

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี

นางสาวอังคณา ทัพใหญ่

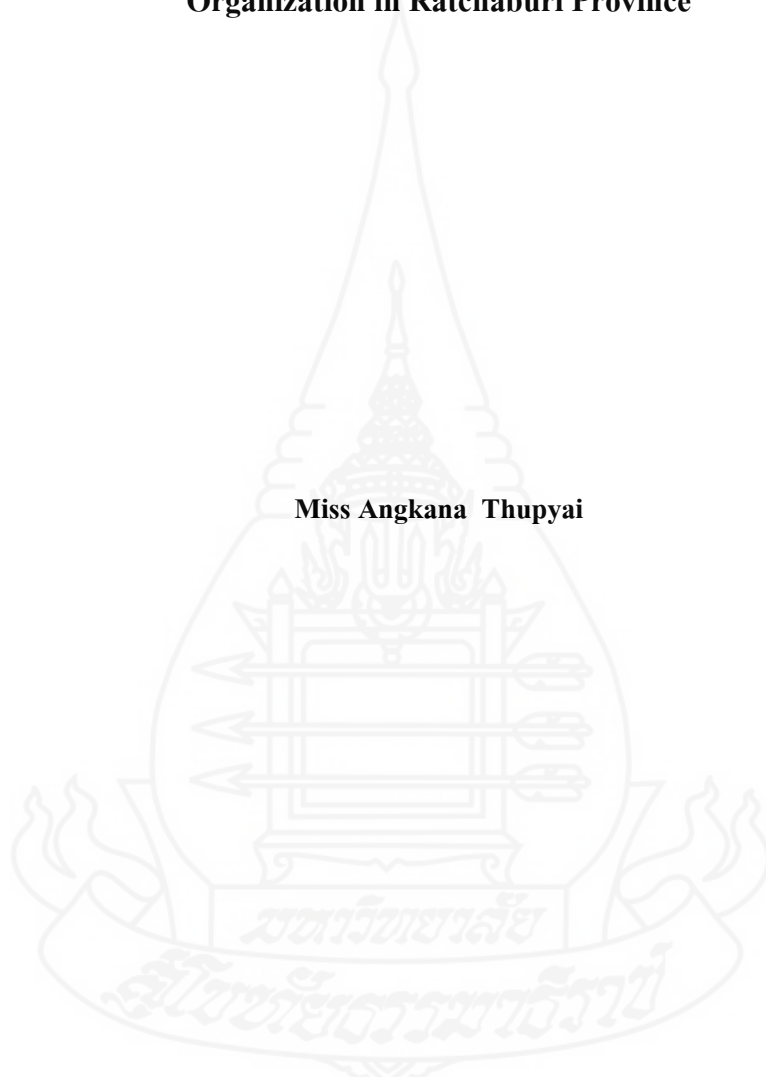


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2562

**Factors Affecting Efficiency of Tax Collection of Local Administrative  
Organization in Ratchaburi Province**

**Miss Angkana Thupyai**



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2019

หัวข้อวิทยานิพนธ์ บัณฑิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี  
ชื่อและนามสกุล นางสาวอังคณา ทัพใหญ่  
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ  
2. รองศาสตราจารย์นันทน์ เห็นโชคชัยชนะ

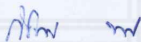
วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2563

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



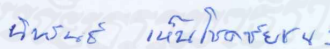
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณรต แสงมณี)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์นันทน์ เห็นโชคชัยชนะ)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา จันทร์คง)

ศ.พ

**ชื่อวิทยานิพนธ์** ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี

**ผู้วิจัย** นางสาวอังคณา ทัพใหญ่ **รหัสนักศึกษา** 2583003138 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ (2) รองศาสตราจารย์นันทน์ เห็น โชคชัยชนะ  
**ปีการศึกษา** 2562

### **บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี และ (3) ศึกษาหาแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดราชบุรีใน 10 อำเภอ จำนวน 111 แห่ง การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง 87 แห่ง จำนวน 348 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงความถี่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรีในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) แนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ด้านโครงสร้างภาษี ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บ และด้านบรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร

**คำสำคัญ** ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ราชบุรี

**Thesis title:** Factors Affecting Efficiency of Tax Collection of Local Administrative Organization in Ratchaburi Province

**Researcher:** Miss Angkana Thupyai; **ID:** 2583003138; **Degree:** Master of Business Administration;

**Thesis advisors:** (1) Dr.Kingporn Thongbai, Associate Professor (2) Niphan Henchokchaichana, Associate Professor; **Academic year:** 2019

### Abstract

The purpose of this present research were to study (1) level of efficiency of tax collection of the local administration offices in Ratchaburi province (2) the factors affecting the efficiency of tax collection of the local administration offices in Ratchaburi province, and (3) the efficiency improvement guideline of tax collection of the local administration offices in Ratchaburi province.

The population and the sample groups were staffs of tax collection of the local administration offices in Ratchaburi province, from 10 districts totally 111 locations. The samples of 348 people were recruited by 87 locations, selected by using the table of Taro Yamane. The instruments were questionnaires, analysis of descriptive statistics and the statistics employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation, frequency, stepwise multiple regression analysis and content analysis.

The result of the research were: (1) The level of efficiency of tax collection of the local administration offices in Ratchaburi province was overall and in each individual aspect at a high level. (2) The factors affecting the efficiency of tax collection of the local administration offices in Ratchaburi province was overall and in each individual aspect at a high level with a statistical significance at the level of 0.05. (3) The study of the efficiency improvement guideline of tax collection of the local administration offices in Ratchaburi province consisted of revenue structure, staffs working on tax collection and appropriate condition for revenue paying.

**Keywords:** Efficiency of tax collection, Local administration offices, Ratchaburi

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ ประธานกรรมการที่ปรึกษาหลักสูตรบัณฑิต และรองศาสตราจารย์นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. วรนาถ แสงมณี ที่กรุณาเป็นประธานกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งทำให้แบบสอบถามเสร็จสมบูรณ์ และทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน

ขอขอบพระคุณ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี หัวหน้าจัดเก็บรายได้ และเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ที่ให้ข้อมูลในช่วงระยะเวลาที่ทำการวิจัย

สุดท้ายนี้ คุณค่าอันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบคุณความดีทั้งหมดนี้ เพื่อตอบแทนการวาระบูชาคุณบิดา มารดา ที่เป็นผู้ส่งเสริม สนับสนุน ให้กำลังใจ กำลังทรัพย์ในการศึกษาและจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนประสบผลสำเร็จ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

อังคณา ทัพไพฑูรย์

กุมภาพันธ์ 2563

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	5
สมมติฐานในการวิจัย .....	7
ขอบเขตการวิจัย .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	10
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร .....	10
การจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....	18
การจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี .....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	39

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	41
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล .....	41
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น .....	43
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น .....	48
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานของหน่วยงานจัดเก็บรายได้ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรแตกต่างกัน .....	54
ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี .....	67
ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	70
ส่วนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ .....	71
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	74
สรุปการวิจัย .....	74
อภิปรายผล .....	80
ข้อเสนอแนะ .....	83
บรรณานุกรม .....	85
ภาคผนวก .....	91
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม .....	92
ข การประเมินดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย .....	94
ค แบบสอบถาม .....	99
ประวัติผู้วิจัย .....	108



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1	ข้อมูลการจัดเก็บรายได้ในปีงบประมาณ ปี พ.ศ. 2559 (หน่วย: ล้านบาท)..... 4
ตารางที่ 1.2	ข้อมูลผลการจัดเก็บรายได้ ปีงบประมาณ 2560 (หน่วย: ล้านบาท)..... 4
ตารางที่ 2.1	ข้อมูลผลการจัดเก็บรายได้ ปีงบประมาณ 2560 (หน่วย: ล้านบาท)..... 27
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล..... 42
ตารางที่ 4.2	ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นรายชื่อ..... 44
ตารางที่ 4.3	ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านงบประมาณเป็นรายชื่อ..... 45
ตารางที่ 4.4	ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ เป็นรายชื่อ ..... 46
ตารางที่ 4.5	ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านโครงสร้างของภาษีอากร เป็นรายชื่อ ..... 47
ตารางที่ 4.6	ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บ ภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวม..... 48
ตารางที่ 4.7	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร เป็นรายชื่อ..... 49
ตารางที่ 4.8	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร เรื่องความรู้เกี่ยวกับ กฎหมาย ระเบียบของเจ้าหน้าที่ เป็นรายชื่อ ..... 50
ตารางที่ 4.9	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย กระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร เรื่อง การประชาสัมพันธ์ เป็นรายชื่อ..... 51
ตารางที่ 4.10	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น การดำเนินงาน เป็นรายชื่อ ..... 52
ตารางที่ 4.11	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น การติดตามและควบคุมผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร เป็นรายชื่อ..... 53

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวมเป็นรายด้าน.....	54
ตารางที่ 4.13 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ .....	55
ตารางที่ 4.14 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ .....	56
ตารางที่ 4.15 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามตำแหน่ง .....	57
ตารางที่ 4.16 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา .....	58
ตารางที่ 4.17 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จ .....	59
ตารางที่ 4.18 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน .....	60
ตารางที่ 4.19 เพศของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (T-Test).....	61
ตารางที่ 4.20 อายุของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 .....	62
ตารางที่ 4.21 ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ( T-Test).....	63
ตารางที่ 4.22 ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 .....	64
ตารางที่ 4.23 สาขาวิชาที่สำเร็จของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 .....	65

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.24	ประสพการณ์การทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกันโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 .....	66
ตารางที่ 4.25	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอยสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R <sup>2</sup> ) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R <sup>2</sup> change) ในการพยากรณ์ปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี .....	67
ตารางที่ 4.26	การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (B) ของสมการถดถอยพหุคูณด้วยวิธี (Stepwise Regression) .....	69
ตารางที่ 4.27	ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....	72

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	6
ภาพที่ 2.1 ภาพลักษณ์ตราสินค้า (Image).....	10
ภาพที่ 2.2 แบบจำลองส่วนประสมทางการตลาด (The Four P's of The Marketing Mix).....	25
ภาพที่ 2.3 แผนที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	33
ภาพที่ 2.4 สถานที่ตั้งโรงงานน้ำตาลทรายในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	36
ภาพที่ 2.5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีโรงงานน้ำตาลทรายที่ได้รับใบอนุญาตทั้งสิ้น .....	36
ภาพที่ 2.6 กระบวนการผลิตน้ำตาลทรายดิบ .....	38
ภาพที่ 2.7 กระบวนการผลิตน้ำตาลทรายดิบ .....	39
ภาพที่ 2.8 กระบวนการการเคี่ยวน้ำตาลทรายดิบ .....	41
ภาพที่ 2.9 กระบวนการผลิตน้ำตาลทรายขาวและน้ำตาลรีไฟน์ .....	42
ภาพที่ 2.10 โครงสร้างของเกทวาล์ว (Gate Valves Construction) .....	44
ภาพที่ 2.11 โครงสร้างส่วนประกอบของวาล์ว .....	48
ภาพที่ 2.12 ปลั๊กวาล์ว (Plug valve) .....	50
ภาพที่ 2.13 บอลวาล์ว (Ball valve) .....	51
ภาพที่ 2.14 โกลบวาล์ว (Globe valve) .....	53
ภาพที่ 2.15 แองเกิลวาล์ว (Angle valve).....	54
ภาพที่ 2.16 วาล์วแบบวาย (Y type valve).....	56
ภาพที่ 2.17 ไดอะแฟรมวาล์ว (Diaphragm valve).....	56
ภาพที่ 2.18 แบบ Wafer Type และ แบบ Lug Type.....	58
ภาพที่ 2.19 สปริงเช็ควาล์ว .....	60
ภาพที่ 2.20 ลิฟต์เช็ควาล์ว (Lift check valves) .....	61

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 นับเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกของไทยที่มีการบัญญัติเรื่องการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมในหลายมาตรา โดยเริ่มจากสาระสำคัญที่บรรจุไว้ในมาตราที่ 78 ซึ่งกำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง และในหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 282 – 290 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองท้องถิ่นทั้งหลายมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (โกวิท พวงงาม 2550, น. 257-265)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 4 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น มาตรา 30 (4) ได้กำหนดการจัดสรรภาษีอากร เงินอุดหนุนและรายได้อื่นๆ ให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม การจัดเก็บภาษีอากรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากทำให้เกิดความยุติธรรมในการจัดสรรทรัพยากรให้สังคมอย่างเป็นธรรม ซึ่งภาษีอากรนับเป็นแหล่งที่มาของรายได้ที่สำคัญและการจัดเก็บภาษีอากรมีจุดมุ่งหมายหลายประการแต่จุดมุ่งหมายเดิมของการจัดเก็บภาษีอากร คือ การจัดหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้นการกระจายอำนาจการจัดเก็บภาษีอากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล รวมถึงรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา(เดือนน้อย จันทรสาขา 2552:1) ซึ่งองค์กรปกครองท้องถิ่นในปัจจุบันมีโครงสร้างรายได้ซึ่งประกอบด้วย

- 1) รายได้หรือภาษีอากรที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และอากรฆ่าสัตว์
- 2) ภาษีอากรที่รัฐจัดเก็บแล้วแบ่งให้ ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต ภาษียานยนต์และล้อเลื่อน
- 3) เงินอุดหนุน จำแนกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่
  - (1) เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ เป็นเงินอุดหนุนแบบมีเงื่อนไขที่รัฐเป็นผู้กำหนด โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่รัฐกำหนด
  - (2) เงินอุดหนุนทั่วไป เป็นเงินอุดหนุนแบบไม่มีเงื่อนไข โดยรัฐจะมอบให้เป็นก่อน
- 4) ค่าธรรมเนียมซึ่งเป็นการกิจการที่สามารถระบุผู้ได้รับประโยชน์ได้ เช่น ใบอนุญาต ประกอบกิจการต่างๆ

ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดเก็บรายได้ของตนเองคิดเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับรายรับทั้งหมดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมากขึ้น แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถพึ่งรายได้ของตนเองได้ ยังต้องพึ่งพาเงินช่วยเหลือจากรัฐเนื่องจากขาดประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ (สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2555, น. 29-30)

ขณะที่การจัดหาสาธารณูปโภคให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น มีความจำเป็นที่ต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก ซึ่งในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งประสบปัญหาเรื่องการมีรายได้จำกัด จึงทำให้การจัดหาสาธารณูปโภค และบริการสาธารณะไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน ดังนั้นการค้นหาโอกาสและทางเลือกในการพัฒนารายได้ที่สอดคล้องกับสถานะทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมในท้องถิ่นนั้นๆ ประกอบกับการควบคุมค่าใช้จ่ายให้มีระดับที่เหมาะสม เป็นการแก้ปัญหาที่ทำให้ท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น การเพิ่มหารายได้หลักจากการรับจัดสรรจากรัฐ ทำให้สถานการณ์คลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่มั่นคงในระยะยาวจะพึ่งพาตนเองไม่ได้ ควบคู่ไปกับการกระจายอำนาจการปกครองจากราชการส่วนกลางไปยังราชการส่วนท้องถิ่น และส่วนกลางยังมีการโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองมากขึ้นความสามารถและประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้หรือภาษีอากรก็ทวีความสำคัญ และเป็นหัวใจของการพัฒนาอย่างยั่งยืน การพึ่งพารายได้ในส่วนที่ได้จากการจัดเก็บเองในสัดส่วนที่สูงขึ้น แทนรายได้ที่ได้รับการจัดสรรจากส่วนกลาง ทำให้การจัดหาสาธารณูปโภคเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สามารถบริหารการจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มากขึ้น ศักยภาพในการจัดเก็บรายได้หรือภาษีอากรขององค์กรปกครองท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องได้รับการศึกษา เพื่อชี้ให้เห็นปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดเก็บ ปัจจัยในการจัดเก็บอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ตลอดจนพัฒนาตัวชี้วัดประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ และเป็นแนวทางการรองรับการถ่ายโอนอำนาจ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศโดยรวม

ด้วยเหตุดังกล่าวปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นพนักงานส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานในฐานะพนักงานส่วนตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า การจัดเก็บภาษีอากรของแต่ละปีขององค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดเก็บไม่ปฏิบัติตามเป้าหมาย เช่น มีลูกหนี้ค้างชำระภาษี ผู้ทำหน้าที่เสียภาษีอากรต้องเสียค่าปรับเนื่องจากชำระเงินล่าช้ากว่ากำหนด ปัญหาประชาชนผู้เสียภาษีอากรขาดความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหาเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรของรัฐขาดการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ประชาชนมาชำระภาษีอากรตามหน้าที่ของพลเมืองดี ปัญหาขาดแคลนเจ้าหน้าที่รัฐ ปัญหาความรวดเร็วในการให้บริการ ปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากร ปัญหาเจ้าหน้าที่ยังขาดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรให้ครบตามทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี ประชาชนผู้เสียภาษีอากรขาดจิตสำนึกในการเสียภาษีอากรและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ด้วยปัญหาดังกล่าว ถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง

จากปัญหาการเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี จะประสบปัญหาที่คล้ายคลึงกันคือ รายได้ที่เกิดจากการจัดเก็บภาษีอากรเอง ทั้ง 10 อำเภอในจังหวัดราชบุรีลดน้อยลงโดยเปรียบเทียบ จากข้อมูลการจัดเก็บรายได้ (ในช่องจัดเก็บเอง) ในปีงบประมาณตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 – พ.ศ. 2560 ดังนี้

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลการจัดเก็บรายได้ในปีงบประมาณ ปี พ.ศ. 2559 (หน่วย: ล้านบาท)

ลำดับ ที่	ชื่อ อำเภอ	จัดเก็บเอง (ล้านบาท)	รัฐจัดสรร (ล้านบาท)	เงินอุดหนุน (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
1	อำเภอเมือง	230.57	1,235.84	842.47	2,308.88
2	อำเภอบ้านโป่ง	101.67	568.46	555.90	1,226.03
3	อำเภอโพธาราม	60.77	482.33	474.37	1,017.47
4	อำเภอจอมบึง	18.91	183.94	161.79	364.64
5	อำเภอดำเนินสะดวก	52.16	289.45	272.15	613.76
6	อำเภอบางแพะ	14.05	163.82	139.54	317.41
7	อำเภอปากท่อ	19.77	224.02	188.68	432.47
8	อำเภอวัดเพลง	2.68	56.97	42.33	101.98
9	อำเภอสวนผึ้ง	8.8	124.53	114.13	247.46
10	อำเภอบ้านคา	5.5	60.58	67.95	134.03
	รวม	514.88	3,389.94	2,859.31	6,764.13

ที่มา: ข้อมูลรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2559 ( 2559, น. 210-212)

ตารางที่ 1.2 ข้อมูลผลการจัดเก็บรายได้ปีงบประมาณ 2560 (หน่วย: ล้านบาท)

ลำดับ ที่	ชื่อ อำเภอ	จัดเก็บเอง (ล้านบาท)	รัฐจัดสรร (ล้านบาท)	เงินอุดหนุน (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
1	อำเภอเมือง	224.78	791.04	973.70	2327.77
2	อำเภอบ้านโป่ง	88.54	298.32	318.84	692.40
3	อำเภอโพธาราม	55.08	459.82	481.83	998.06
4	อำเภอจอมบึง	16.50	177.36	179.01	372.80
5	อำเภอดำเนินสะดวก	52.9	289.61	275.14	624.65
6	อำเภอบางแพะ	13.43	154.94	140.25	309.12
7	อำเภอปากท่อ	17.01	207.67	180.16	404.86
8	อำเภอวัดเพลง	5.03	54.73	33.70	93.45
9	อำเภอสวนผึ้ง	5.05	116.73	120.91	246.58
10	อำเภอบ้านคา	5.75	56.86	67.88	130.49
	รวม	484.07	2607.08	2771.42	6,200.18

ที่มา: ข้อมูลรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2560 ( 2560, น. 207-210)



ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลัง พบว่า การจัดเก็บภาษีอากรในแต่ละปีนั้นไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ เช่น ความรู้ของเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ไม่พอเพียง งบประมาณที่มีจำกัด และการประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และนำไปปรับปรุงแนวปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดเก็บรายได้ได้ครบถ้วนนำไปสู่การเพิ่มเม็ดเงินรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บ และเป็นการพึ่งพาตนเองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระยะยาว และมีเงินงบประมาณเพียงพอในการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในเขตพื้นที่อย่างเพียงพอต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

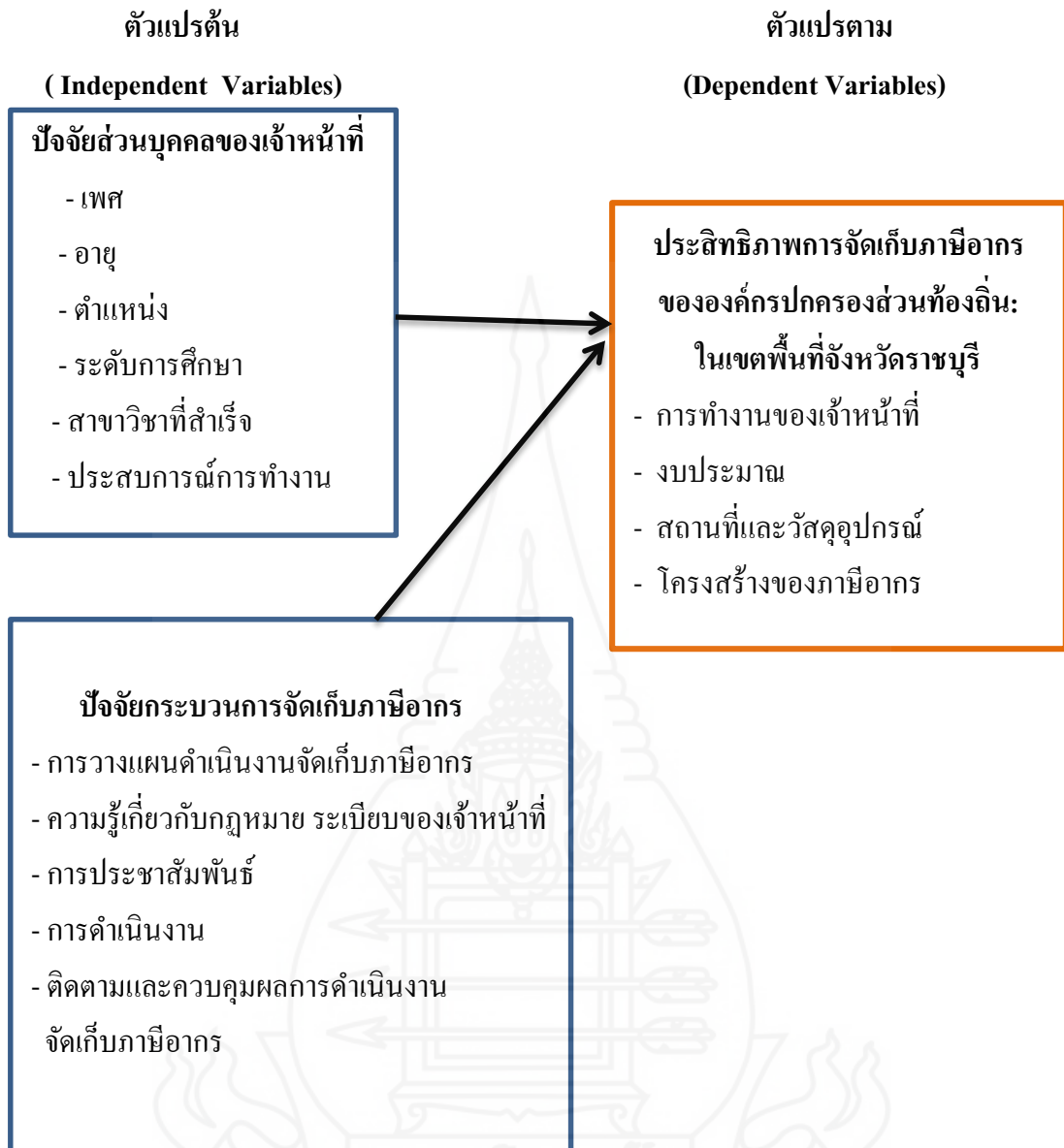
2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี

2.3 เพื่อเสนอแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี

## 3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

#### 4. สมมติฐานในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี

4.1 ระดับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก

4.2 หน่วยงานจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรแตกต่างกัน

4.3 ปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษี การดำเนินงาน และติดตามและควบคุมผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษี อย่างน้อย 1 ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี

#### 5. ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

##### 5.1 ขอบเขตด้านตัวแปร

###### 5.1.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1) ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จ และประสบการณ์การทำงาน

2) ปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร ได้แก่ 1) การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษี 2) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบของเจ้าหน้าที่ 3) การประชาสัมพันธ์ 4) การดำเนินงาน 5) ติดตามและควบคุมผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษี

5.1.2 *ตัวแปรตาม* ได้แก่ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย 1) การทำงานของเจ้าหน้าที่ 2) งบประมาณ 3) สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และ 4) โครงสร้างของภาษีอากร

##### 5.2 ขอบเขตด้านประชากร

5.2.1 *ประชากร* ได้แก่ หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ และเจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชีในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 10 อำเภอ จำนวน

**5.2.2 กลุ่มตัวอย่าง** ได้แก่ หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ และเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 10 อำเภอ จำนวน 87 แห่ง ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละ 4 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 348 คน การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

### 5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม 2562 ถึง พฤศจิกายน 2562

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

**6.1 ภาษีอากร** หมายถึง เงินที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บจากประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี เพื่อนำไปพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และอากรฆ่าสัตว์

**6.2 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร** หมายถึง ความสามารถในการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภท เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และอากรฆ่าสัตว์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรีให้บรรลุตามเป้าหมาย

**6.3 ผู้จัดเก็บรายได้** หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ ประกอบด้วย หัวหน้างานจัดเก็บรายได้ เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**6.4 ปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร** หมายถึง ขั้นตอนการเตรียมการของเจ้าหน้าที่ การเตรียมความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ การประชาสัมพันธ์ การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร การดำเนินงาน การติดตามและควบคุมผลการดำเนินงานการจัดเก็บภาษีอากร

**6.5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** หมายถึง หน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นเลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์หรือวิธีการในการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7.2 ทำเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพ

7.3 เพื่อเป็นประโยชน์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพต่อไป



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าเอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานในการศึกษาและเพื่อพัฒนา โดยมีขอบข่ายดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร
2. การจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. การจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

##### 1.1 ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

นักการศึกษาและนักวิชาการได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ แตกต่างกันไป ดังนี้

Good (ชาญวิทย์ มูลโคตร, 2538, น. 9 อ้างอิงจาก Good. 1973, Dictionary of Education) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะทำให้เกิดความสำเร็จตามความประสงค์ โดยใช้ความพยายามเพียงเล็กน้อย สามารถทำให้งานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

Herbert (1960, p. 80) ได้กล่าวถึงความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษย์ และให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย โดยพิจารณาว่างานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับ ผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและเป็นการบริการของราชการและองค์การของรัฐ ก็ควรบวกถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย

Millett (1954, p. 253) ได้กล่าวถึงความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human satisfactory and benefit produced)

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

เรือนใจ เก โส (2551, น. 25) ได้กล่าวถึงความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่คำนึงถึงทรัพยากรที่มีอยู่สำหรับการปฏิบัติกรนั้น เนื่องจากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ผู้ปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จได้ต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่สำหรับการปฏิบัติกรนั้นให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนิยามของคำว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นคำสามัญที่นิยมใช้ในความหมายของลักษณะทำงานดี การทำงานมีประสิทธิภาพก็คือการทำงานดี แต่ความหมายในทางด้านเศรษฐศาสตร์แล้ว “ประสิทธิภาพ” หมายถึงการสามารถบรรลุเป้าหมายให้ได้มากที่สุด เมื่อกำหนดระดับค่าใช้จ่ายมาให้แล้วหรือการสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดให้ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด

จกกล ทองโถม (2552, ระบบออนไลน์) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึง คำตอบที่ทำให้ทราบว่า การดำเนินงานนั้นได้ผลคุ้มค่ากับต้นทุนหรือไม่ และมีแนวทางที่ดีกว่าที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด อีกนัยหนึ่งประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาผลผลิตที่เป็นไปตามเป้าหมายแล้ว่วาวิธีการผลิตใดเสียต้นทุนต่ำกว่าหรือประหยัดกว่า

ไพณรินทร์ ไพธรรม โชติวัฒน์ (2552:ระบบออนไลน์) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพ หมายถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานหรือผลกำไรหรืออาจจะกล่าวง่ายๆ ว่าลงทุนน้อยแต่ผลกำไรมากหรืออีกนัยหนึ่งอาจจะไม่คำนึงถึงต้นทุนแต่มองได้ว่าผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

สมศักดิ์ คงเที่ยง (ม.ป.ป.ม, น. 61) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้กับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกิจกรรมหรือโครงการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพ จะแสดงถึงความสามารถในการผลิตและความคุ้มค่าของการลงทุน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยที่มีให้เกิดประโยชน์อย่างจำกัด คุ้มค่ามากที่สุด อันก่อให้เกิดความสำเร็จลุล่วงตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้

## 1.2 ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

อุดม ทุมโฆสิต (2551, น. 24) อธิบายแนวคิดของประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรว่า คือ การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการผลิตหรือต้นทุนการผลิตที่วัดด้วยจำนวนเงินงบประมาณ (Inputs) กับปริมาณผลผลิต (Outputs) ยังมีต้นทุนการผลิตต่อหน่วยการผลิตต่ำเท่าไร ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงเท่านั้น

ธีระยุทธ เลียงสมบูรณ์ (2552, น. 12) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร เป็นการจัดเก็บภาษีอากรให้เต็มเม็ดเต็มหน่วยหรือไม่มีการรั่วไหล โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ลักษณะความมีประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีอากรมีความสำคัญ เพราะค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรเปรียบเสมือนเป็นการใช้ปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรอย่างหนึ่ง ซึ่งถ้าค่าใช้จ่ายมากเกินไปก็อาจได้รับประโยชน์น้อยกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับกรณีที่น่าไปใช้ประโยชน์ด้านหนึ่ง

อนัญญา ผมทอง (2553, น. 25) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร โดยเกณฑ์ที่ใช้ที่นิยมมี 3 เกณฑ์ด้วยกัน ได้แก่

1) ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ (Cost of Collection) เป็นไปตามทัศนะของ Adam Smith ที่เห็นว่าหลักการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีควรยึดความประหยัด โดยเน้นที่ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรที่เกิดขึ้นจะต้องไม่เป็นภาระแก่ประชาชน เนื่องจากภาษีอากรที่จัดเก็บได้นั้นมาจากประชาชน ในการพิจารณาค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร อาจนำเกณฑ์ต้นทุนต่อหน่วย เช่น ค่าใช้จ่ายต่อบุคลากร 1 คน ค่าใช้จ่ายต่อ 1 หน่วยงาน เป็นต้น เปรียบเทียบกับช่วงเวลาหนึ่งๆ เพื่อพิจารณาแนวโน้มว่าเพิ่มขึ้นหรือลดลง

2) ค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีอากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Cost) หมายถึง ภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพ ควรเป็นภาษีอากรที่ง่ายทั้งในแง่การทำความเข้าใจการให้บริการการเสียภาษีอากร เนื่องจากระบบการจัดเก็บภาษีอากรที่ยุ่งยากจะทำให้ค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีอากรสูงขึ้น ทั้งนี้ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร (ฝ่ายรัฐ) และค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีอากรจะต้องสอดคล้องและสมดุลกัน หากมุ่งเน้นทางใดทางหนึ่งจนขาดความสมดุล จะส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีในภาพรวมไม่มีประสิทธิภาพ

3) อัตราส่วนของรายได้ที่จัดเก็บจริงต่อรายได้ที่ควรจะได้ (Actual Yields vs Potential Yields) มีการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่มีการจัดเก็บในรอบระยะเวลาหนึ่งกับรายได้ที่ควรจัดเก็บได้หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตามวิธีการนี้จะต้องมีการประมาณการยอดรายได้จากภาษีอากรเมื่อเปรียบเทียบในลักษณะอัตราส่วนแล้วนำมาคิดเป็นร้อยละ

สรุปว่าประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร โดยทั่วไปพิจารณาเฉพาะค่าใช้จ่ายของหน่วยงานภาครัฐที่เกิดขึ้นจากการจัดเก็บภาษีอากรเพียงเท่านั้น ในขณะที่ละเลยค่าใช้จ่ายอื่นที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการเสียภาษีอากรของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร แท้ที่จริงแล้วประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร จะพิจารณาค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการจัดเก็บภาษีอากรทั้งหมดยุทธศาสตร์การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพต้องมีค่าใช้จ่ายของหน่วยงานภาครัฐ ในการจัดเก็บภาษีอากรที่ต่ำและก่อให้เกิดภาระค่าใช้จ่ายแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรทั้งในทางตรงและทางอ้อมที่ไม่สูงนัก



### 1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้ได้รายได้ภาษีอากรแบบเต็มเม็ดเต็มหน่วย ดังนั้นปัจจัยจึงมีความสำคัญต่อการกำหนดความมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรมีหลายท่านให้ความเห็นไว้ดังนี้

วีรศักดิ์ เกรือเทพ (2550, น. 18) ได้กล่าวถึงปัจจัยในการจัดเก็บภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) การอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีอากร ให้ถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องกระทำ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะบริการให้ผู้เสียภาษีอากรยินดีและเต็มใจมาชำระภาษีอากรตามหน้าที่ของตนภายในเวลาที่กำหนด

2) ความร่วมมือจากกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ทั้งนี้เพราะกำนัน ผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ใกล้ชิดกับราษฎร จึงต้องกระตุ้นและปลุกฝังทัศนคติให้บุคคลดังกล่าวให้เห็นความสำคัญของภาษีอากรบำรุงท้องที่

3) ความซื่อสัตย์สุจริต เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบการเก็บภาษีอากรบำรุงท้องที่ที่จะต้องซื่อสัตย์สุจริต และต้องมีการตรวจสอบควบคุมเงินภาษีอากรที่เก็บได้ให้ถูกต้องตรงตามหลักฐานการรับเงินภาษีอากรทุกชั้นตอน

4) การวางแผนดำเนินการและการรายงานผลการจัดเก็บ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต้องกำหนดแผนในการจัดเก็บ เช่น การเตรียมการ การติดตามทวงถาม การแจ้งเตือน เป็นต้น

5) การประชาสัมพันธ์ ในทางปฏิบัติปรากฏว่าราษฎรไม่เข้าใจถึงความสำคัญของการเสียภาษีอากร ไม่ตระหนักถึงหน้าที่ของตนและไม่ทราบถึงผลที่ตนจะได้รับจากการเสียภาษีอากรนั้น จึงเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ต้องประชาสัมพันธ์ให้ราษฎรทราบในรายละเอียดต่าง ๆ

อุดม ทุมโฆสิต (2551, น. 446) ได้สรุปปัจจัยหลักในการจัดเก็บภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพ ที่สำคัญมี 6 ประการคือ

1) ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษีอากร  
2) ลักษณะของกฎหมายภาษีอากร ต้องง่ายและสะดวกต่อการประเมินของผู้เสียภาษีอากร

3) ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร พนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากรต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอากรเป็นอย่างดี

4) บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร ต้องดำเนินการสร้างบรรยากาศให้ผู้เสียภาษีอากรปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรให้มากขึ้น โดยทุกคนต้องเสียภาษีอากร และพยายามไม่ให้เกิดการหลบเลี่ยงภาษีอากร เพราะการหลบเลี่ยงภาษีอากรเป็นช่องทางของความไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีอากร

5) โครงสร้างภาษีอากร เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยในแง่ความสะดวก และเข้าใจง่าย ในทางปฏิบัติทั้งผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษีอากร ก่อให้เกิดความเป็นธรรมเมื่อภาษีอากรมีโครงสร้างที่ดี โดยเฉพาะการลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บ อันจะมีผลให้ภาระภาษีอากรเหมาะสมอยู่ในวิสัยที่ผู้เสียภาษีอากรรับได้ และส่งผลขั้นสุดท้ายคือลดการหลบเลี่ยงภาษีอากรให้น้อยลงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีอากรอีกด้วย

#### 6) ฐานข้อมูลในการจัดเก็บ

สุพัตรา นามรมย์ (2552, น. 22) ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอากรดังนี้

1) วัดจากการนำค่าใช้จ่ายของหน่วยงานที่นำมาใช้ในการจัดเก็บภาษีอากร (Cost of Collection) วัดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร โดยใช้อัตราส่วนร้อยละของงบประมาณรายจ่ายที่หน่วยงานของรัฐนำไปใช้ในการจัดเก็บภาษีอากรต่อรายได้จากภาษีที่จัดเก็บได้ เช่น สมมุติว่าหน่วยจัดเก็บภาษีอากรมูลค่าเพิ่มใช้เงินงบประมาณ 7 ล้านบาท การจัดเก็บภาษีอากรและสามารถจัดเก็บภาษีอากรได้เป็นเงิน 100 ล้านบาท อัตราส่วนต้นทุนภาษีอากรมูลค่าเพิ่มในกรณีนี้คือ ร้อยละ 7 ของรายได้ โดยหลักการแล้วอัตราส่วนต้นทุนการจัดเก็บยิ่งต่ำเท่าใดแสดงว่าการจัดเก็บภาษีอากรมีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น

2) วัดจากค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีอากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Cost) ค่าใช้จ่ายของบุคคลหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการจัดเก็บภาษีอากร ค่าใช้จ่ายประเภทนี้มักจะไม่ได้ประเมินอย่างจริงจังมากนัก อย่างไรก็ตามโดยหลักการแล้วค่าใช้จ่ายประเภทแรกกับประเภทที่สองนี้มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด รัฐพยายามผลัดภาระต้นทุนของการจัดเก็บภาษีอากรให้เหลือน้อยที่สุด เช่น ในการเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหรือภาษีมูลค่าเพิ่มนั้น รัฐกำหนดให้ผู้ประกอบการจะมีหน้าที่จัดทำบัญชีภาษีอากรที่หักหรือเก็บจากผู้เสียภาษีอากร และนำส่งหน่วยจัดเก็บภาษีอากรเป็นรายเดือน การบังคับให้ผู้ประกอบการจะทำบัญชีเก็บรวบรวมเงินภาษีอากรและนำส่งเงินภาษีอากรให้แก่หน่วยราชการ จะทำให้ผู้ประกอบการต้องมีรายจ่ายเกิดขึ้น

3) การอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีอากร คือ กระบวนการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐจะต้องไม่สร้างความไม่สะดวก ความไม่พอใจ การเสียเวลาหรือค่าเสียโอกาสของผู้เสียภาษีอากรที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายบ้านเมือง แม้ว่าต้นทุนการจัดเก็บภาษีอากรประเภทนี้อาจไม่

สามารถประเมินค่าเป็นเงินได้ แต่ก็มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรอย่างมาก ต้นทุนประเภทนี้มีความสัมพันธ์กับต้นทุนประเภทแรก คือถ้าหน่วยงานจัดเก็บภาษีอากรจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีอากรโดยจัดให้มีระบบเสียภาษีอากรผ่านธนาคารไปรษณีย์ หรือจัดให้มีการให้คำแนะนำแก่ผู้เสียภาษีอากรเป็นระยะ

สรุปว่า ปัจจัยการจัดเก็บภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญหลายประการ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ผู้เสียภาษีอากร และสิ่งแวดล้อมต่างๆ และปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร เมื่อนำมาประกอบกัน จะมีผลทำให้การเก็บภาษีอากรนั้นๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### 1.4 การวัดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

ในด้านการวัดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรนั้น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีแนวทางโดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดในการประเมินความพยายามในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ 3 ด้านดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2550, น. 1-8)

1) ด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้ มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินด้านการจัดทำแผนการจัดเก็บรายได้ การกำหนดเป้าหมายของแผนการจัดเก็บภาษีอากรที่ชัดเจน วิธีการหรือมาตรการจูงใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อผู้ชำระภาษีอากร โดยมีการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้ประชาชนเต็มใจเสียภาษีอากรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาประเมินค่ารายปีการแจ้งประเมินผู้ชำระภาษีอากร การออกข้อบัญญัติท้องถิ่นในการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตต่างๆ ของท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาความสามารถในการจัดเก็บของพนักงานท้องถิ่นการปรับปรุงวิธีการในการให้บริการประชาชนผู้เสียภาษีอากรและการประชาสัมพันธ์ หลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) ด้านการพัฒนาระบบข้อมูลแผนที่ภาษีอากรและทะเบียนทรัพย์สิน พิจารณาจากความถูกต้องของทะเบียนทรัพย์สินและทะเบียนค้ำผู้ชำระภาษีอากร ความสอดคล้องของข้อมูลในทะเบียนทรัพย์สิน (ที่ดิน ป้าย โรงเรียน) การปรับปรุงข้อมูลในทะเบียนทรัพย์สิน สัดส่วนระหว่างจำนวนรายที่จัดเก็บภาษีอากรต่อจำนวนรายตามทะเบียนค้ำผู้ชำระภาษีอากร และการใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการจัดเก็บรายได้ เช่น การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล

3) ด้านผลการจัดเก็บรายได้ พิจารณาจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนเงินภาษีอากรและค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บได้โดยรวม สัดส่วนจำนวนรายผู้ชำระภาษีอากรและค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บได้ต่อจำนวนผู้ที่อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีอากรทั้งหมด สัดส่วนจำนวนรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเองต่อรายได้ทั้งหมดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อัตราการเพิ่มขึ้นของ

จำนวนเงินที่เก็บได้จากภาษีอากรประเภทต่างๆ และการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้เสียภาษีอากรที่องค์กรปกครองท้องถิ่นจัดเก็บเอง

วิระศักดิ์ เครือเทพ (2550, น. 268) ได้กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรหมายถึง การประเมินต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร โดยทั่วไปต้นทุนค่าใช้จ่ายของการจัดเก็บภาษีอากรประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1) ค่าใช้จ่ายของหน่วยจัดเก็บภาษีอากรที่ใช้ไปในการจัดเก็บภาษีอากรคือ ค่าใช้จ่ายของหน่วยงานจัดเก็บภาษีอากรที่ใช้ในการดำเนินการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภท การวัดประสิทธิภาพของค่าใช้จ่ายประเภทนี้จะพิจารณาจากอัตราส่วนร้อยละของค่าใช้จ่ายที่หน่วยงานของรัฐใช้ไปในการจัดเก็บภาษีอากรต่อรายได้จากภาษีอากรที่จัดเก็บได้ ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ เป็นต้น หากอัตราค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรต่อรายได้ยิ่งต่ำมากเท่าใด ย่อมหมายถึงว่าการจัดเก็บภาษีอากรมีประสิทธิภาพมากเท่านั้น

2) ค่าใช้จ่ายของบุคคลหรือองค์กรที่เกิดขึ้นเนื่องจากการจัดเก็บภาษีอากร คือ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรที่ต้องเสียไป เพื่อการเสียภาษีอากรตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ค่าใช้จ่ายประเภทนี้ไม่นับรวมเงินภาษีอากรที่จ่ายไป ค่าใช้จ่ายประเภทนี้ ได้แก่ ค่าจ้างที่ปรึกษากฎหมาย ค่าเดินทางไปเสียภาษีอากร ค่าใช้จ่ายในการรวบรวมเอกสาร เพื่อเสียภาษีอากร และนอกจากนี้ค่าใช้จ่ายดังกล่าวรวมถึงค่าใช้จ่ายทางอ้อม ที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากความไม่สะดวก ความไม่พอใจ ค่าเสียเวลา หรือค่าเสียโอกาสของประชาชนที่จะต้องเสียอากรตามกฎหมายด้วย

เรือนใจ เกโส (2551, น. 25) กล่าวว่าเครื่องชี้วัดที่พอจะเป็นที่ยอมรับและนิยมใช้วัดหรือกำหนดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรมี 3 วิธีคือ

1) วัดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ ถือหลักว่าในการจัดเก็บภาษีอากรที่คืนนั้น ควรถือหลักประหยัดโดยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บควรต่ำ ไม่ใช่เก็บภาษีอากรได้มาก แต่ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรมากด้วย การวัดประสิทธิภาพของการบริหารภาษีอากรตามวิธีนี้ มีแนวปฏิบัติโดยเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรที่เก็บได้ ถ้าอัตราส่วนค่าใช้จ่ายต่อภาษีอากรที่เก็บได้ต่ำ แสดงว่าการเก็บภาษีอากรนั้นมีประสิทธิภาพสูง

2) วัดจากรายได้ที่เก็บได้จริงกับรายได้ที่ควรจะได้ ตามวิธีนี้จะต้องคำนวณว่าในการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภท ถ้าจะให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย ควรได้รายได้เท่าใดแล้วถ้าเปรียบเทียบรายได้ที่ได้จริงของประเภทนั้น ๆ กับรายได้ที่ควรจะได้ก็จะทำให้รู้ว่าการบริหารการจัดการจัดเก็บภาษีอากรนั้น ๆ มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

3) วัตถุประสงค์ของผู้เสียภาษีอากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย ตามวิธีนี้ถือหลักว่าภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บสูง ควรเป็นภาษีอากรที่มีผู้เสียภาษีอากรเสียค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎหมายต่ำ กล่าวคือ ภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพควรเป็นภาษีอากรที่ง่าย มีข้อความแจ่มชัดและสะดวกแก่ผู้เสียภาษีอากรที่จะปฏิบัติตาม โดยไม่ต้องมาปรึกษาทนายความเพิ่ม นอกจากนี้การจัดเก็บภาษีอากรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพ ซึ่งต้องมีลักษณะที่ว่า ประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีค่อนข้างสูง ลักษณะของกฎหมายต้องง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษีอากร พนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากรต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติตามงานและการบริหาร

วรพิทย์ มีมาก (2551, น. 28) ได้นิยามประสิทธิภาพในด้านการจัดเก็บภาษีอากรว่ามีทั้งความหมายแคบและความหมายกว้าง โดยความหมายแคบนั้นคือการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย ไม่มีการรั่วไหลและเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด จากความหมายนี้เป็นการพิจารณาเฉพาะต้นทุนและผลประโยชน์ในแง่ของกลไก โดยละเลยด้านจิตใจ ดังนั้นความหมายอย่างกว้างจึงครอบคลุมถึงการเก็บภาษีอากรในลักษณะที่เป็นธรรม หมายถึงกรรมวิธีการปฏิบัติงานต้องเป็นฉบับเดียวกัน เพื่อป้องกันความสับสน ตลอดจนความสม่ำเสมอและความจริงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ส่วนลักษณะเสมอภาคนั้น หมายถึงการปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีอากรเท่าเทียมกัน การเก็บภาษีอากรมีประสิทธิภาพหรือไม่ สามารถวัดได้โดยดัชนี 3 ประการดังนี้

1) วัตถุประสงค์ในการเก็บภาษีอากร เนื่องจากการเก็บภาษีอากรเป็นการโอนทรัพยากรจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐ โดยไม่ก่อให้เกิดผลผลิตหรือรายได้แก่ประเทศ อย่างไรก็ตาม สิ่งที่เกิดขึ้นในกระบวนการโอนทรัพยากรนั้นก็คือค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บทั้งภาครัฐและเอกชน ดังนั้นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการจัดเก็บจึงควรมีค่าต่ำสุด โดยเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรกับผลการจัดเก็บ ถ้าสัดส่วนค่าใช้จ่ายต่ำก็แสดงว่าการจัดเก็บนั้นมีคุณภาพสูง

2) วัดจากภาษีอากรที่เก็บได้จริงกับประมาณการภาษีอากรตามวิธีนี้ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บ จะคำนวณได้จากการเปรียบเทียบรายได้ที่เก็บได้จริงกับรายได้ ที่คาดว่าจะเก็บได้ในแต่ละปีงบประมาณ

3) ผลการจัดเก็บภาษีอากร ดัชนีนี้จะช่วยในการบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของหน่วยงาน ถ้าผลการจัดเก็บมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นก็น่าจะบ่งชี้ได้ประการหนึ่งว่า ประสิทธิภาพของการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น

จากการศึกษาการวัดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร สรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร คือ การจัดเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยหรือไม่มีการรั่วไหล โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด จัดเก็บได้ตรงตามระยะเวลาในแผนปฏิบัติการ จัดเก็บได้ตรงตามประมาณการรายรับ จัดเก็บได้ครบถ้วนทั้งจำนวนเงิน จัดเก็บได้ครบถ้วนทุกรายตามทะเบียนคุมผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร โดยแนวทางในการจัดเก็บควรเป็นการจัดเก็บที่เป็นกลาง การจัดการที่บริหารง่าย รายได้เพียงพอและสม่ำเสมอ การจัดเก็บอย่างเป็นธรรม โปร่งใส มีเหตุผลที่อธิบายชัดเจนโดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เช่น การประชาสัมพันธ์ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนผู้ชำระภาษีอากร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีอากร ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรของประชาชนและเจ้าหน้าที่ การให้ความร่วมมือชำระภาษีอากรของประชาชน ช่องทางการชำระภาษีอากรที่มีไว้ให้บริการประชาชน บุคลากรที่เพียงพอ และรวมถึงมาตรการการดำเนินการที่เป็นกฎระเบียบให้ผู้ปฏิบัติต้องปฏิบัติตาม เป็นต้น

## 2. การจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 2.1 ความหมายของภาษีอากรและโครงสร้างของภาษีอากร

ความหมายของภาษีอากร ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่าภาษีอากร ไว้หลายท่าน ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, น. 823) ตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน ได้กล่าวถึงภาษีอากรคือเงินที่รัฐหรือท้องถิ่นเรียกเก็บจากบุคคล เพื่อนำไปใช้จ่ายในการบริหารและพัฒนาประเทศหรือท้องถิ่นให้มีความเจริญรุ่งเรือง

ชัยปรมัตถ์ อินดี (2551, น. 6) ได้ให้คำนิยามของภาษีอากรไว้ว่า ภาษีอากรคือเงินหรือสิ่งที่รัฐบังคับเก็บจากประชาชน เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร

กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร (2552, น. 1) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า ความหมายของคำว่าภาษีอากร อาจแบ่งได้ 2 แนวดังนี้

แนวที่หนึ่ง อธิบายว่า ภาษีอากรคือสิ่งที่รัฐบังคับเรียกเก็บราษฎร และนำไปใช้ประโยชน์ส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร

แนวที่สอง อธิบายว่า ภาษีอากรคือเงินได้หรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐ แต่ไม่รวมถึงการกู้ยืมหรือขายสินค้าหรือให้บริการในราคาทุนโดยรัฐ

พิศิษฐ เมลานนท์ (2553, น. 130) ให้คำนิยามของภาษีอากรไว้ดังนี้ ภาษีอากรคือ สิ่งที่รัฐบังคับเก็บจากรายการและนำมาเพื่อใช้ประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทน โดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร

สรุปได้ว่า ภาษีอากร หมายถึง เงินที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากรายการตามเงื่อนไขที่ กฎหมายบัญญัติและนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทน โดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร

โครงสร้างของภาษีอากร ได้มีผู้สรุปโครงสร้างของภาษีอากรไว้ดังนี้

พิศิษฐ เมลานนท์ (2553, น. 18-21) กล่าวว่าโครงสร้างของภาษีอากร มีความสำคัญ มาก เพื่อให้เข้าใจถึงระบบภาษีอากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากร ทั้งนี้เนื่องจากภาษีอากรไม่ว่าเป็นประเภทใดก็ตาม จะมีโครงสร้างที่เหมือนกันดังนี้

1) ผู้เสียภาษีอากร กฎหมายนั้นต้องระบุให้แน่นอน ซึ่งอาจแยกตามฐานะของบุคคลตามกฎหมาย เช่น แบ่งเป็นบุคคลธรรมดา ต้องชำระภาษีอากรเงินได้บุคคลธรรมดา นิติบุคคล จะชำระภาษีอากรเงินได้นิติบุคคล หรือแบ่งตามถิ่นที่อยู่หรือภูมิลำเนา กำหนดให้ผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศใดก็ต้องเสียภาษีอากรให้กับประเทศนั้น

2) ฐานภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่ถูกใช้เป็นฐานในการประเมินจัดเก็บภาษีอากรตามอัตราภาษีที่กฎหมายกำหนด

3) อัตราภาษีอากร เป็นส่วนที่กำหนดภาระภาษีอากร เพื่อให้ทราบว่ามีภาษีอากรประเภทนั้นจัดเก็บในอัตราใด

4) วิธีการชำระภาษีอากร กฎหมายภาษีอากรทั่วไปได้กำหนดให้ผู้เสียภาษีอากรปฏิบัติเพื่อการชำระภาษีอากร ซึ่งมี 3 วิธีคือ

(1) การหักภาษีอากร ณ ที่จ่าย การชำระภาษีโดยวิธีนี้ได้กำหนดให้ผู้จ่ายเงินซึ่งก่อให้เกิดฐานภาษีอากรเป็นผู้คำนวณตามหลักเกณฑ์ วิธีการและอัตราภาษีอากรที่กฎหมายกำหนดแล้วหักเงินไว้จากเงินที่จ่าย นำส่งต่อพนักงานที่รับชำระภาษีอากร

(2) การชำระภาษีอากร โดยการประเมินตนเอง การชำระภาษีอากรโดยวิธีนี้ผู้เสียภาษีอากรมีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการ โดยระบุข้อความต่างๆ ขึ้น แบบแสดงรายการด้วยตนเองอย่างครบถ้วน รวมถึงการคำนวณภาษีอากรและชำระภาษีอากรพร้อมกับแบบแสดงรายการต่อพนักงานเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น ภาษีอากรเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีอากรเงินได้นิติบุคคล และภาษีอากรมูลค่าเพิ่ม

(3) การชำระภาษีอากรโดยการประเมินของเจ้าพนักงาน เป็นวิธีที่ผู้เสียภาษีอากรมีหน้าที่ชำระภาษีอากรก็ต่อเมื่อได้รับแจ้งการประเมินจากเจ้าพนักงาน โดยกำหนดจำนวนภาษีอากรที่ต้องชำระ เพื่อให้ผู้เสียภาษีอากรนำเงินไปชำระเป็นค่าภาษีอากรภายในระยะเวลาที่กำหนด ภาษีอากรที่จัดเก็บโดยวิธีนี้ เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย เป็นต้น

สรุปได้ว่า โครงสร้างของภาษีอากร ประกอบด้วยผู้เสียภาษีอากร ฐานภาษีอากร อัตราภาษีอากร และวิธีการชำระภาษีอากร

## 2.2 โครงสร้างการคลังท้องถิ่น และความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรบำรุงท้องถิ่น

### 2.2.1 โครงสร้างการคลังท้องถิ่น

#### 1) รูปแบบและโครงสร้างของรายได้

รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปตามข้อกำหนดในพระราชบัญญัติที่เกี่ยวกับลักษณะและรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นออกเป็น 4 ประเภทคือ รายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง รายได้ที่รัฐจัดเก็บแล้วแบ่งให้ เงินอุดหนุนและค่าธรรมเนียม

เดือนน้อย จันทรสาขา (2552, น. 1) ซึ่งองค์กรปกครองท้องถิ่นในปัจจุบันมีโครงสร้างรายได้ซึ่งประกอบด้วย

(1) รายได้หรือภาษีอากรที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และอากรฆ่าสัตว์

(2) ภาษีอากรที่รัฐจัดเก็บแล้วแบ่งให้ ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต ภาษียานยนต์และล้อเลื่อน

(3) เงินอุดหนุน จำแนกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

ก) เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ เป็นเงินอุดหนุนแบบมีเงื่อนไขที่รัฐเป็นผู้กำหนดโดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่รัฐกำหนด

ข) เงินอุดหนุนทั่วไป เป็นเงินอุดหนุนแบบไม่มีเงื่อนไข โดยรัฐจะมอบให้เป็นก่อน

(4) ค่าธรรมเนียมซึ่งเป็นภารกิจที่สามารถระบุผู้ได้รับประโยชน์ได้ เช่น ใบอนุญาตประกอบกิจการต่างๆ รายได้ขององค์กรส่วนท้องถิ่นมาจากกฎหมายต่างๆ ที่กำหนดแหล่งที่มาของรายได้และให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง รวมทั้งกำหนดการจัดสรรเงินรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ยังมีกฎหมายเฉพาะ ซึ่งกำหนดแหล่งที่มาของรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าจะมีรายได้มาจากรายได้ประเภทใดบ้าง



และให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บรายได้เอง โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บรายได้หรือให้มีอำนาจในการจัดเก็บได้เลย เช่น กฎหมายภาษีโรงเรือนและที่ดิน กฎหมายภาษีป้าย เป็นต้น

## 2) วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากร

การจัดเก็บภาษีอากรมีวัตถุประสงค์หลักคือการหารายได้ของรัฐเพื่อนำมาใช้จ่ายในกิจกรรมของรัฐ ซึ่งโดยทั่วไปแล้ววัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษีอากรมีหลายประการดังนี้

(1) เพื่อการหารายได้ มาใช้จ่ายในกิจกรรมต่างๆ ที่รัฐเป็นผู้จัดให้มีการจัดทำมีลักษณะเป็นการจัดสรรทรัพยากรระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อกิจการสาธารณะประโยชน์ต่อส่วนรวม เช่น การศึกษา กิจกรรมพัฒนาสาธารณูปโภค และความมั่นคงของประเทศ เป็นต้น

(2) เพื่อเป็นการควบคุม โดยรัฐบาลสามารถใช้ภาษีอากรเป็นเครื่องมือในการควบคุมการอุปโภคบริโภคและการผลิต วิธีการดำเนินธุรกิจ หากรัฐเห็นว่าผู้บริโภคเกิดผลเสียจากการบริโภคสินค้าทั้งทางสุขภาพหรือศีลธรรมอันดี เป็นสินค้าฟุ่มเฟือย รัฐอาจจะเก็บภาษีในอัตราสูงขึ้นจากเดิม ทำให้ราคาสินค้าแพงขึ้น จึงทำให้ผู้บริโภคได้ใช้สินค้านั้นน้อยลง

(3) เพื่อการกระจายทรัพยากรรายได้และทรัพย์สิน รัฐสามารถที่จะใช้มาตรการด้านภาษีอากร เพื่อสร้างความเสมอภาคในการแบ่ง และกระจายทรัพยากร ทั้งด้านบุคคลและระหว่างส่วนท้องถิ่น

(4) เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจรุนแรง การวางนโยบายภาษีอากรให้ยืดหยุ่นเพื่อปรับให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป สามารถรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจได้ในระดับหนึ่ง

### 2.2.2 ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรบำรุงท้องถิ่น

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งเน้นการจัดเก็บรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดเก็บเอง ซึ่งประกอบด้วย

#### 1) ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

กรมการปกครอง (2552, น. 115) ได้อธิบายถึงความหมายของภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีอากรที่จัดเก็บจากโรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดินที่ใช้ประโยชน์ต่อเนื่องไปกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีอากร ได้แก่ อาคาร โรงเรือน สิ่งปลูกสร้างต่างๆ กับที่ดินที่ใช้ประโยชน์ต่อเนื่องซึ่งใช้ปลูกสร้างอาคาร โรงเรือน สิ่งปลูกสร้างนั้นๆ รวมถึงบริเวณที่ต่อเนื่องกัน ซึ่งตามปกติใช้ประโยชน์ไปด้วยกับอาคารโรงเรือน สิ่งปลูกสร้างนั้นๆ โดยเจ้าของทรัพย์สินต้องยื่นแบบแสดงรายการต้องเสียภาษีอากร

เว้นแต่ถ้าที่ดินและอาคาร โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างต่างๆ เป็นคนละเจ้าของกัน ให้เจ้าของกรรมสิทธิ์ในอาคาร โรงเรือน สิ่งปลูกสร้างต่าง เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ภายในเดือนกุมภาพันธ์ อัตราภาษีอากรคิดเป็นร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี

## 2) ภาษีป้าย

กรมการปกครอง (2552, น. 5-12) ได้อธิบายถึงความหมายของภาษีป้ายที่ต้องเสียภาษีอากร ได้แก่ ป้ายที่แสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมาย ที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่น เพื่อแสวงหารายได้ หรือโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะได้แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ ผู้เสียภาษีป้ายต้องยื่นแบบแสดงรายการภายในเดือนมีนาคมของทุกปี ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย คือ เจ้าของป้าย แต่ละกรณีที่ปรากฏแก่เจ้าหน้าที่ ไม่ว่าจะมิผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.1) สำหรับป้ายใด เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่หาตัวเจ้าของป้ายนั้นได้ ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ถ้าไม่อาจหาตัวผู้ครอบครองป้ายนั้นได้ ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคาร หรือที่ดินที่ป้ายนั้นติดตั้งหรือแสดงอยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย โดยการประเมินค่าภาษีป้าย เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประเมิน ถ้อยหลักเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2535) ออกตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 ดังนี้

(1) ป้ายที่มีอักษรไทยล้วน ให้คิดอัตรา 3 บาทต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร

(2) ป้ายที่มีอักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ หรือปนกับภาพ หรือเครื่องหมายอื่นให้คิดอัตรา 20 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร

(3) ป้ายดังต่อไปนี้ให้คิดอัตรา 40 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร

ก) ป้ายที่ไม่มีอักษรไทย ไม่ว่าจะมิภาพหรือเครื่องหมายใดหรือไม่

ข) ป้ายที่มีอักษรไทยบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ได้ หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ

(4) ป้ายที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขตามมาตรา 14 (3) ให้คิดอัตราตามข้อ 1 ข้อ 2 หรือข้อ 3 แล้วแต่กรณี และให้เสียเฉพาะจำนวนเงินภาษีอากรที่เพิ่มขึ้น

(5) ป้ายตาม ข้อ 1 ข้อ 2 หรือข้อ 3 เมื่อคำนวณพื้นที่ของป้ายแล้ว มีอัตราที่ต้องเสียภาษีอากรไม่ต่ำกว่าป้ายละ 200 บาท

## 3) ภาษีอากรบำรุงท้องที่

กรมการปกครอง (2552, น. 12-13) ได้อธิบายถึงความหมายของภาษีอากรบำรุงท้องที่หมายถึง เจ้าของที่ดิน ซึ่งเป็นบุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง

เช่น ผู้เช่าที่ดินของรัฐ และผู้เป็นเจ้าของที่ดินต้องยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท. 5) ต่อเจ้าพนักงานประเมิน ณ สำนักงานเขตที่ดินตั้งอยู่ ภายในวันที่ 1 มกราคมของปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน แบบแสดงรายการที่ยื่นไว้นั้นใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลา 4 ปี ซึ่งต้องเสียภาษีอากรภายในเดือนเมษายนของทุกปี

ประชาชนเป็นผู้เสียภาษีอากรและค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นเงินรายได้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะนำรายได้ส่วนนี้ไปพัฒนาท้องถิ่นและจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนต่อไป

### 2.3 หลักการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุเทพ พงษ์พิทักษ์ (2542, น. 44) กล่าวว่าลักษณะของระบบการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี เป็นหลักการพื้นฐานที่จะตอบสนองการบริหารจัดเก็บภาษีอากร เนื่องจากการที่รัฐจะจัดเก็บภาษีอากรได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย รัฐจะต้องคำนึงถึงความสามารถในการจ่ายเงินภาษีอากรจากรายได้ การบริโภคและทรัพย์สินของประชาชนอย่างเป็นธรรม เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีกว่า การชำระค่าภาษีอากรให้แก่รัฐ จะต้องนำระบบภาษีอากรที่ดีมาใช้ ภาษีอากรที่ดีควรมีความยุติธรรมและเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมมากที่สุด ลักษณะของภาษีอากรที่ดีมีดังนี้

1) มีความเป็นธรรม (Equity) หรือความเท่าเทียม (Fairness) หมายความว่า ควรจะเป็นหลักพื้นฐานในการกำหนดหลักเกณฑ์ต่างๆ หรือข้อกำหนดเกี่ยวกับภาษีอากรเพื่อใช้บังคับแก่ทุกคนในสังคมเดียวกัน โดยทั่วไปเนื่องจากทุกคนที่อยู่ในสังคมเดียวกัน ถือใช้กฎระเบียบเดียวกันและควรได้รับสิทธิต่างๆ อย่างเป็นธรรม และเท่าเทียมกัน ต้องเก็บให้ทั่วถึงและเก็บตามกำลังความสามารถของผู้เสียภาษีอากร ตลอดจนพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีอากรได้รับเนื่องจากการดูแลคุ้มครองของรัฐ

2) มีความแน่นอนและชัดเจน (Certainty) หมายความว่า ระบบภาษีอากรที่คั้นนั้นต้องอยู่ในรูปกฎหมายที่มีความชัดเจน มีความแน่นอน ไม่ปล่อยอำนาจในการกำหนดหน้าที่และภาษีให้อยู่ในดุลพินิจของเจ้าพนักงานมากเกินไป จะต้องมีความชัดเจน ผู้เสียภาษีอากรสามารถเข้าใจความหมายได้ง่าย รู้ว่าใครบ้างจะต้องเสียเท่าไร เสียอย่างไรและอาศัฐานอะไร อัตราเท่าไร นอกจากนี้ยังหมายความถึงการมีนโยบายที่แน่นอนในการจัดเก็บภาษีอากรไม่เปลี่ยนแปลงบ่อยๆ และยังป้องกันมิให้เจ้าพนักงานใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ

3) มีความสะดวกและไม่ยุ่งยากต่อการชำระภาษีอากรของผู้เสียภาษี (Simplicity) ภาษีที่จัดจะต้องมีความสะดวกในการจัดเก็บ และสะดวกในการชำระภาษีของผู้เสียภาษีอากรด้วย หมายความว่า จะต้องเก็บได้ง่ายและง่ายต่อประชาชนที่จะปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรรวมทั้ง วิธีการและกำหนดเวลาในการเสียภาษีอากร แบบฟอร์มต่างๆ ที่ให้ผู้เสียภาษีอากรปฏิบัติจะต้องง่ายต่อการปฏิบัติด้วย ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการเสียภาษีอากรจะต้องดีด้วย

4) มีประสิทธิภาพ ประหยัดรายจ่าย ทั้งของผู้จัดเก็บและผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ทำให้จัดเก็บภาษีอากรได้มากโดยมีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยที่สุด

5) มีความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ การเก็บภาษีอากรต้องไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของกลไกตลาด หรือมีผลกระทบน้อยที่สุด

6) อำนาจ สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้เพียงพอต่อการใช้จ่ายของรัฐ เพื่อให้รัฐนำไปใช้ตามหน้าที่

7) มีความยืดหยุ่น สามารถปรับปรุงเพิ่มหรือลดจำนวนภาษีอากรให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว

8) หลักการยอมรับภาษีอากรแต่ละประเภทจะทำได้ง่ายขึ้น ถ้าประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีอากร อย่างไรก็ตามการที่ประชาชนจะยินดีให้ความร่วมมือในการเสียภาษีอากรนั้น การจัดเก็บภาษีอากรต้องเป็นที่ยอมรับ และให้ประชาชนเกิดความเต็มใจในการเสียภาษีอากร หลักการยอมรับนี้จะเป็นส่วนช่วยในการป้องกันมิให้มีการหลีกเลี่ยงภาษีอากร

9) หลักความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ระบบภาษีอากรที่ดีนั้น ภาษีอากรทุกประเภทที่จะจัดเก็บจะต้องสามารถทำการบริหารจัดการจัดเก็บอย่างได้ผล ในทางปฏิบัติภาษีอากรบางอย่างแม้จะมีเหตุผลดีในทางทฤษฎี แต่ในทางปฏิบัติการจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปได้ยาก ภาษีอากรนั้นจะถือว่าเป็นภาษีอากรที่ดีไม่ได้ เช่น การค้าปลีก หรือภาษีอากรการใช้จ่ายนั้นเป็นภาษีอากรที่ดีในทางทฤษฎี แต่สำหรับประเทศที่ด้อยพัฒนาหรือกำลังพัฒนานั้นจะไม่สามารถเก็บภาษีอากรดังกล่าวได้อย่างได้ผลในทางปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะขาดระบบการจดบันทึกและการตรวจสอบการเก็บภาษีอากรที่ดีพอ

10) หลักการประชาธิปไตย การนำภาษีอากรใดๆมาใช้ในแต่ละสังคม โดยรวมถึงการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายละเอียดต่างๆ ในระบบภาษีอากรที่บังคับใช้ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นทั้งในด้านสนับสนุน คัดค้านได้ทั่วไปซึ่งจะทำให้ประชาชนรู้สึกว่าได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณากระบวนการจัดเก็บภาษีอากรที่นำมาบังคับใช้กับตนเอง ซึ่งจะทำให้ระบบภาษีอากรสามารถบังคับใช้ได้ดีมีประสิทธิภาพ

มานิตย์ ผิวขาว (2546, น. 21) เสนอแนวคิดว่าหลักการจัดเก็บภาษีอากรในปัจจุบันมีด้วยกันหลายวิธีโดยในที่นี้กล่าวถึงเฉพาะ 2 หลักการสำคัญและเป็นที่ยอมรับคือ

1) การจัดเก็บตามความสามารถ การจัดเก็บภาษีอากรแบบนี้เป็นการจัดเก็บตามความสามารถในการจ่ายภาษีอากรของแต่ละบุคคล โดยบุคคลที่มีความสามารถในการจ่ายมากกว่าก็ควรที่จะมีภาระภาษีอากรมากกว่าคนที่มีความสามารถในการจ่ายต่ำกว่า โดยการจัดเก็บตามหลักความสามารถในการจ่ายนี้สามารถทำได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวแปรที่นำมาใช้ในการแสดงถึงความสามารถในการจ่ายคือ

(1) การจัดเก็บภาษีอากรจากรายรายได้ของบุคคล เป็นการจัดการจากรายรายได้ของบุคคล เนื่องจากรายได้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของความสามารถในการจ่ายภาษีอากรสูงกว่าคนที่มียาได้ต่ำ ดังนั้นคนรวยควรมีภาระภาษีอากรมากกว่าคนจน

(2) การจัดเก็บภาษีอากรโดยใช้การบริโภคเป็นฐาน แนวคิดนี้ระบบภาษีอากรควรที่จะจัดเก็บจากคนที่ใช้ทรัพยากรของเศรษฐกิจ แทนที่จะเก็บจากคนที่สร้างผลผลิตให้กับเศรษฐกิจ เพื่อก่อให้เกิดความเป็นธรรม นั่นคือควรเก็บภาษีอากรโดยใช้การบริโภคเป็นฐานคือผู้บริโภคมากสมควรจ่ายภาษีอากรมากกว่าผู้ที่บริโภคน้อย

(3) การจัดเก็บภาษีอากรจากรายได้ตลอดชีพ เป็นระบบภาษีอากรที่คิดจากมูลค่าปัจจุบันของรายได้ทั้งชีวิตแทนที่จะคำนึงถึงรายได้ในปีเดียว ซึ่งมีความไม่แน่นอนสูง โดยการจัดเก็บภาษีอากรที่คำนึงถึงรายได้ทั้งชีวิตของแต่ละบุคคลนั้น สะท้อนถึงความสามารถในการจ่ายภาษีอากรที่แท้จริงตลอดช่วงอายุของแต่ละคน อย่างไรก็ตามสมมุติให้มีการถ่ายโอนมรดกไปยังลูกหลาน ระบบภาษีอากรแบบนี้จะมีน้อยเดียวกับการคิดจากการออม

2) หลักผลประโยชน์เป็นการจัดเก็บภาษีอากร เน้นในเรื่องของความเท่าเทียม กล่าวคือประชาชนควรจะชำระภาษีอากรให้กับรัฐในสัดส่วนที่สอดคล้องกับผลประโยชน์ที่บุคคลนั้นได้รับจากการให้บริการสาธารณะนั้นๆของภาครัฐ เพื่อก่อให้เกิดความเป็นธรรมกับคนที่ไม่ได้ใช้บริการสาธารณะดังกล่าว ซึ่งแนวคิดนี้มีความคล้ายคลึงกับหลักการจ่ายค่าใช้บริการในภาคเอกชน นอกจากนี้การจัดเก็บภาษีอากรตามหลักการข้างต้น จะเป็นการเชื่อมโยงการตัดสินใจในการจัดหาบริการสาธารณะของรัฐเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้สอดคล้องกับการจัดเก็บภาษีอากร เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการใช้จ่ายบริการสาธารณะนั้นๆ

พจนานัย วิชัชยา (2546, น. 18) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1) รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐจะเป็นผู้กำหนดและแบ่งว่ารายได้ประเภทใดบ้างว่าเป็นของท้องถิ่นและรายได้ประเภทใดยังคงเป็นของรัฐ โดยกำหนดในรูปแบบของกฎหมายที่เป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง

2) โครงสร้างรายได้ของเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร จะมีโครงสร้างหรือที่มาของรายได้คล้ายคลึงกัน

สรุปว่าแนวทางในการในการจัดเก็บภาษีอากรให้บรรลุตามจุดประสงค์ต้องประกอบด้วยหลัก 4 ประการดังนี้

1) การจัดเก็บได้อย่างถูกต้อง ข้อมูลที่มีอยู่เมื่อใช้หลักเกณฑ์ตามกฎหมายรายได้ท้องถิ่นมาพิจารณา จะสามารถจำแนกเจ้าของทรัพย์สินออกได้อย่างถูกต้องว่าผู้ใดอยู่ในข่ายต้องชำระภาษีอากร ผู้ใดอยู่ในข่ายที่ได้รับการยกเว้น

2) จัดเก็บได้ครบถ้วน สามารถรู้จำนวนคนที่ต้องเสียภาษีอากรได้ทั้งระบบ รวมทั้งยอดเงินเสียภาษีอากร ที่ควรจัดเก็บได้และสะดวกในการติดต่อเร่งรัด

3) อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ชำระภาษีอากร เมื่อนำระบบแผนที่ภาษีอากรและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้แล้ว จะมีการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเป็นหมวดอักษร ตามชื่อเจ้าของทรัพย์สิน สามารถให้บริการรับชำระภาษีอากรได้ทุกประเภทในคราวเดียวกัน รวมทั้งสามารถใช้เป็นข้อมูลในทะเบียนทรัพย์สินมาตรวจสอบกับแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีอากรได้ทันที

4) ช่วยให้เกิดความเป็นธรรม จากข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าของทรัพย์สินที่มีอยู่สามารถจัดเก็บและเร่งรัดภาษีอากรให้ทุกรายที่อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีอากรไม่ตกหล่น จึงเป็นการบังคับใช้กฎหมายกับทุกคน

### 3. การจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี

การจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดราชบุรี ไม่ว่าจะเป็นภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่างๆ จะต้องมียกหมายให้อำนาจไว้ ปัจจุบันมียกหมายหลายฉบับที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น แต่รายได้ที่กฎหมายให้อำนาจท้องถิ่นจัดเก็บเองที่สำคัญๆ ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย

ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี  
จำนวน 10 อำเภอ ซึ่งมีผลการจัดเก็บรายได้ ปีงบประมาณ 2560 ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลผลการจัดเก็บรายได้ ปีงบประมาณ 2560 (หน่วย: ล้านบาท)

ลำดับที่	ชื่อ อำเภอ	จัดเก็บเอง (ล้านบาท)	รัฐจัดสรร (ล้านบาท)	เงินอุดหนุน (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
1	อำเภอเมือง	224.78	791.04	973.70	2327.77
2	อำเภอบ้านโป่ง	88.54	298.32	318.84	692.40
3	อำเภอโพธาราม	55.08	459.82	481.83	998.06
4	อำเภอจอมบึง	16.50	177.36	179.01	372.80
5	อำเภอดำเนินสะดวก	52.9	289.61	275.14	624.65
6	อำเภอบางแพะ	13.43	154.94	140.25	309.12
7	อำเภอปากท่อ	17.01	207.67	180.16	404.86
8	อำเภอวัดเพลง	5.03	54.73	33.70	93.45
9	อำเภอสวนผึ้ง	5.05	116.73	120.91	246.58
10	อำเภอบ้านคา	5.75	56.86	67.88	130.49
	รวม	484.07	2607.08	2771.42	6,200.18

ที่มา: ข้อมูลรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2560 (2560, น. 207-210)

จากตารางที่ 2.1 ข้อมูลการจัดเก็บรายได้ประจำปีงบประมาณ 2560 พบว่า รายได้ของ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของแต่ละอำเภอในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย รายได้ที่ท้องถิ่น  
จัดเก็บเอง รัฐจัดสรรแบ่งให้ และเงินอุดหนุนอื่นๆ และค่าธรรมเนียม ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละอำเภอ

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอยู่หลายด้าน เช่น การศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนารายได้ของท้องถิ่น โดยศึกษาภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ ปัจจุบันเงินรายได้ที่จัดเก็บในท้องถิ่นยังไม่เพียงพอต่อภาระหน้าที่ของท้องถิ่นที่เพิ่มมากขึ้น ท้องถิ่นต่างๆ ยังต้องพึ่งพาเงินสนับสนุนจากรัฐบาลกลางในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก คิดเป็นสัดส่วนแล้วประมาณ 1 ใน 5 ของรายได้ของท้องถิ่นทั้งหมด การจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีงานวิจัยที่ศึกษาเรื่องนี้ไว้ดังนี้

##### 4.1 งานวิจัยในประเทศ

วิภรณ์ โคลงชัย (2554, น. 37) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่น พบว่า ประสิทธิภาพในเรื่องการจัดเก็บรายได้อยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่เสียภาษีอากรในระดับปานกลาง ขณะที่ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีในระดับต่ำ ปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บที่ประสบมาก คือ ปัญหาการไม่สามารถติดต่อประชาชนผู้เสียภาษีอากรตามที่อยู่ได้ ประชาชนมาชำระภาษีอากรไม่ตรงตามเวลาที่กำหนดและมักต่อรองภาษีอากรที่ต้องชำระ ควรแก้ไขด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมาชำระภาษีอากรตรงตามเวลาให้มากยิ่งขึ้น

ทะนงศักดิ์ รัตนโสภณ (2554, น. 44-47) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองลำพูนพบว่าประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บรายได้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าประชาชนมีระดับความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรในระดับสูง (ร้อยละ 64) และมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บรายได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ในภาพรวมพบว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องระเบียบพระราชบัญญัติภาษีอากร กฎหมายต่างๆ โดยในปี 2551 มีการปรับปรุงสถานที่เตรียมเอกสารการชำระภาษีอากรและคำนวณภาษีอากรอย่างถูกต้องเป็นธรรมเนียม แนวการดำเนินการจัดเก็บรายได้คือการจัดทำแผนประชุมเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผน วิธีการประชาสัมพันธ์คือสื่อตามสาย ป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีอากรช่องทางอื่นๆ ได้แก่ สสำรวจพื้นที่จริง ประเมินความพึงพอใจ/รับรู้ความคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางเพิ่มแรงจูงใจให้ประชาชนเต็มใจชำระภาษีอากร เช่น แจกของที่ระลึก เสนอแนวทางการศึกษาที่จะส่งเสริมสื่อประเภทอื่นให้ประชาชนง่ายต่อการเข้าถึง เช่น แจกใบปลิวตามบ้าน รวมทั้งมีการวางแผนดำเนินงานร่วมกันแบบทวิภาคีระหว่างส่วนราชการและชุมชน เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในทุกกระดับ



ศิริวรรณ เครือเขื่อนเพชร (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยสรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนรวมในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง รายได้ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการถ่ายโอนเงินอุดหนุนหรือการจัดสรรงบประมาณจากรัฐ หากได้รับเงินสนับสนุนรัฐน้อยหรือไม่ได้รับการสนับสนุนที่เพียงพอ อาจมีผลทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนาท้องถิ่นไม่เต็มที่ ซึ่งการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับพื้นที่และทรัพยากรต่างๆ ในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นสำคัญ บางองค์การบริหารส่วนตำบลมีทรัพยากรในพื้นที่น้อยก็มีที่มาของแหล่งรายได้น้อย การจัดเก็บรายได้ได้ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย ซึ่งก็คือประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร และประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรจะเกิดขึ้นจากปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่และพัฒนาองค์การปกครองท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ด้วย

เดือน น้อย จันทร์สาขา (2553, น. 17-174) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลเมืองมุกดาหาร พบว่า (1) การไปชำระภาษีอากรของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้พบว่า ส่วนใหญ่รับทราบถึงหน้าที่ในการชำระภาษีอากรจากหนังสือราชการที่ออกจากหน่วยงาน ประชาชนชำระภาษีประเภทโรงเรือนและที่ดินเป็นส่วนใหญ่ โดยการไปชำระเอง (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในปัจจัยผู้เสียภาษีอากร ปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าประชาชนผู้เสียภาษีอากรส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากประชาสัมพันธ์เพื่อชำระภาษีอากร เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร ประชาชนให้ความร่วมมือให้ข้อมูลในการจัดเก็บภาษีอากร และไปชำระภาษีอากรด้วยความเต็มใจ (3) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในปัจจัยด้านประชาชนผู้เสียภาษีอากร ปัจจัยด้านองค์กร พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ และมีความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นทางด้านการเข้ารับการอบรม การประชาสัมพันธ์และบุคลิกภาพที่ดีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Hays (2002, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง An Empirical Analysis of Taxpayers' Attitudes and Behavioral Intentions Regarding Compliance with Federal Income Tax Laws พบว่าการเพิ่มเติมกฎหมายภาษีอากรในบางสถานการณ์จะเป็นการช่วยเหลือสำหรับผู้มีรายได้ต่ำ ขณะที่การช่วยเหลือแบบเข้มแข็งนี้ ก่อให้เกิดการสร้างความสมานฉันท์ของสังคม และการจำกัดความช่วยเหลือก่อให้เกิดความร้ายแรงตามมา

Alm (2004, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการเก็บภาษีอากรในรัฐต่างๆ ของประเทศอินเดีย เป็นการศึกษาการปฏิรูปการเก็บภาษีอากรจากอสังหาริมทรัพย์ของรัฐต่างๆ ในประเทศอินเดีย จากหลักฐานพบว่าอัตราภาษีอากรในปัจจุบันของประเทศอินเดีย กับการบริหารจัดการเก็บภาษียังคงด้อยประสิทธิภาพ ทำให้มีการเลี่ยงภาษีอากรกันอย่างกว้างขวาง วิธีการเลี่ยงภาษีอากรที่ใช้กันมากคือการบอกราคาขายอสังหาริมทรัพย์ต่ำกว่าความเป็นจริง วิธีนี้มีผลกระทบต่อกรเก็บภาษีอากรอย่างอื่น เช่น ภาษีทรัพย์สิน ภาษีกำไรส่วนทุน นอกจากนี้ยังมีผลทางอ้อมต่อการเก็บภาษีอากรทุกชนิด เนื่องจากจะไปกระทบกับการหมุนเวียนกับเงินในตลาดมืดด้วย

Elson (2004, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องจุดกำเนิดและการพัฒนามาตรฐานภาษีอากรในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยได้ศึกษาถึง การที่รัฐจะมีส่วนเข้ามาสนับสนุนหรือให้บริการประชาชนเกี่ยวกับนโยบายเกี่ยวกับภาษีอากรอย่างไร โดยได้ทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การยกเว้นภาษีอากรและการหักลบภาษีอากรเป็นตัวแปรว่าจะส่งผลกระทบต่อรายจ่ายภาษีอากรหรือไม่ พบว่าโรงงานอุตสาหกรรมสุราจะมีผลต่อการจัดเก็บภาษีอากรสุรา และสมาคมผู้ค้าบ้านและที่ดินก็มีผลต่อการหักลบภาษีอากรเกี่ยวกับการจ่านองบ้าน และที่ดินอันเนื่องมาจากความยุ่งยากซับซ้อนของระบบภาษีอากรเกี่ยวกับนโยบายมาตรฐานภาษีอากร

Nicita (2004, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพและความเที่ยงธรรม ความเสมอภาคของการปฏิรูปภาษีอากรกำไรส่วนเกิน รายได้และคุณภาพและความยืดหยุ่นของราคาสำหรับประเทศเม็กซิโก พบว่าผลของการปฏิรูปภาษีอากรกำไรส่วนเกิน ที่มีคริวเรอใน ประเทศเม็กซิโก ปฏิบัติของคริวเรอที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงระดับราคา (สินค้า) และค่าใช้จ่ายนี้เป็นตัวเร่ง (ตัวแปรต้น) ผลของการปฏิรูปที่มีต่อสวัสดิการสังคมคริวเรอที่จมนมาก จะทำให้เส้นรายได้และเส้นยืดหยุ่นของราคาสูงอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินผลของนโยบายเศรษฐกิจ (ที่จะช่วยเหลือคนจน) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องประมาณค่าเส้นยืดหยุ่นของราคาที่เหมาะสมพฤติกรรมของคนจน ไม่ควรนำประชากรทั้งประเทศมาคำนวณ จากการใช้ตัวแบบการศึกษาระดับจุลภาคคนจนในเม็กซิโก อาศัยข้าวโพด พืชตระกูลถั่วและผักต่างๆ เป็นอาหาร ฉะนั้นการปฏิรูปราคาสินค้าเหล่านี้จะมีผลต่อสวัสดิการคนจน ขณะเดียวกันการลดภาษีสินค้า

เกษตรดังกล่าวรวมทั้งน้ำมันพืชจะช่วยลดความไม่เที่ยงธรรม (ในการเสียภาษีอากร) สุดท้ายการลดราคาเนื้อสัตว์ ข้าวสาลีและผลิตภัณฑ์จากนม กลุ่มคนรวยจะได้ประโยชน์มาก แต่คนจนได้รับประโยชน์น้อย เพราะคนจนไม่มีโอกาสจะได้รับประทาน

Suescun (2004, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการเพิ่มรายได้จากการเก็บภาษีอากรธุรกรรมในกลุ่มประเทศลาตินอเมริกาเหนือหรือจะเก็บภาษีอากรที่ดี พบว่ามีหลายประเทศในกลุ่มประเทศลาตินอเมริกา (อเมริกาใต้) หันไปเก็บภาษีอากรนี้ธนาคารและภาษีอากรธุรกรรมเพื่อเพิ่มรายได้ของประเทศ โดยเก็บตามอัตราดอกเบี้ยที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ ซึ่งผู้ศึกษาได้ใช้ตัวแบบที่เรียกว่า Dynamic General Equilibrium ทำการศึกษาขนาดของความคลาดเคลื่อนและปริมาณของผลกระทบการใช้ภาษีอากรธุรกรรม พบว่าแทนที่จะเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศ ภาษีอากรธุรกรรมไม่เป็นเพียงตัวถ่วงความเติบโตทางเศรษฐกิจและเพิ่มการใช้จ่ายในการจัดเก็บเท่านั้น แต่ตัวแบบยังชี้ให้เห็นว่าหากรัฐจะดำเนินนโยบายปฏิรูปเป็นสองขั้นคือ การใช้ภาษีอากรธุรกรรมเป็นการชั่วคราวและการใช้ภาษีอากรแบบเดิมในขั้นที่สอง ก็จะช่วยเศรษฐกิจได้ดีกว่า เพราะรัฐก็ใช้ภาษีอากรบริโภคเป็นตัวช่วยเพิ่มรายได้ของรัฐตั้งแต่เริ่มมีการปฏิรูปอยู่แล้ว

Anderson (2005, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องระบบการจัดเก็บภาษีอากร โดยไม่มีตัวแทน: การทดสอบ 4 วิธีในระบบการเงินสาธารณะในท้องถิ่น พบว่าเจ้าของบ้านพักสำหรับเช่าได้จ่ายภาษีอากรซึ่งเป็นภาษีอากรเกี่ยวกับทรัพย์สินให้กับท้องถิ่น แต่ไม่สามารถเสนอแนะตัวแทนในท้องถิ่นได้ จากแนวคิดนี้ผู้เช่าพักแบบเต็มเวลามีค่าใช้จ่ายจริงเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายด้านสาธารณะ มีจำนวนลดลง เนื่องจากเจ้าของบ้านพักสำหรับเช่าคิดค่าเช่าจากฐานภาษีอากรท้องถิ่น แต่การบริการสาธารณะมีน้อยมาก เจ้าของบ้านพักสำหรับเช่าเกรงเรื่องการจ่ายภาษีอากรท้องถิ่น และอัตราการจ่ายภาษีอากรสูงขึ้น เนื่องจากผลของการสร้างสิ่งสนับสนุน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Cross-Sectional Analysis ของข้อมูลที่ได้จากหลายรัฐเป็นการยืนยันว่าชุมชนต่างๆ ได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับการจ่ายภาษีอากรบ้านพักสำหรับเช่าในอัตราต่ำกว่าการจ่ายภาษีอากรบ้านพักถาวร การประเมินการเปลี่ยนแปลงภาษีอากรเกี่ยวกับทรัพย์สินในรัฐ Minnesota ในปี 1996 เป็นการเพิ่มโอกาสในการจำแนกประเภทบ้านพัก ซึ่งจะส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่น และอัตราการจ่ายภาษีอากรบ้านพักสำหรับเช่า ซึ่งเป็นภาษีอากรท้องถิ่นเพิ่มขึ้น 1 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งจะทำให้การจ่ายค่าที่พักเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.48 เปอร์เซ็นต์ ผลที่เกิดขึ้นอยู่บนพื้นฐานของราคาจริง และค่าใช้จ่ายในท้องถิ่นและนโยบายด้านการเงินที่ส่งผลต่อองค์ประกอบของฐานภาษีอากร การศึกษาในชุมชนจำลอง 2 แห่ง ที่มีอิสระในการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การกำหนดค่าใช้จ่ายในด้านสาธารณะเกิดจากการแสดงความคิดเห็นส่วนรวม บ้านพักถาวรมีรายได้ในระดับแตกต่างกัน และเจ้าของบ้านพักชั่วคราวได้แสดงให้เห็นว่ามีบ้านพักชั่วคราวในชุมชนที่ยากจนทำให้พวกเขาต้องเพิ่มระดับบริการ

เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องปรับปรุง ส่วนในชุมชนที่ร่ำรวยในบางครั้งยังไม่สามารถนำเอาภาษีอากรมาเพิ่มการบริการได้ ความแตกต่างของอัตราภาษีอากรท้องถิ่นอาจไปบิดเบือนการตัดสินใจของผู้ใช้ในแต่ละท้องถิ่น เนื่องจากอัตรากาเก็บภาษีอากรขึ้นอยู่กับแต่ละท้องถิ่น จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสูญเสียรายได้ที่แท้จริงเกี่ยวกับรายได้ที่เกิดจากการจัดเก็บภาษีอากรในรัฐ Ohio พบว่าอัตราการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นที่มีความแตกต่างกันสูงและรายได้ในการจัดเก็บภาษีอากรในแต่ละเขตการปกครองในท้องถิ่นมีน้อย ซึ่งวัดได้จากรายรับส่วนเกินที่เก็บภาษีอากรมีน้อยมาก ส่งผลให้ต้นทุนมีค่าลดลงเนื่องจากการบิดเบือนเรื่องภาษีอากรเกิดขึ้นได้มากกว่าการใช้แรงงานสนับสนุน

จากการศึกษางานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับภาษี การชำระภาษี บุคลากรและมาตรการดำเนินงาน โดยปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ตรงตามระยะเวลาในแผนปฏิบัติการ การจัดเก็บรายได้ให้ตรงตามประมาณการรายรับ จัดเก็บรายได้ได้ครบถ้วนทั้งจำนวนเงิน และจัดเก็บรายได้ครบถ้วนทุกรายตามทะเบียนค้ำผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร

การบริหารส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จตามหลักการประชาธิปไตยและนโยบายแห่งรัฐ จึงอยู่ที่คนในท้องถิ่นนับตั้งแต่ผู้ที่อาสาเข้าไปบริหารท้องถิ่น และบุคคลในท้องถิ่นมีจิตสำนึกร่วมกันรับผิดชอบ เช่น การจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นตามกฎหมายต้องดำเนินการอย่างเอาใจจริงเอาใจ มุ่งประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตน



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี 3. เพื่อเสนอแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการศึกษามาทำการกำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้างานจัดเก็บรายได้ เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรีใน 10 อำเภอ รวมจำนวน 111 แห่ง (ข้อมูลจาก สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดราชบุรี ตุลาคม 2560)

## 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้างานจัดเก็บรายได้ เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรีใน 10 อำเภอ จำนวน 87 แห่ง ด้วยสูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) (Taro Yamane อ้างถึงในบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535, น. 68) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

โดย n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ช่วงความเชื่อมั่น 95% กำหนดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ

$$\begin{aligned} n &= \frac{111}{1 + 111(0.05)^2} \\ &= 87 \text{ แห่ง} \end{aligned}$$

## 1.3 การสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) คือการจับฉลากเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการจะศึกษาให้ได้ 87 แห่ง โดยจำแนกประเภทเป็นเทศบาลเมือง 3 แห่ง เทศบาลตำบล 25 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 59 แห่งๆ ละ 4 คน รวมจำนวนทั้งหมด 348 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือได้แก่ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีลักษณะเป็นประเภทคำถามปลายปิด (Closed Form) ในส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 3 แบบสอบถามเป็น แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามวิธีการของลิเคิร์ท (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, น. 107-108) แต่ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) สอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จและประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ดังนี้

แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีองค์ประกอบ คือ การทำงานของเจ้าหน้าที่ งบประมาณ สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และ โครงสร้างของภาษีอากร จำนวน 16 ข้อ ซึ่งแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

คะแนน 5 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพมาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมาย

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึงอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึงอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึงอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึงอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึงอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีองค์ประกอบคือ การวางแผนดำเนินงาน การดำเนินงาน ติดตามและควบคุมผลการดำเนินงาน จำนวน 30 ข้อ ซึ่งแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

คะแนน 5 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพมาก

คะแนน 3 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมาย

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึงอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึงอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึงอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึงอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึงอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่ม จำนวน 5 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ

## 2.2 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

**2.2.1 ศึกษารูปแบบ** ลักษณะและวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร และตำราต่างๆ โดยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากศึกษาและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ มาสร้างแบบสอบถามตรวจทานและแก้ไขปรับปรุง

**2.2.2 รวบรวมเนื้อหาและสาระสำคัญต่างๆ** ที่ได้จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่กำหนดขึ้นในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการทำวิจัย



2.2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและนำไปแก้ไขให้ถูกต้องตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

### 2.3 การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.3.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขและนำแบบสอบถามที่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านตรวจสอบและประเมินหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Objective Omgency: IOC) ซึ่งกำหนดว่าค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย จะต้องมิต่ำเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญปรากฏผลดังนี้

แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 16 ข้อ มีค่า IOC มากกว่า 0.5 แสดงว่าแบบสอบถามฉบับนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 30 ข้อ มีค่า IOC มากกว่า 0.5 แสดงว่าแบบสอบถามฉบับนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์

2.3.2 การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างและนำผลที่ได้หาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, น. 125) โดยใช้สูตร

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

$n$  แทน จำนวนข้อสอบ

$\sum S_i^2$  แทน ผลรวมของความแปรปรวนของข้อสอบถามแต่ละข้อ

$S_t^2$  แทน ความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 16 ข้อ และแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 30 ข้อ ทดลองใช้ (Try out) กับประชากรจำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.945

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง โดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ทำการรวบรวม และศึกษาข้อมูล ใช้เวลาประมาณ 5 เดือน
- 3.2 ดำเนินการวิจัย ใช้เวลาประมาณ 4 เดือน
- 3.3 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการสรุปผลการวิจัย ใช้เวลาประมาณ 2 เดือน

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามทุกฉบับ ตรวจสอบการให้คะแนนของแบบสอบถามทั้งหมด แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยแบ่งออกดังนี้

4.1 วิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีแจกแจงความถี่ (Frequency Distributions) หาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 วิเคราะห์ปัจจัยกระบวนการการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแปลความหมายคะแนนเฉลี่ย ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำมาพิจารณาระดับเกณฑ์เป็นรายเรื่องและรายข้อ แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายของช่วงคะแนน โดยมีเกณฑ์การแบ่งความกว้างของระดับคะแนนในแต่ละระดับคำนวณ (อ้างถึงใน ประคองกรรมสูตร, 2542, น. 108)

4.3 วิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise

4.4 วิเคราะห์เพื่อเสนอแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 5.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ( $\bar{X}$ ) คำนวณจากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 105)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย  
 $\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $n$  แทน จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

5.3 การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 112)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

S.D. = ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $\sum X$  = ผลรวมทั้งหมดของคะแนนในแต่ละคน  
 $\sum X^2$  = ผลรวมทั้งหมดของคะแนนในแต่ละคนยกกำลังสอง  
 $N$  = จำนวนข้อมูล

5.4 การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ (t-Test) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ที่มากกว่า 2 กลุ่ม

5.5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise

5.6 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลออกเป็นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานของหน่วยงานจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรแตกต่างกัน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี

ตอนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้และเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์ สามารถวิเคราะห์ได้จำนวน 348 ฉบับ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จ และประสบการณ์การทำงาน ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (348)	ร้อยละ (100 %)
1. เพศ		
ชาย	165	47.41
หญิง	183	52.59
2. อายุ		
20 - 30 ปี	50	14.37
31 - 40 ปี	56	16.09
41 - 50 ปี	147	42.24
51 ปีขึ้นไป	95	27.30
3. ตำแหน่ง		
หัวหน้างานจัดเก็บรายได้	165	47.41
เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้	183	52.59
4. ระดับการศึกษา		
ปวช.	31	8.91
ปวส.	78	22.41
ปริญญาตรี	152	43.68
สูงกว่าปริญญาตรี	87	25.00
5. สาขาวิชาที่สำเร็จ		
การบัญชี	105	30.17
การตลาด	57	16.38
การเงิน	132	37.93
การจัดการ	54	15.52
อื่นๆ	-	-
6. ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	17	4.89
มากกว่า 1 ปี - 3 ปี	67	19.25
มากกว่า 3 ปี - 5 ปี	105	30.17
มากกว่า 5 ปี	159	45.69

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่จังหวัดราชบุรี พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 348 คน ด้านเพศพบว่า เป็นเพศชายจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 47.41 และเพศหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 52.59

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.37 ช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 16.09 ช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 42.24 และช่วงอายุ 51 ปี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30

ด้านตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งหัวหน้างานจัดเก็บรายได้ มีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 47.41 และเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 52.59

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวุฒิการศึกษาระดับ ปวช. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.91 ระดับ ปวส. จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 22.41 ระดับปริญญาตรี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 43.68 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ด้านสาขาวิชาที่สำเร็จ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จทางสาขาวิชาการบัญชี มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 30.17 การตลาด มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.38 การเงิน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 37.93 และการจัดการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.52

ด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่น้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.89 ช่วงมากกว่า 1 - 3 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 ช่วงมากกว่า 3 ปี - 5 ปี มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 30.17 และมากกว่า 5 ปี มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 45.69

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจำแนกเป็นภาพรวมและรายข้อ โดยข้อมูลได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ สามารถวิเคราะห์ได้จำนวน 348 ฉบับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.2 - 4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการทำงานของผู้หน้าที่เป็นรายข้อ

การทำงานของผู้หน้า	n = 348		ระดับประสิทธิภาพ
	$\bar{X}$	S.D.	
7 มีความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ดี ละเอียด รอบครอบ และมีคุณภาพ	4.07	0.93	มาก
8 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตสำนึกในหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่ อย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการปฏิบัติงานดี	4.01	0.72	มาก
9 สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม	3.87	0.87	มาก
10 มีแรงจูงใจ มีความสามัคคีและความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	3.92	0.77	มาก
รวม	3.97	0.09	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการทำงานของผู้หน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ดี ละเอียด รอบครอบและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.07$ ) และเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตสำนึกในหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่ อย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการปฏิบัติงานดี มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ( $\bar{X} = 4.01$ ) และระดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.87$ )



ตารางที่ 4.3 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านงบประมาณ เป็นรายชื่อ

ด้านงบประมาณ	n = 348		ระดับ ประสิทธิภาพ
	$\bar{X}$	S.D.	
11 ขั้นตอนในการเบิกงบประมาณ ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน	3.80	0.71	มาก
12 ขั้นตอนในการเบิกงบประมาณ มีความสะดวก รวดเร็ว ในแต่ละขั้นตอนที่ให้บริการ	3.88	0.93	มาก
13 จัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณและแผนการจัดซื้อ จัดเจน	4.27	0.68	มาก
14 การใช้งบประมาณเป็นไปตามระเบียบอย่างคุ้มค่า และโปร่งใส	4.14	0.68	มาก
รวม	4.02	0.12	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านงบประมาณ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า การจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณและแผนการจัดซื้อจัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ ) และการใช้งบประมาณเป็นไปตามระเบียบอย่างคุ้มค่าและโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ( $\bar{X} = 4.14$ ) และระดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ขั้นตอนในการเบิกงบประมาณ ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 3.80$ )

ตารางที่ 4.4 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ เป็นรายชื่อ

สถานที่และวัสดุอุปกรณ์	n = 348		ระดับ ประสิทธิภาพ
	$\bar{X}$	S.D.	
15 ระบบแผนที่ภาษีอากร มีความพร้อมต่อการใช้งานจัดเก็บ ภาษีอากร	4.02	0.93	มาก
16 วัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพสมบูรณ์ มีความทันสมัยและ สามารถอำนวยความสะดวกได้ดี	3.86	0.71	มาก
17 วัสดุอุปกรณ์ ในการจัดเก็บรายได้มีเพียงพอและเหมาะสม	4.01	0.69	มาก
18 มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในกระบวนการจัดเก็บภาษี อากรและทำฐานข้อมูลในการจัดเก็บรายได้	4.33	0.67	มาก
รวม	4.06	0.12	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านสถานที่และอุปกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรและทำฐานข้อมูลในการจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ ) และระบบแผนที่ภาษีอากร มีความพร้อมต่อการใช้งานจัดเก็บภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ( $\bar{X} = 4.02$ ) และระดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพสมบูรณ์ มีความทันสมัยและสามารถอำนวยความสะดวกได้ดี ( $\bar{X} = 3.86$ )

ตารางที่ 4.5 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านโครงสร้างของภาษีอากร เป็นรายข้อ

โครงสร้างของภาษีอากร	n = 348		ระดับ ประสิทธิภาพ
	$\bar{X}$	S.D.	
19 มีการเรียกเก็บภาษีอากรอย่างเที่ยงตรงและเป็นธรรม	4.01	0.94	มาก
20 มีการกำหนดอัตราภาษีอากร ค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน	3.99	0.85	มาก
21 มีการเรียกเก็บภาษีอากรตามประเภทภาษีอากร โดยค่าธรรมเนียมที่เก็บมีความเหมาะสมไม่ซับซ้อน	3.75	0.65	มาก
22 มีการกำหนดวันเวลาในการชำระภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ไว้อย่างชัดเจน	3.70	2.32	มาก
รวม	3.86	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านโครงสร้างของภาษีอากร ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการเรียกเก็บภาษีอากรอย่างเที่ยงตรงและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด ( $\bar{X} = 4.01$ ) และมีการกำหนดอัตราภาษีอากร ค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ( $\bar{X} = 3.99$ ) และระดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ มีการกำหนดวันเวลาในการชำระภาษีอากร ค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.70$ )

ตารางที่ 4. 6 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บ ภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวม

ข้อความ	n = 348		ระดับ ประสิทธิภาพ
	$\bar{X}$	S.D.	
1 การทำงานของเจ้าหน้าที่	3.94	0.09	มาก
2 งบประมาณ	4.02	0.12	มาก
3 สถานที่และวัสดุอุปกรณ์	4.06	0.12	มาก
4 โครงสร้างของภาษีอากร	3.86	0.76	มาก
รวม	4.00	0.45	มาก

จากตารางที่ 4. 6 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) และด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ( $\bar{X} = 4.02$ ) และระดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ด้านโครงสร้างของภาษีอากร ( $\bar{X} = 3.86$ )

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจำแนกเป็นภาพรวมและรายชื่อได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.7 – 4.12 ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร เป็นรายชื่อ

การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร	n = 348		ระดับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร
	$\bar{X}$	S.D.	
23. จัดทำแผนในการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีอากรให้บรรลุตามจุดประสงค์	4.25	0.72	มาก
24. ได้กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการดำเนินงาน งบประมาณ อัตราค่าจ้าง และระยะเวลาไว้อย่างชัดเจน	4.20	0.70	มาก
25. แจ้งให้ผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีอากร ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน	4.13	0.67	มาก
26. มีการออกพื้นที่สำรวจภาษีอากรบำรุงท้องที่	3.98	0.77	มาก
27. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.72	0.85	มาก
28. ปฏิบัติงานตามแผนและนโยบายที่วางไว้ และรายงานผู้บริหาร	4.05	0.78	มาก
รวม	4.06	0.07	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า จัดทำแผนในการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีอากร ให้บรรลุตามจุดประสงค์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ ) รองลงมาได้แก่ได้กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการดำเนินงาน งบประมาณ อัตราค่าจ้าง และระยะเวลาไว้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.20$ ) และระดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.72$ )

ตารางที่ 4.8 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร เรื่องความรู้เกี่ยวกับกฎหมายระเบียบของเจ้าหน้าที่ เป็นรายชื่อ

	การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร เรื่องความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบของเจ้าหน้าที่	n = 348		ระดับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร
		$\bar{X}$	S.D.	
29.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบในการจัดเก็บภาษีอากรส่วนท้องถิ่น เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในการจัดเก็บ	4.32	0.70	มาก
30.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอัตราภาษีอากรและการประเมินค่าภาษีอากรบำรุงท้องถิ่น ตรงตามระเบียบ	4.11	0.71	มาก
31.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการ ในการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีอากรบำรุงท้องถิ่น	4.00	0.72	มาก
32.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในการตรวจสอบและ จัดทำบัญชี ผู้เสียภาษีอากรที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีอากรในปีงบประมาณ	3.86	0.94	มาก
33.	เจ้าหน้าที่ มีการศึกษาด้านกฎหมายภาษีอากรใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.76	0.94	มาก
34.	เจ้าหน้าที่มีการจัดเก็บภาษีอากรได้รับการอบรม อยู่ประจำ	4.19	0.76	
	รวม	4.04	0.11	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบในการจัดเก็บภาษีอากรส่วนท้องถิ่น เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในการจัดเก็บมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ ) รองลงมาได้แก่เจ้าหน้าที่การจัดเก็บภาษีอากรได้รับการอบรมอยู่ประจำ ( $\bar{X} = 4.19$ ) และระดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่เจ้าหน้าที่มีการศึกษาด้านกฎหมายภาษีอากรใหม่ๆ อยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.76$ )

ตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย กระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร เรื่อง การประชาสัมพันธ์ เป็นรายชื่อ

การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร เรื่อง การประชาสัมพันธ์	n = 348		ระดับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร
	$\bar{X}$	S.D.	
35. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ช่วยในการประชาสัมพันธ์	3.99	0.94	มาก
36. จัดประชุมเรื่องการชำระภาษีอากรให้กับตัวแทนชุมชน เพื่อกระจายข่าวไปสู่ประชาชน	3.95	0.84	มาก
37. แจกข่าวประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงตามสาย	3.72	0.64	มาก
38. จัดทำแผ่นพับ โปสเตอร์ เชิญชวนให้ไปชำระภาษีอากรบำรุงท้องที่	3.60	1.70	มาก
39. ติดป้ายประกาศแจ้งการชำระภาษีอากรในที่ชุมชนที่มองเห็น	3.72	0.64	มาก
40. ออกหน่วยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบก่อนมีการชำระภาษีอากร	3.59	1.70	มาก
รวม	3.76	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร เรื่อง การประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ช่วยในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด ( $\bar{X} = 3.99$ ) รองลงมาได้แก่ จัดประชุมเรื่องการชำระภาษีอากรให้กับตัวแทนชุมชน เพื่อกระจายข่าวไปสู่ประชาชน ( $\bar{X} = 3.95$ ) และระดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ออกหน่วยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบก่อนมีการชำระภาษีอากร ( $\bar{X} = 3.59$ )

ตารางที่ 4.10 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การดำเนินงาน เป็นรายชื่อ

การดำเนินงาน	n = 348		ระดับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร
	$\bar{X}$	S.D.	
41. จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีอากรไว้ อย่างชัดเจนและ เข้าใจง่าย	4.27	0.74	มาก
42. จัดเตรียมสถานที่ไว้ให้กับผู้เสียภาษีอากรอย่างเพียงพอ	4.19	0.76	มาก
43. ออกบริการรับชำระภาษีอากรนอกสำนักงาน	4.11	0.67	มาก
44. จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ ที่รับชำระภาษีอากรเพียงพอกับ ผู้ใช้บริการ	3.92	0.94	มาก
45. จัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านการชำระภาษีอากรไว้ เป็นอย่างดี	3.81	0.84	มาก
46. รับชำระภาษีอากรผ่านธนาคารหรือช่องทางอื่น	4.09	0.90	มาก
รวม	4.06	0.10	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การดำเนินงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีอากรไว้อย่างชัดเจนและ เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.27$ ) รองลงมาได้แก่จัดเตรียมสถานที่ไว้ให้กับผู้เสียภาษีอากรอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.19$ ) และระดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ จัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านการชำระภาษีอากรไว้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.81$ )



ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การติดตามและควบคุมผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร เป็นรายชื่อ

การติดตามและควบคุมผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร	n = 348		ระดับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร
	$\bar{X}$	S.D.	
47. มีการตรวจสอบจำนวนเงินที่จัดเก็บได้กับหลักฐานครบถ้วนถูกต้อง	3.85	0.92	มาก
48. เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้นำเงินฝากธนาคารทุกวัน โดยไม่มีเงินสดค้าง	3.81	0.93	มาก
49. เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนอย่างเคร่งครัดด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.20	0.63	มาก
50. ออกหลักฐานการรับเงินครบถ้วน	4.21	0.74	มาก
51. ใบเสร็จรับเงินไม่มีการชูด ชิดมาตัวเลขที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต	3.91	0.95	มาก
52. สรุปผลการทำงานของเจ้าหน้าที่การจัดเก็บภาษีอากรทุกวันเป็นปัจจุบัน	4.16	0.77	มาก
รวม	4.02	0.13	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การติดตามและควบคุมผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ออกหลักฐานการรับเงินครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ ) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตน อย่างเคร่งครัด ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ( $\bar{X} = 4.20$ ) และระดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้นำเงินฝากธนาคารทุกวัน โดยไม่มีเงินสดค้าง ( $\bar{X} = 3.81$ )

ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวมเป็นรายด้าน

ข้อความ	n = 348		ระดับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร
	$\bar{X}$	S.D.	
1. การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร	4.06	0.07	มาก
1.1 การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษี เรื่องความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบของเจ้าหน้าที่	4.04	0.11	มาก
1.2 การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษี เรื่องการประชาสัมพันธ์	3.76	0.50	มาก
2. การดำเนินงาน	4.06	0.10	มาก
3. การติดตามและการควบคุมผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร	4.02	0.13	มาก
รวม	3.98	0.18	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร และการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.06$ ) รองลงมาการวางแผนดำเนินการ เรื่องความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ( $\bar{X} = 4.04$ ) และระดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่การวางแผนดำเนินงาน เรื่องการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.76$ ) ตามลำดับ

**ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานของหน่วยงานจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน**

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหน่วยงานจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน มีดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.13 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

เพศ	ชาย (n = 165)		หญิง (n = 183)		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. การทำงานของเจ้าหน้าที่	3.94	0.39	3.98	0.38	
2. งบประมาณ	4.01	0.36	4.02	0.40	
3. สถานที่และวัสดุอุปกรณ์	4.05	0.34	4.06	0.37	
4. โครงสร้างของภาษีอากร	3.86	0.39	3.81	0.63	
รวม	3.98	0.02	3.97	0.12	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามเพศ โดยรวมเพศชายและเพศหญิงเห็นด้วยกับการจัดเก็บภาษีอากรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$  และ  $\bar{X} = 3.97$  ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่ เพศหญิงเห็นด้วยกับการจัดเก็บภาษีอากรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) งบประมาณ เพศหญิงเห็นด้วยกับการจัดเก็บภาษีอากรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ เพศหญิงเห็นด้วยกับการจัดเก็บภาษีอากรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) และ โครงสร้างของภาษีอากร เพศชายเห็นด้วยกับการจัดเก็บภาษีอากรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ )

ตารางที่ 4.14 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

อายุ	20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		50 ปี ขึ้นไป		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. การทำงานของเจ้าหน้าที่	33.90	0.95	3.98	0.96	4.27	0.88	3.92	0.92	
2. งบประมาณ	33.90	0.65	3.89	0.71	3.69	0.74	3.86	0.68	
3. สถานที่และวัสดุอุปกรณ์	33.90	0.95	3.98	0.96	4.14	0.89	3.92	0.96	
4. โครงสร้างของภาษีอากร	33.90	0.95	3.98	0.96	3.89	0.94	4.09	0.93	
รวม	3.90	0.15	3.96	0.12	4.02	0.09	3.95	0.13	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $\bar{X} = 3.96$ ,  $\bar{X} = 4.02$  และ  $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่อายุ 41-50 ปี เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ ) งบประมาณพบว่าเจ้าหน้าที่อายุ 20-30 ปี เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) สถานที่และวัสดุอุปกรณ์พบว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่อายุ 41-50 ปี เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) และโครงสร้างของภาษีอากร พบว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่อายุ 50 ปีขึ้นไป เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ )

ตารางที่ 4.15 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	หัวหน้างาน (n = 165)		เจ้าหน้าที่ (n = 183)		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. การทำงานของเจ้าหน้าที่	3.94	0.39	3.98	0.38	
2. งบประมาณ	4.01	0.36	4.02	0.40	
3. สถานที่และวัสดุอุปกรณ์	4.05	0.34	4.06	0.37	
4. โครงสร้างของภาษีอากร	3.86	0.39	3.81	0.63	
รวม	3.98	0.02	3.97	0.12	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามตำแหน่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$  และ  $\bar{X} = 3.97$  ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่เห็นด้วยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) งบประมาณ เจ้าหน้าที่เห็นด้วยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) สถานที่และวัสดุอุปกรณ์เจ้าหน้าที่เห็นด้วยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) และ โครงสร้างของภาษีอากร หัวหน้างานเห็นด้วยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ )

ตารางที่ 4.16 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ปวช.		ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		ระดับ
	(n= 31)		(n= 78)		(n= 152)		(n= 87)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. การทำงานของเจ้าหน้าที่	3.90	0.95	3.98	0.96	4.27	0.88	3.92	0.92	
2. งบประมาณ	3.90	0.65	3.89	0.71	3.69	0.74	3.86	0.68	
3. สถานที่และวัสดุอุปกรณ์	3.90	0.95	3.98	0.96	4.14	0.89	3.92	0.96	
4. โครงสร้างของภาษีอากร	3.90	0.95	3.98	0.96	3.89	0.94	4.09	0.93	
รวม	3.94	0.17	3.94	0.13	4.02	0.09	3.96	0.14	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ,  $\bar{X} = 3.94$ ,  $\bar{X} = 4.02$  และ  $\bar{X} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่ระดับปริญญาตรี เห็นด้วยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ ) งบประมาณพบว่าระดับ ปวช. เห็นด้วยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) สถานที่และวัสดุอุปกรณ์พบว่า ระดับปริญญาตรีเห็นด้วยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) และโครงสร้างของภาษีอากรพบว่าระดับสูงกว่าปริญญาตรี เห็นด้วยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ )

ตารางที่ 4.17 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จ

สาขาวิชาที่สำเร็จ	การบัญชี (n= 105)		การตลาด (n= 57)		การเงิน (n= 132)		การจัดการ (n= 54)		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
	1. การทำงานของเจ้าหน้าที่	3.95	0.95	3.90	0.67	3.95	0.95	3.95	
2. งบประมาณ	4.19	0.91	3.54	0.76	4.33	0.79	4.05	0.93	
3. สถานที่และวัสดุอุปกรณ์	4.19	0.88	3.80	0.69	3.99	0.95	3.98	0.95	
4. โครงสร้างของภาษีอากร	3.91	0.96	3.85	0.71	3.91	0.96	4.15	0.92	
รวม	3.94	0.14	4.03	0.09	3.99	0.12	3.96	0.12	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ,  $\bar{X} = 4.03$ ,  $\bar{X} = 3.99$  และ  $\bar{X} = 3.96$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่ การบัญชี การเงิน และการจัดการ เห็นด้วยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) งบประมาณพบว่าการเงิน เห็นด้วยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$ ) สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ พบว่า การบัญชีเห็นด้วยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) และโครงสร้างของภาษีอากร พบว่าการจัดการ เห็นด้วยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ )

ตารางที่ 4.18 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี (n= 31)		มากกว่า 1-3 ปี (n= 78)		มากกว่า 3-5 ปี (n= 152)		มากกว่า 5 ปี (n= 87)		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
	1. การทำงานของเจ้าหน้าที่	3.90	0.95	3.98	0.96	4.27	0.88	3.92	
2. งบประมาณ	3.90	0.65	3.89	0.71	3.69	0.74	3.86	0.68	
3. สถานที่และวัสดุอุปกรณ์	3.90	0.95	3.98	0.96	4.14	0.89	3.92	0.96	
4. โครงสร้างของภาษีอากร	3.90	0.95	3.98	0.96	3.89	0.94	4.09	0.93	
รวม	3.84	0.13	3.94	0.14	4.05	0.8	3.95	0.12	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ,  $\bar{X} = 3.94$ ,  $\bar{X} = 4.05$  และ  $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์มากกว่า 3-5 ปี เห็นด้วยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ ) งบประมาณพบเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี เห็นด้วยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์มากกว่า 3-5 ปี เห็นด้วยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) และโครงสร้างของภาษีอากร พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี เห็นด้วยมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ )

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ T-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของหน่วยงานจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน มีดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (T-Test)



sig	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
*	แทน	ระดับมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
df	แทน	ขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนน (Mean of square)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (F –Test)

ตารางที่ 4.19 เพศของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (T –Test)

ประสิทธิภาพการทำงาน	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
การทำงานของเจ้าหน้าที่	ชาย	165	3.94	.39	1.04	2.98
	หญิง	183	3.98	.38		
งบประมาณ	ชาย	165	4.01	.36	0.22	0.82
	หญิง	183	4.02	.40		
สถานที่และวัสดุอุปกรณ์	ชาย	165	4.05	.34	0.14	0.88
	หญิง	183	4.06	.37		
โครงสร้างภาษีอากร	ชาย	165	3.86	.39	1.01	0.30*
	หญิง	183	3.81	.63		

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า เพศของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการวิจยหาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรพบว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่ งบประมาณและสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ เพศที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพที่ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้พบว่าโครงสร้างภาษีอากร เพศของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 อายุของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
<b>การทำงานของเจ้าหน้าที่</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2.034	3	.678	4.566	.004*
ภายในกลุ่ม	51.086	344	.149		
รวม	53.120	347			
<b>งบประมาณ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2.492	3	.831	5.839	.001*
ภายในกลุ่ม	48.949	344	.142		
รวม	51.441	347			
<b>สถานที่และวัสดุอุปกรณ์</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.755	3	.252	1.981	.116
ภายในกลุ่ม	43.720	344	.127		
รวม	44.476	347			
<b>โครงสร้างภาษีอากร</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3.605	3	1.202	4.363	.005*
ภายในกลุ่ม	94.758	344	.275		
รวม	98.364	347			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า อายุของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการวิจัหาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร พบว่า สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ อายุที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพที่ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้พบว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่ งบประมาณและโครงสร้างภาษีอากร อายุของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ( T –Test)

ประสิทธิภาพการทำงาน	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
การทำงานของเจ้าหน้าที่	หัวหน้างาน	165	3.94	.39	1.04	2.98
	เจ้าหน้าที่	183	3.98	.38		
งบประมาณ	หัวหน้างาน	165	4.01	.36	0.22	0.82
	เจ้าหน้าที่	183	4.02	.40		
สถานที่และวัสดุอุปกรณ์	หัวหน้างาน	165	4.05	.34	0.14	0.88
	เจ้าหน้าที่	183	4.06	.37		
โครงสร้างภาษีอากร	หัวหน้างาน	165	3.86	.39	1.01	0.30*
	เจ้าหน้าที่	183	3.81	.63		

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการวิจยหาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรพบว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่ งบประมาณและสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ตำแหน่งที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพที่ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้พบว่า โครงสร้างภาษีอากร ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
<b>การทำงานของเจ้าหน้าที่</b>					
ระหว่างกลุ่ม	1.121	3	.374	2.473	.062
ภายในกลุ่ม	51.999	344	.151		
รวม	53.120	347			
<b>งบประมาณ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	1.484	3	.495	3.405	.018*
ภายในกลุ่ม	49.958	344	.145		
รวม	51.441	347			
<b>สถานที่และวัสดุอุปกรณ์</b>					
ระหว่างกลุ่ม	1.040	3	.374	2.746	.043*
ภายในกลุ่ม	43.435	344	.126		
รวม	44.476	347			
<b>โครงสร้างภาษีอากร</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3.503	3	1.168	4.235	.006*
ภายในกลุ่ม	94.860	344	.276		
รวม	98.364	347			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการวิจัยหาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรพบว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่ ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพที่ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้พบว่า งบประมาณ สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และโครงสร้างภาษีอากร ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 สาขาวิชาที่สำเร็จของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
การทำงานของเจ้าหน้าที่					
ระหว่างกลุ่ม	2.156	3	.719	4.890	.003*
ภายในกลุ่ม	50.964	344	.148		
รวม	53.120	347			
งบประมาณ					
ระหว่างกลุ่ม	1.449	3	.483	3.324	.020*
ภายในกลุ่ม	49.992	344	.145		
รวม	51.441	347			
สถานที่และวัสดุอุปกรณ์					
ระหว่างกลุ่ม	.365	3	.122	.950	.417
ภายในกลุ่ม	44.110	344	.128		
รวม	44.476	347			
โครงสร้างภาษีอากร					
ระหว่างกลุ่ม	6.464	3	2.155	8.065	.000*
ภายในกลุ่ม	91.900	344	.267		
รวม	98.364	347			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า สาขาวิชาที่สำเร็จของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการวิจัยหาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรพบว่า สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ สาขาวิชาที่สำเร็จ ที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพที่ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้พบว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่ งบประมาณและโครงสร้างภาษีอากร สาขาวิชาที่สำเร็จของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกันโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
การทำงานของเจ้าหน้าที่					
ระหว่างกลุ่ม	1.057	3	.352	2.329	.074
ภายในกลุ่ม	52.062	344	.151		
รวม	53.120	347			
งบประมาณ					
ระหว่างกลุ่ม	1.640	3	.547	3.776	.011*
ภายในกลุ่ม	49.801	344	.145		
รวม	51.441	347			
สถานที่และวัสดุอุปกรณ์					
ระหว่างกลุ่ม	1.173	3	.391	3.107	.027*
ภายในกลุ่ม	43.302	344	.126		
รวม	44.476	347			
โครงสร้างภาษีอากร					
ระหว่างกลุ่ม	6.220	3	2.073	7.740	.000 *
ภายในกลุ่ม	92.114	344	.268		
รวม	98.364	347			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการวิจัยหาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรพบว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่ประสิทธิภาพการทำงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพที่ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้พบว่า งบประมาณ สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และโครงสร้างภาษีอากร ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน

## ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี

จากการวิเคราะห์ปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย 1) การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร 2) การดำเนินงาน 3) การติดตามและควบคุมผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.25 - 4.26

ตารางที่ 4.25 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอยสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น ( $R^2$  change) ในการพยากรณ์ปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี

Model	Model Summary					
	R	$R^2$	$R^2$ Change	$SE_b$	F	Sig
1	0.513	0.263	0.261	0.336	123.680	0.000
2	0.552	0.305	0.301	0.327	75.767	0.000
3	0.562	0.315	0.309	0.325	52.813	0.000

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

a. Predictors: (Constant), ตัวแปรต้น 1

b. Predictors: (Constant), ตัวแปรต้น 1, ตัวแปรต้น 2

c. Predictors: (Constant), ตัวแปรต้น 1, ตัวแปรต้น 2, ตัวแปรต้น 3

จากตารางที่ 4.25 พบว่าตัวแปรอิสระที่เข้าสู่การทำนาย มี 3 ตัวแปร คือ การวางแผนดำเนินงาน จัดเก็บภาษีอากร การดำเนินงาน การติดตามและควบคุมผลการดำเนินงาน จัดเก็บภาษีอากร สามารถอธิบายได้ดังนี้

การวางแผนดำเนินงาน จัดเก็บภาษีอากร สามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 0.261 ( $R^2=0.261$ ) แสดงว่าการวางแผนดำเนินงาน จัดเก็บภาษีอากรสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ร้อยละ 26.10

ตัวแปรอิสระตัวที่สองคือ การดำเนินงาน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.305 ( $R^2 = 0.305$ ) ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าการดำเนินงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ร้อยละ 30.5

เมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระตัวที่สามคือ การติดตามและควบคุมผลการดำเนินงาน จัดเก็บภาษีอากร ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.315 ( $R^2 = 0.315$ ) ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่ากระบวนการจัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย การวางแผนดำเนินงาน การดำเนินงาน และการติดตามและควบคุมผลการดำเนินงาน ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นร้อยละ 31.5 ( $R^2 = 0.315$ )

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปคะแนนดิบ ( $b$ ) และคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) ของสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้ทำนายประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ด้วยวิธี Stepwise ปรากฏผลดังนี้



ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) ของสมการถดถอยพหุคูณด้วยวิธี (Stepwise Regression)

	ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี				
	b	SE <sub>b</sub>	$\beta$	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.033			4.380	0.000
การวางแผนดำเนินงาน	0.314	0.336	0.283	4.077	0.000
การดำเนินงาน	0.252	0.327	0.229	4.340	0.000
การติดตามและควบคุม	0.158	0.325	0.149	2.259	0.025

R = 0.562 R<sup>2</sup> = 0.315 S.E. = 0.325 F = 52.813 Sig. = 0.000

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า เมื่อวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบ Stepwise ตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี คือ การวางแผนดำเนินงาน การดำเนินงาน การติดตามและควบคุมผลการดำเนินงาน ซึ่งสามารถเป็นตัวทำนายประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีได้ร้อยละ 31.5 (R<sup>2</sup> = 0.315) มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.325 จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีประกอบด้วย การวางแผนดำเนินงาน การดำเนินงาน การติดตามและควบคุมผลการดำเนินงานอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี โดยสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = 1.033 + 0.314X_1 + 0.252X_2 + 0.158X_3$$

โดยที่

$$Y = \text{ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี}$$

$$X_1 = \text{การวางแผนดำเนินงาน}$$

$$X_2 = \text{การดำเนินงาน}$$

$$X_3 = \text{การติดตามและควบคุมการดำเนินงาน}$$

จากสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร มีความสัมพันธ์เป็นบวกทั้ง 3 ตัวแปร โดยเมื่อควบคุมตัวแปรอิสระอื่นๆให้คงที่แล้ว ปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย ด้านการวางแผนการดำเนินงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรเพิ่มขึ้น 0.314 หน่วย ด้านการดำเนินงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรเพิ่มขึ้น 0.252 หน่วย และด้านการติดตามและควบคุมผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรเพิ่มขึ้น 0.158 หน่วย

กล่าวอีกนัยหนึ่งหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการวางแผนการดำเนินงานที่รัดกุมให้เป็นไปตามเป้าหมาย ตัวเจ้าหน้าที่ที่มีพร้อมในการดำเนินงานและมีการติดตามและควบคุมผลการดำเนินงาน จะยิ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรมากยิ่งขึ้น

## ตอนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้และทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

### 6.1 สมมติฐานที่ 1 ระดับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

### 6.2 สมมติฐานที่ 2 หน่วยงานจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีประสิทธิภาพจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน

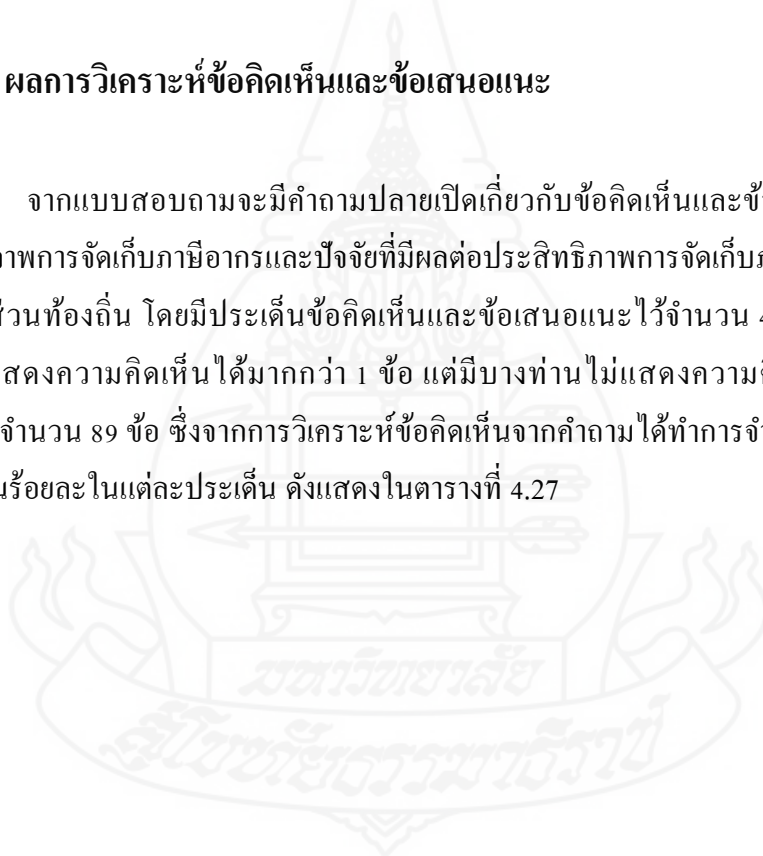
ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จและประสบการณ์การทำงาน ของหน่วยงานจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**6.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรประกอบด้วย การวางแผน  
ดำเนินงาน การดำเนินงาน และการติดตามและควบคุมผลการดำเนินงาน อย่างน้อย 1 ตัวแปรที่  
ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัด  
ราชบุรี**

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยกระบวนการการจัดเก็บภาษีอากรร่วมกันส่งผลต่อ  
ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบด้วย การวางแผนการดำเนินงาน การดำเนินงาน และ  
การติดตามและควบคุมผลการดำเนินงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่น: ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

#### **ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

จากแบบสอบถามจะมีคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ  
ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะไว้จำนวน 42 ท่าน และ 1 ท่าน  
สามารถแสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 ข้อ แต่มีบางท่านไม่แสดงความคิดเห็น จึงทำให้ได้  
ข้อคิดเห็นจำนวน 89 ข้อ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นจากคำถามได้ทำการจำแนกได้ 3 ประเด็น  
โดยคิดเป็นร้อยละในแต่ละประเด็น ดังแสดงในตารางที่ 4.27



ตารางที่ 4.27 ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านโครงสร้างภาษีอากร		
1.1 ปรับปรุงโครงสร้างภาษีอากรให้เป็นระบบ สามารถจัดเก็บได้ถูกต้องและเป็นธรรม	5	2.1
1.2 ปรับปรุงอัตราการจัดเก็บภาษีอากรให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	8	3.36
1.3 มีมาตรการบังคับการจัดเก็บภาษีอากร สำหรับผู้ที่ไม่ชำระหรือหลีกเลี่ยงการเสียภาษีอากร	5	2.1
2. ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บ		
2.1 จัดอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อพัฒนาทักษะอย่างน้อยปีละครั้ง	9	3.78
2.2 มุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่สร้างจิตอาสา การให้บริการ มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง	5	2.1
2.3 สร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	14	5.88
3. ด้านบรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร		
3.1 มีมาตรการจูงใจให้ประชาชนเต็มใจมาชำระภาษีอากร เช่น โครงการคืนกำไรให้ผู้เสียภาษีอากรตามเวลาที่กำหนด	10	4.2
3.2 ผู้นำท้องถิ่นต้องให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ในเรื่องการนำภาษีอากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ในรูปแบบการบริการสาธารณะในท้องถิ่น	8	3.36
3.3 เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาท้องถิ่น	8	3.36
3.4 มีบริการชำระภาษีอากรผ่านทางธนาคาร ไปรษณีย์ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว	5	2.10
3.5 สร้างค่านิยมรักท้องถิ่นให้แก่ประชาชนทุกคน	12	5.04
รวม	89	100

จากตารางที่ 4.27 จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยพอจะสรุปเนื้อหาโดยแสดงเป็นรายปัจจัยได้ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างภาษี หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ มีความเห็นโดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ ปรับปรุงอัตราการจัดเก็บให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน การปรับปรุงโครงสร้างภาษีอากรให้เป็นระบบ สามารถจัดเก็บได้ที่ถูกต้องและเป็นธรรม และมีมาตรการบังคับการจัดเก็บภาษีอากร สำหรับผู้ที่ไม่ชำระภาษีหรือหลีกเลี่ยงการเสียภาษีอากร

2) ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บ หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ มีความเห็นโดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ สร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จัดอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อพัฒนาทักษะอย่างน้อยปีละครั้ง และมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่สร้างจิตอาสา การให้บริการ มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

3) ด้านบรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ มีความเห็น โดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ สร้างค่านิยมรักท้องถิ่นให้แก่ประชาชนทุกคน มีมาตรการจูงใจให้ประชาชนเต็มใจมาชำระภาษีอากร เช่น โครงการคืนกำไรให้ผู้เสียภาษีอากรตามเวลาที่กำหนด ผู้นำท้องถิ่นต้องให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ในเรื่องการนำภาษีอากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ในรูปแบบการบริการสาธารณะในท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาท้องถิ่น และมีบริการชำระภาษีอากรผ่านทางธนาคารไปรษณีย์ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว



## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้สรุปการวิจัยและใช้วิธีการนำเสนอด้วยการแบ่งออกดังต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี

1.1.3 เพื่อเสนอแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี

##### 1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ และเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ใน 10 อำเภอ 111 แห่ง

**1.2.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้** ประกอบด้วยหัวหน้างาน เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ และเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

- 1) หัวหน้างานจัดเก็บรายได้ จำนวน 167 คน
- 2) เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้และเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี จำนวน 181 คน

ได้กลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณจากสูตรของ Yamane โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 5 %

**1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามวัดระดับประสิทธิภาพและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี โดยแบ่งได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จ และประสบการณ์การทำงาน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 4 เรื่อง จำนวน 16 ข้อ

- 1) การทำงานของเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 ข้อ
- 2) งบประมาณ จำนวน 4 ข้อ
- 3) สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ จำนวน 4 ข้อ
- 4) โครงสร้างของภาษีอากร จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 3 เรื่อง จำนวน 30 ข้อ

- 1) การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร จำนวน 6 ข้อ  
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบของเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 ข้อ  
การประชาสัมพันธ์ จำนวน 6 ข้อ
- 2) การดำเนินงาน จำนวน 6 ข้อ
- 3) การติดตามควบคุมผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

**1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยได้ดำเนินการประสานความร่วมมือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดราชบุรีที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการส่งและการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ซึ่งผู้วิจัยสามารถรวบรวมแบบสอบถามคืนได้ทั้งหมดจำนวน 348 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

#### **1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1) ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ ปรากฏว่าได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทุกฉบับ

2) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

### **1.3 ผลการวิจัย**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นหัวหน้างาน เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ และเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ปรากฏผลโดยสรุปดังนี้

#### **1.3.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จและประสบการณ์การทำงาน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 348 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.59 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.24 ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 52.59 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.68 สำเร็จสาขาวิชาการเงิน คิดเป็นร้อยละ 37.93 และมีประสบการณ์การทำงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.69

#### **1.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  =4.00) และเมื่อพิจารณาแต่ละหัวข้อพบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ( $\bar{X}$  =4.06) งบประมาณ ( $\bar{X}$  =4.02) การทำงานของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}$  =3.94) และโครงสร้างของภาษีอากร ( $\bar{X}$  =3.86)



### 1.3.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) และเมื่อพิจารณาแต่ละหัวข้อพบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากรและการดำเนินงาน ( $\bar{X} = 4.06$ ) การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร เรื่องความรู้เกี่ยวกับ กฎหมาย ระเบียบของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.04$ ) การติดตามและควบคุมผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษี ( $\bar{X} = 4.02$ ) และการวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษี เรื่อง การประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.76$ )

ผลการวิเคราะห์แต่ละปัจจัยที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งรายด้านและรายข้อได้ผลสรุปดังนี้

1) การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร พบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า จัดทำแผนในการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีอากรให้บรรลุตามจุดประสงค์ ( $\bar{X} = 4.25$ ) ได้กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการดำเนินงาน งบประมาณ อัตราค่าจ้าง และระยะเวลาไว้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.20$ ) แจ้งให้ผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีอากร ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน ( $\bar{X} = 4.13$ ) ปฏิบัติงานตามแผนและนโยบายที่วางไว้และรายงานผู้บริหาร ( $\bar{X} = 4.05$ ) มีการออกพื้นที่สำรวจภาษีอากรบำรุงท้องที่ ( $\bar{X} = 3.98$ ) และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.72$ ) เรียงตามลำดับ

(1) การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับ กฎหมาย ระเบียบของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบในการจัดเก็บภาษีอากรส่วนท้องถิ่น เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในการจัดเก็บ ( $\bar{X} = 4.32$ ) เจ้าหน้าที่การจัดเก็บภาษีอากรได้รับการอบรมอยู่ประจำ ( $\bar{X} = 4.19$ ) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอัตราภาษีอากรและการประเมินค่าภาษีอากรบำรุงท้องที่ตรงตามระเบียบ ( $\bar{X} = 4.11$ ) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีอากรบำรุงท้องที่ ( $\bar{X} = 4.00$ ) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในการตรวจสอบ และจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีที่อากรอยู่ในเกณฑ์เสียภาษีอากรในปีงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.86$ ) และเจ้าหน้าที่ที่มีมีการศึกษาด้านกฎหมายภาษีอากรใหม่อยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.76$ ) เรียงตามลำดับ

(2) การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร เรื่อง *การประชาสัมพันธ์* พบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.76$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ช่วยในการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X}=3.99$ ) จัดประชุมเรื่องการชำระภาษีอากรให้กับตัวแทนชุมชน เพื่อกระจายข่าวไปสู่ประชาชน ( $\bar{X}=3.95$ ) ติดป้ายประกาศแจ้งการชำระภาษีในที่ชุมชนที่มองเห็นและแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงตามสาย ( $\bar{X}=3.72$ ) จัดทำแผ่นพับ โปสเตอร์ เชิญชวนให้ไปชำระภาษีอากรบำรุงท้องที่ ( $\bar{X}=3.60$ ) และออกหน่วยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบก่อนมีการชำระภาษี ( $\bar{X}=3.59$ )

2) *การดำเนินงาน* พบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.06$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีอากรไว้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X}=4.27$ ) จัดเตรียมสถานที่ไว้ให้กับผู้เสียภาษีอากรอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=4.19$ ) ออกบริการรับชำระภาษีอากรนอกสำนักงาน ( $\bar{X}=4.11$ ) รับชำระภาษีอากรผ่านธนาคารหรือช่องทางอื่น ( $\bar{X}=4.09$ ) จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ที่รับชำระภาษีอากรเพียงพอกับผู้ใช้บริการ ( $\bar{X}=3.92$ ) และจัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านการชำระภาษีอากรไว้ เป็นอย่างดี ( $\bar{X}=3.81$ ) เรียงตามลำดับ

3) *การติดตามและควบคุมผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร* พบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ออกหลักฐานการรับเงินครบถ้วน ( $\bar{X}=4.21$ ) เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนอย่างเคร่งครัด ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ( $\bar{X}=4.21$ ) สรุปผลการทำงานของเจ้าหน้าที่การจัดเก็บภาษีทุกวันเป็นปัจจุบัน ( $\bar{X}=4.16$ ) ใบเสร็จรับเงินไม่มีการทุจริตฆ่าตัวเลขที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต ( $\bar{X}=3.91$ ) มีการตรวจสอบจำนวนเงินที่จัดเก็บได้กับหลักฐานครบถ้วนถูกต้อง ( $\bar{X}=3.85$ ) และเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้นำเงินฝากธนาคารทุกวัน โดยไม่มีเงินสดค้าง ( $\bar{X}=3.81$ ) เรียงตามลำดับ

### 1.3.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดเก็บภาษีอากรกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1) *การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษี* สามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 0.261 ( $R^2=0.261$ ) แสดงว่าการวางแผนดำเนินงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ร้อยละ 26.10

2) การดำเนินงาน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.305 ( $R^2 = 0.305$ ) ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าการดำเนินงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ร้อยละ 30.5

3) การติดตามและควบคุมผลการดำเนินงาน จัดเก็บภาษีอากร ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.315 ( $R^2 = 0.315$ ) ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่ากระบวนการจัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย การวางแผนดำเนินงาน การดำเนินงาน และการติดตามและควบคุมผลการดำเนินงาน ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นร้อยละ 31.5 ( $R^2 = 0.315$ )

**1.3.5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ** เพื่อเสนอแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปผลได้ดังนี้

โครงสร้างภาษีอากร หัวหน้างานจัดเก็บรายได้และเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ มีความเห็นโดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ ปรับปรุงอัตราการจัดเก็บให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน การปรับปรุงโครงสร้างภาษีอากรให้เป็นระบบ สามารถจัดเก็บได้ถูกต้องและเป็นธรรม และมีมาตรการบังคับการ จัดเก็บภาษีอากร สำหรับผู้ที่ไม่ชำระภาษีหรือหลีกเลี่ยงการเสียภาษีอากร

เจ้าหน้าที่จัดเก็บ หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ มีความเห็นโดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ สร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จัดอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อพัฒนาทักษะอย่างน้อยปีละครั้ง และมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่สร้างจิตอาสา การให้บริการ มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

บรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ มีความเห็นโดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ สร้างค่านิยมรักท้องถิ่นให้แก่ประชาชนทุกคน มีมาตรการจูงใจให้ประชาชนเต็มใจมาชำระภาษีอากร เช่น โครงการคืนกำไรให้ผู้เสียภาษีอากรตามเวลาที่กำหนด ผู้นำท้องถิ่นต้องให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ในเรื่องการนำภาษีอากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ในรูปแบบการบริการสาธารณะในท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาท้องถิ่น และมีบริการชำระภาษีอากรผ่านทางธนาคารไปรษณีย์ เพื่อความสะดวก และรวดเร็ว

## 2. อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรีมีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

**2.1 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะมีการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างตามนโยบายของรัฐในการปฏิรูประบบราชการที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีขนาดเล็กลง แต่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น จึงอาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ระดับประสิทธิภาพในการเก็บภาษีอากรอยู่ในระดับมาก เช่น มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำฐานข้อมูลและกระบวนการจัดเก็บภาษี ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของยอดยิ่ง รักสัตย์ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีงานวิจัยที่มีผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ เช่น ชัยวัฒน์ ศิกษยาด (2545, น. 64-66) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการบริหารองค์การส่วนตำบลมีระดับประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและการศึกษาของจิรัชญา กลีบจกกล (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง

**2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จ และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

**2.2.1 เพศ** ผลการศึกษาพบว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกันในเรื่อง โครงสร้างภาษีอากร ยกเว้น การทำงานของเจ้าหน้าที่ งบประมาณ และสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ที่ไม่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ (2546, น. 53-54) ที่กล่าวถึงสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ซึ่งอธิบายได้ว่า ในสภาพสังคมปัจจุบันเพศหญิงมีบทบาทในการออกมาทำงานนอกบ้านมากขึ้น มีการศึกษาสูงขึ้น ทดเทียมเพศชาย ได้รับการยอมรับในการเข้ามาทำงานในองค์กรต่างๆ เพิ่มมากขึ้น

**2.2.2 อายุ** ผลการศึกษาพบว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกันในเรื่องการทำงานของเจ้าหน้าที่ งบประมาณและโครงสร้างภาษีอากร ยกเว้นสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่แตกต่างมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรพรรณ จันทรสุข (2547, น. 81-83) ผลการศึกษาพบว่า ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ การมองปัญหาและการปรับตัวใกล้เคียงกัน จึงสามารถทำงานได้ดีไม่แตกต่างกัน

**2.2.3 ตำแหน่ง** ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องการทำงานของเจ้าหน้าที่ งบประมาณ และสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ยกเว้น โครงสร้างภาษีอากร ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วสันต์ นนทะสัน (2550, น. 82-83) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกัน จะมีหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่ต่างกัน และใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

**2.2.4 ระดับการศึกษา** ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกันในเรื่อง โครงสร้างภาษีอากร และงบประมาณ ยกเว้น การทำงานของเจ้าหน้าที่ และสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ที่ไม่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สาธิต แก้วรามุก (2546, น. 77-78) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ดังนั้นจึงมีความรู้และสติปัญญาที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้ความรู้ ความสามารถในการจัดเก็บมีประสิทธิภาพที่ไม่แตกต่างกัน

**2.2.5 สาขาวิชาที่สำเร็จ** ผลการศึกษาพบว่า สาขาวิชาที่จบต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกันในเรื่องการทำงานของเจ้าหน้าที่ งบประมาณ และโครงสร้างภาษีอากร ยกเว้น สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ที่ไม่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มณฑกานต์ หวังถนอม (2554, น. 69-72) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก ส่วนใหญ่จบการเงินและการบัญชี ซึ่งได้ทำงานตรงตามสายงานที่ได้เรียนมา ทำให้มีความถนัดในการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่ไม่แตกต่างกัน

**2.2.6 ประสบการณ์ในการทำงาน** ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกันในเรื่อง งบประมาณ และโครงสร้างภาษีอากร ยกเว้น การทำงานของเจ้าหน้าที่ และสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ที่ไม่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ยอดยิ่ง รักสัตย์ (2553, น. 79-81) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พนักงานส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ทำให้มีความกระตือรือร้นและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

**2.3 ปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า

**2.3.1 การวางแผนการดำเนินงานจัดเก็บภาษี** เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ จัดทำแผนในการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีอากร ให้บรรลุตามจุดประสงค์ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการ ดำเนินงาน งบประมาณ อัตราค่าจ้าง และระยะเวลาไว้อย่างชัดเจน และแจ้งให้ผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีอากร ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน สอดคล้องกับงานวิจัยของอุดม ทุมโฆสิต (2551, น. 446) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรต้องมีการวางแผน เป้าหมายและวิธีการให้ชัดเจน ง่ายและสะดวกต่อการจัดเก็บ ระบบฐานข้อมูลที่แจ้งให้ผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีอากร ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน ที่ไม่เป็นปัจจุบัน หรือไม่มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ จะไม่สามารถติดตามการเก็บภาษีอากรได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณพิลาส สมศรี (2545, น. 75) ได้ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีอากรกับทรัพย์สินของผู้เสียภาษีอากรในการชำระภาษีอากรทุกรายและมีการจัดทำคู่มือปรับปรุงทะเบียนผู้เสียภาษีอากร ทะเบียนโรงเรือนและภาษีป้าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของอุดม ทุมโฆสิต (2551, น. 446) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีอากร มีความรู้ ความเข้าใจในการจัดเก็บ มีความเอาใจใส่และให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอากรเป็นอย่างดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของเดือนน้อย จันทรสภา (2553, น. 167) โดยกล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและได้รับการอบรมอยู่ประจำทุกปีและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทนงศักดิ์ รัตนโสภณ (2554, น. 45) ซึ่งพบว่าการประชาสัมพันธ์โดยให้เจ้าหน้าที่ผ่านสื่อตามสายเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุด และมีการจูงใจในรูปแบบการแจกของ หรือจับสลากรางวัลจากใบเสร็จรับเงิน

**2.3.2 การดำเนินงาน** เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีอากรไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่ายจัดเตรียมสถานที่ไว้ให้กับผู้เสียภาษีอากรอย่างเพียงพอ ออกบริการรับชำระภาษีอากรนอกสำนักงานและรับชำระภาษีผ่านธนาคารหรือช่องทางอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของวีระศักดิ์ เกื้อเทพ (2554, น. 38-57) ได้กล่าวถึงการปรับปรุงการให้บริการสำนักงาน ได้แก่ การส่งเอกสารเพื่อแจ้งจำนวนภาษีอากรที่ต้องชำระให้แก่ประชาชนผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีอากร การแจ้งกำหนดออกหน่วยรับชำระภาษีอากรเคลื่อนที่ตามสถานที่ที่กำหนด เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีอากร

**2.3.3 การติดตามและควบคุมผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษีอากร** เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ปฏิบัติหน้าที่ ตามความรับผิดชอบของตน อย่างเคร่งครัด ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ออกหลักฐานการรับเงินครบถ้วนสรุปผลการทำงานของเจ้าหน้าที่การจัดเก็บภาษีอากรทุกวันเป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของณรงค์ เขมวีรัตน์ (2439, น. 48) ได้กล่าวถึงแนวทางการจัดเก็บภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต้องรับผิดชอบและจะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต เพราะเป็นสิ่งสำคัญต่อความเชื่อถือของราษฎร ฉะนั้นจึงต้องระมัดระวังมิให้เกิดการทุจริตในด้านการเงินขึ้น นั่นคือต้องมีการตรวจสอบ ควบคุมเงินภาษีอากรที่เก็บได้ให้ถูกต้องตรงกับ หลักฐานและสรุปผลการทำงานการจัดเก็บภาษีอากรทุกวันเป็นปัจจุบัน

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้

3.1.1 ควรมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ โดยการจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอและมีทักษะการพูดและสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะอำนวยความสะดวก และประเมินภาษีอากรได้ถูกต้องตามกฎหมาย

3.1.2 งบประมาณ ควรเพิ่มงบประมาณให้เพียงพอในการจัดซื้อวัสดุและอุปกรณ์ที่ทันสมัย โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับรูปแบบการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทอย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีอากร ควรมีการปรับปรุงใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน โดยมีหลักเกณฑ์เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อนำไปใช้ในการคำนวณภาษีอย่างเหมาะสมและเกิดความยุติธรรมในการดำเนินการทั่วประเทศ

3.1.4 การประชาสัมพันธ์ ควรจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ การออกชำระภาษีอากรนอกสถานที่ที่เป็นประจำทุกปีเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีอากรแก่ประชาชน

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคพร้อมแนวทางแก้ไขในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่

3.2.2 ควรศึกษาวิธีการ ขบวนการในการจัดเก็บทั้งในส่วนของภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล

3.2.3 ควรศึกษาถึงแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีอากรในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี







**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2552). *สรุปสาระสำคัญของระบบงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์กรปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: อาสารักษาดินแดน.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2546). *ประกาศกำหนดกองหรือส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพฯ: กรมฯ
- กรองแก้ว รัตนจินะ. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขโรงพยาบาลของรัฐในเขตจังหวัดนนทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- กลุ่มนักวิชาการภาษี. (2552). *ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร*. กรุงเทพฯ: กรมสรรพากร.
- โกวิท พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- จกมล ทองโฉม. (2552). *ศัพท์เกี่ยวกับการประเมินผล*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2552 จาก <http://www.gotoknow.org/blog/jongkolt/86944>.
- จิรัชญา กลีบจกมล. (2554). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ชัยปรมดี อินดี. (2551). *สภาพและปัญหาการชำระภาษีอากรของประชาชนแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลในเขตอำเภอลำดวน จังหวัดอุดรธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, อุดรธานี.
- ณรงค์ เขมวีรัตน์. (2539). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

- เดือนน้อย จันทรสาขา. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลเมืองมุกดาหาร* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- ทนงศักดิ์ รัตนโสภณ. (2554). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองลำพูน* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ธีรศักดิ์ โฆษณวุฒิ. (2547). *ปัจจัยที่มีผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปะ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่* (งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ธีรยุทธ เลียงสมบุญ. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทักษะของข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์.
- บรรเลง สำเนากลาง. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตโรงพิมพ์ และบรรจุภัณฑ์ชนิดอ่อนในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- บุญธรรม กิจปริดาวิสุทธิ. (2535). *ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: บีแอนด์บี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประคอง กรรณสูต. (2542). *สถิติศาสตร์ประยุกต์สำหรับครู*. คณะครุศาสตร์: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พจนานัย วิชัยยา. (2546). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองป่าคลั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสตรศษตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- พรรณทิพย์ เจริญวัย. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 3* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

- พรรณพิลาส สมศรี. (2545). การสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- พรวรรณ จันทรสข. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด กรมบัญชีกลาง (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิจัยวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหานคร.
- พิศิษฐ เมลานนท์. (2553). การเก็บภาษีอากรเพื่อพัฒนาท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ไพณรินทร์ ไพธรรม โชติวัฒน์. (2552). ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2552 จาก [http://www.iothaiclub.in.th/article/article 8.Pdf](http://www.iothaiclub.in.th/article/article%208.Pdf).
- มณฑกานต์ หวังถนอม. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- มานิตย์ ผิวขาว. (2546). โครงสร้างและรูปแบบการปกครองท้องถิ่น (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- มาลัยทิพย์ วานิชย์. (2542). ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาล (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ยอดยิ่ง รักศักดิ์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- เรื่อนใจ เกโส. (2551). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดตราด (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- วรพิทย์ มีมาก. (2551). เทศบาลในบริบทการกระจายอำนาจแห่งยุคสมัย. กรุงเทพฯ: สถาบันนโยบายการศึกษา.

- วิราภรณ์ โคลงชัย. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- วีรศักดิ์ เครือเทพ. (2550). *คู่มือการส่งเสริมสุขภาพทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: เจริญการพิมพ์.
- วสันต์ นนทะสัน. (2550). *การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ตามทรรศนะของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์* (การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ศิริวรรณ เครือเขื่อนเพชร. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอบ้านใหม่ จังหวัดจันทบุรี* (การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2550). *หนังสือสั่งการกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ มท. 0808.3/899 เรื่องการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพยายามในการจัดเก็บภาษี* ลงวันที่ 3 มกราคม 2550.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2550). *หนังสือสั่งการกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ มท.0808.3/899 เรื่องการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพยายามในการจัดเก็บภาษี* ลงวันที่ 31 มกราคม 2550.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง. (ม.ป.ป). *หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: มิตรภาพการพิมพ์และสตูดิโอ.
- สาธิต แก้วรากมูข. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณี อำเภอมิ่งราย จังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.
- สุเทพ พงษ์พิทักษ์. (2542). *แนวคิดระบบการบริหารการจัดเก็บภาษีสรรพากรพื้นที่*. กรุงเทพฯ: อักษรกิจ.
- สุพัตรา นามรมย์. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงในอำเภอเชิงในจังหวัดอุบลราชธานี* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

- สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2555). *คู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ. องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านไร่. (2561). *แผนพัฒนาสามปี (2560-2563)*. ราชบุรี: องค์กรฯ. อนันญา ผมทอง. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานคลังขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดนครสวรรค์ (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.
- อุดม ทุมโฆสิต. (2551). *การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศที่พัฒนาแล้ว*. กรุงเทพฯ: แชนัวร์นิตติ้ง.
- Anderson, Nathan B. (2005). *Taxation Without Representation: Four Essays in Local Public Finance. Ph.D. Dissertation, University of Michigan,*
- Alm, Alvin L. (2004). *Coal Myths and Environmental Realities: Industrial Fuel-use Decisions in a Time of Change*. Boulder, Colo: Westview Press.
- Hays, Stanley Wayne. (2002). *An Empirical Analysis of Taxpayers Attitudes and Behavioral Intentions Regarding Compliance with Federal Income Tax Laws, Ph.D. Dissertation, Accounting, Louisiana Tech University.*
- Nicit, Alessangro. (2004). *Efficiency and Equity of a Marginal Tax Reform: Income, Quality and Price Elasticities for Mexico*. Washington DC. World Bank.



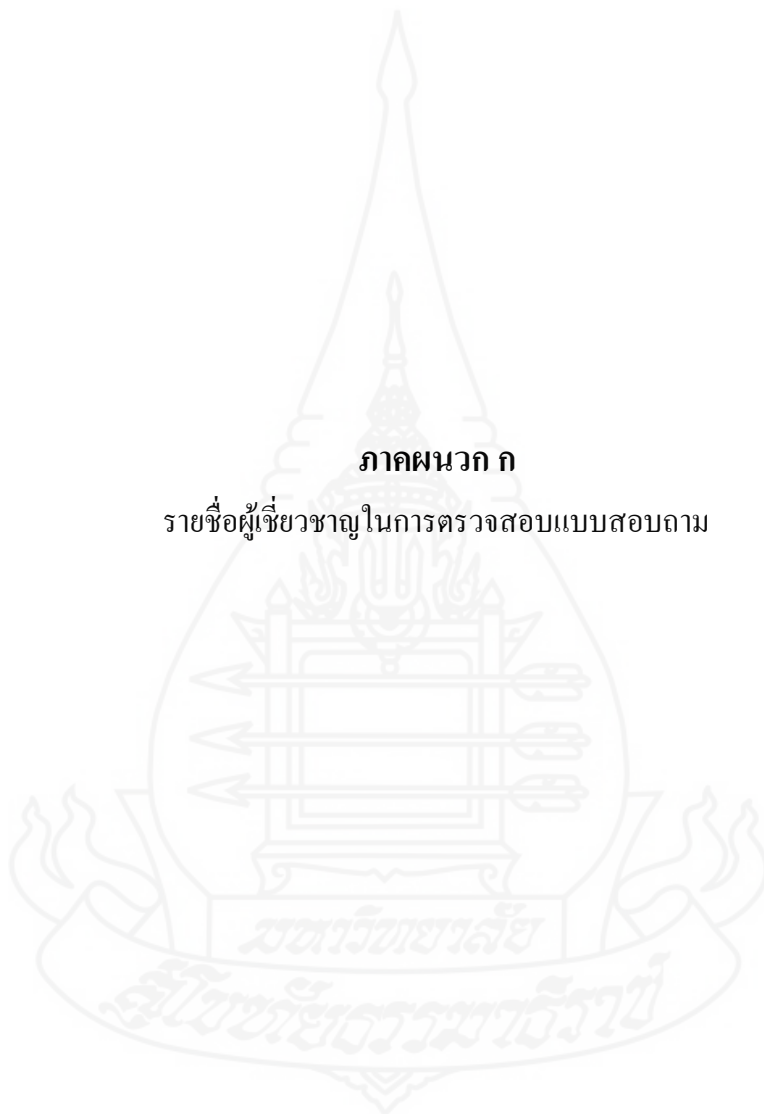
ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม





## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

1. นายกนธชาติ ศรีทชาธรรม  
ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่  
วุฒิการศึกษา ศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. นายวัชรินทร์ อ้อยหอย  
ตำแหน่ง รองปลัดเทศบาลตำบลบ้านไร่  
วุฒิการศึกษา เทศบาลตำบลบ้านไร่ กระทรวงมหาดไทย  
ศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. นายธนวัฒน์ นรขุน  
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่  
วุฒิการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ กระทรวงมหาดไทย  
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
4. นางจรีพร ทองอินทร์  
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลคิ่งน้ำวน  
วุฒิการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลคิ่งน้ำวน  
กระทรวงมหาดไทย  
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
5. นางนงเยาว์ พ่วงรักษ์  
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า  
วุฒิการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า กระทรวงมหาดไทย  
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**ภาคผนวก ข**

การประเมินดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย



**การประเมินดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับจุดประสงค์  
ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี**

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางแสดง การประเมินดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับจุดประสงค์

คำถาม	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ						
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ท่านที่ 4	ท่านที่ 5	ER	IOC
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
4	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
6	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0

ตอนที่ 2 แบบทดสอบระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตารางแสดง การประเมินดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับจุดประสงค์

คำถาม	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ						
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ท่านที่ 4	ท่านที่ 5	ER	IOC
7	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
8	+1	0	+1	+1	0	3	0.6
9	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
10	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
11	+1	+1	0	+1	+1	4	0.8
12	+1	0	+1	+1	0	3	0.6
13	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
14	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8
15	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
16	+1	0	+1	0	+1	3	0.6
17	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
18	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
19	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
20	+1	+1	0	+1	+1	4	0.8
21	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
22	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0

ตอนที่ 3 แบบทดสอบระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่น

ตารางแสดง การประเมินดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับจุดประสงค์

คำถาม	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ						
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ท่านที่ 4	ท่านที่ 5	ER	IOC
23	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
24	+1	0	+1	+1	0	3	0.6
25	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
26	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
27	+1	+1	0	+1	+1	4	0.8
28	+1	0	+1	+1	0	3	0.6
29	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
30	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8
31	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
32	+1	0	+1	0	+1	3	0.6
33	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
34	0	+1	+1	0	+1	3	0.6
35	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0

คำถาม	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ						
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ท่านที่ 4	ท่านที่ 5	ER	IOC
36	+1	+1	0	+1	+1	4	0.8
37	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
38	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
39	+1	0	0	+1	+1	3	0.6
40	+1	+1	0	+1	+1	4	0.8
41	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
42	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
43	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
44	+1	+1	0	+1	+1	4	0.8
45	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
46	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
47	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
48	+1	+1	0	+1	+1	4	0.8
49	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
50	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0
51	+1	+1	0	+1	+1	4	0.8
52	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0



ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

## แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับวิทยานิพนธ์ของหลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาโทสาขาวิทยาการจัดการทั่วไป ภาควิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ส่วนที่ 3 ปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อมูลต่างๆ ที่ศึกษาค้นคว้านี้เป็นการศึกษาในเชิงวิชาการจะไม่มีผลใดๆ กับผู้ตอบแบบสอบถาม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้ตอบแบบสอบถามตามข้อเท็จจริง เพื่อผลการศึกษาจะได้เป็นจริงมากที่สุด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับการอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน ณ โอกาสนี้

นางสาวอังคณา ทัพไพใหญ่

นักศึกษาระดับปริญญาโทสาขาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่ท่านเลือกเพียงข้อละ

1 คำตอบ

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) 20 – 30 ปี

( ) 31 – 40 ปี

( ) 41 – 50 ปี

( ) 51 ปีขึ้นไป

3. ตำแหน่ง

( ) หัวหน้าจัดเก็บรายได้

( ) เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้

4. ระดับการศึกษา

( ) ปวช.

( ) ปวส.

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

5. สาขาวิชาที่จบ

( ) การบัญชี

( ) การตลาด.

( ) การเงิน

( ) การจัดการ

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

6. ประสบการณ์ด้านการทำงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

( ) น้อยกว่า 1 ปี

( ) มากกว่า 1 ปี - 3 ปี

( ) มากกว่า 3 ปี - 5 ปี

( ) มากกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง ให้ท่านศึกษาหัวข้อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพมาก
- 3 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพน้อย
- 1 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับประสิทธิภาพ				
	5	4	3	2	1
<b>การทำงานของเจ้าหน้าที่</b>					
7. มีความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ดี ละเอียด รอบคอบ และมีคุณภาพ					
8. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตสำนึกในหน้าที่และปฏิบัติหน้าที่อย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการปฏิบัติงานดี					
9. สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม					
10. มีแรงจูงใจ มีความสามัคคีและความร่วมมือในการปฏิบัติงาน					
<b>งบประมาณ</b>					
11. ขั้นตอนในการเบิกงบประมาณ ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					
12. ขั้นตอนในการเบิกงบประมาณ มีความสะดวก รวดเร็วในแต่ละขั้นตอนที่ให้บริการ					
13. จัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณและแผนการจัดซื้อจัดจ้าง					
14. การใช้งบประมาณเป็นไปตามระเบียบอย่างคุ้มค่าและโปร่งใส					

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับประสิทธิภาพ				
	5	4	3	2	1
<b>สถานที่และวัสดุอุปกรณ์</b>					
15. ระบบแผนที่ภาษี มีความพร้อมต่อการใช้งานจัดเก็บภาษี					
16. วัสดุอุปกรณ์ ที่มีคุณภาพสมบูรณ์ มีความทันสมัยและสามารถอำนวยความสะดวกได้ดี					
17. วัสดุอุปกรณ์ ในการจัดเก็บรายได้มีเพียงพอและเหมาะสม					
18. มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในกระบวนการจัดเก็บภาษีและทำฐานข้อมูลในการจัดเก็บรายได้					
<b>โครงสร้างของภาษี</b>					
19. มีการเรียกเก็บภาษีอย่างเที่ยงตรงและเป็นธรรม					
20. มีการกำหนดอัตราภาษี ค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน					
21. มีการเรียกเก็บภาษีตามประเภทภาษี โดยค่าธรรมเนียมที่เก็บมีความเหมาะสมไม่ซับซ้อน					
22. มีการกำหนดวันเวลาในการชำระภาษีค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน					



### ส่วนที่ 3 ปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง ให้ท่านระบุสภาพของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องระดับของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- 5 หมายถึง ระดับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีมาก
- 3 หมายถึง ระดับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีน้อย
- 1 หมายถึง ระดับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีน้อยที่สุด

กระบวนการจัดเก็บภาษี	ระดับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษี				
	5	4	3	2	1
ความรู้เกี่ยวกับ กฎหมาย ระเบียบ					
23. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎหมาย ระเบียบ ในการจัดเก็บภาษีส่วนท้องถิ่น เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ในการจัดเก็บ					
24. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอัตราภาษีและการประเมิน ค่าภาษีบำรุงท้องถิ่นตรงตามระเบียบ					
25. ความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการในการ ปฏิบัติการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น					
26. ความรู้ ความเข้าใจในการตรวจสอบและจัดทำบัญชี ผู้เสียภาษีที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีในปีงบประมาณ					
27. มีการศึกษาข้อมูลด้านกฎหมายภาษีอากรใหม่ ๆ อยู่เสมอ					
28. เจ้าหน้าที่การจัดเก็บภาษีได้รับการอบรมอยู่ประจำ					

กระบวนการจัดเก็บภาษี	ระดับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษี				
	5	4	3	2	1
<b>การวางแผนดำเนินการ</b>					
29. จัดทำแผนในการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษี ให้บรรลุตามจุดประสงค์					
30. ได้กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการดำเนินงานงบประมาณ อัตราค่าลัง และระยะเวลาไว้อย่างชัดเจน					
31. แจ้งให้ผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน					
32. มีการออกพื้นที่สำรวจภาษีบำรุงท้องที่					
33. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
34. ปฏิบัติงานตามแผนและนโยบายที่วางไว้ และรายงานผู้บริหาร					
<b>การดำเนินงาน</b>					
35. จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีไว้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
36. จัดเตรียมสถานที่ไว้ให้กับผู้เสียภาษีอย่างเพียงพอ					
37. ออกบริการรับชำระภาษีนอกสำนักงาน					
38. จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ ที่รับชำระภาษีเพียงพอกับผู้ใช้บริการ					
39. จัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านการชำระภาษีไว้เป็นอย่างดี					
40. รับชำระภาษีผ่านธนาคารหรือช่องทางอื่น					

กระบวนการจัดเก็บภาษี	ระดับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษี				
	5	4	3	2	1
<b>สรุปผลการดำเนินงาน</b>					
41. มีการตรวจสอบจำนวนเงินที่จัดเก็บได้กับหลักฐานครบถ้วน ถูกต้อง					
42. เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้นำเงินฝากธนาคารทุกวัน โดยไม่มีเงินสดค้าง					
43. เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตน อย่างเคร่งครัด ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
44. ออกหลักฐานการรับเงินครบถ้วน					
45. ใบเสร็จรับเงินไม่มีการขาด จิตฆ่าตัวเลข ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต					
46. สรุปผลการทำงานของเจ้าหน้าที่การจัดเก็บภาษีทุกวัน เป็นปัจจุบัน					
<b>การประชาสัมพันธ์</b>					
47. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ช่วยในการประชาสัมพันธ์					
48. จัดประชุมเรื่องการชำระภาษีให้กับตัวแทนชุมชน เพื่อกระจายข่าวไปสู่ประชาชน					
49. แจกข่าวประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงตามสาย					
50. จัดทำแผ่นพับ โปสเตอร์ เชิญชวนให้ไปชำระภาษีบำรุงท้องที่					
51. ติดป้ายประกาศแจ้งการชำระภาษีในที่ ชุมชนที่มองเห็น					
52. ออกหน่วยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบก่อนมีการชำระภาษี					

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง ให้ท่านแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในแต่ละหัวข้อ เพื่อนำความคิดเห็นของท่าน  
ไปปรับปรุงและพัฒนาการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

1. ระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับรายได้ของท้องถิ่น

1.1 .....

1.2 .....

2. โครงสร้างภาษี

2.1 .....

2.2 .....

3. บรรยากาศการเสียภาษี

3.1 .....

3.2 .....

4. เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่เก็บภาษี

4.1 .....

4.2 .....

5. ปัญหาอื่น ๆ

5.1 .....

5.2 .....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณอย่างสูงที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามนี้

**ประวัติผู้วิจัย**

ชื่อ	นางสาวอังคณา ทัพไพใหญ่
วัน เดือน ปีเกิด	22 มิถุนายน 2523
สถานที่เกิด	ประจวบคีรีขันธ์
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (แขนงวิชาการบัญชี) มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พ.ศ. 2548
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ จังหวัดราชบุรี
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

