้าใจมากขึ้นจะทำให้ประชาชนมาชำระภาษีรายได้บำรุงท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น โดยมีมาตรการจูงใจในการให้ประชาชนเต็มใจชำระรายได้ท้องถิ่น เช่น การจัดทำโครงการคืนกำไรสำหรับผู้ชำระรายได้ท้องถิ่น และโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรายได้ท้องถิ่น เป็นต้น

2.3 ด้านการให้บริการที่ดีและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ปัญหาด้านเอกสารในการยื่นแบบจัดเก็บรายได้บำรุงท้องถิ่นที่เข้าใจยากและมีการกรอกข้อมูลค่อนข้างมากนั้น ควรมีตัวอย่างการกรอกข้อมูลที่ชัดเจนและมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำหรือจัดทำแบบฟอร์มที่กระชับและเข้าใจง่าย แต่ต้องมีเนื้อหาที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ส่วนเรื่องเอกสารที่มีจำนวนค่อนข้างมากนั้น ควรลดจำนวนเอกสารที่ใช้ในการยื่นการจัดเก็บรายได้บำรุงท้องถิ่นลง ควรมีการจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไปเพื่อให้การชำระรายได้บำรุงท้องถิ่นใช้เวลาไม่มากหรือเพิ่มช่องทางในการชำระรายได้บำรุงท้องถิ่น โดยการชำระผ่านธนาคาร ไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ตหรือออนไลน์ผ่านเข้าบัญชีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการที่ดีแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

2.4 ด้านความต่อเนื่องของนโยบายการเสียภาษีบำรุงท้องถิ่นของผู้บริหาร พบว่าควรมีความเข้มงวดในการจัดเก็บรายได้บำรุงท้องถิ่นเพื่อให้การคลังมีความเข้มแข็ง มีความพร้อมที่จะพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า ควรมีการจัดการประชุมร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิกับประชาชนเพื่อแจ้งข่าวสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในเรื่องแนวทางในการพัฒนาชุมชนอย่างไรให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งจะเป็ตัวที่ผลักดันให้เกิดการหางบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น และตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ก็เป็นการบังคับให้มีการจัดเก็บและชำระรายได้บำรุงท้องถิ่นทางอ้อมอีกด้วย ปรับปรุงโครงสร้างการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นให้เป็นระบบ สามารถจัดเก็บได้ถูกต้อง เป็นธรรมและไม่มีความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานรวมทั้งการออกเยี่ยมประชาชนในเขตพื้นที่พร้อมทั้งจัดหน่วยบริการสาธารณสุขเพื่อให้บริการสุขภาพตรวจสุขภาพเบื้องต้นไปด้วยเพื่อเป็นการแสดงให้ประชาชน เห็นว่าผู้บริหารมีความสนใจในความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างแท้จริง

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นในยุคไทยแลนด์ 4.0 กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบในการจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมและรายช้อมีปัญหาการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่มีการศึกษาข้อมูลด้านกฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงใหม่ๆอยู่เสมอ รวมทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการจัดเก็บรายได้อยู่เป็นประจำจึงทำให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นและสามารถให้คำแนะนำประชาชนให้เข้าใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของวาสนา เมธาวรากุล (2559: 32-35) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล

กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีการศึกษาข้อมูลด้านกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ภาษีบำรุงท้องถิ่นที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ อยู่เสมอๆ รองลงมา คือ มีความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบและจัดทำบัญชี ผู้เสียภาษีที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีในปีงบประมาณและองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการจัดเก็บภาษีอยู่เป็นประจำ พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นเป็นอย่างดีทำให้สามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่มาใช้บริการได้ โดยมีข้อเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นเป็นประจำเพื่อมีความรู้ที่ทันสมัยและให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้บำรุงท้องถิ่นให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ด้านความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ของประชาชน พบว่า โดยภาพรวมและรายชื้อมีปัญหาการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ยังพร่องความรู้ในเรื่อง การจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น ไม่รู้กฎระเบียบในการการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นที่ชัดเจน อีกทั้งยังไม่มั่นใจเรื่อง ความโปร่งใสในการใช้เงินด้านการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นขององค์การบริหารจังหวัดชัยภูมิ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของรวิวรรณ อินทริวิชา (2560: 265-266) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้จัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น ภาษีโรงเรือน ที่ดินและภาษีป้ายและมีความเข้าใจเป็นอย่างดีว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับท้องถิ่น คือ ผู้ที่มีรายได้ในปียานั้นๆ แต่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นที่โปร่งใสและชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ โดยมีข้อเสนอแนะให้มีบุคคลากรลงพื้นที่ให้ความรู้ความเข้าใจและให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้บำรุงท้องถิ่นให้กับประชาชนเพื่อเพิ่มความเข้าใจมากยิ่งขึ้นรวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุน การมีส่วนร่วมของประชาชนในการชำระรายได้บำรุงท้องถิ่นร่วมกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด

3. ด้านการประชาสัมพันธ์ การสื่อสารและการบริการ พบว่า โดยภาพรวมและรายชื้อมีปัญหาการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นของทางองค์การบริหารจังหวัดชัยภูมิมีการขึ้นป้ายประชาสัมพันธ์ ไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร บางป้ายมีการชำรุดและถูกต้นไม้บัง ทำให้ประชาชนที่อยู่ห่างไกล ไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดทำเอกสาร แผ่นพับและโปสเตอร์ ที่จะช่วยในการประชาสัมพันธ์และเชิญชวนเพื่อให้ไปชำระรายได้ท้องถิ่น แต่การแจกจ่ายเอกสารเหล่านี้ก็ยังไม่สามารถแจกจ่ายได้อย่างทั่วถึงและอีกประเด็น คือประชาชนผู้ประกอบการบางรายไม่ได้ดูแลธุรกิจด้วยตนเองแต่ให้ผู้อื่นเป็นผู้ดูแลแทน ซึ่งผู้ดูแลอาจจะไม่ได้แจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระรายได้ท้องถิ่นให้กับเจ้าของธุรกิจได้รับทราบ จึงทำให้การจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นของ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิไม่ตรงตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของประพาฬ วงศ์สุบิน (2558: 91-93) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น : การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขต อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีต้อง ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบในรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการเสียภาษีเมื่อประชาชน ได้ ทราบในรายละเอียด ตระหนักว่าเงินภาษีที่ตนเสียนั้นได้รับการตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ก็ย่อม เกิดความภูมิใจว่าตนมีส่วนช่วยในการพัฒนาความเจริญให้กับท้องถิ่นด้วย ซึ่งจะทำให้ยินดี ร่วมมือเสียภาษีให้เต็มเม็ดเต็มหน่วยยิ่งขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะ ด้านการจัดทำป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงหน้าที่ในการชำระรายได้บำรุงท้องถิ่นและประโยชน์การ จากชำระรายได้บำรุงท้องถิ่นที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน รวมทั้งกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้บำรุงท้องถิ่นให้มี ความยืดหยุ่นได้ เช่น ในช่วงเดือนมกราคม-เมษายน ของทุกปี เป็นช่วงแห่งการชำระรายได้บำรุง ท้องถิ่น อาจกำหนดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานถึงเวลา 18.00 น. เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชน

4. ด้านเอกสารการยื่นแบบการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น พบว่า โดยภาพรวมและรายข้อมี ปัญหาการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเอกสารการยื่นแบบ การจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นมีรายละเอียดข้อมูลค่อนข้างมาก เข้าใจยากเนื่องจากใช้ภาษากฎหมาย ทำให้ประชาชนทุกๆ ไปต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจ ระเบียบการปฏิบัติค่อนข้างยุ่งยากและ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง (2558: 77) ศึกษาวิจัยเรื่อง การปรับปรุงวิธีการจัดสร รรายได้ประเภทภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เกิดความเป็นธรรม โดยการใช้ ข้อมูลจัดทำรายงานภาษีซื้อและภาษีขายของภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และให้ภาค ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดสรร ผลการวิจัยพบว่าควรให้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาประยุกต์เพื่อใช้ในการจัดทำรายงาน ภาษีซื้อและภาษีขายเป็นอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วย อำนวยความสะดวก ลดต้นทุนการเดินทางและลดขั้นตอนในการคำนวณ เนื่องจากข้อมูลมีเป็น จำนวนมากและมาจากทั่วประเทศ หากมีการนำระบบการจัดทำรายงานภาษีซื้อและภาษีขาย ของภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เพื่อเป็นฐานข้อมูลที่สามารถติดตามธุรกรรมที่ เกิดขึ้นในแต่ละท้องที่ตลอดห่วงโซ่การผลิต จนถึงประชาชนผู้บริโภคคนสุดท้ายที่เป็นผู้จ่ายภาษี ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของระบบการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มและเพื่อให้เป็นไปตามหลักการ จัดเก็บภาษีที่ดี อันจะทำให้การจัดสรรรายได้ภาษีมูลค่าเพิ่ม แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะ ให้มีการปรับปรุงและพัฒนาฐานข้อมูลการจัดเก็บรายได้ บำรุงท้องถิ่นให้ครบถ้วนเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและเร่งรัดการจัดเก็บรายได้บำรุงท้องถิ่น ที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

5. ด้านการจัดเก็บรายได้บำรุงท้องถิ่น พบว่า โดยภาพรวมและรายข้อมีปัญหการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษาด้านการชำระภาษีไว้เพื่อชี้แจงข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับภาษีรายได้ท้องถิ่น พร้อมเปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการวางแผน และการกำหนดแนวทางในการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น แต่อาจยังไม่ทั่วถึงประชาชนเท่าที่ควร จึงทำให้การจัดเก็บรายได้บำรุงท้องถิ่นยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา เมธาวรากุล (2559: 32-39) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี คือ มีการจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษาด้านการชำระภาษีไว้ให้ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการประชาสัมพันธ์ที่ดีเพราะประชาชน บางกลุ่มยังเข้าใจผิดคิดว่าการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นการเก็บ โดยกรมสรรพากรและเป็นภาษีประเภทเดียวกับที่จ่ายให้กับกรมสรรพากรทุกปี จึงเข้าใจว่าเป็นการจัดเก็บภาษีซ้ำซ้อน ซึ่งเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องอธิบายว่าภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ซึ่งท้องถิ่นในที่นี้หมายถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพฯและเมืองพัทยา เมื่อเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายได้ทั้งหมดเป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะนำภาษีที่ได้มาใช้พัฒนาท้องถิ่นของตน ส่วนภาษีที่จัดเก็บโดยกรมสรรพากรนั้นเป็นรายได้ ที่ส่งให้กับรัฐบาลกลางเพื่อนำไปบริหารประเทศในส่วนรวม โดยมีข้อเสนอแนะ ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการชำระรายได้บำรุงท้องถิ่น ร่วมกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

6. ด้านความต่อเนื่องของนโยบายการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น พบว่า โดยภาพรวมและรายข้อมีปัญหา การจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเปลี่ยนผู้บริหารในแต่ละสมัยทำให้ขาดความต่อเนื่องของนโยบายด้านการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรศักดิ์ โตประสิทธิ์และจิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ (2561: 166-168) ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลบางเสด็จ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดความมีประสิทธิภาพของนโยบายการจัดเก็บภาษี คือ โครงสร้างภาษีอากร เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยในแง่ความสะดวกและเข้าใจง่ายในทางปฏิบัติทั้งผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษี ก่อให้เกิดความเป็นธรรม เมื่อภาษีอากร มีโครงสร้างที่ดี โดยเฉพาะการลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บหรือที่เรียกว่าการระเหยภาษีอากรที่แบบทวี (Cascading Effect) อันจะมีผลให้ภาระภาษีเหมาะสมอยู่ในวิสัยที่ผู้เสียภาษีรับได้และส่งผลขั้นสุดท้าย คือ ลดการหลบเลี่ยงภาษีให้น้อยลง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีอีกด้วย โดยมีข้อเสนอแนะส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการชำระรายได้ท้องถิ่นร่วมกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษา เรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นในยุคไทยแลนด์ 4.0 กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ เกิดองค์ความรู้ในการศึกษา ดังนี้

การจัดเก็บรายได้ควรมุ่งเน้นในการให้ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ จัดเก็บรายได้ โดยอำนวยความสะดวกในการไปให้บริการเพื่อการจัดเก็บรายได้แบบ One Stop Service หรือนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บรายได้ เช่น การประสานงานโดยการติดต่อ ผู้ใช้บริการทาง Face book, line, E-mail หรือช่องทางอื่นๆ และจัดให้มีการให้บริการจัดเก็บ รายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยผู้รับบริการ ผู้เสียภาษีหรือค่าธรรมเนียมสามารถ โอนเงินผ่าน E- Banking แล้วเจ้าหน้าที่ส่งใบเสร็จให้ทางไปรษณีย์หรือช่องทางอื่น ๆ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง, (2558), “การปรับปรุงวิธีการจัดสรรรายได้ประเภท ภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรบริหารส่วนจังหวัด ให้เกิดความเป็นธรรม โดยการใช้ข้อมูล จัดทำรายงานภาษีซื้อและภาษีขายของภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และให้ ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดสรร”, รายงานวิจัยกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง.
- โกวิท พวงงาม, (2550), “การปกครองท้องถิ่นไทย”, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เอ็กซ์เพอร์เน็ท.
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์, (2550), “การวิจัยนโยบายสาธารณะ : ประเมินกองทุนหลักประกันสุขภาพ ท้องถิ่นในระดับพื้นที่”, กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- บุญชม ศรีสะอาด, (2556), “วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1”, พิมพ์ครั้งที่ 5, กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประพาฬ วงศ์สุบิน, (2558), “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น : การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง”, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (2547), “การบริหารท้องถิ่น”, เอกสารประกอบการสอนชุด วิชาการบริหารท้องถิ่น, นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รวิวรรณ อินทวิชา, (2560), “การศึกษาการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นในเขตเทศบาลเมือง จังหวัด มหาสารคาม”,วารสารการเมืองการปกครอง, 7(2) : 249-269.
- วาสนา เมธาวรากุล, (2559), “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่ องค์การ บริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอ หนองแค จังหวัดสระบุรี”, บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริพงศ์ พลฤทธิพันธุ์, (2553), “ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับธุรกิจ”, พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพฯ : ฮาซันพริ้นติ้ง.

สุรศักดิ์ โตประสีและจิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์, (2561), “ประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลบางเสด็จ จังหวัดสมุทรปราการ”, วารสารมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 10(2) : 161-169.

Cronbach, L. J, (1990), “Essentials of psychological testing”, 5th ed., New York : Harper Collins Publishers.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W, (1970), “*Determining Sample Size for Research Activities*”. Educational and Psychological Measurement.

Likert, R, (1976), “*New Patterns of Management*”, New York : McGraw - Hill.

Rovinelli, R.J., & Hambleton, R.K, (1977), “On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity”. Dutch Journal of Educational Research.