

Mk 127500

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

นางสาวอรอุมา กลาบทอง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ใบอนุญาตวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

เรื่อง : ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบล
คอนยาง อำเภอบัวลาย จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัย : นางสาวอรอุมา กลาบทอง

ได้รับอนุมัติเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะหลักสูตร ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอมพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล วรคำ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

MAHABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.รังสรรค์ อินทน์จันทน์)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วชิรินทร์ สุทธิชัย)

- ชื่อเรื่อง** : ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
- ผู้วิจัย** : นางสาวอรอุมา กลางทอง
- ปริญญา** : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- อาจารย์ที่ปรึกษา** : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชรินทร์ สุทธิชัย
- ปีการศึกษา** : 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร และเพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำนวน 310 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และข้อเสนอแนะผู้วิจัยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และพรรณนาความ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมสามารถอธิบายได้ร้อยละ 74.80 มีค่า $R^2 = 0.748$ และมีค่า $F = 128.036$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร เรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนในการเสียภาษีแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ควรมี

ป้ายบอกระยะเวลาและขั้นตอนในการเสียภาษีอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้เสียภาษีในช่วงพักกลางวันหรือในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ การบริการ การจัดเก็บภาษี ภาษีบำรุงท้องที่



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title : Factors Affecting the Efficiency in Collecting Local Tax Management of Sub-District Donyang, Patiu District, Chumphon Province

Author : Miss Onuma Klabthong

Degree : Master of Public Administration (Public and Private Management)
Rajabhat Maha Sarakham University

Advisor : Assistant Professor Dr.Somliat Kiatcharoen
Assistant Professor Dr.Watcharin Sutthisa

Year : 2019

ABSTRACT

The purpose of this research were to study the efficiency of the local tax collection service of Don Yang Subdistrict Administrative Organization, Pathiu District, Chumphon Province to study the factors affecting the efficiency of the local tax collection service of Don Yang Subdistrict Administrative Organization, Pathui District, Chumphon Province. And to study the development of efficiency of the local taxation service. The Link Management District Chumphon Province Ban Don Yang and population samples. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test. The Multiple Regression Analysis (Pearson Product Moment Correlation) tests were used to test the hypothesis, Frequency Distribution and Descriptive.

The results of the research were as follows; (1) The efficiency of the local tax collection service of Don Yang Subdistrict Administrative Organization, Pathui District, Chumphon Province was at a high level; (2) The factors affecting the efficiency of the tax collection service of the Don Yang Subdistrict Administrative Organization, Pathiu District, Chumphon Province were 74.80%, $R^2 = 0.748$, and $F = 128.036$, respectively; and (3) The development of efficiency of the local tax collection service of Don Yang Subdistrict

Administrative Organization, Pathiu District, Chumphon Province, sorted by frequency from high to low. Do as follows: There should be a clearly labeled procedure for each step. In a place that can be seen clearly. There should be clear signs and procedures for taxation, and easy to understand. Taxpayers should be provided during the lunch break or on weekends.

Keywords : Efficiency, Services, Tax Collection, Local Tax



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ สุทธิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้ให้คำแนะนำในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้มาโดยตลอด ด้วยความทุ่มเท และใส่ใจอย่างยิ่ง ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณนางสาวภัทราพร จำเริญ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหิดล ตำแหน่งอาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัย นางสาวรจนา กลิ่นหอม วุฒิการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านควนตะวันออก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 2 และ นางสาวหนึ่งฤทัย มะลาไว้ว วุฒิการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต (วิจัยการศึกษา) ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษโรงเรียนโคกล่ามวิทยาคาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 ที่กรุณาสละเวลาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์เกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่ได้ให้ความร่วมมือและสนับสนุนในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว ญาติมิตร ตลอดจนผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ที่คอยเป็นกำลังใจสำคัญและอยู่เคียงข้างของผู้วิจัยเสมอมา ทำให้การวิจัยประสบความสำเร็จด้วยความภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่ง

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบูรพาจารย์ทุกท่านที่มีส่วนสร้างความเจริญด้านการศึกษาและประสิทธิประสาทวิชาให้ผู้วิจัยจนประสบความสำเร็จ

นางสาวอรุมา กลาบทอง

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ค
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ	8
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	9
2.2 ปัจจัยการจัดเก็บภาษี	17
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่	24
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	29
2.5 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลอนนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	37
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	46

หัวข้อเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
3.3 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย	50
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	52
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	54
บทที่ 4 ผลการวิจัย	55
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
4.2 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	81
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	81
5.2 สมมติฐานการวิจัย	82
5.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	82
5.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	82
5.5 สรุปผลการวิจัย	83
5.6 อภิปรายผล	85
5.7 ข้อเสนอแนะ	88
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	94
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	95
ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้อง	104
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	110

หัวเรื่อง	หน้า
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	110
การเผยแพร่ผลงานวิจัย	119
ประวัติผู้วิจัย	120



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	แผนงานบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนยาง 40
3.1	สัดส่วนจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 48
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 57
4.2	ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวมและจำแนก เป็นรายด้าน 58
4.3	ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกเป็นรายข้อ 59
4.4	ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยความสำนึก ในหน้าที่ในการชำระภาษี จำแนกเป็นรายข้อ 60
4.5	ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยลักษณะ ของกฎหมายภาษี จำแนกเป็นรายข้อ..... 61
4.6	ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยประสิทธิภาพ ของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี จำแนกเป็นรายข้อ 62
4.7	ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยบรรยากาศ ที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย จำแนกเป็นรายข้อ..... 63

ตารางที่	หน้า
4.8 ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยโครงสร้างภาษี จำแนกเป็นรายข้อ	64
4.9 ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยฐานข้อมูล จำแนกเป็นรายข้อ.....	65
4.10 ระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	66
4.11 ระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านระบบการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ	66
4.12 ระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	67
4.13 ระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ	68
4.14 ค่าระดับของความสัมพันธ์	69
4.15 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การบริการ จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	70
4.16 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษี บำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวม	73
4.17 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บ ภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านระบบการให้บริการ	74

ตารางที่	หน้า
4.18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัด เก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านกระบวนการให้บริการ	75
4.19 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัด เก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77
4.20 แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วน ตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	78



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย	46



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกของไทยที่บัญญัติถึงเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นค่อนข้างมาก ได้กำหนดบทบาทภารกิจและอำนาจหน้าที่ รวมทั้งเตรียมความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้บัญญัติเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 9 กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายต้องมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายในการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง เพื่อให้ประชาชนของตนเองมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดี มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจน และกว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหมวด 14 ได้มีการกำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรหลักในการจัดบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ซึ่งได้กำหนดไว้ในมาตรา 250 อันเป็นการระบุว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และมีอิสระในการบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และรัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเอง โดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจ, 2551, น. 29-30)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทยที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบลซึ่งเป็นเขตชนบทอัน

เป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศได้มีโอกาสเรียนรู้ การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยการเข้าไปมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง (Political Participation) หรือที่เรียกกันว่า ปกครองตนเอง (Local Self Government) ตามระบอบประชาธิปไตย องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นองค์กรที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ชนบทมากที่สุด เมื่อเป็นเช่นนี้ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นของประชาชนอย่างแท้จริง กล่าวคือ มีเจ้าหน้าที่มาจากการเลือกตั้งซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในตำบล มีการดำเนินการโดยให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดทิศทางและวางแผนพัฒนาตำบล กำกับดูแลและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแล้ว การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลก็ย่อมที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนระดับตำบลได้เป็นอย่างดี อันจะส่งผลให้ประชาชนในตำบลมีความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์การบริหารส่วนตำบล และรู้สึกว่ามีคุณภาพ มีส่วนได้ส่วนเสียอันอาศัยซึ่งเป็นการสร้างพลเมืองที่ดี ความรับผิดชอบให้แก่ประเทศชาติโดยรวม (โกวิทย์ พวงงาม, 2550, น. 5-6) มีรายได้จากทรัพย์สิน สาธารณูปโภค กิจกรรมเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าปรับตามที่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้ รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้ เงินอุดหนุนจากรัฐบาล รายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์และ ค่าธรรมเนียม รวมถึงผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ ทั้งนี้ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใด เมื่อได้มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นแล้วให้เป็นรายได้ขององค์การบริหารตำบลนั้น

ในแต่ละปีองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละที่มีการจัดเก็บภาษีอากร ถือเป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการที่มีหน้าที่ต้องหารายได้ให้แก่รัฐ ซึ่งอาจจะต้องจัดเก็บในรูปเงินตรา การให้บริการ สิ่งของ หรือประโยชน์อื่น โดยตรงจากประชาชนคนไทยหรือต่างชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย และประกอบธุรกิจหรือซื้อขายสินค้า ตามระเบียบ กฎหมายที่กำหนดไว้ชัดเจน โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น เพื่อนำไปเป็นค่าใช้จ่ายในกิจการสาธารณะหรือประโยชน์ส่วนรวมแก่รัฐและแก่ชุมชนท้องถิ่น และเพื่อเป็นการจัดหารายได้ของหน่วยงานจากผู้ใช้ประโยชน์จากทรัพย์สิน และบังคับให้เจ้าของที่ดินใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อสภาพเศรษฐกิจรวมทั้งนำมาเป็นค่าใช้จ่ายและพัฒนาท้องถิ่น (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2545, น. 11) องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางเป็นตำบลหนึ่งของอำเภอปะทิว มีรายได้จากการเก็บภาษีอากร รายได้ที่รัฐบาลจัดสรรให้และเงินอุดหนุนจากรัฐบาล ซึ่งนำมาพัฒนาท้องถิ่นตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล จากภารกิจดังกล่าวมีปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ดังนี้ รายได้จากการจัดเก็บไม่สม่ำเสมอ ในบางพื้นที่รายได้จากการจัดเก็บมีจำนวนลดลง บางพื้นที่มีจำนวนมากน่าพอใจ บางพื้นที่มีจำนวนน้อยไม่น่าพึงพอใจ นอกจากนี้จากปรากฏการณ์ด้านประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการดำเนินการและไม่มีความรู้ในเรื่องของการชำระภาษี ทำให้มีการจัดเก็บภาษีได้ล่าช้าเกินระยะที่กำหนดไม่เป็นปัจจุบัน ผลที่ตามมาก็คือ ต้องเสียเงินเพิ่ม (ค่าปรับ) และปัญหาด้านการขาดข้อมูลในการบริหารการจัดเก็บภาษีหรือข้อมูลภาษีไม่ครบถ้วน อันเนื่องมาจากที่ดินของบุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือครอบครองในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง เจ้าของที่ดินไม่อยู่ในพื้นที่ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เก็บภาษีได้น้อย ไม่ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่งผลกระทบในเรื่องของการนำไปใช้ในการกำหนดงบประมาณค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ตามมา (องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง, 2560)

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานของรัฐที่มีหน้าที่บริหารงานการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่จึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.2.3 เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1.3.1 ระดับประสิทธิผลการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับสูง

1.3.2 ปัจจัยการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี ลักษณะของกฎหมายภาษี ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย โครงสร้างภาษี และฐานข้อมูล มีผลต่อประสิทธิผลการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาษีบำรุงท้องที่ การจัดเก็บภาษี การให้บริการ และประสิทธิผลการจัดเก็บภาษี นำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยนำแนวคิดทฤษฎีของ เกริกเกียรติ พิพัตรเสีธรรม (2552, น. 71) และสันติ รักทรัพย์ และคณะ (2548, น. 5-6)

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำนวน 1,373 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง, 2560)

1.4.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำนวน 310 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973, p. 727) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับสลาก

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้คือ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนธันวาคม 2560 - มิถุนายน 2561 รวมระยะเวลาทั้งหมด 6 เดือน

1.4.5 ขอบเขตด้านตัวแปรในการวิจัย

1.4.5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล
- 2) ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี
- 3) ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี
- 4) ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี
- 5) ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย
- 6) ปัจจัยโครงสร้างภาษี
- 7) ปัจจัยฐานข้อมูล

1.4.5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่

- 1) ประสิทธิภาพด้านระบบการให้บริการ
- 2) ประสิทธิภาพด้านกระบวนการให้บริการ
- 3) ประสิทธิภาพด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

“ประสิทธิภาพ” หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็วหรือการทำงานที่ถูกต้องตามระเบียบและขั้นตอนทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ๆ

“การจัดเก็บภาษี” หมายถึง การให้บริการในด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บเองจากผู้มีหน้าที่ต้องชำระภาษี

“ภาษีบำรุงท้องที่” หมายถึง เงินที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดินตามราคาปานกลางที่ดินและตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่ดินที่ต้องเสีย ภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินที่เป็นของบุคคลหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือสิทธิครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ดิน และพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย โดยไม่เป็นที่ดินที่เจ้าของที่ดินได้รับการยกเว้นภาษีหรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อน

“ประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่” หมายถึง ความสามารถในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง จากประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้ครบตามจำนวนเป้าหมายที่ได้ประมาณการไว้

1. ด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงสร้างที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง ประกอบด้วย ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ความทั่วถึงของบริการที่ให้ การมีคุณค่าใช้สอยของบริการที่ได้รับ ความคุ้มค่า ยุติธรรม และความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ

2. ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงานจนถึงขั้นสุดท้ายของทางเดินของงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง ประกอบด้วย ความสะดวกในการขอรับบริการ ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการบริการและความปลอดภัยของบริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง ประกอบด้วย ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคของบริการ การมีบุคลิกท่าทีและมารยาทในการบริการ การแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง และคำพูดต่อผู้รับบริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ

“ปัจจัยการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่” หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อความรู้สึกของประชาชนเกี่ยวกับการชำระภาษีบำรุงท้องที่ โดยขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง ซึ่งเป็นรายได้ทั้งหมดขององค์กรได้ตามเป้าหมาย ไม่ว่าจะไร้อะไร ก็ได้รับความร่วมมือจากประชาชนผู้เสียภาษี ซึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีมี 7 ประการดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ คุณสมบัติเฉพาะของแต่ละบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ในที่นี้หมายถึง เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา

2. ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี หมายถึง ความสำนึกในหน้าที่ของประชาชนผู้เสียภาษี ซึ่งต้องกระทำเป็นประจำทุก ๆ ปี และมีทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีบำรุงท้องที่ อันเนื่องมาจากมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและประโยชน์ของการเสียภาษีบำรุงท้องที่

3. ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี หมายถึง ประเภทของภาษีบำรุงท้องที่ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลตอนยางเป็นผู้กำหนดขึ้นให้ครอบคลุมการชำระภาษีในประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ มีการดำเนินการตามกฎหมายเกี่ยวภาษีอย่างเหมาะสม จัดทำเอกสารชี้แจงเกี่ยวกับกฎหมายภาษีท้องที่ให้ประชาชนทราบและเข้าใจได้ง่าย เพื่อนำกฎหมายดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกต้องตามเจตนารมณ์ของกฎหมายอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค

4. ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี หมายถึง การเตรียมความพร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยางในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยมีการฝึกอบรมพนักงานผู้จัดเก็บภาษีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงอัตราพนักงานผู้จัดเก็บภาษีให้เพียงพอกับปริมาณงาน ผู้บริหารให้ขวัญและกำลังใจ รวมทั้งทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานอุทิศเวลา เสียสละ และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี

5. ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ถึงวัน เวลา จำนวนเงิน รวมถึงขั้นตอนในการชำระภาษี โดยสามารถรับรู้ได้ผ่านสื่อ วิทยุ การประชาสัมพันธ์ของผู้นำชุมชน รวมถึงมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง รวมถึงมีการเตรียมการที่จะให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ให้แก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ไว้อย่างเสมอภาค

6. ปัจจัยโครงสร้างภาษี หมายถึง ขั้นตอนวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ กฎหมายภาษีบำรุงท้องที่ การจัดเก็บภาษีที่ครอบคลุมผู้เสียภาษีทุกราย บทกำหนดโทษผู้ค้างภาษีบำรุงท้องที่

7. ปัจจัยฐานข้อมูล หมายถึง การจัดระบบข้อมูลของผู้เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง ซึ่งมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้จัดเก็บและปรับปรุงข้อมูลภาษีและในทะเบียนภาษีให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในกระบวนการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.6.1 ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ซึ่งเป็นข้อมูลในการพัฒนาวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ได้ครบถ้วนตรงตามเป้าหมาย

1.6.2 ทราบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรไปกำหนดการวางแผนและปรับปรุงระบบการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.6.3 ข้อเสนอแนะสามารถนำเสนอผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาปรับปรุงการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
2. ปัจจัยการจัดเก็บภาษี
3. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
5. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

นักวิชาการและนักบริหารหลายท่านได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ แตกต่างกันไปดังนี้

อารีนา พิชัยวัตต์ (2537, อ้างถึงใน อีสริย์ พลหนองหลวง, 2552, น. 11) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จหรือความสัมฤทธิ์ผลของเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานตามโครงการที่ทางราชการกำหนดไว้ และได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์หรือประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลโดยเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประสิทธิภาพขององค์กรพิจารณาได้จากทรัพยากรที่เป็นปัจจัยนำเข้า (คน เงิน วัสดุ

อุปกรณ์) และผลผลิตขององค์กร (บรรลุเป้าประสงค์) และสิ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้างงาน ระเบียบปฏิบัติ ผลการปฏิบัติงาน

ประเวศน์ มหารัตน์กุล (2542, อ้างถึงใน เนตรนภา อาตแดง, 2553, น. 18) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้คนน้อยกว่างาน แต่สามารถทำงานให้สำเร็จไม่ว่าจะเป็นการบรรลุความสำเร็จในรูปแบบของภารกิจ นโยบาย เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ ก็แล้วแต่ ผลงานที่สำเร็จได้ใช้คนและทุนพอดีกับงาน และยิ่งผลงานที่สำเร็จได้ใช้คนและทุนต่ำมากเท่าใด ยิ่งถือว่าเกิดประสิทธิภาพได้มากเท่านั้น

จินตลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2545, อ้างถึงใน รุ่งกมล สุวรรณนิมิต, 2557, น. 24) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กรว่านอกจากจะหมายถึง อัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิตสินค้า (Output) แล้วอาจหมายถึงเป้าหมายขององค์กร

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, น. 667) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

สมใจ ลักษณะ (2547, น. 10-12) ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจ ทั้งในด้านการผลิต การบริการมีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจทั้งแก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์กร ก็ขึ้นกับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง ประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร
2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร
3. ปัจจัยขององค์กร
4. กระบวนการขององค์กร

ถ้าองค์ประกอบ 4 ประการนี้ มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร ก็จะไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550, น. 3) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสำคัญระหว่างปัจจัยนำเข้า และผลผลิต โดยมีเป้าหมายที่จะใช้ต้นทุนของทรัพยากรที่ต่ำที่สุด ถ้าองค์กรได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นจากปัจจัยนำเข้าจำนวนเดิม แสดงว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากผู้จัดการจะมีทรัพยากร ที่จำกัด ไม่ว่าจะเป็ คน เงิน และอุปกรณ์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรเหล่านี้ ดังนั้นจึงต้องใช้ต้นทุนทรัพยากรต่ำสุด จะเห็นว่าประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับการทำให้ถูกต้อง ก็คือ ความไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร

Millet (1954, p. 4, อ้างถึงใน พิชฌน์ จิตรภิมย์, 2554, น. 8) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

Simon (1976, อ้างถึงใน พิชฌน์ จิตรภิมย์, 2554, น. 8) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพคล้ายคลึงกับ Millet ถ้าพิจารณาว่าทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐบาลก็บวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตร ได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

นอกจากนี้ความหมายของประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจและการบริหารแล้ว Ryan and Smith (1954, อ้างถึงใน พิชฌน์ จิตรภิมย์, 2554, น. 9) ยังได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่ลบกับสิ่งที่ทุ่มเทกับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำนั้นมองจากแง่ของการทำงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังคนกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

จากความหมายของประสิทธิภาพสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามหน้าที่ได้โดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร กำลังคนมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิต และบริการได้ตามเป้าหมาย

2.1.2 การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

สำหรับแนวความคิดในเรื่องการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

ซาโรจน์ โอปัททซ์ชีวิน (2546, อ้างถึงใน จารุวรรณ แสงไกร, 2554, น. 36) ได้กล่าวถึงหลักการบริหารให้มีคุณภาพประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับและรู้จักทั่วโลก ได้แก่ หลักการของการบริหารแบบ Principle of Daming Management ดังนี้

1. การปรับปรุงคุณภาพเป็นพลังขับเคลื่อนเศรษฐศาสตร์ทั้งมวล
2. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ
3. อย่าตำหนิบุคคล แต่แก้ไขระบบ
4. วางแผน ลองทำ ตรวจสอบ ทำจริง
5. ฝ่ายบริหารระดับสูง ต้องเปลี่ยนแนวคิดสู่ปรัชญาใหม่
6. ฝ่ายบริหารระดับกลาง ต้องมีการฝึกอบรมปรัชญาใหม่
7. ฝ่ายบริหารระดับล่าง หรือไม่ใช่ฝ่ายบริหารจัดสร้างทีมวินัยภายใน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2546, น. 41-58) หลักการบริหารให้มีประสิทธิภาพ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด โดยทั่วไปมักใช้เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและตั้งใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย อีกทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์ในการบริการตามแผนนโยบายการบริการที่วางไว้

สมยศ นาวิการ (2550, น. 13) ได้กล่าวถึงแนวความคิดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งมีปัจจัย 7 ประการ คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน-จุดแข็งในองค์กร โอกาส และอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้ปฏิบัติงาน
3. ระบบ (System) ระบบขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้ปฏิบัติงาน
4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยม (Shared Values)

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพการบริการเกิดขึ้นในกระบวนการบริการที่เป็นระบบระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539, อ้างถึงใน สุตารัตน์ เชื้อสุวรรณ, 2548, น. 13) กล่าวว่าประสิทธิภาพของการบริการประชาชนเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

1. ความถูกต้องของเอกสาร ผู้ให้บริการเขียนอย่างถูกต้อง ลายมือสวยงาม
2. ระยะเวลาการรอรับบริการ การลดขั้นตอนให้ง่าย ใช้เวลาน้อยและการจัดลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และให้บริการอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว
3. ความสะอาดด้านประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบว่าต้องนำหลักฐานใดมาบ้างและมีป้ายบอกงานที่ชัดเจน
4. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาไพเราะ อ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส
5. ความสะอาดจากอาคาร สถานที่ จัดที่นั่งรอ ช่องทางเดิน แสงสว่าง มีบริการน้ำดื่ม

สันติ รักทรัพย์ และคณะ (2548, หน้า 5-6) ได้เสนอปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจต่อประสิทธิภาพการรับบริการประกอบด้วย

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

Neuhauser (1975, p. 94, อ้างถึงใน จารุวรรณ แสงไกร, 2554, น. 35) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีก ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) มีความแน่นอน (Certainty) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัดนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High - task Environment Complexity) หรือความแน่นอน (Certainty) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High-task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainty)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

นอกจากนี้ เบกเกอร์ ยังเชื่อว่าความสามารถมองเห็นการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกปฏิบัติทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้นโครงสร้างของงานระเบียบปฏิบัติผลการปฏิบัติจึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Kat and Kahn (1978, p. 121, อ้างถึงใน โชลมรค์ วิริยะ, 2553, น. 52) ได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพคือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กรนั้น ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรมประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพันยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพองค์กรด้วย

Abraham and Zaleanik, et. al. (1958, อ้างถึงใน โสภมรรักษ์ วินทะไชย, 2553, น. 53) ได้กล่าวว่า ในการที่จะปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก (Internal and External Needs) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งหมายถึงความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่
5. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
6. ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม
7. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลันมีสมรรถภาพและมีการลงทะเลเบียนเป็น

หลักฐาน

8. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
9. งานเสร็จทันเวลา
10. ผลงานได้มาตรฐาน
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพขององค์กรต้องอาศัยหลักในการบริหาร การสร้างระบบการบริหารที่ผ่านการวางแผน การวิเคราะห์อย่างเป็นขั้นตอน นอกจากนี้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย ความพร้อมของทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กร ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่สิ่งที่สำคัญยิ่งคือ ลักษณะภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหารที่พร้อมจะดำเนินกิจกรรม และพร้อมที่จะพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าทันต่อความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรวดเร็วและตลอดเวลา ในสังคมปัจจุบัน

2.1.3 วิธีการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารองค์กร

เพื่อพิจารณาถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งมีแนวทางในการบริหารงานสามารถนำมาใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานในปัจจุบันดังนี้ คือ (สุพิณ เกษาคุปต์, 2544, อ้างถึงใน พิพัฒน์ จิตรภิมย์, 2554, น. 13)

2.1.3.1 หลักการแบ่งงาน (Division of Work) ตามลักษณะและความถนัดของคน

2.1.3.2 อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) จะต้องได้สัดส่วนกันจึงจะสามารถบริหารงานได้

2.1.3.3 วินัย (Discipline) เป็นที่สำคัญที่พนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติตามข้อตกลงและกฎระเบียบต่าง ๆ

2.1.3.4 เอกภาพการบังคับบัญชา (Unity of Command) คือ มีผู้บังคับบัญชาสูงสุดเพียงคนเดียวในองค์กรหนึ่ง ๆ

2.1.3.5 เอกภาพของทิศทางการทำงาน (Unity of Direction) เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อนำไปสู่ทิศทางและเป้าหมายเดียวกัน

2.1.3.6 สมาชิกจะต้องยอมรับในเป้าหมายขององค์กรและยอมรับให้มีความสำคัญเหนือกว่าเป้าหมายส่วนตัว (Subordination of Individual Interest to General Interest)

2.1.3.7 การจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration) จะต้องมีความเป็นธรรมและสร้างความพอใจแก่นายจ้างและลูกจ้าง

2.1.3.8 ระดับการรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ (Centralization) จะต้องมีความเหมาะสม ซึ่งจะมีลักษณะแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร

2.1.3.9 มีการจัดลำดับชั้นการบังคับบัญชาตามตำแหน่งลดหลั่นกันไป (Scalar Chain)

2.1.3.10 มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Order)

2.1.3.11 มีความเสมอภาพ (Equity) กล่าวคือ ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจะต้องได้รับการปฏิบัติด้วยความเมตตา เท่าเทียมกัน ยุติธรรม

2.1.3.12 ผู้บริหารจะต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

2.1.3.13 จะต้องมี ความมั่นคงในอาชีพ (Stability of Tenure) เพราะความไม่มั่นคงในอาชีพ การลาออกเป็นต้นเหตุและผลของการจัดการที่ไม่ดี

2.1.3.14 การมีวิญญาณกลุ่ม (Esprit de Corps) ทำให้เกิดพลังอำนาจในองค์กร

สรุปได้ว่าการบริหารงานขององค์กรเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นั้น องค์กรจะต้องมีแนวทางในการบริหารงานเพื่อเป็นหลักให้ผู้ปฏิบัติงานนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กร

จากแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสรุปได้ว่า หากการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ งานที่ให้กับจะไม่บรรลุตามเป้าหมายหรือตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ และทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาได้ไม่ดี ก็คืองานที่ได้ก็จะด้อยประสิทธิภาพตามมา

2.2 ปัจจัยการจัดเก็บภาษี

2.2.1 ปัจจัยการจัดเก็บภาษี

ในความหมายของการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพนั้น โดยคำนิยามของคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งเป็นคำสามัญที่นิยมใช้ในความหมายของลักษณะทำงานดี การทำงาน มีประสิทธิภาพก็คือการทำงานดี แต่ความหมายในทางเศรษฐศาสตร์แล้ว ประสิทธิภาพ หมายถึง การสามารถบรรลุเป้าหมายให้ได้มากที่สุด เมื่อกำหนดระดับค่าใช้จ่ายมาแล้วหรือการสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด (สถาบันพัฒนามุขที่ศรม, ม.ป.ป.)

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีก็คือ การจัดเก็บภาษีให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยหรือไม่มีการรั่วไหล โดยเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีเปรียบเสมือนเป็นการใช้ปัจจัยการผลิตหรือการใช้ทรัพยากรอย่างหนึ่ง ซึ่งถ้าใช้จ่ายมากเกินไปก็อาจได้รับประโยชน์น้อยกว่าเมื่อเทียบกับกรณีที่น่าไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น นอกเหนือจากที่กล่าวการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพย่อมจะมีผลทางด้านต่าง ๆ เช่น สนับสนุนให้ระบบภาษีมีความเป็นธรรม รัฐมีรายได้มากขึ้น อันเป็นการลดภาระด้านการขาดดุลและการได้เงินมาพัฒนาหรือใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ดังนั้นการที่จะถือว่าการจัดเก็บภาษี มีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นจำเป็นต้องมีเครื่องมือชี้ (Indicator) หรือมาตรฐานที่กำหนดขึ้น อย่างไรก็ตามบรรดานักเศรษฐศาสตร์หรือบรรดาผู้ที่อยู่ในแวดวงภาษียังไม่สามารถตกลงกันได้ว่าเครื่องชี้วัดประสิทธิภาพนั้นควรจะเป็นอย่างไร มีความหมายแค่ไหน ใช้ประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด แต่เครื่องชี้ที่พอจะเป็นที่ยอมรับกันในขณะนี้และนิยมใช้วัดหรือกำหนดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีนั้นมี 3 วิธี ดังนี้ 1) วัดจากค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ (Cost of Collection) 2) วัดจากรายได้ที่เก็บได้จริงกับรายได้ที่ควรจะได้ (Actual Yields VS Potential Yields)

และ 3) วัดจากค่าใช้จ่ายของผู้เสียหายอากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Cost) ดังนั้นควรพิจารณาถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดความมีประสิทธิภาพว่าประกอบด้วยอะไรบ้าง และปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญต่อการกำหนดประสิทธิภาพอย่างไร เมื่อคำนึงถึงปัจจัยที่กำหนดความมีประสิทธิภาพแล้ว จะเห็นว่ามีความหมายหลายประการ แต่ปัจจัยหลักที่สำคัญ ๆ มีเพียง 6 ประการ คือ

- 1) ความสำนึกในหน้าที่การเสียหายของผู้เสียหาย
- 2) ลักษณะของกฎหมายภาษี
- 3) ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี
- 4) บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี
- 5) โครงสร้างภาษี
- 6) ฐานข้อมูล

เกริกเกียรติ พิพัตรเสรีธรรม (2552, น. 71) กล่าวว่า การบริหารการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพย่อมทำให้รายได้ภาษีเต็มเม็ดเต็มหน่วย และลดจำนวนการหลีกเลี่ยงภาษีให้น้อยลง ดังนั้นควรพิจารณาถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดความมีประสิทธิภาพว่า ประกอบด้วยอะไรบ้าง การจัดเก็บภาษีจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องมือกำหนดประสิทธิภาพ 6 ประการ ดังนี้

1. ความสำนึกในหน้าที่และทัศนคติที่ดีต่อการเสียหายของผู้เสียหาย
2. ลักษณะของกฎหมายภาษีต้องง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียหาย
3. ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ผู้เสียหายเป็นอย่างดี
4. บรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี สร้างบรรยากาศให้ผู้เสียหายปฏิบัติตามกฎหมายภาษีให้มากขึ้น
5. โครงสร้างภาษี ถือว่ามีความสำคัญมากเนื่องจากเป็นสิ่งเอื้ออำนวยในแง่ความสะดวกและเข้าใจง่ายในทางปฏิบัติ ทั้งผู้จัดเก็บและผู้เสียหายและก่อให้เกิดความเป็นธรรม เมื่อภาษีมีโครงสร้างที่ดี
6. ฐานข้อมูล ข้อมูลผู้เสียหายต้องจัดระบบที่เป็นปัจจุบันตลอดเวลา เนื่องจากข้อมูลผู้เสียหายจะมีการเปลี่ยนแปลงตลอด ดังนั้นเจ้าพนักงานผู้จัดเก็บเองต้องปรับปรุง หมั่นสำรวจตรวจตราตลอด

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2552) ยังได้สรุปไว้อีกว่าการที่ประชาชนจะยินยอมเสียภาษีอากรแก่รัฐด้วยความสมัครใจมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. การเห็นความสำคัญของการเสียภาษีอากร ถ้าหากประชาชนผู้เสียภาษีอากรเห็นถึงประโยชน์หรือความสำคัญของการเสียภาษีอากร ความยินยอมหรือการให้ความร่วมมือในการเสียภาษีอากรแก่รัฐก็จะมีมาก แต่ในกรณีตรงกันข้าม ถ้าหากประชาชนไม่เห็นประโยชน์ของภาษีอากรที่ตนเสียไปแล้ว ความยินยอมเสียภาษีอากรของประชาชนก็จะมีต่ำ เช่น ถ้าประชาชนมองเห็นว่าเงินภาษีอากรที่ตนเสียไปได้ถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม และตนก็เป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์นั้นด้วย ความยินยอมที่จะเสียภาษีอากรจะมีมาก ในกรณีตรงกันข้ามหากเงินที่เสียภาษีอากรไปนั้นถูกนำไปใช้เพื่อผลประโยชน์ของคนกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ ความสมัครใจที่จะเสียภาษีอากรย่อมจะมีน้อย

2. ประสิทธิภาพในการบริหารงานและการใช้เงินของรัฐ หากรัฐบาลบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเงินภาษีอากรทุกบาททุกสตางค์ได้ถูกนำไปใช้อย่างคุ้มค่า จะช่วยให้ความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของประชาชนมีมาก แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าหากรัฐบาลบริหารงานไม่มีประสิทธิภาพ และใช้เงินงบประมาณแบบล้างผลาญ ความสมัครใจที่จะเสียภาษีอากรของประชาชนมีมาก แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าหากรัฐบาลบริหารงานไม่มีประสิทธิภาพ และใช้เงินงบประมาณแบบล้างผลาญ ความสมัครใจที่จะเสียภาษีอากรของประชาชนก็จะน้อย ในเรื่องนี้ปรากฏว่าในประเทศที่มีการกระจายอำนาจทางการคลังให้แก่ท้องถิ่นนั้นความสำคัญถึงหน้าที่การเสียภาษีอากรแก่ท้องถิ่นของประชาชนมักจะมีสูง เพราะว่าประชาชนผู้เสียภาษีอากรได้มองเห็นถึงความสำคัญของการเสียภาษีอากรที่ตนได้เสียให้แก่ท้องถิ่น

3. ความเป็นธรรมในการเสียภาษีอากร การที่ทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีอากรแต่ละคนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีอากรให้แก่รัฐนั้น ระบบของภาษีอากรที่จัดเก็บนั้นจะต้องให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีอากรทุกคนด้วย

4. การลงโทษของกฎหมายและการลงโทษของสังคม เนื่องจากภาษีเป็นสิ่งซึ่งรัฐบังคับการเก็บเงินได้หรือผลประโยชน์ไปจากประชาชน ดังนั้นประชาชนย่อมจะไม่อยากที่จะเสียผลประโยชน์ของตนแก่รัฐ นอกเสียจากกว่าผู้เสียภาษีอากรนั้นได้เห็นถึงความสำคัญของการเสียภาษีอากรแก่รัฐบาลหรือสังคมมีการลงโทษ ผู้มีเจตนาหลบเลี่ยงภาษีอากรอย่างรุนแรง การป้องกันการหลบเลี่ยงภาษีอากรจะทำให้ได้ผล เมื่อมีทั้งการลงโทษโดยกฎหมายและการลงโทษโดยสังคม

ขนิษฐา วิเศษศิริวรชัย (2546, อ้างถึงใน อ้อยจิตร โพธิ์สัตย์, 2552, น. 23) กล่าวว่า ความสมัครใจในการเสียภาษีอากรและประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรจะเกิดขึ้นต่อเมื่อประชาชนทุกคนมีความสำนึกในเรื่องภาษีอากร ว่าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรให้แก่รัฐ ซึ่งความสำนึกในการเสียภาษีอากรจะเกิดขึ้นได้ ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการและจำเป็นต้องพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ให้สมบูรณ์ดียิ่งขึ้นก่อน ปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย

1. การพัฒนาการศึกษาแก่ประชาชน ให้มีความรู้ความเข้าใจในความสำคัญของการเสียภาษีอากร รวมทั้งให้การศึกษาเกี่ยวกับภาษีอากรประเภทต่าง ๆ และวิธีการเสียภาษีอากรแต่ละประเภท
2. การพัฒนาจิตใจของประชาชนให้ยึดมั่นในคุณธรรม มีความประพฤติดีและปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายและระเบียบของบ้านเมือง รวมทั้งการต้องเสียภาษีอากรให้ครบถ้วนและมีวินัยต่อตนเอง (Self-Discipline) ในการปฏิบัติตนในทุก ๆ ด้าน
3. การพัฒนาระดับฐานะทางเศรษฐกิจของบุคคลทุกคนในประเทศให้สูงขึ้นโดยรัฐดำเนินการทางเศรษฐกิจอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การจ้างงานมีระดับสูง ประชาชนจะมีความสามารถในการเสียภาษีอากร
4. การพัฒนากฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ให้เป็นธรรมและเอื้ออำนวยให้เกิดขึ้น ซึ่งความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ และความเป็นธรรมของสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายภาษีอากรจะต้องมีลักษณะเป็นธรรม ส่งเสริมให้ประเทศชาติเจริญก้าวหน้าทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม นอกจากนี้กฎหมายภาษีอากรจะต้องชัดเจน ไม่คลุมเครือ และก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร และความสะดวกและประหยัดในการเสียภาษีอากรโดยประชาชนทั่วไป
5. รัฐมีนโยบายที่แน่นอนในการส่งเสริมภาคเอกชนในการประกอบธุรกิจและการลงทุน โดยเชื่อมั่นในกลไกตลาดเสรีและระบบภาษีอากรที่เป็นธรรม
6. การสร้างสภาวะแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ให้เอื้ออำนวยต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากร ได้แก่ 1) ความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองและความมั่นคงทางการเมือง 2) การบริหารของรัฐและหน่วยราชการต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการฉ้อราษฎร์บังหลวง หรือการประพฤติมิชอบ 3) แบบอย่างการปฏิบัติในการเสียภาษีอากรของบุคคลผู้มีอำนาจปกครองประเทศและบุคคลที่ประชาชนทั่วไปรู้จัก 4) สังคมบุคคลโดยถือความมีคุณธรรมและการประกอบความดีต่อประเทศชาติมากกว่ายกย่องบุคคลโดยพิจารณาความร่ำรวยเป็นหลักเกณฑ์

7. ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของหน่วยงานจัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย การจัดเก็บภาษีอากรที่อำนวยความสะดวก รวดเร็ว ให้แก่ผู้เสียภาษีอากร สำหรับหน่วยจัดเก็บภาษีอากร ที่เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงที่พยายามสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีอากร มาตรการในการบริหารภาษีอากรจะประกอบด้วย มาตรการในการส่งเสริมในการเสียภาษีอากร (Positive Measures) ประกอบด้วย

- 1) ความสะดวก รวดเร็ว ในการชำระภาษีอากรจากผู้เสียภาษีอากร ประกอบด้วย
 - 1.1) สถานที่ต้องเอื้ออำนวยต่อการมาเสียภาษีอากร มีเนื้อที่เพียงพอในการต้อนรับผู้เสียภาษีอากร
 - 1.2) เจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษีอากรมีจำนวนเพียงพอและมีอัธยาศัยหรือมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
 - 1.3) มีเครื่องจักร เครื่องมือ ในการรับชำระภาษีอากรอย่างเพียงพอ
 - 1.4) วิธีการรับชำระภาษีอากรไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก
 - 1.5) ความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีอากรในการชำระภาษีอากรโดยวิธีต่าง ๆ เช่น ชำระภาษีอากรทางไปรษณีย์ ชำระโดยผ่านธนาคาร
- 2) การคืนภาษีอากรที่ผู้เสียภาษีอากรที่ชำระไว้เกินหรือถูกหักภาษีอากร ณ ที่จ่ายไว้เกินจะต้องสะดวกและรวดเร็ว วิธีการขอคืนไม่ยุ่งยาก ผู้ขอคืนสามารถเลือกได้ว่าจะขอรับเงินคืนเป็นเงินสดหรือเช็ค หรือให้นำเงินฝากเข้าบัญชีธนาคาร กรณีคืนเงินล่าช้า จะต้องมีการจ่ายดอกเบี้ยให้แก่ผู้เสียภาษีอากรในอัตราที่เป็นธรรม
- 3) การตรวจสอบการเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษีอากรที่ยื่นแบบ โดยสุจริตแต่มีการเสียภาษีอากรผิดพลาดโดยไม่มีเจตนา ควรรีบดำเนินการให้เสร็จโดยเร็วเพราะหากล่าช้าผู้เสียภาษีอากรจะต้องรับภาระเงินเพิ่ม เบี้ยปรับ จำนวนมากขึ้น
- 4) การให้ความรู้และความเข้าใจในการเสียภาษีอากร แก่ผู้เสียภาษีอากร ได้แก่
 - 4.1) ให้การศึกษาเกี่ยวกับภาษีอากรในทุกระดับการศึกษา ตั้งแต่การศึกษาระดับต้นจนถึงอุดมศึกษา เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกในการเสียภาษีอากรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องแก่เยาวชน
 - 4.2) การให้การอบรมและชี้แจงข้อกฎหมายแก่ผู้เสียภาษีอากรทุกสาขาอาชีพเป็นระยะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างกฎหมายภาษีอากรก่อนนำมาใช้บังคับ
 - 4.3) ทำการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวางทุกรูปแบบเพื่อเผยแพร่ความรู้ วิธีการเสียภาษีอากรให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความสนใจ ความสำนึก และความคุ้นเคยเกี่ยวกับภาษีอากรทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ และภาษาที่ใช้ในการสื่อต้องเป็นภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ
- 5) การให้การยกย่องผู้เสียภาษีอากรที่ให้ความร่วมมือในการเสียภาษีอากรโดยการประกาศเกียรติคุณ
- 6) การตอบข้อหารือเกี่ยวกับปัญหาภาษีอากร จะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วถูกต้อง มีการให้บริการทั้งทางโทรศัพท์ ตอบเป็นหนังสือ และมีการให้บริการโดยใช้สื่อคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
- 7) การพิจารณาอุทธรณ์ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

สรุปได้ว่าการจัดเก็บภาษีอากรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพ 6 ประการดังกล่าว ซึ่งจะต้องมีลักษณะที่ว่าประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีที่ค่อนข้างสูง ลักษณะของกฎหมายต้องง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี พนักงานจัดเก็บภาษีต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษี

การแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แม้จะเป็นเรื่องเดียวกันไม่จำเป็นเสมอไปที่จะต้องมีความคิดเห็นเหมือนกันขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่แต่ละบุคคลได้รับมาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งได้มีนักวิชาการ ได้เสนอปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นการจัดเก็บภาษีไว้ดังนี้

จำเรียง ภาวิจิต (2536, อ้างถึงใน พรรณี เย็นทรัพย์, 2553, น. 10-11) ได้กล่าวถึงอิทธิพลของความคิดเห็นว่าขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคมในหลายประการ คือ

1. ภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มคนที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน โดยทั่วไปจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท ผู้มีรายได้น้อยกับผู้มีรายได้สูง เป็นต้น
2. กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใครหรือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แก่ผู้ใดหรือการกระทำที่คำนึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงให้กัน เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่มหรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย
3. กลุ่มกระตือรือร้นหรือกลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษ อันจะก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ ย่อมส่งผลต่อการจูงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นคล้อยตามได้ในทางที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยในทางตรงข้ามกลุ่มที่เฉื่อยชาก็จะไม่มีอิทธิพลต่อสมาชิกมากนัก

จักรภัทร ชาริคำ (2550, น. 10) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยตรง เช่น เพศ อายุ รายได้
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยอ้อม เช่น สื่อมวลชน กลุ่มที่เกี่ยวข้องและครอบครัว

Oskamp (1977, pp. 113-119) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and Physiological Factors) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อเจตคติหรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติด จะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยมมักจะเป็นที่มีอายุมาก เป็นต้น
2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal Experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทานเขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำส้ม หวานเย็น หอมชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ
3. อิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการเลี้ยงดูของพ่อ แม่ และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเป็นเด็ก ๆ จะได้รับการอบรม สั่งสอน ทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ตนได้รับมาก
4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group Determinants of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่มไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้
5. สื่อมวลชน (Massed Media) เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับสื่อเหล่านี้ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

จากการศึกษาแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วยหลายปัจจัย สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งออกเป็นปัจจัยหลัก ๆ ได้ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีของผู้เสียภาษี ลักษณะของกฎหมายภาษี บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี โครงสร้างภาษี ฐานข้อมูล และปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่

2.3.1 ความหมายของภาษีบำรุงท้องที่

“ที่ดิน” หมายความว่า พื้นที่ดินและให้ความหมายรวมถึงพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย “เจ้าของที่ดิน” หมายความว่า บุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือครอบครองอยู่ในที่ดินไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชนเดิม มีการจัดเก็บอากรค่าภาษีค่าที่ไร่อ้อยและอากรสวนใหญ่ ต่อมาได้มีการประกาศใช้ประมวลรัษฎากร ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2482 มีผลยกเลิกการจัดเก็บเงินดังกล่าวและจัดเก็บ “เงินช่วยบำรุงท้องที่” แทน และได้เปลี่ยนเป็น “ภาษีบำรุงท้องที่” ในปี 2495 แต่ยังคงเป็นการจัดเก็บตามประมวลรัษฎากรอยู่กระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 ซึ่งมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 2 พฤศจิกายน 2508 เป็นต้นมา (กรมการปกครอง, 2540)

สำหรับภาษีบำรุงท้องที่ แต่เดิมกรมสรรพากรเป็นผู้จัดเก็บ ต่อมาเมื่อได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติรายได้เทศบาล พ.ศ. 2497 และพระราชบัญญัติรายได้สุขาภิบาล พ.ศ. 2498 จึงได้โอนมาให้เทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้จัดเก็บแทนกระทั่งเมื่อพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 มีผลใช้บังคับ จึงได้กำหนดให้เป็นอากรประเภทที่ท้องถิ่นจัดเก็บเป็นรายได้ของตนเองมาจนถึงปัจจุบัน

ภาษีบำรุงท้องที่ เป็นภาษีเรียกเก็บจากฐานทรัพย์สินอย่างหนึ่ง โดยจัดเก็บจากเจ้าของที่ดิน ไม่ว่าจะที่ดินนั้นจะทำประโยชน์หรือไม่ก็ตาม ประชาชนทุกคนที่เป็นเจ้าของที่ดินจะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ เว้นแต่มีที่ดินเพียงจำนวนเล็กน้อยเพื่ออยู่อาศัยหรือเพื่อทำกินตามที่กฎหมายกำหนดจึงจะได้รับการยกเว้น ไม่ต้องเสียภาษี คนทั่วไปมักเรียกภาษีบำรุงท้องที่ว่าภาษีที่ดิน เพราะเห็นว่าเก็บภาษีจากที่ดินซึ่งนับเป็นความเข้าใจผิดอย่างหนึ่ง

ภาษีบำรุงท้องที่ คือ เงินที่เรียกเก็บจากเจ้าของที่ดิน ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือครอบครองอยู่ในที่ดิน และที่ดินที่ครอบครองอยู่นั้นไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน โดยคำนวณตามสภาพเหนือที่ดินและการใช้ประโยชน์ในที่ดินนั้น ภาษีบำรุงท้องที่บางครั้งก็เรียกว่า ภาษีที่ดิน หรือชาวบ้านนิยมเรียกว่า ค่านา เหตุที่เรียกว่าภาษีบำรุงที่ดิน เนื่องจากเรียกตามการใช้จ่ายเงิน โดยภาษีบำรุงท้องที่เป็นรายได้ของท้องถิ่นและเพื่อความต้องการของประชาชนท้องถิ่น ซึ่งเรียกว่านำไปบำรุงท้องที่ (กรมการปกครอง, 2545)

ภาษีบำรุงท้องที่ คือ ภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดิน ตามราคาปานกลางที่ดินและตามบัญชีท้องที่ ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินของบุคคลหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะ เป็นนิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดา ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองในที่ดินในที่ดินไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชนที่ดินต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ดิน และพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่แม่น้ำ โดยไม่เป็นที่ดินที่มีเจ้าของที่ดินที่มีเจ้าของที่ดินได้รับการยกเว้นภาษีหรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อนภาษีบำรุงท้องที่ คือ ให้เจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีใด มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปีนั้น จากราคาปานกลางที่ดิน ตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเก็บภาษีบำรุงท้องที่ เพื่อเป็นแหล่งที่มาของรายได้ที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จะนำไปพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่

จากความหมายของภาษีบำรุงท้องที่ สรุปได้ว่าภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีอากรที่รับชำระจากบุคคลหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งมีการครอบครองอยู่ในที่ดิน ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน

2.3.2 พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่

ปิติกม โปธิ์ใต้ และคณะ (2555, น. 412-424) ได้กล่าวถึง การจัดเก็บรายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 จากมาตรา 1 ถึงมาตรา 59 มีสาระสำคัญดังนี้

2.3.2.1 ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่เก็บจากเจ้าของที่ดิน ตามราคาปานกลางที่ดิน และตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่

2.3.2.2 ที่ดินที่ต้องเสียภาษี ได้แก่ ที่ดินที่เป็นของบุคคลหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือสิทธิครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ดิน และพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่แม่น้ำด้วย โดยไม่เป็นที่ดินที่เจ้าของที่ดินได้รับการยกเว้นภาษีหรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อน

2.3.2.3 ที่ดินที่ไม่ต้องเสียภาษี

- 1) ที่ดินที่เป็นที่ตั้งพระราชวังอันเป็นส่วนสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 2) ที่ดินที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินหรือที่ดินของรัฐที่ใช้ในกิจการของรัฐหรือสาธารณะโดยมิได้หาผลประโยชน์
- 3) ที่ดินของราชการส่วนท้องถิ่นที่ใช้ในกิจการของราชการส่วนท้องถิ่นหรือสาธารณะโดยมิได้หาผลประโยชน์

- 4) ที่ดินที่ใช้เฉพาะการพยาบาลสาธารณะ การศึกษา หรือการกุศลสาธารณะ
- 5) ที่ดินที่ใช้เฉพาะศาสนิกศาสนาใดศาสนาหนึ่ง ที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของวัด ไม่ว่าจะใช้ประกอบศาสนิก ศาสนาใดศาสนาหนึ่งหรือไม่ หรือที่ศาลเจ้าโดยมิได้หาผลประโยชน์
- 6) ที่ดินที่ใช้เป็นสุสานและฌาปนสถานสาธารณะโดยมิได้รับประโยชน์ตอบแทน
- 7) ที่ดินที่ใช้ในการรถไฟ การประปา การไฟฟ้า หรือการทำเรือของรัฐ หรือที่ใช้เป็นสนามบิน ของรัฐ
- 8) ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรียนที่ต้องเสียภาษีโรงเรียนและที่ดินอยู่แล้ว
- 9) ที่ดินของเอกชนเฉพาะส่วนที่เจ้าของที่ดินยินยอมให้ทางราชการจัดใช้เพื่อสาธารณประโยชน์โดยเจ้าของที่ดินมิได้ใช้หรือหาผลประโยชน์ในที่ดินเฉพาะส่วนนั้น
- 10) ที่ดินที่เป็นที่ตั้งที่ทำการขององค์การสหประชาชาติ ทบวงการชำนัญพิเศษของสหประชาชาติหรือองค์การระหว่างประเทศอื่น ในเมื่อประเทศไทยมีข้อผูกพันให้ยกเว้นตามอนุสัญญาหรือความตกลง
- 11) ที่ดินที่เป็นที่ตั้งที่ทำการของสถานทูต หรือสถานกงสุล ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักถ้อยที่ถ้อยปฏิบัติต่อกัน

12) ที่ดินตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

2.3.2.4 ผู้มีหน้าที่เสียภาษี

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ เจ้าของที่ดิน ซึ่งเป็นบุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชนเช่น ผู้เช่าที่ดินของรัฐ

2.3.2.5 ฐานภาษีและอัตราภาษี

ฐานภาษี คือ ราคาปานกลางของที่ดินที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดินในปีแรก (เดือนมกราคม) ปกติให้เสียภาษีตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ท้ายพระราชบัญญัติ ที่ดินที่ใช้ประกอบกิจการเฉพาะประเภทไม่ล้มลุกให้เสียกึ่งอัตรา แต่ถ้าเจ้าของที่ดินประกอบกิจการประเภทไม่ล้มลุกนั้นด้วยตนเองให้เสียอย่างสูงไม่เกินร้อยละ 5 บาท และที่ดินที่ทิ้งไว้ว่างเปล่าหรือไม่ได้ทำประโยชน์ตามควรแก่สภาพของที่ดินให้เสียเพิ่มขึ้นอีก 1 เท่า

2.3.2.6 การขอลดหย่อนภาษี

บุคคลธรรมดาซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินแปลงเดียว หรือหลายแปลงที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน และใช้ที่ดินนั้นเป็นที่อยู่อาศัยของตน เป็นที่เลี้ยงสัตว์ของตน หรือประกอบกิจกรรมของตน ให้ลดหย่อนไม่เกิน 5 ไร่ แต่จะน้อยกว่า 3 ไร่ไม่ได้

การลดหย่อนไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ลดหย่อนได้ไม่เกิน 3 ไร่ ที่ดินที่มีสิ่งปลูกสร้าง และใช้สิ่งปลูกสร้างนั้นเป็นสถานการค้าหรือให้เช่าไม่ได้รับการลดหย่อนสำหรับส่วนของที่ดินที่มีสิ่งปลูกสร้างที่ใช้เป็นสถานการค้าหรือให้เช่านั้น

ในกรณีที่บุคคลธรรมดาหลายคนเป็นเจ้าของที่ดินร่วมกัน ให้ได้รับการลดหย่อนรวมกันตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ให้ได้รับการลดหย่อนสำหรับที่ดินที่อยู่ในจังหวัดใดจังหวัดหนึ่งแต่จังหวัดเดียว

ที่ดินที่ใช้ในการเพาะปลูก ถ้าในปีล่วงมาแล้วการเพาะปลูกในบริเวณนั้นเสียหายมาก ผิดปกติ หรือทำการเพาะปลูกไม่ได้ด้วยเหตุอันพ้นวิสัยที่จะป้องกันได้โดยทั่วไป ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด มีอำนาจพิจารณายกเว้นหรือลดภาษีบำรุงท้องที่ให้ได้ตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด และกรณีที่เสียหายเกินกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนเนื้อที่ดินที่ใช้ในการเพาะปลูก ให้ยกเว้นภาษีทั้งหมด และกรณีที่เสียหายเกินกว่า 1 ใน 3 แต่ไม่เกิน 2 ใน 3 ของจำนวนเนื้อที่ดินที่ใช้ในการเพาะปลูกให้ยกเว้นตามส่วนที่เสียหาย

ที่ดินที่ใช้เป็นสุสานและฌาปนสถานสาธารณะ โดยรับประโยชน์ตอบแทน อาจได้รับยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ได้เฉพาะที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง

2.3.2.7 การเร่งรัดภาษีค้างชำระ

ภาษีบำรุงท้องที่จำนวนใดที่เจ้าพนักงานประเมิน ได้แจ้งหรือประกาศการประเมินแล้ว ถ้ามิได้ชำระภายในเวลาที่กำหนด ให้ถือเป็นภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ ซึ่งทรัพย์สินของผู้ค้างชำระ อาจถูกยึดอายัดหรือขายทอดตลาด เพื่อนำเงินมาชำระภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ

2.3.2.8 การอุทธรณ์

เจ้าของที่ดินมิได้รับแจ้งการประเมินภาษีบำรุงท้องที่แล้ว เห็นว่าการประเมินนั้นไม่ถูกต้อง มีสิทธิอุทธรณ์ให้อุทธรณ์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัดได้ โดยยื่นอุทธรณ์แก่เจ้าพนักงานประเมินตามแบบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน เมื่อเจ้าพนักงานประเมินได้รับอุทธรณ์แล้ว ให้เสนอุทธรณ์นั้นตามลำดับถึงผู้ว่าราชการจังหวัด

การอุทธรณ์ไม่เป็นการทะเลาะการเสียภาษีบำรุงท้องที่ เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากผู้ว่าราชการจังหวัดให้หรือคำวินิจฉัยอุทธรณ์ หรือคำพิพากษาของศาล ดังนั้น แม้จะยื่นอุทธรณ์เจ้าของที่ดินก็ต้องชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด หากผลการอุทธรณ์จะต้องคืนเงินภาษีบำรุงท้องที่ก็ยื่นคำร้องขอรับเงินคืนได้

เพื่อเป็นการพิจารณาอุทธรณ์ ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจมีหนังสือเรียกผู้อุทธรณ์หรือบุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำ หรือให้ส่งเอกสารอันควรแก่เรื่องมาแสดง ผู้อุทธรณ์ใดไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกดังกล่าวหรือไม่ยอมให้ถ้อยคำโดยไม่มีเหตุอันสมควร ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดยกอุทธรณ์นั้นเสีย เมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดได้พิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์เป็นประการใดแล้วให้แจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์เป็นหนังสือไปยังผู้อุทธรณ์และเจ้าพนักงานประเมิน และผู้อุทธรณ์มีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยของผู้ว่าราชการจังหวัดต่อศาลภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์ เว้นแต่ในกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัด ยกอุทธรณ์ด้วยเหตุที่ผู้อุทธรณ์ไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกหรือไม่ยอมให้ถ้อยคำโดยไม่มีเหตุอันสมควร

2.3.2.9 บทกำหนดโทษ

- 1) ผู้ใดโดยรู้อยู่แล้วหรือจงใจแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ให้ถ้อยคำเท็จ ตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 2,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
- 2) ผู้ใดจงใจไม่มาหรือไม่ยอมชี้เขต หรือไม่ยอมแจ้งจำนวนเนื้อที่ดิน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือนหรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
- 3) ผู้ใดขัดขวางเจ้าพนักงาน ซึ่งปฏิบัติการตามคำสั่งผู้ว่าราชการจังหวัดที่ให้เข้าไปทำการสำรวจที่ดินหรือสถานที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดจำนวนเนื้อที่ดิน ในการยื่นแบบแสดงรายการที่ดินแทนเจ้าของที่ดิน หรือผู้ใดขัดขวาง นายอำเภอ หรือ นายกเทศมนตรี ในการปฏิบัติการตามหน้าที่เพื่อเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ โดยกระทำการเพื่อไม่ให้ นายอำเภอ หรือนายกเทศมนตรีเข้าไปในที่ดินหรือสถานที่ที่เกี่ยวข้องแก่การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภายหลังจากที่เจ้าของที่ดินหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกของนายอำเภอหรือนายกฯ เพื่อมาให้ถ้อยคำ หรือส่งบัญชี หรือเอกสารมาตรวจสอบ และในกรณีเจ้าของที่ดิน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ทำตามคำสั่งที่ให้ปฏิบัติการเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ หรือผู้ใดขัดขวาง เจ้าพนักงานประเมินในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเข้าไปในที่ดินหรือสถานที่ที่เกี่ยวข้อง แก่การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ในเวลากลางวันหรือเวลาทำการ เพื่อสอบถามบุคคล ตรวจสอบ ตรวจสอบค้นบัญชี หรือเอกสาร หรือยึด

อายุบัญชี หรือเอกสาร เพื่อให้ทราบว่าผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ปฏิบัติถูกต้องตามพระราชบัญญัติหรือไม่ ผู้ใดขัดขวางกรณีดังกล่าวต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือนหรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

4) ผู้ใดฝ่าฝืนคำสั่งนายอำเภอหรือนายกเทศมนตรี ในการปฏิบัติตามหน้าที่เพื่อเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ ซึ่งได้ให้เจ้าของที่ดินหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ หรือส่งบัญชีหรือเอกสารมาตรวจสอบ หรือเจ้าของที่ดินหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามเท่าที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ในการเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่หรือผู้ใดฝ่าฝืนคำสั่งของเจ้าพนักงานประเมินที่มีหนังสือสั่งให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง มาให้ถ้อยคำหรือส่งบัญชีหรือเอกสารมาตรวจสอบ หรือผู้อุทธรณ์หรือบุคคลใด ๆ ฝ่าฝืนคำสั่งของผู้ว่าราชการจังหวัด ที่มีหนังสือเรียกเพื่อมาให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารอันควรแก่เรื่องมาแสดงในการพิจารณาอุทธรณ์ ผู้ใดฝ่าฝืนต่อคำสั่งกรณีดังกล่าวต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

5) ความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ ถ้านายอำเภอ หรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณีเห็นว่าผู้ต้องหาไม่ควรได้รับโทษถึงจำคุก ให้มีอำนาจเปรียบเทียบกำหนดค่าปรับได้ เมื่อผู้ต้องหาได้ชำระเงินค่าปรับตามจำนวนที่นายอำเภอหรือนายกเทศมนตรีกำหนดภายใน 30 วัน คดีนั้นเป็นอันเสร็จเด็ดขาด ถ้าผู้ต้องหาไม่ยินยอมตามที่เปรียบเทียบหรือเมื่อยินยอมแล้วไม่ชำระเงินค่าปรับภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้ดำเนินคดีต่อไป

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดิน ตามราคาปานกลางที่ดินและตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินที่เป็นของบุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือสิทธิครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ดิน และพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย โดยไม่เป็นที่ดินที่เจ้าของที่ดินได้รับการยกเว้นภาษีหรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อน

2.4.1 การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่คือ ผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีใด มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปีนั้น (วิระศักดิ์ เครือเทพ, 2548, น. 26)

กำหนดระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี ให้เจ้าของที่ดินซึ่งมีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภบท. 5) ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ท้องที่ซึ่งที่ดินนั้นตั้งอยู่ภายในเดือนมกราคมของปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน แบบแสดงรายการที่ได้ยื่นไว้ นั้นใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลา 4 ปีนั้น

2.4.2 อัตราภาษีและการคำนวณภาษี

2.4.2.1 อัตราภาษี

- 1) อัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่กำหนดไว้ในบัญชีท้ายพระราชบัญญัติ แบ่งเป็น 34 อัตรา
- 2) ราคาปานกลางที่ดินเกินไร่ละ 30,000 บาทให้เสียภาษีดังนี้ราคาปานกลางของที่ดิน 30,000 บาทแรก เสียภาษี 70 บาท
- 3) ส่วนที่เกิน 30,000 บาท เสียภาษี 10,000 บาท ต่อ 25 บาท
- 4) ประกอบภกสิกรรม ประเภทไม้ล้มลุก
 - 4.1) เสียกึ่งอัตรา
 - 4.2) ด้วยตนเอง ไม่เกินไร่ละ 5 บาท
 - 4.3) ที่ดินว่างเปล่า เสียเพิ่ม 1 เท่า

2.4.2.2 การคำนวณภาษี

ภาษีบำรุงท้องที่คำนวณจากราคาปานกลางของที่ดินที่คณะกรรมการตีราคาปานกลางที่ดินที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษีคูณกับอัตราภาษี

เนื้อที่ดินเพื่อคำนวณภาษี (ไร่) = เนื้อที่ถือครอง - เนื้อที่เกณฑ์ลดหย่อน

ค่าภาษีต่อไร่ = ตามบัญชีอัตราภาษีฯ ท้าย พ.ร.บ.ฯ

2.4.2.3 หลักฐานที่ใช้ประกอบในการเสียภาษี

- 1) บัตรประจำตัวประชาชน
- 2) สำเนาทะเบียนบ้าน
- 3) หนังสือรับรองห้างหุ้นส่วนบริษัท
- 4) หลักฐานที่แสดงถึงการเป็นเจ้าของที่ดิน เช่น โฉนดที่ดิน น.ส.3

5) ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีครั้งสุดท้าย (ถ้ามี)

6) หนังสือมอบอำนาจกรณีให้ผู้อื่นมาทำการแทน

กรณีที่เป็นการเสียภาษีในปีที่ไม่ใช่ปีที่ยื่นแบบ ภพท. 5 ให้นำ ภพท. 5 ท่อนที่มอบให้เจ้าของที่ดิน หรือใบเสร็จรับเงินค่าภาษีครั้งสุดท้ายมาด้วย

2.4.3 ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่

ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่คือ ที่ดิน ทั้งนี้ไม่ว่าที่นั้นจะเป็นที่ดินโฉนด น.ส.3 น.ส.3 ก ใบไต่สวน หรือ ส.ค. 1 และไม่่ว่าที่ดินนั้นจะเป็นที่ว่างเปล่าหรือมีโรงเรือนสิ่งปลูกสร้างปลูกอยู่หรือไม่ หรือใช้ในการเพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ ประกอบกิจกรรม โดยให้คนอื่นเช่าหรือทำเองก็ตาม ทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ 1) ที่ดินที่เป็นที่ตั้งพระราชวังอันเป็นส่วนสาธารณสมบัติของแผ่นดิน 2) ที่ดินที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินหรือที่ดินของรัฐที่ใช้ในกิจการของรัฐหรือสาธารณะโดยมิได้หาผลประโยชน์ เช่น สนามหลวง ถนนหลวง ที่ดินที่ใช้ตั้งกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ 3) ที่ดินของราชการส่วนท้องถิ่นที่ใช้ในกิจการของราชการส่วนท้องถิ่น หรือสาธารณะโดยมิได้หาผลประโยชน์ เช่น ที่ดินที่ใช้เป็นที่ตั้งของสำนักงานเทศบาล หรือสถานดับเพลิงของเทศบาล แต่ถ้าเทศบาลให้เอกชนเช่าที่ดินของเทศบาลก็ไม่อยู่ในข่ายได้รับยกเว้นภาษีบำรุงท้องที่ 4) ที่ดินที่ใช้เฉพาะการพยาบาล การศึกษา หรือการกุศลสาธารณะ เช่น ที่ดินที่ใช้ตั้งโรงพยาบาลของรัฐ หรือใช้เป็นโรงเรียนรัฐบาล เป็นต้น ทั้งนี้แม้ที่ดินนั้นจะเป็นที่ดินของเอกชนก็ตาม 5) ที่ดินที่ใช้เฉพาะศาสนกิจใดศาสนาหนึ่ง ที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของวัดไม่ว่าจะใช้ประกอบศาสนกิจใดศาสนาใดศาสนาหนึ่งหรือไม่ หรือที่ศาลเจ้า โดยมิได้หาผลประโยชน์ เช่น ที่ดิน ซึ่งใช้เป็นที่ตั้งวัด สุเหร่า โบสถ์คริสต์ เป็นต้น แต่ถ้าที่ดินนั้นมีการใช้หาผลประโยชน์ เช่น เป็นที่จอดรถโดยเก็บค่าจอด หรือให้ผู้รับเหมาก่อสร้างตึกแถวขึ้นบนที่ดินนั้นแล้วทางวัดเรียกเก็บค่าเช่าจากผู้เช่า ที่ดินนี้ย่อมไม่อยู่ในข่ายได้รับยกเว้นภาษีบำรุงท้องที่ 6) ที่ดินที่ใช้เป็นสุสานและฌาปนสถานสาธารณะ โดยมิได้รับประโยชน์ตอบแทน กรณีสุสานที่ญาติของคนตายต้องเสียเงินเป็นค่าที่ดินฝังศพสุสานจึงไม่อยู่ในข่ายได้รับยกเว้นภาษีบำรุงท้องที่ 7) ที่ดินที่ใช้ในการรถไฟ การประปา การไฟฟ้า หรือการทำเรือของรัฐหรือที่ใช้เป็นสนามบินของรัฐ 8) ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินอยู่แล้ว 9) ที่ดินของเอกชนเฉพาะส่วนที่เจ้าของที่ดินยินยอมให้ทางราชการจัดใช้เพื่อสาธารณประโยชน์ โดยเจ้าของที่ดินมิได้ใช้หรือหาผลประโยชน์ในที่ดินเฉพาะส่วนนั้น 10) ที่ดินที่เป็นที่ตั้งที่ทำการขององค์การสหประชาชาติ ทบวงการชำนาญพิเศษของสหประชาชาติ หรือองค์การระหว่างประเทศอื่น ในเมื่อประเทศไทยมีข้อผูกพัน

ให้ยกเว้นตามอนุสัญญาหรือความตกลง 11) ที่ดินเป็นที่ตั้งที่ทำการของสถานทูตหรือสถานกงสุล ทั้งนี้ให้
เป็นไปตามหลักถ้อยที่ถ้อยปฏิบัติต่อกัน 12) ที่ดินตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

2.4.4 ขั้นตอนในการบริหารการจัดเก็บภาษี

ขั้นตอนในการจัดเก็บภาษีมียหลายขั้นตอน ซึ่ง วาสนา ขอนทอง (2553, น. 21-22) ได้กล่าวถึง
ขั้นตอนการจัดเก็บภาษีไว้ 8 ประการ ดังนี้

2.4.4.1 การวางแผนและเตรียมการโดยเริ่มตั้งแต่การออกกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับการ
กำหนดปฏิทินประจำปี การประชาสัมพันธ์

2.4.4.2 การจัดทำทะเบียนผู้มีหน้าที่เสียภาษี อาจอยู่ในรูปเอกสารบัญชีรายชื่อ ในรูป
ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

2.4.4.3 การประเมินภาษี มีการรับแบบแสดงรายการเสียภาษี เพื่อประเมินมูลค่าฐานภาษี

2.4.4.4 การรับชำระเงินและบันทึกหลักฐาน เป็นการรับเงินสด เช็ค ธนาณัติ หรือตราสาร
การรับเงินประเภทต่าง ๆ และออกหลักฐานการรับเงิน

2.4.4.5 การกำกับดูแลและควบคุมให้ปฏิบัติตามกฎหมาย เป็นการติดตามควบคุมว่า
ประชาชนผู้เสียภาษีได้มีการเสียภาษีตามที่กฎหมายกำหนดหรือไม่

2.4.4.6 การตรวจสอบการจัดเก็บภาษีอากร เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเก็บ
ภาษีและการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีของประชาชน

2.4.4.7 การอุทธรณ์หรือการขจัดข้อพิพาททางภาษีอากร มีการเปิดโอกาสให้มีการอุทธรณ์
ภาษีหากผู้เสียภาษีไม่เห็นด้วยกับการประเมินของเจ้าพนักงาน

2.4.4.8 การทำบัญชีสรุปรายการรับภาษี การยกเว้น ลดหย่อน และการประเมินผลการ
จัดเก็บภาษีอากรเสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในส่วนราชการ เสนอต่อรัฐบาล รัฐสภาและประชาชนทราบ

สรุปได้ว่าขั้นตอนในการจัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย ขั้นการวางแผน ขั้นดำเนินการ ขั้นการ
ตรวจสอบ และการประเมินผลการจัดเก็บภาษี

2.4.5 ขั้นตอนในการติดต่อขอชำระภาษีบำรุงท้องที่

2.4.5.1 การยื่นแสดงแบบรายการที่ดิน กรณีผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีที่มีการตีราคาปานกลางที่ดิน 1) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภบท. 5) พร้อมด้วยหลักฐานที่ต้องใช้ต่อเจ้าหน้าที่พนักงานประเมินภายในเดือนมกราคมของปีที่มีการประเมินราคาปานกลางของที่ดิน 2) เจ้าพนักงานประเมินจะทำการตรวจสอบและคำนวณค่าภาษีแล้วแจ้งการประเมิน (ภบท. 9 หรือ ภบท. 10) ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินทราบว่าจะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเงินเท่าใดภายในเดือนมีนาคม 3) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินจะต้องเสียภาษีอากรภายในเดือนเมษายนของทุกปี เว้นแต่กรณีได้รับใบแจ้งการประเมินเดือนมีนาคม ต้องชำระภาษีอากรภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

2.4.5.2 การยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน กรณีเป็นเจ้าของที่ดินรายใหม่หรือจำนวนเนื้อที่ดินเดิมเปลี่ยนแปลงไป 1) เจ้าของที่ดินที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนเนื้อที่ดินหรือเป็นผู้ได้รับโอนที่ดินขึ้นใหม่ ต้องมายื่นแบบแสดงรายการที่ดินหรือยื่นคำร้องขอเปลี่ยนแปลงจำนวนเนื้อที่ดินต่อเจ้าพนักงานประเมินภายในกำหนด 2) เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับแบบแล้วจะออกใบรับไว้ให้เป็นหลักฐาน 3) เจ้าพนักงานประเมินแจ้งให้เจ้าของที่ดินทราบว่าจะต้องเสียภาษีในปีต่อไปจำนวนเท่าใด

2.4.5.3 การยื่นแบบแสดงรายการที่ดินกรณีเปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดินอันเป็นเหตุให้การลดหย่อนเปลี่ยนแปลงไป หรือมีเหตุอย่างอื่นทำให้อัตราภาษีบำรุงท้องที่เปลี่ยนแปลงไป 1) เจ้าของที่ดินยื่นคำร้องตามแบบ ภบท. 8 พร้อมด้วยหลักฐานที่ต้องใช้ต่อ เจ้าพนักงานประเมินภายใน 30 วัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดิน 2) เจ้าพนักงานประเมินจะออกใบรับไว้ 3) เจ้าพนักงานประเมินจะแจ้งให้เจ้าของที่ดินทราบว่าจะต้องเสียภาษีในปีต่อไปจำนวนเท่าใด 4) การขอชำระภาษีบำรุงท้องที่ในปีถัดไป จากที่มีการประเมินราคาปานกลางของที่ดินให้ผู้รับประเมินนำใบเสร็จรับเงินของปีก่อนพร้อมกับเงินไปชำระภายในเดือนเมษายนของทุกปี

2.4.6 เงินเพิ่มภาษีบำรุงท้องที่

เจ้าของที่ดินผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องเสียเงินเพิ่มในกรณีและอัตราดังต่อไปนี้

2.4.6.1 ไม่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่ เว้นแต่กรณีที่เจ้าของที่ดินได้ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินก่อนที่เจ้าพนักงานประเมินจะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว้นนั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่

2.4.6.2 ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินโดยไม่ถูกต้องทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณีเจ้าของที่ดินได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการที่ดินให้ถูกต้องก่อนที่เจ้าพนักงานประเมินแจ้งการประเมิน

2.4.6.3 ชี้เขตแจ้งจำนวนเนื้อที่ดินไม่ถูกต้องต่อเจ้าพนักงานสำรวจ โดยทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลงให้เสียเงินเพิ่มอีก 1 เท่า ของภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติม

2.4.6.4 ไม่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในเวลาที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 24 ต่อปีของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน และไม่นำเงินเพิ่มตาม ข้อ 1- ข้อ 3 มารวมคำนวณด้วย

2.4.7 การขอคืนภาษีบำรุงท้องที่

ผู้ที่เสียภาษีโดยไม่มีหน้าที่เสียหรือเกินกว่าที่ควรเสีย ผู้นั้นมีสิทธิขอรับเงินคืนภายใน 1 ปี ได้ โดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน 1 ปี นับแต่วันที่เสียภาษีบำรุงท้องที่

2.4.8 ปัญหาในการจัดเก็บภาษี

กองตรวจสอบระบบการเงินบัญชีท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2554) กล่าวถึงข้อบกพร่องในการจัดเก็บรายได้ ไว้ดังนี้

2.4.8.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน หรือบางแห่งจัดทำไว้แล้วแต่ไม่สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองท้องถิ่นได้

2.4.8.2 มีลูกหนี้ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ ค้างชำระจำนวนมาก ในจำนวนนี้มีลูกหนี้ค้างชำระเกิน 10 ปี จำนวนหลายราย และอาจขาดอายุความฟ้องร้องตามกฎหมายแล้ว โดยไม่เร่งรัดจัดเก็บ หรือเร่งรัดจัดเก็บแล้วโดยทำหนังสือแจ้งเตือนลูกหนี้ให้มาชำระภาษีครบจำนวนครั้งตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดแล้ว แต่ไม่ส่งเรื่องให้นิติกร หรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามกฎหมายโดยยึด และขายทอดตลาดทรัพย์สิน เพื่อนำเงินมาชำระภาษีค้างชำระ ทำให้มีภาษีค้างชำระสะสมเพิ่มมากขึ้นยากแก่การติดตาม หรือลูกหนี้ค้างชำระเกิน 10 ปี ไม่ได้ดำเนินการขออนุมัติจำหน่ายเป็นหนี้สูญ

2.4.8.3 ตรวจสอบไม่ได้ว่ามีภาษีค้างชำระกี่ราย เป็นเงินเท่าใด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่ได้จัดทำรายละเอียดผู้ชำระภาษี (กค.1) และ รายละเอียดลูกหนี้ภาษี (กค.2) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กล่าวว่า พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และกฎหมาย ข้อบังคับอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้บังคับใช้ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่มาเป็นเวลานานประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบังคับ

ใช้กฎหมายดังกล่าวหลายประการได้กำหนดให้เป็นดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภาษีบำรุงท้องที่ หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภาษีบำรุงท้องที่ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของภาษีบำรุงท้องที่ อาจทำให้ การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ หรืออาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการดำเนินการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ เช่น เรื่องการตีราคาปานกลางของที่ดินเพื่อใช้เป็นฐานในการคิดคำนวณภาษีซึ่งกำหนดให้นำราคาปานกลางของที่ดินที่ใช้อยู่ในการประเมินภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปี พ.ศ. 2521-2524 มาใช้ในการประเมินภาษีบำรุงท้องที่ในทุก ๆ ปี ตามที่จะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดเป็นประจำทุกปีจนถึงปัจจุบัน แม้ว่าขณะนี้ได้มีการร่างพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. ... ที่สาระสำคัญของพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว คือ การยกเลิกพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 โดยนำอัตราภาษีที่มีความทันสมัยและก้าวหน้า มาเก็บแทน แต่การจัดทำร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวก็เพียงอยู่ในระหว่างการพิจารณาตามกระบวนการนิติบัญญัติ โดยยังไม่มีกำหนดเวลาที่ชัดเจนว่าจะแล้วเสร็จ และประกาศบังคับใช้เป็นกฎหมายได้เมื่อใด ดังนั้น การดำเนินการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ในปัจจุบันของหน่วยการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ บางพื้นที่อาจไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของราคาที่ดิน ตลอดจนการยกเว้นและการลดหย่อนภาษีบำรุงท้องที่ เป็นเหตุให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่อาศัยช่องว่างทางกฎหมายในการหลบเลี่ยงการเสียภาษี หรือการเสียภาษีน้อยกว่าความเป็นจริงได้ และการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ไม่บรรลุตามเจตนารมณ์และวัตถุประสงค์ของหลักการจัดเก็บภาษี และองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นต้องสูญเสียรายได้จากภาษีบำรุงท้องที่ ดังนั้นการ จัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนในการเสียภาษี หากประชาชนไม่ให้ความร่วมมือในการเสียภาษีย่อมจะทำให้มีความยุ่งยากในการจัดเก็บ จัดเก็บไม่ครบถ้วนและเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บมากขึ้นเพื่อเร่งรัด ติดตามและบังคับควบคุมผู้หลีกเลี่ยงภาษี รวมทั้งทำให้การจัดเก็บล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็นอันจะเป็นผลให้การบริหารงบประมาณต้องมีปัญหาตามไปด้วย การที่จะให้ประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีนั้น ภาษีที่จัดเก็บจะต้องมีลักษณะตามหลักการภาษีได้แก่ มีความชัดเจนแน่นอนในการจัดเก็บ ประหยัดค่าใช้จ่าย เสมอภาค ผู้เสียภาษียอมรับได้ เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ทำรายได้ให้หน่วยงานจัดเก็บและมีความยืดหยุ่นสูงในการจัดเก็บ สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ คือ ปัญหาการตีราคาปานกลางที่ดิน ปัญหาจากการยกเว้นภาษีบำรุงท้องที่ปัญหาจากการลดหย่อนภาษีบำรุงท้องที่ ปัญหาในเรื่องอัตราและการคิดคำนวณเพื่อเสียภาษีบำรุงท้องที่ ปัญหาในด้านข้อมูลของการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ปัญหาการตีความคำว่า “เจ้าของที่ดิน” ปัญหาการจัดซื้อแบบพิมพ์และใบเสร็จภาษีบำรุงท้องที่ และ ปัญหาในการชำระเงินเพิ่มของภาษีบำรุงท้องที่

2.4.9 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2557) กำหนดแนวทางการพัฒนารายได้โดยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดเก็บรายได้ของตนและประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นโดยการเสียภาษีอากร ดังนี้

2.4.9.1 กำหนดเป้าหมายการจัดเก็บรายได้ในแต่ละปีงบประมาณ ให้สอดคล้องกับสภาพที่เป็นจริงโดยการเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

2.4.9.2 จัดทำแผนการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปี เช่น การรับชำระภาษีนอกสำนักงาน การรับชำระทางไปรษณีย์ การออกหน่วยบริการ

2.4.9.3 การประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนทราบ

2.4.9.4 ตรวจสอบรายการทรัพย์สินที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีอากรให้ถูกต้อง ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน

2.4.9.5 จัดประชุมชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร

2.4.9.6 อำนวยความสะดวก สร้างความประทับใจให้แก่ประชาชน ผู้มาชำระภาษีที่สำนักงาน

2.4.9.7 ปรับปรุงระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้เป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษี

2.4.9.8 รักษามาตรฐานการจัดเก็บภาษีอากร และพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในการจัดเก็บภาษี

2.4.9.9 ใช้มาตรการบังคับจัดเก็บภาษี กรณีผู้หลีกเลี่ยงไม่ชำระภาษี เช่น การฟ้องคดี/การยึด/อายัดและขายทอดตลาดตามที่กฎหมายกำหนด

จากแนวคิดสรุปได้ว่าหลักการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ตื้นตันประกอบไปด้วยหลักการความสามารถทำรายได้แก่รัฐ ซึ่งหลักการนี้ทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายปกครองได้ให้ความสำคัญในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งการจัดเก็บภาษียังเป็นเครื่องมืออันสำคัญเพื่อให้การดำเนินการของรัฐบรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจและสังคมอีกด้วย

2.5 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

2.5.1 ลักษณะทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง (2559, ออนไลน์) ได้กล่าวถึง สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ไว้ดังนี้

2.5.1.1 ที่ตั้ง ตำบลดอนยาง เป็นตำบลหนึ่งในจำนวน 7 ตำบลของอำเภอปะทิวอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอปะทิว ระยะห่างจากอำเภอปะทิวประมาณ 25 กิโลเมตร และห่างตัวจังหวัดชุมพรประมาณ 60 กิโลเมตร ได้ประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง โดยมีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ ติดตำบลเขาไชยราช อำเภอปะทิว

ทิศใต้ ติดตำบลชุมโค อำเภอปะทิว

ทิศตะวันออก ติดตำบลปากคลอง อำเภอปะทิว

ทิศตะวันตก ติดตำบลเขาไชยราช อำเภอปะทิวและตำบลสลวย อำเภอท่าแซะ

2.5.1.2 เนื้อที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง มีเนื้อที่ประมาณ 155.29 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 97,250 ไร่

2.5.1.3 ภูมิประเทศตำบลดอนยาง เป็นที่ราบสลับกับเนินเขาไม่สูงชัน ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ประโยชน์ในการเพาะปลูกพืชเศรษฐกิจของภาคใต้ เช่น ยางพารา ปาล์มน้ำมัน

2.5.1.4 จำนวนหมู่บ้านตำบลดอนยาง มีจำนวนหมู่บ้าน 16 หมู่บ้าน และมีจำนวนครัวเรือน อบต. 2,332 ครัวเรือน เทศบาล 2,075 ครัวเรือน

2.5.1.5 ประชากรตำบลดอนยาง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 9,817 คน จำแนกเป็นชาย อบต. 2,986 คน เทศบาล 1,940 คน หญิง อบต. 2,858 คน เทศบาล 2,033 คน

2.5.2 สภาพทางเศรษฐกิจ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง (2559) ได้กล่าวถึง สภาพทางเศรษฐกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ไว้ดังนี้

2.5.2.1 การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพมากกว่า 1 อาชีพ และอาชีพหลักคือ การทำสวน รองลงมาคือ ทำไร่ เป็นต้น รายละเอียดการประกอบอาชีพของประชากรตำบลดอนยาง จำแนกตามครัวเรือนทั้งตำบลมีดังต่อไปนี้ 1) ครัวเรือนที่ประกอบอาชีพเพียงอย่างเดียว มีประมาณร้อยละ

ละ 22.82 ของจำนวนครัวเรือนทั้งตำบล โดยแบ่งออกเป็น 1.1) อาชีพรับจ้าง มีประมาณร้อยละ 14.83 ได้แก่ 1.1.1) งานเกษตรกรรม เช่น ทำไร่ ทำสวน เลี้ยงสัตว์ เป็นต้น ประมาณร้อยละ 3.89 1.1.2) ทำการประมงรับจ้าง ประมาณร้อยละ 0.34 1.1.3) รับจ้างกรีดยาง ประมาณร้อยละ 10.06 1.1.4) งานอื่น ๆ (รับจ้างทั่วไป) ประมาณร้อยละ 0.54 1.2) อาชีพเกษตรกรรม มีประมาณร้อยละ 5.37 ได้แก่ การทำสวน 1.3) อาชีพค้าขาย มีประมาณร้อยละ 2.62 2) ครัวเรือนที่ประกอบอาชีพมากกว่า 1 อาชีพขึ้นไป มีประมาณร้อยละ 77.18 ของจำนวนครัวเรือนทั้งตำบล โดยแบ่งออกเป็น 2.1) รับจ้างและเกษตรกรรม มีประมาณร้อยละ 50.16 2.2) รับจ้าง และค้าขาย มีประมาณร้อยละ 8.24 2.3) เกษตรกรรมและค้าขาย มีประมาณร้อยละ 18.78

2.5.2.2 แรงงาน

แรงงานในตำบลตอนกลางส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80.00 เป็นแรงงานในภาคเกษตรกรรม ซึ่งเป็นแรงงานในครัวเรือน รองลงมาได้แก่ แรงงานจ้าง ซึ่งจ้างจากเพื่อนบ้านและคนในพื้นที่ ตลอดจนแรงงานจากตำบลใกล้เคียง ซึ่งไม่มีที่ทำกินเป็นของตนเอง และว่างเว้นจากฤดูกาลเก็บเกี่ยวในพื้นที่ของตนเอง แรงงานอีกร้อยละ 10.00 เป็นแรงงานในภาคอุตสาหกรรมบริการค้าขายรับจ้างทั่วไปและรับราชการ ส่วนแรงงานที่เหลืออีกร้อยละ 10.00 เป็นแรงงานที่มีการว่างงานแบบช้อนเร้น ได้แก่ ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาต่าง ๆ พระภิกษุ สามเณร และสตรีวัยเจริญพันธ์ที่มีภาระในการเลี้ยงดูทารก การเคลื่อนย้ายแรงงานในตำบลตอนกลาง จะมีไม่มากนัก ส่วนใหญ่จะเป็นการไปทำงานภายในอำเภอ รองลงมาที่ภายในตำบลเดียวกัน ส่วนภายในจังหวัดและต่างจังหวัดจะมีน้อยมากช่วงเวลาของการไปทำงานจะไปในช่วงที่มีเวลาว่างจากงานในไร่ของตนเอง แบบเข้าไปเย็นกลับ ส่วนที่ไปแบบน้อยกว่า 3 เดือน หรือมากกว่า 3 เดือน นั้นมีน้อยมาก

2.5.3 สภาพทางสังคม

องค์การบริหารส่วนตำบลตอนกลาง (2559) ได้กล่าวถึง สภาพทางสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนกลาง ไว้ดังนี้

2.5.3.1 การศึกษาของตำบลตอนกลางมีการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของประชากรทั้งการศึกษาในระบบโรงเรียนและนอกระบบโรงเรียน 1) การศึกษาในระบบโรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนสังกัดสำนักงานประถมศึกษา มีจำนวน 3 โรงเรียน คือ 1.1) โรงเรียนห้วยรากไม้ หมู่ที่ 14 บ้านดอนทรายงาม 1.2) โรงเรียนวัดตอนกลาง หมู่ที่ 3 บ้านตอนกลาง 1.3) โรงเรียนทุ่งเรี้ย หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งเรี้ย 2) ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน จำนวน 1 ศูนย์ คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดตอนกลาง หมู่ที่ 3 ตำบลตอนกลาง

3) การศึกษานอกระบบโรงเรียน ประกอบด้วย การศึกษาผู้ใหญ่ ซึ่งได้แก่ ศูนย์การเรียนชุมชนตำบลดอนยาง ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านมาบอำมฤต ตำบลดอนยาง มีที่อ่านหนังสือพิมพ์หมู่บ้านจำนวน 3 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2, 3 และหมู่ที่ 5 มีศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อการเกษตรจำนวน 1 ศูนย์

2.5.3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- 1) วัด/สำนักสงฆ์ 5 แห่ง
- 2) ศาลเจ้า 1 แห่ง

2.5.3.3 การบริการสาธารณสุข การให้บริการสาธารณสุขของรัฐในตำบล ประกอบด้วย โรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลมาบอำมฤต นอกจากนี้ยังมีสถานบริการสาธารณสุขชุมชนมูลฐาน จำนวน 12 แห่ง ซึ่งกระจายอยู่ตามหมู่บ้านต่าง ๆ

2.5.3.4 การรักษาความสงบเรียบร้อยในตำบล มีสถานีตำรวจภูธรตำบล จำนวน 1 แห่ง คือ สถานีตำรวจภูธรตำบลมาบอำมฤต

2.5.4 ศักยภาพในตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง (2559) ได้กล่าวถึง ศักยภาพในตำบลดอนยาง ไว้ดังนี้

2.5.4.1 โครงสร้างและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร 1) ฝ่ายนิติบัญญัติสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 34 คน โดยมีผู้ดำรงตำแหน่งดังนี้ 1.1) ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน 1.2) รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน 1.3) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 31 คน 1.4) เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน (ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการคัดเลือก) 2) ฝ่ายบริหาร ผู้บริหารและผู้ช่วยผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง มีผู้ดำรงตำแหน่งดังนี้ 2.1) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน 2.2) รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน 2.3) เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน 3) จำนวนบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 13 คน 3.1) ตำแหน่งในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 6 คน ได้แก่ 3.1.1) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน 3.1.2) เจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 1 คน 3.1.3) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 1 คน 3.1.4) นิติกร จำนวน 1 คน 3.1.5) นักพัฒนาชุมชน จำนวน 1 คน 3.1.6) ครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 1 คน 3.2) ตำแหน่งในส่วนกองคลัง 4 คน ได้แก่ 3.2.1) นักบริหารงานการคลัง จำนวน 1 คน 3.2.2) เจ้า

พนักงานการเงินและบัญชี จำนวน 1 คน 3.2.3) เจ้าพนักงานพัสดุ จำนวน 1 คน 3.2.4) เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ จำนวน 1 คน 3.3) ตำแหน่งในส่วนกองช่าง 3 คน ได้แก่ 3.3.1) นักบริหารงานช่าง จำนวน 1 คน 3.3.2) นายช่างโยธา จำนวน 2 คน

2.5.5 การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางได้กำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีไว้ดังนี้

ตารางที่ 2.1

แผนงานบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

โครงการ	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย (ผลผลิตของโครงการ)	งบประมาณและที่มา				ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ
			2561 (บาท)	2562 (บาท)	2563 (บาท)	2564 (บาท)	
1. จัดทำแผนที่ภาษี	เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเก็บภาษี การรวบรวมข้อมูลด้านการคลัง	จัดทำแผนที่ภาษีตำบลดอนยาง	500,000	500,000	500,000	500,000	อบต.สามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. โครงการประชาสัมพันธ์	เพื่อสนับสนุนการประชาสัมพันธ์	จัดประชาสัมพันธ์/ทำวารสารแนะนำ	40,000	40,000	40,000	40,000	การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพและมีรายได้เพิ่มมากขึ้น
การจัดเก็บภาษีเร่งรัดการจัดเก็บภาษี และออกจัดเก็บภาษีนอกสถานที่	การดำเนินงานในการจัดเก็บรายได้ของอบต.ดอนยาง	เพื่อให้ประชาชนชำระภาษีตามเวลา					

หมายเหตุ. ปรับปรุงจาก แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ.2561-2564) องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร. (น. 110), โดย องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง, 2560, ชุมพร : องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง.

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกวริน เกตุวิเชียร (2551, น. 63-65) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีอาชีพเกษตรกร และส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001-50,000 บาทต่อปี ผลจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัด สุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ประเด็นที่ทำมากที่สุด ได้แก่ จัดสถานที่ ประเด็นที่ทำมากที่สุด ได้แก่ จัดสถานที่รับชำระภาษีเป็นระเบียบและสะอาด ประเด็นที่ทำน้อยที่สุด ได้แก่ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ และขั้นตอนการชำระภาษีทำให้ทราบข่าวสาร ด้านระเบียบและกฎหมายเกี่ยวกับการภาษีบำรุงท้องที่ ประเด็นที่ทำมากที่สุด ได้แก่ อัตราจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ปัจจุบันเหมาะสม และประเด็นที่ทำน้อยที่สุด ได้แก่ ควรจะเพิ่มบทลงโทษผู้หลีกเลี่ยงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ประเด็นที่ทำมากที่สุด ได้แก่ ได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ชำระภาษีบำรุงท้องที่ตามกำหนดเวลาของ อบต. และประเด็นที่ทำน้อยที่สุด ได้แก่ อบต. นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บภาษี ด้านบุคลากรจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ประเด็นที่ทำมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรบริการผู้ชำระภาษีอย่างรวดเร็ว ยุติธรรม และประเด็นที่ทำน้อยที่สุด ได้แก่ บุคลากรแจ้งให้ทราบถึงยอดเงินในการชำระภาษีล่วงหน้า ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาในระบบภาษีอากร ได้แก่ การเก็บภาษีทางตรงได้น้อย แสดงให้เห็นถึงลักษณะ 3 ประการ คือ ประการแรก ระดับรายได้ต่อหัวของประชากรค่อนข้างต่ำ ประการที่สอง ความสำนึกในการเสียภาษีของประชาชนยังมีน้อย และประการที่สาม ระบบการจัดเก็บภาษีทางตรงโดยเฉพาะภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ยังไม่มีประสิทธิภาพดีพอ แนวทางปฏิบัติของบุคลากรในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต ต้องการวางแผนดำเนินการ และการรายงานผลการจัดเก็บ และควรมีรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้รับผิดชอบควบคุมการจัดเก็บภาษีทราบทุกระยะ จึงจะช่วยลดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระให้ลดน้อยลงและหมดไปในที่สุด และแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานใช้หลักความถูกต้อง กำหนดปฏิทินบริหารประจำปีใช้หลักประหยัด มีประสิทธิภาพ รู้จักยืดหยุ่น ต้องเปิดเผยโดยการประกาศให้ประชาชนทราบระเบียบและกฎหมายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน

โฆลมรักษ์ วินทะไชย (2553, น. 98-101) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้ที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางจัดการตามหลัก 6 M's โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการจัดการ ด้านวัสดุ ด้านวิธีการทำงาน ด้านคน ด้านเงิน และด้านเครื่องมือ ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านฐานข้อมูล ด้านโครงสร้างภาษีอากร ด้านบรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี ด้านลักษณะของกฎหมายภาษี และด้านความสำนึกในหน้าที่และทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษี ตามลำดับ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี โดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์แยกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการเก็บภาษีในด้านลักษณะของกฎหมายภาษี บรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี โครงสร้างภาษีอากร และฐานข้อมูล ด้านจำนวนปีที่เข้าศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านโครงสร้างภาษีอากรและฐานข้อมูล และด้านรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านลักษณะของกฎหมายภาษี ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการกับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี โดยรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์แยกตามปัจจัยทางการจัดการพบว่า ปัจจัยทางการจัดการในด้านคน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านความสำนึกในหน้าที่และทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษี ด้านเงิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านลักษณะของกฎหมายภาษี ด้านวัสดุและด้านเครื่องมือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านโครงสร้างภาษีอากรและฐานข้อมูล ด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านบรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี และด้านโครงสร้างภาษีอากร และด้านวิธีการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านฐานข้อมูลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พรรณี เย็นทรัพย์ (2553, น. 90) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหลวง อำเภอกะชัง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหลวง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษีบำรุงท้องที่ ด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และด้านวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ 2) การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีหมู่บ้านต่างกันเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหลวง พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหลวงคือ ควรยึดหยุ่นกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ควรมีวิธีการจัดเก็บภาษีที่ดึงดูดใจ ควรจัดสถานที่พักสำหรับผู้มาติดต่อให้เพียงพอ ควรประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการชำระภาษีบำรุงท้องที่อย่างทั่วถึงทุกหมู่บ้าน ควรมีห้องน้ำสะอาดไว้คอยบริการ ควรให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ควรมีน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อชำระภาษี ควรให้บริการอย่างเท่าเทียมกันกับประชาชนทุกคน ควรมีการประเมินภาษีอย่างเป็นธรรม ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับภาษีกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

มานิตย์ นิมนวล (2553, น. 48-49) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเนาะแมเราะ อำเภอบะนัง จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเนาะแมเราะ อำเภอบะนัง จังหวัดยะลา มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ โดยผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.70 มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 50.30 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 72.50 มีระดับการศึกษาอยู่ในช่วงมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 41.70 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 59.00 มีอาชีพเกษตรกรและประมง ร้อยละ 28.75 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

จารุวรรณ แสงไกร (2554, น. 59-60) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบการให้บริการตามลำดับ 2) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร สรุปได้ดังนี้ ควรมีเอกสารหรือตัวอย่างเอกสารที่อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีป้ายปิดประกาศแสดงอัตราค่าภาษี และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ชัดเจน และโปร่งใส ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือออกให้บริการนอกสถานที่ เช่น การออกให้บริการจัดเก็บภาษีตามหมู่บ้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน

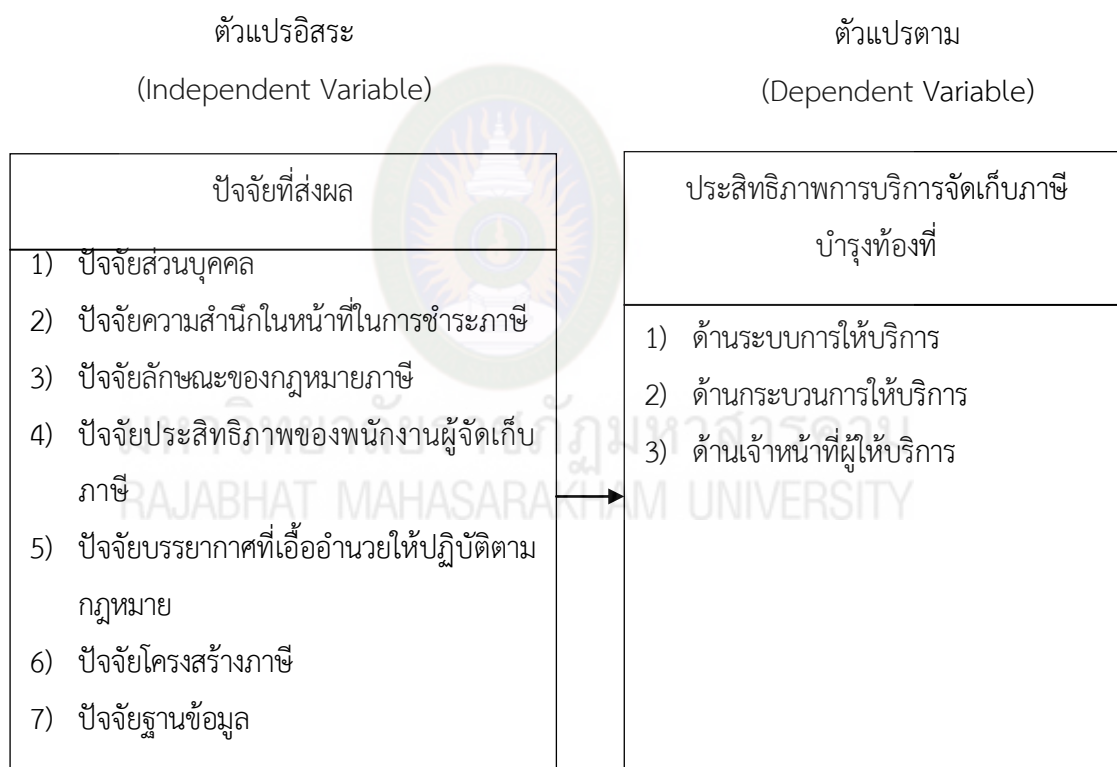
ธนากร เกษพรม (2554, น. 85-89) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารการคลังท้องถิ่นที่มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้ที่มีหน้าที่ในการชำระภาษีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารการคลังท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านงบประมาณรายรับ และด้านงบประมาณรายจ่าย ตามลำดับ ประชาชนผู้ที่มีหน้าที่ในการชำระภาษี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความร่วมมือของผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษี ด้านการให้บริการ ด้านพนักงานส่วนท้องถิ่น ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายผู้ของเสียภาษีตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารการคลังท้องถิ่นกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและมีทิศทางเดียวกัน และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารการคลังท้องถิ่นกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ของ Pearson Correlation เท่ากับ 0.657 ค่า p.value หรือ Significance (2 - tailed) ของการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ ($p = .05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยการบริหารการคลังท้องถิ่นกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูงและมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมพจน์ จันที (2555, น. 74-76) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ 2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. ปวส./อนุปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนประชาชนที่ได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรวมอาชีพรับราชการ อาชีพค้าขาย อาชีพรับจ้าง และอาชีพอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่ไม่มีรายได้ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีรายได้ 10,000-15,000 บาท มีรายได้ 15,000-20,000 บาท และมีรายได้ 20,000-30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ 3) ประชาชนผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง มีข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมจากแบบสอบถามในหัวข้อต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ควรปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรปรับปรุงตนเอง เช่น การแต่งกาย ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ความรวดเร็ว เอาใจใส่ เป็นต้น และควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ความสะอาด สุขา เป็นต้น

จิรวรรณ แดงอรุณ (2557, น. 63-64) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรภานามแดง อำเภอมัญพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรภานามแดง อำเภอมัญพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประเด็นที่มีคุณภาพการบริการอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือกับผู้มารับบริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ประเด็นที่มีคุณภาพการบริการอันดับแรกคือ ความถูกต้องและแม่นยำในการให้บริการ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ สถานที่ให้บริการ ประเด็นที่มีคุณภาพการบริการอันดับแรกคือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ การจัดเก็บภาษี การให้บริการ และประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี นำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยนำแนวคิดทฤษฎีของ เกริกเกียรติ พิพัตรเสรีธรรม (2552, น. 71) และพิชาย สกุล (สันติ รักรทรัพย์ และคณะ, 2548, น. 5-6) สามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำนวน 1,373 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง, 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้สูตรของ Yamane (1973, p. 727) ตามสูตรดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3-1)$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{1,373}{1 + 1,373(0.05)^2}$$

$$= 309.75$$

ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 310 คน จากนั้นทำการคำนวณสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง โดยเทียบบัญญัติไตรยางศ์จากจำนวนผู้เสียภาษีแต่ละหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง แล้วจับสลากหากกลุ่มตัวอย่างอีกจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามสัดส่วนของแต่ละหมู่บ้าน ดังในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

สัดส่วนจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. หมู่ที่ 1 บ้านมาบอำมฤต	109	25
2. หมู่ที่ 2 บ้านห้วยรากไม้	155	35
3. หมู่ที่ 3 บ้านดอนยาง	120	27
4. หมู่ที่ 4 บ้านดอนทราย	109	25
5. หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งเรื้อย	48	11
6. หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งมังกะตาล	138	31
7. หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งด่าง	18	4
8. หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งเศรษฐี	37	8
9. หมู่ที่ 9 บ้านดอนสัก	68	15
10. หมู่ที่ 10 บ้านห้วยแก้ว	152	34
11. หมู่ที่ 11 บ้านกรมหลวง	83	19
12. หมู่ที่ 12 บ้านทุ่งน้ำใส	36	8
13. หมู่ที่ 13 บ้านในบ่าน	30	7
14. หมู่ที่ 14 บ้านดอนทรายงาม	102	23
15. หมู่ที่ 15 บ้านดอนทรายพัฒนา	72	16
16. หมู่ที่ 16 บ้านดอนสำราญพัฒนา	96	22
รวม	1,373	310

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์รวมทั้งกรอบแนวคิดของการวิจัยโดยแบ่งเนื้อหา โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (Check List) ได้แก่ หมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ปัจจัยโครงสร้างภาษี และปัจจัยฐานข้อมูล จำนวน 34 ข้อ โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert ซึ่งมี 5 ระดับ คือ 5 = สูงที่สุด 4 = สูง 3 = ปานกลาง 2 = ต่ำ และ 1 = ต่ำที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 19 ข้อ โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert ซึ่งมี 5 ระดับ คือ 5 = สูงที่สุด 4 = สูง 3 = ปานกลาง 2 = ต่ำ และ 1 = ต่ำที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร เพื่อนำมาปรับปรุงการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ต่อไป

3.3 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

3.3.1 การสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัยและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.1.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.1.3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดการวิจัย

3.3.1.4 นำร่างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

3.3.1.5 ปรับปรุงแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.3.2 การหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

3.3.2.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณา และทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและภาษา โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC : Index of Item Objective Congruence) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2550, น. 249) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ซึ่งข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66-1.00 แสดงว่าข้อคำถามนั้นนำมาใช้ได้ โดยใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \sum R/N \quad (3-2)$$

$\sum R$ = ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1. นางสาวภัทราพร จำเริญ วุฒิการศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหิดล ตำแหน่งอาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัย ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา
2. นางสาวจนา กลิ่นหอม วุฒิการศึกษาศรศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านควนตะวันออก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 2
3. นางสาวหนึ่งฤทัย มะลาไวย์ วุฒิการศึกษาศรศาสตรมหาบัณฑิต (วิจัยการศึกษา) ตำแหน่ง ครูชำนาญการพิเศษโรงเรียนโคกล่ามวิทยาคาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3 ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ การวัดผลและประเมินผลการวิจัย

จากนั้นได้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถามที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องแล้ว นำไปสร้างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ

1. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ กับประชาชนผู้เสียภาษีที่มีลักษณะเช่นเดียวกับประชากรแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำค่าคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach (1970, อ้างถึงใน พงษ์รัตน์ ทวีรัตน์, 2550, น. 125-126) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9773
2. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาของแบบสอบถาม และนำมาปรับปรุงแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเป็นครั้งสุดท้าย
3. จัดทำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเป็นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

3.4.1 ขอนหนังสือแนะนำตัวผู้ศึกษาวิจัยจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

3.4.2 แจกแบบสอบถามให้กับผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร จำนวน 310 ฉบับ โดยผู้วิจัยเป็นผู้ชี้แจงขั้นตอนและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3.4.3 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องจนครบ เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติและวิเคราะห์เนื้อหาต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปดำเนินการดังนี้

3.5.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

3.5.2 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form) ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูล โดยเฉพาะส่วนของแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert (1987, อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2553, น. 120-121) ในการกำหนดให้คะแนนของการตอบแบบสอบถามดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ระดับสูงสุด

4 คะแนน หมายถึง ระดับสูง

3 คะแนน หมายถึง ระดับปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ระดับต่ำ

1 คะแนน หมายถึง ระดับต่ำที่สุด

3.5.3 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การแบ่งช่วงชั้นคะแนนจากจำนวนระดับชั้นเท่ากับ 5 ชั้น โดยใช้สูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงคะแนน}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ฉะนั้นในแต่ละช่องคะแนนของระดับชั้น จะเท่ากับ 0.8 คิดเป็นเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับชั้น ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ประเมินผลดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, น. 123)

ช่วงคะแนน	4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับสูงที่สุด
ช่วงคะแนน	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับสูง
ช่วงคะแนน	2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ช่วงคะแนน	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับต่ำ
ช่วงคะแนน	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับต่ำที่สุด

3.5.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Product Moment Correlation และการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter และจะใช้เกณฑ์การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ โดยตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย (Hinkle, 1998, p. 118) มีค่าระดับของความสัมพันธ์ ดังนี้

ค่า rxy	ระดับความสัมพันธ์
.90 - 1.00	ระดับสูงมาก
.70 - .90	ระดับสูง
.50 - .70	ระดับปานกลาง
.30 - .50	ระดับต่ำ
.00 - .30	ระดับต่ำมาก

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 การวิเคราะห์ปัจจัยการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่และประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.3 การวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้สถิติสัมประสิทธิ์ Pearson Product Moment Correlation และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3.6.4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์จะนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ข้างต้นในประเด็นดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	หมายถึง	จำนวนคน
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
X	หมายถึง	ตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
X_1	หมายถึง	ปัจจัยส่วนบุคคล
X_2	หมายถึง	ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี
X_3	หมายถึง	ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี
X_4	หมายถึง	ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี

X_5	หมายถึง	ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย
X_6	หมายถึง	ปัจจัยโครงสร้างภาษี
X_7	หมายถึง	ปัจจัยฐานข้อมูล
$X_{รวม}$	หมายถึง	โดยรวมปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
Y	หมายถึง	ประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
Y_1	หมายถึง	ด้านระบบการให้บริการ
Y_2	หมายถึง	ด้านกระบวนการให้บริการ
Y_3	หมายถึง	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
$Y_{รวม}$	หมายถึง	โดยรวมประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
R_{xy}	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของสถิติวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ
Adj. R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของสถิติวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณที่ปรับแก้แล้ว
SS	หมายถึง	ผลรวมกำลังสองของค่าคะแนน (Sum of Square)
df	หมายถึง	ค่าของชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
MS	หมายถึง	ความแปรปรวน หรือส่วนเบี่ยงเบนกำลังสองเฉลี่ย
F	หมายถึง	สถิติทดสอบ F ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้

4.2 ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย จึงได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์หมู่บ้านที่อาศัยอยู่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. หมู่ที่ 1 บ้านมาบอำมฤต	25	8.06
2. หมู่ที่ 2 บ้านห้วยรากไม้	35	11.29
3. หมู่ที่ 3 บ้านดอนยาง	27	8.71
4. หมู่ที่ 4 บ้านดอนทราย	25	8.06
5. หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งเรื้อย	11	3.55
6. หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งมังคะตาล	31	10.00
7. หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งตำรง	4	1.29
8. หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งเศรษฐี	8	2.58
9. หมู่ที่ 9 บ้านดอนสัก	15	4.84
10. หมู่ที่ 10 บ้านห้วยแก้ว	34	10.97
11. หมู่ที่ 11 บ้านกรมหลวง	19	6.13
12. หมู่ที่ 12 บ้านทุ่งน้ำใส	8	2.58
13. หมู่ที่ 13 บ้านโนนบ้าน	7	2.26
14. หมู่ที่ 14 บ้านดอนทรายงาม	23	7.42
15. หมู่ที่ 15 บ้านดอนทรายพัฒนา	16	5.16
16. หมู่ที่ 16 บ้านดอนสำราญพัฒนา	22	7.10
รวม	310	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่หมู่ที่ 2 บ้านห้วยรากไม้ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.29 รองลงมาคือ อาศัยอยู่หมู่ที่ 10 บ้านห้วยแก้ว จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.97

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.2

ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ปัจจัยส่วนบุคคล	3.40	0.77	ปานกลาง
2. ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี	3.92	0.63	สูง
3. ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี	3.82	0.63	สูง
4. ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี	3.92	0.57	สูง
5. ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย	3.91	0.52	สูง
6. ปัจจัยโครงสร้างภาษี	4.09	0.75	สูง
7. ปัจจัยฐานข้อมูล	3.95	0.56	สูง
รวม	3.86	0.50	สูง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณารายด้าน มีระดับปัจจัยที่ส่งผลอยู่ในระดับสูง 6 ปัจจัย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำคือ ปัจจัยโครงสร้างภาษี ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาคือ ปัจจัยฐานข้อมูล ($\bar{X} = 3.95$) ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.92$) ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี ($\bar{X} = 3.92$) ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ($\bar{X} = 3.91$) และปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี ($\bar{X} = 3.82$) และระดับปานกลาง 1 ปัจจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ($\bar{X} = 3.40$)

ตารางที่ 4.3

ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัยส่วนบุคคล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เพศของผู้เสียภาษีมีผลต่อการจัดเก็บภาษี	3.05	1.28	ปานกลาง
2. อายุของผู้เสียภาษีมีผลต่อการจัดเก็บภาษี	3.22	1.00	ปานกลาง
3. อาชีพของผู้เสียภาษีมีผลต่อการจัดเก็บภาษี	3.38	0.93	ปานกลาง
4. รายได้ของผู้เสียภาษีมีผลต่อการจัดเก็บภาษี เช่น คนที่มี รายได้สูงจะเสียภาษีเร็วกว่ารายได้น้อย	3.94	1.06	สูง
5. ระดับการศึกษาของผู้เสียภาษีมีผลต่อการเสียภาษี เช่น การศึกษาสูงมักจะเสียภาษีตามกำหนดเวลา	3.46	0.88	สูง
รวม	3.40	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยส่วนบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อพิจารณารายชื่อ มีระดับปัจจัยที่ส่งผลอยู่ในระดับสูง 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำคือ รายได้ของผู้เสียภาษีมีผลต่อการจัดเก็บภาษี เช่น คนที่มีรายได้สูงจะเสียภาษีเร็วกว่ารายได้น้อย ($\bar{X} = 3.94$) และระดับการศึกษาของผู้เสียภาษีมีผลต่อการเสียภาษี เช่น การศึกษาสูงมักจะเสียภาษีตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 3.46$) และระดับปานกลาง 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำคือ อาชีพของผู้เสียภาษีมีผลต่อการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.38$) รองลงมาคือ อายุของผู้เสียภาษีมีผลต่อการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.22$) และเพศของผู้เสียภาษีมีผลต่อการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.05$)

ตารางที่ 4.4

ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี จำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การรู้ตนเสมอว่ามีหน้าที่ในการชำระภาษี	4.03	0.84	สูง
2. ทักตนคิดที่ดีต่อการเสียภาษีบำรุงท้องที่	3.99	0.88	สูง
3. การถือปฏิบัติและแสดงออกชัดเจนในการชำระภาษี	3.84	0.71	สูง
4. ภาษีที่ชำระไปแล้วเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประเทศและ ส่วนรวม	3.74	0.72	สูง
5. การชำระภาษีถือเป็นหน้าที่ของผู้เสียภาษี	4.02	0.87	สูง
รวม	3.92	0.63	สูง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณารายข้อ มีระดับปัจจัยที่ส่งผลอยู่ในระดับสูงทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำคือ การรู้ตนเสมอว่ามีหน้าที่ในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาคือ การชำระภาษีถือเป็นหน้าที่ของผู้เสียภาษี ($\bar{X} = 4.02$) ทักตนคิดที่ดีต่อการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ($\bar{X} = 3.99$) การถือปฏิบัติและแสดงออกชัดเจนในการชำระภาษี ($\bar{X} = 3.84$) และภาษีที่ชำระไปแล้วเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประเทศและส่วนรวม ($\bar{X} = 3.74$)

ตารางที่ 4.5

ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. กฎหมายภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดินและโรงเรือนตาม ราคากลางและตามบัญชีอัตราภาษีมีความเหมาะสม	4.07	0.86	สูง
2. กฎหมายการขอคืนภาษีจากผู้เสียภาษีที่ไม่มีหน้าที่ต้องเสีย หรือเสียเกินกว่าที่ควรมีความจำเป็น	3.72	0.70	สูง
3. กฎหมายการลดหย่อน/การยกเว้น/การลดภาษี/การ ลดหย่อนภาษีมีความเหมาะสม	3.82	0.82	สูง
4. กฎหมายภาษีอากรเข้าใจง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษี ของผู้เสียภาษี	3.84	0.84	สูง
5. บทกำหนดโทษสำหรับผู้หลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยง การเสียภาษีมีความเหมาะสม	3.65	0.80	สูง
รวม	3.82	0.63	สูง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณารายข้อ มีระดับปัจจัยที่ส่งผลอยู่ในระดับสูงทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำคือ กฎหมายภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดินและโรงเรือน ตามราคากลางและตามบัญชีอัตราภาษีมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมาคือ กฎหมายภาษีอากรเข้าใจง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี ($\bar{X} = 3.84$) กฎหมายการลดหย่อน/การยกเว้น/การลดภาษี/การลดหย่อนภาษีมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.82$) กฎหมายการขอคืนภาษีจากผู้เสียภาษีที่ไม่มีหน้าที่ต้องเสียหรือเสียเกินกว่าที่ควรมีความจำเป็น ($\bar{X} = 3.72$) และบทกำหนดโทษสำหรับผู้หลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.65$)

ตารางที่ 4.6

ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการฝึกอบรมพนักงานผู้จัดเก็บภาษีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.96	0.77	สูง
2. มีการปรับปรุงอัตราพนักงานผู้จัดเก็บภาษีให้เพียงพอกับปริมาณงาน	3.80	0.77	สูง
3. พนักงานผู้จัดเก็บภาษีได้รับขวัญและกำลังใจ รวมทั้งทรัพยากรในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารเป็นอย่างดี	3.87	0.70	สูง
4. พนักงานผู้จัดเก็บภาษีปฏิบัติงานด้วยการอุทิศเวลา เสียสละ และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	3.95	0.74	สูง
5. พนักงานผู้จัดเก็บภาษีปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีในการติดต่อเสียภาษี	4.06	0.85	สูง
รวม	3.92	0.57	สูง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณารายข้อ มีระดับปัจจัยที่ส่งผลอยู่ในระดับสูงทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำคือ พนักงานผู้จัดเก็บภาษีปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีในการติดต่อเสียภาษี ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ มีการฝึกอบรมพนักงานผู้จัดเก็บภาษีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.96$) พนักงานผู้จัดเก็บภาษีปฏิบัติงานด้วยการอุทิศเวลา เสียสละ และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ($\bar{X} = 3.95$) พนักงานผู้จัดเก็บภาษีได้รับขวัญและกำลังใจ รวมทั้งทรัพยากรในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.87$) และมีการปรับปรุงอัตราพนักงานผู้จัดเก็บภาษีให้เพียงพอกับปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.80$)

ตารางที่ 4.7

ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย จำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. สถานที่ในการชำระภาษีมีความสะดวกสบาย	4.23	0.84	สูงที่สุด
2. วันหรือช่วงวันในการชำระภาษีมีความเหมาะสม	3.99	0.68	สูง
3. อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีมีความทันสมัย	3.72	0.71	สูง
4. มีเอกสารแสดงตัวอย่างคำร้องหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ	3.77	0.61	สูง
5. สิ่งแวดล้อมอื่นๆ มีความเหมาะสม เช่น เจ้าหน้าที่ เพื่อนบ้าน ผู้นำ เป็นต้น	3.85	0.64	สูง
รวม	3.91	0.52	สูง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณารายข้อ มีระดับปัจจัยที่ส่งผลอยู่ในระดับสูงที่สุด 1 ข้อ คือ สถานที่ในการชำระภาษีมีความสะดวกสบาย ($\bar{X} = 4.23$) มีระดับปัจจัยที่ส่งผลอยู่ในระดับสูง 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำคือ วันหรือช่วงวันในการชำระภาษีมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมาคือ สิ่งแวดล้อมอื่นๆ มีความเหมาะสม เช่น เจ้าหน้าที่ เพื่อนบ้าน ผู้นำ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.85$) มีเอกสารแสดงตัวอย่างคำร้องหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.77$) และอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.72$)

ตารางที่ 4.8

ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยโครงสร้างภาษี จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัยโครงสร้างภาษี	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. อัตราภาษีอากรในการจัดเก็บมีความเหมาะสมกับรายได้	4.06	0.89	สูง
2. โครงสร้างอัตราภาษีอากรไม่ซ้ำซ้อน	4.09	0.87	สูง
3. ขั้นตอนในการดำเนินการเกี่ยวกับภาษีไม่ยุ่งยาก	4.12	0.86	สูง
4. การเชื่อมโยงของโครงสร้างภาษีกับความสอดคล้องในการปฏิบัติและความเป็นจริง เช่น ขนาดป้าย ตัวอักษรกับอัตราการจัดเก็บ เป็นต้น	4.09	0.82	สูง
รวม	4.09	0.75	สูง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยโครงสร้างภาษี โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณารายชื่อ มีระดับปัจจัยที่ส่งผลอยู่ในระดับสูงทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำคือ ขั้นตอนในการดำเนินการเกี่ยวกับภาษีไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมาคือ การเชื่อมโยงของโครงสร้างภาษีกับความสอดคล้องในการปฏิบัติและความเป็นจริง เช่น ขนาดป้าย ตัวอักษรกับอัตราการจัดเก็บ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.09$) โครงสร้างอัตราภาษีอากรไม่ซ้ำซ้อน ($\bar{X} = 4.09$) และอัตราภาษีอากรในการจัดเก็บมีความเหมาะสมกับรายได้ ($\bar{X} = 4.06$)

ตารางที่ 4.9

ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยฐานข้อมูล จำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยฐานข้อมูล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทะเบียนทรัพย์สินของผู้ชำระภาษีที่ชัดเจน	4.24	0.80	สูงที่สุด
2. การปรับปรุงข้อมูลภาษีและในทะเบียนภาษีให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	3.90	0.65	สูง
3. การจัดทำคู่มือการปรับปรุงทะเบียนผู้เสียภาษีอยู่ตลอดเวลา	3.80	0.66	สูง
4. การสำรวจผู้ไม่มาชำระภาษีและมีหนังสือเตือนให้ผู้ที่ยังไม่มาชำระภาษีทุกราย	4.02	0.86	สูง
5. การประชาสัมพันธ์และเข้าถึงข้อมูลของผู้เสียภาษี	3.83	0.72	สูง
รวม	3.95	0.56	สูง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ปัจจัยฐานข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณารายข้อ มีระดับปัจจัยที่ส่งผลอยู่ในระดับสูงที่สุด 1 ข้อ คือ การตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทะเบียนทรัพย์สินของผู้ชำระภาษีที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.24$) และมีระดับปัจจัยที่ส่งผลอยู่ในระดับสูง 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำคือ การสำรวจผู้ไม่มาชำระภาษีและมีหนังสือเตือนให้ผู้ที่ยังไม่มาชำระภาษีทุกราย ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมาคือ การปรับปรุงข้อมูลภาษีและในทะเบียนภาษีให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.90$) การประชาสัมพันธ์และเข้าถึงข้อมูลของผู้เสียภาษี ($\bar{X} = 3.83$) และการจัดทำคู่มือการปรับปรุงทะเบียนผู้เสียภาษีอยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.80$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.10

ระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านระบบการให้บริการ	3.89	0.56	สูง
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.16	0.68	สูง
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	0.70	สูงที่สุด
รวม	4.09	0.60	สูง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณารายด้าน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูงที่สุด 1 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$) และระดับสูง 2 ด้านคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) และด้านระบบการให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$)

ตารางที่ 4.11

ระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านระบบการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านระบบการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีป้ายบ่งชี้สถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	4.25	0.85	สูงที่สุด
2. มีป้ายหรือเอกสารอธิบายขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจนและมีคุณภาพ	3.83	0.67	สูง
3. มีเอกสารประชาสัมพันธ์อย่างดี	3.89	0.62	สูง
4. มีป้ายปิดประกาศแสดงอัตราค่าภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ชัดเจน	3.79	0.71	สูง
5. มีระยะเวลาและวิธีการบริการมีความชัดเจนและทำตามที่กำหนดได้	3.90	0.75	สูง
6. เอกสาร ป้ายหรืออื่น ๆ เกี่ยวกับภาษีมีความคุ้มค่าในการใช้เพื่อบริการ	3.74	0.68	สูง
รวม	3.89	0.56	สูง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านระบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณารายข้อ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูงที่สุด 1 ข้อ คือ มีป้ายบ่งชี้สถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.25$) และระดับสูง 5 ข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำคือ มีระยะเวลาและวิธีการบริการมีความชัดเจนและทำตามที่กำหนดได้ ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาคือ มีเอกสารประชาสัมพันธ์อย่างดี ($\bar{X} = 3.89$) มีป้ายหรือเอกสารอธิบายขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจนและมีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.83$) มีป้ายปิดประกาศแสดงอัตราค่าภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.79$) และเอกสาร ป้ายหรืออื่นๆ เกี่ยวกับภาษีมีความคุ้มค่าในการใช้เพื่อบริการ ($\bar{X} = 3.74$)

ตารางที่ 4.12

ระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การติดต่อขอรับบริการสะดวกมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวก	4.18	0.80	สูง
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	4.17	0.83	สูง
3. การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ โดยไม่มีการพัก	4.27	0.87	สูงที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่เยิ่นเย้อและซ้ำซ้อน คุ้มค่าเวลาและทรัพยากรที่ใช้ในการบริการ	4.19	0.82	สูง
5. จัดให้มีการออกบริการรับชำระภาษีนอกสำนักงาน	4.26	0.83	สูงที่สุด
6. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษี	3.92	0.82	สูง
รวม	4.16	0.68	สูง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณารายข้อ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูงที่สุด 2 ข้อ คือ การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ โดยไม่มีการพัก ($\bar{X} = 4.27$) และจัดให้มีการออกบริการรับชำระภาษีนอกสำนักงาน ($\bar{X} = 4.26$) และระดับสูง 4 ข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่เย็นเยื่อและซ้ำซ้อน คำนวณค่าเวลาและทรัพยากรที่ใช้ในการบริการ ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือ การติดต่อขอรับบริการสะดวกมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.18$) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.17$) และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.92$)

ตารางที่ 4.13

ระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองและมีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.27	0.84	สูงที่สุด
2. มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คอยให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามอย่างเพียงพอ	4.22	0.79	สูงที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและให้บริการ	4.24	0.84	สูงที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความประพฤติดี ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส	4.30	0.81	สูงที่สุด
5. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้ความรู้แก่ผู้มาชำระภาษีได้เป็นอย่างดี	4.16	0.76	สูง
6. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ	4.27	0.80	สูงที่สุด
7. มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการระหว่างพักกลางวัน	4.14	0.92	สูง
รวม	4.22	0.70	สูงที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับประสิทธิผลการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณารายข้อ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูงที่สุด 5 ข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความประพฤติดี ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.27$) เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองและมีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{X} = 4.27$) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$) และมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คอยให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.22$) และระดับสูง 2 ข้อคือ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้ความรู้แก่ผู้มาชำระภาษีได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.16$) และมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการระหว่างพักกลางวัน ($\bar{X} = 4.14$)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วยวิธี Pearson's Product Moment Correlation (r) โดยมีเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ดังตารางที่ 4.14 (Hinkle, 1998, p. 118)

ตารางที่ 4.14

ค่าระดับของความสัมพันธ์

ค่า R_{xy}	ระดับของความสัมพันธ์
.91 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
.71 - .90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
.51 - .70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
.31 - .50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
.00 - .30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันควรมีค่าสูงสุดไม่เกิน 0.85 เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการเกิด Multi-Collinearity ซึ่งหมายถึง ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองสูงมากเกินไป จนไม่เหมาะสมที่จะนำตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไปเข้าสมการทั้งสองตัว

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร จำนวน 7 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี 3) ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี 4) ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี 5) ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย 6) ปัจจัยโครงสร้างภาษี และ 7) ปัจจัยฐานข้อมูล

ตารางที่ 4.15

ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพัทธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร

ตัวแปร	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y _{รวม}
ปัจจัยส่วนบุคคล	0.428*	0.334*	0.281*	0.371*
ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี	0.543*	0.658*	0.657*	0.678*
ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี	0.623*	0.636*	0.623*	0.681*
ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี	0.604*	0.589*	0.601*	0.649*
ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย	0.648*	0.737*	0.699*	0.757*
กฎหมาย				
ปัจจัยโครงสร้างภาษี	0.643*	0.732*	0.749*	0.773*
ปัจจัยฐานข้อมูล	0.671*	0.658*	0.650*	0.715*
โดยรวมประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	0.749*	0.779*	0.764*	0.830*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการ จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ทุกด้านมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยรวมมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง เท่ากับ 0.830 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (X_1) กับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเท่ากับ 0.371 เมื่อดูความสัมพันธ์กับด้านระบบการให้บริการ (Y_1) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ มีค่าเท่ากับ 0.428 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ (Y_2) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ มีค่าเท่ากับ 0.334 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Y_3) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก มีค่าเท่ากับ 0.281

2. ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี (X_2) กับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.678 เมื่อดูความสัมพันธ์กับด้านกระบวนการให้บริการ (Y_2) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.658 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Y_3) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.657 และด้านระบบการให้บริการ (Y_1) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.543

3. ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี (X_3) กับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.681 เมื่อดูความสัมพันธ์กับด้านกระบวนการให้บริการ (Y_2) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.636 รองลงมาคือ ด้านระบบการให้บริการ (Y_1) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.623 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Y_3) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.623

4. ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี (X_4) กับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.649 เมื่อดูความสัมพันธ์กับด้านระบบการให้บริการ (Y_1) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.604 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Y_3) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.601 และด้านกระบวนการให้บริการ (Y_2) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.589

5. ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย (X_5) กับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเท่ากับ 0.757 เมื่อดูความสัมพันธ์กับด้านกระบวนการให้บริการ (Y_2) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.737 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Y_3) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.699 และด้านระบบการให้บริการ (Y_1) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.648

6. ปัจจัยโครงสร้างภาษี (X_6) กับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเท่ากับ 0.773 เมื่อดูความสัมพันธ์กับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Y_3) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง มีค่าเท่ากับ 0.749 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ (Y_2) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง มีค่าเท่ากับ 0.732 และด้านระบบการให้บริการ (Y_1) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.643

7. ปัจจัยฐานข้อมูล (X_7) กับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเท่ากับ 0.715 เมื่อดูความสัมพันธ์กับด้านระบบการให้บริการ (Y_1) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.671 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ (Y_2) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.658 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Y_3) โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.650

ตารางที่ 4.16

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวม

ตัวแปร	Regression Coefficient			
	B	SE	Beta	t
1. ปัจจัยส่วนบุคคล	0.058	0.027	0.075	2.161*
2. ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี	0.177	0.043	0.187	4.090*
3. ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี	-0.054	0.049	-0.055	-0.281
4. ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี	0.003	0.048	0.002	0.052
5. ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย	0.384	0.049	0.334	7.808*
6. ปัจจัยโครงสร้างภาษี	0.241	0.040	0.306	6.008*
7. ปัจจัยฐานข้อมูล	0.167	0.052	0.158	3.204*
ค่าคงที่ (Constant)	-	-	0.099	-
Multiple R	-	-	0.865	-
R ²	-	-	0.748	-
Adjusted R ²	-	-	0.742	-
F	-	-	128.036*	-

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมสามารถอธิบายได้ร้อยละ
74.80 มีค่า $R^2 = 0.748$ และมีค่า $F = 128.036$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้านพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่สูงสุดคือ ปัจจัยบรรยากาศ
ที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย มีค่าเท่ากับ 0.334 รองลงมาคือ ปัจจัยโครงสร้างภาษี มีค่าเท่ากับ
0.306 ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี มีค่าเท่ากับ 0.187 ปัจจัยฐานข้อมูล มีค่าเท่ากับ
0.158 ปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเท่ากับ 0.075 ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี มีค่าเท่ากับ
0.002 และปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี มีค่าเท่ากับ -0.055 ตามลำดับ สามารถสร้างสมการการ
ถดถอยในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y}_{\text{tot}} = 0.099 + 0.058(X_1) + 0.177(X_2) + 0.384(X_5) + 0.241(X_6) + 0.167(X_7)$$

สมการการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z}_{\text{tot}} = 0.075(X_1) + 0.187(X_2) + 0.334(X_5) + 0.306(X_6) + 0.158(X_7)$$

ตารางที่ 4.17

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านระบบการให้บริการ

ตัวแปร	Regression Coefficient			
	B	SE	Beta	t
1. ปัจจัยส่วนบุคคล	0.105	0.032	0.146	3.285*
2. ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี	0.024	0.052	0.027	0.462*
3. ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี	0.060	0.059	0.068	1.059
4. ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี	0.065	0.058	0.066	1.120
5. ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย	0.257	0.059	0.240	4.349*
6. ปัจจัยโครงสร้างภาษี	0.143	0.048	0.193	2.949*
7. ปัจจัยฐานข้อมูล	0.208	0.063	0.211	3.328*
ค่าคงที่ (Constant)	-	-	0.544	-
Multiple R	-	-	0.762	-
R ²	-	-	0.581	-
Adjusted R ²	-	-	0.571	-
F	-	-	59.870*	-

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านระบบการให้บริการสามารถอธิบายได้ร้อยละ 58.10 มีค่า R² = 0.581 และมีค่า F = 59.870 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่สูงสุดคือ

ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย มีค่าเท่ากับ 0.240 รองลงมาคือ ปัจจัยฐานข้อมูล มีค่าเท่ากับ 0.211 ปัจจัยโครงสร้างภาษี มีค่าเท่ากับ 0.193 ปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเท่ากับ 0.146 ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี มีค่าเท่ากับ 0.068 ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี มีค่าเท่ากับ 0.066 และปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี มีค่าเท่ากับ 0.027 ตามลำดับ สามารถสร้างสมการการถดถอยในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y}_1 = 0.544 + 0.105(X_1) + 0.024(X_2) + 0.257(X_5) + 0.143(X_6) + 0.208(X_7)$$

สมการการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z}_1 = 0.146(X_1) + 0.027(X_2) + 0.240(X_5) + 0.193(X_6) + 0.211(X_7)$$

ตารางที่ 4.18

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านกระบวนการให้บริการ

ตัวแปร	Regression Coefficient			
	B	SE	Beta	t
1. ปัจจัยส่วนบุคคล	0.056	0.034	0.063	1.630
2. ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี	0.257	0.056	0.236	4.621*
3. ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี	-0.038	0.063	-0.035	-0.600
4. ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี	-0.072	0.062	-0.060	-1.160
5. ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย	0.502	0.063	0.381	7.965*
6. ปัจจัยโครงสร้างภาษี	0.254	0.052	0.279	4.915*
7. ปัจจัยฐานข้อมูล	0.150	0.067	0.124	2.249*
ค่าคงที่ (Constant)	-	-	-0.206	-
Multiple R	-	-	0.828	-
R ²	-	-	0.685	-
Adjusted R ²	-	-	0.678	-
F	-	-	93.957*	-

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านกระบวนการให้บริการ สามารถ อธิบายได้ร้อยละ 68.50 มีค่า $R^2 = 0.685$ และมีค่า $F = 93.957$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่สูงสุดคือ ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย มีค่าเท่ากับ 0.381 รองลงมาคือ ปัจจัยโครงสร้าง ภาษี มีค่าเท่ากับ 0.279 ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี มีค่าเท่ากับ 0.236 ปัจจัยฐานข้อมูล มีค่าเท่ากับ 0.124 ปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเท่ากับ 0.063 ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี มีค่าเท่ากับ - 0.035 และปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี มีค่าเท่ากับ -0.060 ตามลำดับ สามารถสร้าง สมการการถดถอยในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y}_2 = -0.206 + 0.257(X_2) + 0.502(X_5) + 0.254(X_6) + 0.150(X_7)$$

สมการการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z}_2 = 0.236(X_2) + 0.381(X_5) + 0.279(X_6) + 0.124(X_7)$$

ตารางที่ 4.19

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวแปร	Regression Coefficient			
	B	SE	Beta	t
1. ปัจจัยส่วนบุคคล	0.052	0.036	0.053	0.323
2. ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี	0.250	0.059	0.225	4.271*
3. ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี	-0.064	0.066	-0.057	-0.958
4. ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี	0.054	0.065	0.052	0.220
5. ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย	0.391	0.066	0.290	5.885*
6. ปัจจัยโครงสร้างภาษี	0.328	0.054	0.354	6.033*
7. ปัจจัยฐานข้อมูล	0.142	0.070	0.114	2.051*
ค่าคงที่ (Constant)			-0.040	
Multiple R			0.815	
R ²			0.665	
Adjusted R ²			0.657	
F			85.595*	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถอธิบาย
ได้ร้อยละ 66.50 มีค่า $R^2 = 0.665$ และมีค่า $F = 85.595$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่สูงสุดคือ
ปัจจัยโครงสร้างภาษี มีค่าเท่ากับ 0.354 รองลงมาคือ ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตาม
กฎหมาย มีค่าเท่ากับ 0.290 ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี มีค่าเท่ากับ 0.225 ปัจจัย
ฐานข้อมูล มีค่าเท่ากับ 0.114 ปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเท่ากับ 0.053 ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้
จัดเก็บภาษี มีค่าเท่ากับ 0.052 และปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี มีค่าเท่ากับ -0.057 ตามลำดับ
สามารถสร้างสมการการถดถอยในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y}_3 = -0.040 + 0.250(X_2) + 0.391(X_5) + 0.328(X_6) + 0.142(X_7)$$

สมการการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z}_3 = 0.225(X_2) + 0.290(X_5) + 0.354(X_6) + 0.114(X_7)$$

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.20

แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง
อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ประเด็นความคิดเห็น	แนวทางพัฒนา	จำนวน (คน)
ด้านระบบการให้บริการ	ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนในการเสียภาษีแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	21
	ควรมีบอร์ดปิดประกาศอัตราภาษีและค่าธรรมเนียมแสดงให้ผู้เสียภาษีเห็นได้อย่างชัดเจน	18
	ควรมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือเอกสารต่าง ๆ ที่อธิบายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	11
	ควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยไว้ให้บริการผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่อย่างเพียงพอ	9
	ควรจัดทำเอกสารแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดและขั้นตอนการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	5
ด้านกระบวนการให้บริการ	ควรมีป้ายบอกระยะเวลาและขั้นตอนในการเสียภาษีอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	17
	ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการการจัดเก็บภาษี	11
	ควรมีการออกหน่วยให้บริการในการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน	9

(ต่อ)

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	แนวทางพัฒนา	จำนวน (คน)
	การให้บริการควรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5
	การให้บริการการจัดเก็บภาษีควรปฏิบัติด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวก	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้เสียภาษีในช่วงพักกลางวันหรือในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์	15
	เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี	8
	เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ พร้อมให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของผู้เสียภาษี	4
	เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม และเสมอภาค	3
	ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ	2

จากตารางที่ 4.20 พบว่า แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนวทาง การพัฒนาจำแนกเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับได้ดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ แนวทางพัฒนาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนในการเสียภาษีแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน รองลงมาคือ ควรมีบอร์ดปิดประกาศอัตราภาษีและค่าธรรมเนียมแสดงให้ผู้เสียภาษีเห็นได้อย่างชัดเจน ควรมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือเอกสารต่างๆ ที่อธิบายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยไว้ให้บริการผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่อย่างเพียงพอ และควรจัดทำเอกสารแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดและขั้นตอนการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

2. ด้านกระบวนการให้บริการ แนวทางพัฒนาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ควรมีป้ายบอกระยะเวลาและขั้นตอนในการเสียภาษีอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย รองลงมาคือ ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการการจัดเก็บภาษี ควรมีการออกหน่วยให้บริการในการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การให้บริการควรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และการให้บริการ

การจัดเก็บภาษีควรปฏิบัติด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวก

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แนวทางพัฒนาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้เสียภาษีในช่วงพักกลางวันหรือในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ พร้อมให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของผู้เสียภาษี เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม และเสมอภาค และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยนำมาสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

5.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

5.1.3 เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

5.2 สมมติฐานการวิจัย

5.2.1 ระดับประสิทธิผลการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดบึงสามพัน อยู่ในระดับสูง

5.2.2 ปัจจัยการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี ลักษณะของกฎหมายภาษี ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย โครงสร้างภาษี และฐานข้อมูล มีผลต่อประสิทธิผลการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดบึงสามพัน อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดบึงสามพัน จำนวน 1,373 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง, 2560)

5.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดบึงสามพัน จำนวน 310 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, p.727) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับสลาก

5.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์รวมทั้งกรอบแนวคิดของการวิจัยโดยแบ่งเนื้อหา โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (Check List) ได้แก่ หมู่บ้านที่อาศัยอยู่

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ปัจจัยโครงสร้างภาษี และปัจจัยฐานข้อมูล จำนวน 34 ข้อ โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert ซึ่งมี 5 ระดับ คือ 5 = สูงที่สุด 4 = สูง 3 = ปานกลาง 2 = ต่ำ และ 1 = ต่ำที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 19 ข้อ โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert ซึ่งมี 5 ระดับ คือ 5 = สูงที่สุด 4 = สูง 3 = ปานกลาง 2 = ต่ำ และ 1 = ต่ำที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร เพื่อนำมาปรับปรุงการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ต่อไป

5.5 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร สรุปผลได้ดังนี้

5.5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่อาศัยอยู่หมู่ที่ 2 บ้านห้วยรากไม้ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.29 รองลงมาคือ อาศัยอยู่หมู่ที่ 10 บ้านห้วยแก้ว จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.97

5.5.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน มีระดับปัจจัยที่ส่งผลอยู่ในระดับสูง 6 ปัจจัย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำคือ ปัจจัยโครงสร้างภาษี รองลงมาคือ ปัจจัยฐานข้อมูล ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่

ในการชำระภาษี ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย และปัจจัยลักษณะของกฎหมาย ภาษี และระดับปานกลาง 1 ปัจจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล

5.5.3 ประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง ที่สุด 1 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับสูง 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ

5.5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยรวมมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ปัจจัยโครงสร้างภาษี ปัจจัยฐานข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยส่วนบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ

5.5.5 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมสามารถอธิบายได้ร้อยละ 74.80 มีค่า $R^2 = 0.748$ และมีค่า $F = 128.036$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ สูงที่สุดคือ ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย มีค่าเท่ากับ 0.334 รองลงมาคือ ปัจจัยโครงสร้างภาษี มีค่าเท่ากับ 0.306 ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี 0.187 ปัจจัยฐานข้อมูล มีค่าเท่ากับ 0.158 ปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเท่ากับ 0.075 ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี มีค่าเท่ากับ 0.002 และปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี มีค่าเท่ากับ -0.055 ตามลำดับ

5.5.6 แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ แนวทางพัฒนาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนในการเสียภาษีแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน ในสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน รองลงมาคือ ควรมีบอร์ดปิดประกาศ อัตราภาษีและค่าธรรมเนียมแสดงให้ผู้เสียภาษีเห็นได้อย่างชัดเจน ควรมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือเอกสารต่าง ๆ ที่อธิบายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยไว้ให้บริการผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่อย่างเพียงพอ และควรจัดทำเอกสารแนะนำเกี่ยวกับ

รายละเอียดและขั้นตอนการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านกระบวนการให้บริการ แนวทางพัฒนาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ควรมีป้ายบอกระยะเวลาและขั้นตอนในการเสียภาษีอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย รองลงมาคือ ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการการจัดเก็บภาษี ควรมีการออกหน่วยให้บริการในการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การให้บริการควรเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และการให้บริการการจัดเก็บภาษีควรปฏิบัติด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แนวทางพัฒนาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้เสียภาษีในช่วงพักกลางวันหรือในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ พร้อมให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของผู้เสียภาษี เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม และเสมอภาค และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ

5.6 อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร สามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานข้อ 1 ระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับสูง

ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูง เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งอาจเป็นเพราะตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีสูง อาจเป็นเพราะผู้เสียภาษีในพื้นที่มีความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษี และมีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบของการเสียภาษี อีกทั้งขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีฐานข้อมูลการจัดเก็บภาษีที่เป็นปัจจุบัน รวมไปถึงมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีที่มีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษี สอดคล้องกับ ขนิษฐา วิเศษศิริวรชัย (2546, อ้างถึงใน อ้อยจิตร โพธิ์สัตย์, 2552, น. 23) กล่าวว่า ความสมัครใจในการเสียภาษีอากรและประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรจะเกิดขึ้นต่อเมื่อประชาชนทุกคนมีความสำนึกในเรื่องภาษีอากรว่าเป็นหน้าที่และความ

รับผิดชอบของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรให้แก่รัฐ ซึ่งประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของหน่วยงานจัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย การจัดเก็บภาษีอากรที่อำนวยความสะดวก รวดเร็ว ให้แก่ผู้เสียภาษีอากร สำหรับหน่วยจัดเก็บภาษีอากรที่เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงที่พยายามสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีอากร สอดคล้องกับงานวิจัยของโซลมาร์กซ์ วินทะไชย (2553, น. 98-101) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก

สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ แสงไกร (2554, น. 59-60) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอนองสูง จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอนองสูง จังหวัดมุกดาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพจน์ จันทร์ (2555, น. 74-76) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอนองสูง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอนองสูง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนากร เกษพรม (2554, น. 85-89) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารการคลังท้องถิ่นที่มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้ที่มีหน้าที่ในการชำระภาษี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี อำเภอนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อ 2 ปัจจัยการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี ลักษณะของกฎหมายภาษี ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย โครงสร้างภาษี และฐานข้อมูล มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่สูงที่สุดคือ ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย รองลงมาคือ ปัจจัยโครงสร้างภาษี ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี ปัจจัยฐานข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี และปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี ตามลำดับ เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งอาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีการจัดทำแผนที่ภาษีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี การรวบรวมข้อมูลด้านการคลัง อีกทั้งยังมีการจัดทำโครงการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษี เร่งรัดการจัดเก็บภาษีและออกจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง ทำให้ประชาชนเกิดจิตสำนึกและเห็นความสำคัญต่อการชำระภาษีและชำระภาษีได้ตรงตามกำหนดระยะเวลา ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร สอดคล้องกับ เกริกเกียรติ พิพัตรเสวีธรรม (2552, น. 71) กล่าวว่า การบริหารการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพย่อมทำให้รายได้ภาษีเต็มเม็ดเต็มหน่วย และลดจำนวนการหลีกเลี่ยงภาษีให้น้อยลง ดังนั้นควรพิจารณาถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดความมีประสิทธิภาพว่า ประกอบด้วยอะไรบ้าง การจัดเก็บภาษีจะมีประสิทธิภาพสูงหรือน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องมือกำหนดประสิทธิภาพ ได้แก่ ความสำนึกในหน้าที่และทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีของผู้เสียภาษี ลักษณะของกฎหมายภาษี ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี บรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี โครงสร้างภาษี และฐานข้อมูลสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนากร เกาะพรม (2554, น. 85-89) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารการคลังท้องถิ่นที่มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองฮี อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารการคลังท้องถิ่นกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและมีทิศทางเดียวกัน

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชลมรัักษ์ วินทะไชย (2553, น. 98-101) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางการจัดการในด้านคน ด้านเงิน ด้านวัสดุและด้านเครื่องมือ ด้านการจัดการ ด้านโครงสร้างภาษีอากร และด้านวิธีการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

5.7 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีข้อเสนอแนะดังนี้

5.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

5.7.1.1 ด้านระบบการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่ให้บริการ ป้ายแสดงอัตราค่าภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ และอธิบายขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนและโปร่งใส

5.7.1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษี เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีให้ครบถ้วนตามเป้าหมายที่ประมาณการไว้

5.7.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ควรจัดเจ้าหน้าที่ในการให้บริการในระหว่างช่วงพักกลางวัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี

5.7.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.7.2.1 ควรมีการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ หรือท้องถิ่นที่ใกล้เคียง เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยางที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อไป

5.7.2.2 ควรมีการศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร เพื่อนำมาพัฒนาวิธีการจัดเก็บภาษีให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจและเกิดความร่วมมือในการเสียภาษีบำรุงท้องที่สูงสุด

5.7.2.3 ควรมีการศึกษาปัญหาการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร เพื่อนำผลการวิจัยไปประกอบการวางแผนการพัฒนาองค์กรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2550). *คู่มือปฏิบัติการเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมขององค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดน.
- กรมการปกครอง. (2555). *คู่มือการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : ส่วนท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2557). *ข้อมูลด้านการเงินการคลังท้องถิ่น*. สืบค้นจาก <http://www.dla.go.th/work/mone/index.html>.
- เกวริน เกตุวิเชียร. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2552). *การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจายรายได้* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือธรรมศาสตร์.
- โกวิท พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- จักรภัทร ชาริคำ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จรรุวรรณ แสงไกร. (2554). *ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอนองสูง จังหวัดมุกดาหาร*. ชัยภูมิ : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- จรรุวรรณ แดงอรุณ. (2557). *คุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง อำเภอมัญพวา จังหวัดสมุทรสงคราม*. ราชบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ชวนพิศ พันธุ์โครต. (2554). *คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลชิววน อำเภอลำดวน จังหวัดอุบลราชธานี*. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- โกลมรัักษ์ วินทะไชย. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธนากร เกาะพนม. (2554). ปัจจัยการบริหารการคลังท้องถิ่นที่มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี อำเภอหนองฮี จังหวัดร้อยเอ็ด. ชัยภูมิ : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- ปิติภณ โพธิ์ไธ และคณะ. (2555). คู่มือการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- พรณิ เอ็นทรัพย์. (2553). ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหลวง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2550). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พิพัฒน์ จิตรภิมย์. (2554). ประสิทธิภาพการบริหารแรงงานในภาคอุตสาหกรรมของบริษัท พี พี ซับคอนแทรก เซอร์วิส จำกัด. เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- มานิตย์ นิ่มนวล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเนาะแมเราะ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2545). ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2546). การเงินธุรกิจและการภาษีอากร (หน่วยที่ 9-15) (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2550). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วาสนา ขอนทอง. (2553). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร. กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2548). *การบริหารภาษีอากรและรายได้ของรัฐ: หลักการและแนวปฏิบัติสำหรับ*
นักรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ซีรฟิล์มและโซเท็กซ์.
- สมพจน์ จันที. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การ*
บริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม.
- สมยศ นาวิการ. (2550). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมใจ ลักษณะ. (2547). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สันติ รักทรัพย์ และคณะ. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการของด่านควบคุม*
โรคติดต่อระหว่างประเทศ ในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา. สงขลา :
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อที่ 12.
- สถาบันพัฒนามุขทัศน์. (ม.ป.ป.). *ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่*. นครราชสีมา : ม.ป.พ.
- สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจ. (2551). *แผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*
(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2). กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจ.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2551). *การบริหารราชการผ่านภูมิภาค: ศักยภาพการมอบ*
อำนาจของกระทรวง ทบวง กรม ให้จังหวัด. กรุงเทพฯ : สามเจริญพาณิชย์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลอนยาง. (2559). *ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลอนยาง*.
 สืบค้นจาก <http://www.donyang.go.th/index.php>.
- องค์การบริหารส่วนตำบลอนยาง. (2560). *ฐานข้อมูลในระบบ e-laas ระบบบัญชีขององค์การ*
บริหารส่วนตำบลอนยาง. สืบค้นจาก <http://www.laas.go.th/Default.aspx?menu=7021B431-87C3-4350-BFC0-BDEC8E4E8958&control=list>.
- เอมอมร แสงเพชร. (2554). *แนวทางการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขต*
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี. เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- Hinkle, D.E. (1998). *Applied Statistics for the Behavioral Sciences*. Boston : Houghton Mifflin.
- Oskamp, S. (1977). *Attitudes and Opinions*. New Jersey : Prentice Hall.

Herbert A, Simon (1976). *Administrative Behavior*. New York : The Free Press. Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed). New York : Harper and Row Publications.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามปัจจัยการจัดเก็บภาษีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการวิจัย

2. คำตอบที่ได้จะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด โดยผู้วิจัยจะสังเคราะห์เป็นภาพรวมของงานวิจัย เพื่อประโยชน์ในการใช้

3. แบบสอบถามฉบับนี้มีจำนวน 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา

ตอนที่ 2 ปัจจัยการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำนวน 7 ด้าน

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำนวน 3 ด้าน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีจึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวอรอุมา กลาบทอง

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในหน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. หมู่บ้านที่อาศัยอยู่

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 1 บ้านมาบอำมฤต | <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 2 บ้านห้วยรากไม้ |
| <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 3 บ้านดอนยาง | <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 4 บ้านดอนทราย |
| <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งเรื้อย | <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งมังกะตาล |
| <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งตำรง | <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งเศรษฐี |
| <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 9 บ้านดอนสัก | <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 10 บ้านห้วยแก้ว |
| <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 11 บ้านกรมหลวง | <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 12 บ้านทุ่งน้ำใส |
| <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 13 บ้านโนนบ้าน | <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 14 บ้านดอนทรายงาม |
| <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 15 บ้านดอนทรายพัฒนา | <input type="checkbox"/> หมู่ที่ 16 บ้านดอนสำราญพัฒนา |

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ข้อความกรุณาท่านตอบแบบสอบถาม โดยแสดงความคิดเห็นด้วยการใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความคิดเห็นของท่านที่ท่านคิดว่าถูกต้องเหมาะสมตรงกับสภาพความเป็นจริงและตอบเพียงข้อเดียวในแต่ละคำถาม มากที่สุด มี 5 ระดับ

- 5 หมายความว่า เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายความว่า เห็นด้วยมาก
- 3 หมายความว่า เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายความว่า เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายความว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยส่วนบุคคล					
1. เพศของผู้เสียภาษีมีผลต่อการจัดเก็บภาษี					
2. อายุของผู้เสียภาษีมีผลต่อการจัดเก็บภาษี					
3. อาชีพของผู้เสียภาษีมีผลต่อการจัดเก็บภาษี					
4. รายได้ของผู้เสียภาษีมีผลต่อการจัดเก็บภาษี เช่น คนที่มีรายได้สูงจะเสียภาษีเร็วกว่ารายได้น้อย					
5. ระดับการศึกษาของผู้เสียภาษีมีผลต่อการเสียภาษี เช่น การศึกษาสูงมักจะเสียภาษีตามกำหนดเวลา					
ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี					
1. การรู้ต้นเสมอว่ามีหน้าที่ในการชำระภาษี					
2. ทักษะที่ดีต่อการเสียภาษีบำรุงท้องที่					
3. การถือปฏิบัติและแสดงออกชัดเจนในการชำระภาษี					

ปัจจัยการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. ภาษีที่ชำระไปแล้วเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประเทศและ ส่วนรวม					
5. การชำระภาษีถือเป็นหน้าที่ของผู้เสียภาษี					
ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี					
1. กฎหมายภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดินและโรงเรือน ตามราคา กลางและตามบัญชีอัตราภาษีมีความเหมาะสม					
2. กฎหมายการขอนภาษีจากผู้เสียภาษีที่ไม่มีหน้าที่ต้องเสียหรือ เสียเกินกว่าที่ควรมีความจำเป็น					
3. กฎหมายการลดหย่อน/การยกเว้น/การลดภาษี/การลดหย่อน ภาษีมีความเหมาะสม					
4. กฎหมายภาษีอากรเข้าใจง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษี ของผู้เสียภาษี					
5. บทกำหนดโทษสำหรับผู้หลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการ เสียภาษีมีความเหมาะสม					
ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี					
1. มีการฝึกอบรมพนักงานผู้จัดเก็บภาษีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2. มีการปรับปรุงอัตราพนักงานผู้จัดเก็บภาษีให้เพียงพอกับ ปริมาณงาน					
3. พนักงานผู้จัดเก็บภาษีได้รับขวัญและกำลังใจ รวมทั้งทรัพยากร ในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารเป็นอย่างดี					
4. พนักงานผู้จัดเก็บภาษีปฏิบัติงานด้วยกรอุทิศเวลา เสียสละ และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่					

ปัจจัยการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. พนักงานผู้จัดเก็บภาษีปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีในการติดต่อเสียภาษี					
ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย					
1. สถานที่ในการชำระภาษีมีความสะดวกสบาย					
2. วันหรือช่วงวันในการชำระภาษีมีความเหมาะสม					
3. อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีมีความทันสมัย					
4. มีเอกสารแสดงตัวอย่างคำร้องหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ					
5. สิ่งแวดล้อมอื่นๆ มีความเหมาะสม เช่น เจ้าหน้าที่เพื่อนบ้าน ผู้นำ เป็นต้น					
ปัจจัยโครงสร้างภาษี					
1. อัตราภาษีอากรในการจัดเก็บมีความเหมาะสมกับรายได้					
2. โครงสร้างอัตราภาษีอากรไม่ซับซ้อน					
3. ขั้นตอนในการดำเนินการเกี่ยวกับภาษีไม่ยุ่งยาก					
4. การเชื่อมโยงของโครงสร้างภาษีกับความสอดคล้องในการปฏิบัติและความเป็นจริง เช่น ขนาดป้าย ตัวอักษรกับอัตราการจัดเก็บ เป็นต้น					
ปัจจัยฐานข้อมูล					
1. การตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทะเบียนทรัพย์สินของผู้ชำระภาษีที่ชัดเจน					
2. การปรับปรุงข้อมูลภาษีและทะเบียนภาษีให้เป็นปัจจุบันอยู่ เสมอ					
3. การจัดทำคู่มือการปรับปรุงทะเบียนผู้เสียภาษีอยู่ตลอดเวลา					
4. การสำรวจผู้ไม่มาชำระภาษีและมีหนังสือเตือนให้ผู้ที่ยังไม่มาชำระภาษีทุกราย					
5. การประชาสัมพันธ์และเข้าถึงข้อมูลของผู้เสียภาษี					

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ข้อความกรุณาที่ท่านตอบแบบสอบถาม โดยแสดงความคิดเห็นด้วยการใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความคิดเห็นของท่านที่ท่านคิดว่าถูกต้องเหมาะสมตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุดและตอบเพียงข้อเดียวในแต่ละคำถาม โดยมี 5 ระดับ

- 5 หมายความว่า มีประสิทธิภาพมากที่สุด
- 4 หมายความว่า มีประสิทธิภาพมาก
- 3 หมายความว่า มีประสิทธิภาพปานกลาง
- 2 หมายความว่า มีประสิทธิภาพน้อย
- 1 หมายความว่า มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	ระดับประสิทธิภาพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านระบบการให้บริการ					
1. มีป้ายบ่งชี้สถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีป้ายหรือเอกสารอธิบายขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน และมีคุณภาพ					
3. มีเอกสารประชาสัมพันธ์อย่างดี					
4. มีป้ายปิดประกาศแสดงอัตราค่าภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ชัดเจน					
5. มีระยะเวลาและวิธีการบริการมีความชัดเจนและ ทำตามที่กำหนดได้					
6. เอกสาร ป้ายหรืออื่น ๆ เกี่ยวกับภาษีมีความคุ้มค่าในการใช้เพื่อบริการ					

ประสิทธิผลการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัด ชุมพร	ระดับประสิทธิภาพ				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. การติดต่อขอรับบริการสะดวกมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและ อำนวยความสะดวก					
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
3. การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จโดยไม่มีการพัก					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่เยิ่นเย้อและซ้ำซ้อน คุ่มค่าเวลาและ ทรัพยากรที่ใช้ในการบริการ					
5. จัดให้มีการออกบริการรับชำระภาษีนอกสำนักงาน					
6. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บ ภาษี					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและมีมนุษยสัมพันธ์ดี					
2. มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คอยให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม อย่างเพียงพอ					
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความประพฤติดี ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส					
5. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้ความรู้แก่ผู้มาชำระภาษีได้เป็น อย่างดี					
6. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ					
7. มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการระหว่างพักกลางวัน					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบคำถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข

คำดัชนีความสอดคล้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว ดังต่อไปนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้อง
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้อง
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความไม่มีความสอดคล้อง

ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม					
1. หมู่บ้านที่อาศัยอยู่	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร					
ปัจจัยส่วนบุคคล					
1. เพศของผู้เสียภาษีมีผลต่อการจัดเก็บภาษี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. อายุของผู้เสียภาษีมีผลต่อการจัดเก็บภาษี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. อาชีพของผู้เสียภาษีมีผลต่อการจัดเก็บภาษี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. รายได้ของผู้เสียภาษีมีผลต่อการจัดเก็บภาษี เช่น คนที่มีรายได้สูงจะเสียภาษีเร็วกว่ารายได้น้อย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. ระดับการศึกษาของผู้เสียภาษีมีผลต่อการเสียภาษี เช่น การศึกษาสูงมักจะเสียภาษีตามกำหนดเวลา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี					
1. การรู้ตนเสมอว่ามีหน้าที่ในการชำระภาษี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. ทศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีบำรุงท้องที่	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. การถือปฏิบัติและแสดงออกชัดเจนในการชำระภาษี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
4. ภาษีที่ชำระไปแล้วเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประเทศและส่วนรวม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. การชำระภาษีถือเป็นหน้าที่ของผู้เสียภาษี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี					
1. กฎหมายภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดินและโรงเรือน ตามราคากลางและตามบัญชีอัตราภาษีมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. กฎหมายการขอคืนภาษีจากผู้เสียภาษีที่ไม่มีหน้าที่ต้องเสียหรือเสียเกินกว่าที่ควรมีความจำเป็น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. กฎหมายการลดหย่อน/การยกเว้น/การลดภาษี/การลดหย่อนภาษีมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. กฎหมายภาษีอากรเข้าใจง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. บทกำหนดโทษสำหรับผู้หลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี					
1. มีการฝึกอบรมพนักงานผู้จัดเก็บภาษีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. มีการปรับปรุงอัตราพนักงานผู้จัดเก็บภาษีให้เพียงพอกับปริมาณงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. พนักงานผู้จัดเก็บภาษีได้รับขวัญและกำลังใจ รวมทั้งทรัพยากรในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. พนักงานผู้จัดเก็บภาษีปฏิบัติงานด้วยการอุทิศเวลาเสียสละ และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. พนักงานผู้จัดเก็บภาษีปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีในการติดต่อเสียภาษี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย					
1. สถานที่ในการชำระภาษีมีความสะดวกสบาย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. วันหรือช่วงวันในการชำระภาษีมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีมีความทันสมัย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. มีเอกสารแสดงตัวอย่างคำร้องหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. สิ่งแวดล้อมอื่นๆ มีความเหมาะสม เช่น เจ้าหน้าที่เพื่อนบ้าน ผู้นำ เป็นต้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ปัจจัยโครงสร้างภาษี					
1. อัตราภาษีอากรในการจัดเก็บมีความเหมาะสมกับรายได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. โครงสร้างอัตราภาษีอากรไม่ซ้ำซ้อน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. ขั้นตอนในการดำเนินการเกี่ยวกับภาษีไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. การเชื่อมโยงของโครงสร้างภาษีกับความสอดคล้องในการปฏิบัติและความเป็นจริง เช่น ขนาดป้าย ตัวอักษรกับอัตราการจัดเก็บ เป็นต้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ปัจจัยฐานข้อมูล					
1. การตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทะเบียนทรัพย์สินของผู้ชำระภาษีที่ชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. การปรับปรุงข้อมูลภาษีและในทะเบียนภาษีให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. การจัดทำคู่มือการปรับปรุงทะเบียนผู้เสียภาษี อยู่ตลอดเวลา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. การสำรวจผู้ไม่มาชำระภาษีและมีหนังสือเตือนให้ผู้ที่ยังไม่มาชำระภาษีทุกราย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. การประชาสัมพันธ์และเข้าถึงข้อมูลของผู้เสียภาษี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร					
ด้านระบบการให้บริการ					
1. มีป้ายบ่งชี้สถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. มีป้ายหรือเอกสารอธิบายขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจนและมีคุณภาพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. มีเอกสารประชาสัมพันธ์อย่างดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. มีป้ายปิดประกาศแสดงอัตราค่าภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่ชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. มีระยะเวลาและวิธีการบริการมีความชัดเจนและทำตามที่กำหนดได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6. เอกสาร ป้ายหรืออื่นๆ เกี่ยวกับภาษีมีความคุ้มค่าในการใช้เพื่อบริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. การติดต่อขอรับบริการสะดวกมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวก	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ โดยไม่มีการพัก	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่เยิ่นเย้อและซ้ำซ้อน คุ้มค่าเวลาและทรัพยากรที่ใช้ในการบริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. จัดให้มีการออกบริการรับชำระภาษีนอกสำนักงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและมีมนุษยสัมพันธ์ดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
2. มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คอยให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม อย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและ ให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความประพฤติดี ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้ความรู้แก่ผู้มาชำระภาษีได้ เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7. มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการระหว่างพักกลางวัน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้





ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	182.6250	869.5224	.8506	.9766
A2	182.3750	896.7532	.8224	.9765
A3	182.3750	896.6506	.7388	.9768
A4	182.1750	929.0712	.4606	.9773
A5	182.4500	928.0487	.4208	.9774
B1	182.1750	922.8147	.5769	.9771
B2	182.3250	926.4814	.5250	.9772
B3	182.1750	903.3788	.7862	.9766
B4	182.3250	918.5840	.5952	.9771
B5	181.8750	917.4968	.6481	.9769
C1	181.9750	924.8968	.5113	.9772
C2	182.1250	916.9840	.6522	.9769
C3	182.3500	921.6692	.6101	.9770
C4	182.2250	915.9224	.6207	.9770
C5	182.4000	910.1949	.6767	.9769
D1	182.1250	894.6250	.8958	.9763
D2	182.2250	909.7686	.7960	.9766
D3	181.8500	914.1821	.7286	.9768
D4	182.1750	916.3532	.6135	.9770
D5	182.2250	917.2558	.6170	.9770
E1	182.2000	916.4718	.6578	.9769

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
E2	182.2500	920.8590	.6194	.9770
E3	182.3000	910.8821	.7204	.9768
E4	182.3500	919.6179	.6907	.9769
E5	182.1000	916.3487	.7305	.9768
F1	182.3250	925.0455	.5311	.9772
F2	182.4250	915.6353	.6014	.9771
F3	182.3250	919.0968	.5448	.9772
F4	182.2500	926.1923	.5563	.9771
G1	181.9250	906.1224	.8649	.9764
G2	182.2250	914.1276	.6791	.9769
G3	182.1000	921.4769	.5864	.9771
G4	182.3250	911.9686	.6566	.9769
G5	182.2000	920.1128	.5607	.9771
H1	182.0500	908.6641	.8065	.9766
H2	182.4000	905.8359	.8329	.9765
H3	182.1500	913.9256	.7132	.9768
H4	182.4750	918.1532	.6292	.9770
H5	182.2000	914.2154	.6537	.9769
H6	182.3500	903.3103	.7934	.9766
I1	182.1250	915.2404	.6619	.9769
I2	182.1750	921.5327	.5547	.9771
I3	181.9750	904.0250	.8577	.9764
I4	182.0500	903.6897	.8456	.9764

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
I5	182.0750	903.1994	.8234	.9765
I6	182.2750	918.1019	.7168	.9768
J1	182.2500	908.9103	.6874	.9768
J2	182.1500	923.2077	.6332	.9770
J3	182.1250	916.3173	.5777	.9771
J4	182.1000	922.8615	.5566	.9771
J5	182.3750	928.7019	.5832	.9771
J6	182.2500	925.9359	.4839	.9773
J7	182.3000	920.2667	.5821	.9771

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 53

Alpha = .9773



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่ รศรป. ว๑๐๓๖/๒๕๖๑



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
จ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๔๑๐๐

๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวภัทราพร จำยเพ็ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๓ ชุด

ด้วย นางสาวอรอุมา กลาบทอง รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๖๒๐๘๐๒๑๐ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน รูปแบบการศึกษานอกเวลา
ราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ
บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุตรดิตถ์"
เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ตรวจสอบความถูกต้องด้านกรรติดและประเมินผล ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา

อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาค)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

ที่ รศรป. ว ๐๐๓/ค / ๒๕๖๑



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวหนึ่งฤทัย มะลาไว้อย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวอรอุมา กลาบทอง รหัสประจำตัว ๕๙๘๒๖๒๐๘๐๒๑๐ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน รูปแบบการศึกษานอกเวลา
ราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการ
บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร"
เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบความถูกต้องด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาพร)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

ที่ รศรบ. ว ๐๐๗๕/๒๕๖๑



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวรจนา กลิ่นหอม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวอรอุมา กลาบทอง รหัสประจำตัว ๕๙๘๒๖๒๐๘๐๒๑๐ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน รูปแบบการศึกษานอกเวลา
ราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ
บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร"
เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบความถูกต้องด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาค)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

ที่ รศร.ป.ว ๐๐๓๖/๒๕๖๑



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

เรียนนายทองคณาภิรทาสวนตำบลปากคลอง.....

ด้วย นางสาวอรุมา กลาบทอง รหัสประจำตัว ๕๙๘๒๖๒๐๘๐๒๑๐ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน รูปแบบการศึกษานอกเวลา
ราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ
บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร”
เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัย
เข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตาม
วัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

การเผยแพร่ผลงานวิจัย

อรอุมา กลางทอง, สมเกียรติ เกียรติเจริญ และวัชรินทร์ สุทธิชัย. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว
จังหวัดชุมพร.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นางสาวอรุมา กลาบทอง
วัน เดือน ปีเกิด	7 กรกฎาคม พ.ศ.2531
ที่อยู่ปัจจุบัน	30/1 หมู่ที่ 2 ต.ดอนยาง อ.ปะทิว จ.ชุมพร
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง หมู่ที่ 3 ต.ดอนยาง อ.ปะทิว จ.ชุมพร
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ปฏิบัติงาน
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2557	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) วิชาเอกการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2562	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY