



การให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม



บุปผา นามวิชา
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นางบุปผา นามวิชา แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พูนศักดิ์ สิริวิไล) (ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ศรินทร์ เลียงจินดาถาวร) (ผู้ทรงคุณวุฒิ)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ภิญญา สุรินทร์ไชย) (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กชธมน วงศ์คำ) (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

.....
(อาจารย์วุฒิพล ฉัตรจรัสกุล)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ์ ดีเมืองซ้าย)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ชื่อเรื่อง : การให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย : บุปผา นามวิชา

ปริญญา : บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ภิญญา สุรินทร์ไชย
ดร.กชธมน วงศ์คำ

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การให้บริการในการชำระภาษี
2) ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี 3) การให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล และ 4) ข้อเสนอแนะการให้บริการและประสิทธิภาพ
การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ
ประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 393 คน เครื่องมือในการวิจัย คือ
แบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .923 การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง

ผลการวิจัย พบว่า

1. การให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.31$) ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.16$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
($\bar{X} = 4.11$) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

2. ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้าน
เศรษฐกิจ ($\bar{X} = 4.11$) ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี ($\bar{X} = 4.10$) ด้านบริหารจัดการเก็บ
ภาษี ($\bar{X} = 4.09$) และด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ

3. การให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า การให้บริการในการ
ชำระภาษีส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ
เมือง จังหวัดมหาสารคาม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r_{xy} = .697$) อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ตัวแปรอิสระมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .780
($R = .780$) ตัวแปรอิสระทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 60.80
($R^2 = .608$) เขียนเป็นสมการถดถอยได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ } Z = .306 x_1 + .358 x_2 + .043 x_3 + .173 x_4$$

$$\text{สมการปรับปรุงใหม่ คือ } Z = .373 z_2 + .296 z_1 + .203 z_4$$

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
(ความถี่ 15) ส่วนความถี่ที่มีค่าต่ำสุดได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม (ความถี่ 7) ด้านประสิทธิภาพ
การจัดเก็บภาษี ที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ (ความถี่ 12) และข้อเสนอแนะที่มี
ความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี (ความถี่ 6)

TITLE : Tax Payment Services Affecting Tax Collection Efficiency of Sub-District
Administrative Organizations in Maha Sarakham Province

AUTHOR : Bupha Namwicha **DEGREE** : M. B. A. (Business Administration)

ADVISORS : Assoc.Prof. Panida Soonthornchai Major Advisor
Dr.Kothamol Wongkham Co-Advisor

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2015

ABSTRACT

The research aimed to investigate tax payment services of Sub-District Administrative Organizations in Maha Sarakham, 2) to identify the tax collection efficiency, 3) to analyze the tax payment services affecting the tax collection efficiency, and to find useful suggestions for the tax payment services of the Sub-District Administrative Organizations in Maha Sarakham. The samples were 393 tax payers of Sub-District Administrative Organizations in Maha Sarakham Province. The instrument was a questionnaire with a.923 reliability index. The statistics used were mean, stand dard deviation and linear multiple regression analysis. The research findings are as follows.

1. The overall tax payment service of the Sub-District Administrative Organizations in Maha Sarakham was at a high level ($\bar{X} = 4.14$). Four high rated items of the services were facilities ($\bar{X} = 4.31$) work environment ($\bar{X} = 4.16$) service officers ($\bar{X} = 4.11$) and steps of the service ($\bar{X} = 3.98$) respectively

2. The overall tax collection efficiency of the Sub-District Administrative Organizations in Maha Sarakham was at a high level ($\bar{X} = 4.10$). Four high rated items of the services were economy ($\bar{X} = 4.10$), mechanism and structure of tax system ($\bar{X} = 4.10$), tax collection management ($\bar{X} = 4.09$) service officers ($\bar{X} = 4.11$) and tax payers ($\bar{X} = 4.09$) respectively

3. The tax payment services affected significantly the tax collection efficiency at the .05 level. The multiple correlation coefficient index of the tax payment services affecting the tax collection efficiency was high ($r_{xy} = .697$). The percentage of the interpretation of all independent variables on the independent variables was 60.80% ($R^2 = .608$). The regression equation was:

$$Z = .306 x_1 + .358 x_2 + .043 x_3 + .173 x_4$$

$$Z = .373 z_2 + .296 z_1 + .203 z_4$$

4. Regarding the frequency of suggestions, the most frequent suggestion for the tax payment service is facilities (15), and the least frequent suggestion is work environment (7). Additionally, the most frequent suggestion for the tax collection management was economy (12), and the least frequent suggestion is tax payers (6).



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ล่วงหน้าได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ภคินดา สุนทรไชย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ ดร.กชกรมน วงศ์คำ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ชี้แนะและตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นประธานกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พูนศักดิ์ ศิริโสม และกรรมการสอบซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์ ดร.ศิรินทร เลียงจินดาถาวร ที่ให้คำแนะนำและให้ข้อสังเกตเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ โดยผู้วิจัยได้นำคำแนะนำไปปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้คำแนะนำอย่างดียิ่งแก่ผู้วิจัยในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้และอบรมสั่งสอนลูกศิษย์ด้วยความรักและเมตตา

ขอขอบพระคุณ นิสิตปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ รุ่นที่ 17 ทุกท่าน ที่ได้ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือ ให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงตั้งแต่ต้นจนสำเร็จการศึกษา

ประโยชน์และคุณค่าจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบูชาพระคุณบิดา มารดา บुरพจารย์ ญาติพี่น้อง และผู้มีพระคุณทุกท่าน หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีข้อบกพร่อง ผู้วิจัยขอน้อมรับด้วยความเคารพ และหากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่นำไปศึกษาในโอกาสต่อไป ผู้วิจัยขอยกความดีทั้งหมดแก่ทุกท่านที่กล่าวมาด้วยความจริงใจ

บุปผา นามวิชา

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์จากการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในการชำระภาษี	10
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	36
บริบทणी้องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดมหาสารคาม	45
บริบทจังหวัดมหาสารคาม	54
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	68
กรอบแนวคิดการวิจัย	74

หัวข้อเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	75
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	75
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	77
การเก็บรวบรวมข้อมูล	79
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	79
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	81
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	85
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	85
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	86
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	87
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ	105
สรุปผลการวิจัย	105
อภิปรายผล	107
ข้อเสนอแนะ	111
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	119
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	127
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	135
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	138
ประวัติผู้วิจัย	144

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การแบ่งเขตการปกครองและจำนวนประชากรจังหวัดมหาสารคาม.....	67
2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	76
3	จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตจังหวัดมหาสารคาม	87
4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม และจำแนกรายด้าน	89
5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ จำแนกรายข้อ	90
6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ จำแนกรายข้อ	91
7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก จำแนกรายข้อ	92
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านสภาพแวดล้อม จำแนกรายข้อ	93
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม และจำแนกรายด้าน	94

10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี จำแนกรายชื่อ	95
11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี จำแนกรายชื่อ	96
12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี จำแนกรายชื่อ.....	97
13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านเศรษฐกิจ จำแนกรายชื่อ	98
14	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในตัวแปรอิสระ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ.....	99
15	ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายเชิงเส้นตรง (Simple Linear Regression Analysis)	100
16	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง โดยการใช้วิธีการ Stepwise.....	102
17	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	103

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	อำเภอเมืองมหาสารคาม	65
2	กรอบแนวคิดของการวิจัย	74



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

องค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนามาจากรูปแบบของสภาตำบลซึ่งแต่เดิมนั้นสภาตำบลเป็นลักษณะการปกครองท้องถิ่นที่เกิดขึ้นโดยประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 แก้ไขปรับปรุงระเบียบบริหารของตำบลและให้ปรับปรุงตำบลให้เป็นสภาตำบล ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับนี้ ภายใน 3 ปี เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในขณะนั้น (นัฐวรรณ อินทสุวรรณ. 2554 : 1) และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 มาตรา 281 ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐต้องให้ความอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และ มาตรา 283 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคลการเงิน และการคลัง มีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมจากที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการทำหน้าที่ใช้อำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้กระจายอำนาจให้ชุมชนท้องถิ่น ให้เป็นไปอย่างถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ของประชาชน รวมทั้งก่อให้เกิดผลในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและชุมชนในท้องถิ่น ผ่านอำนาจที่ได้รับการกระจายอำนาจมา คือ การโอนภารกิจจากราชการส่วนกลางให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินของไทย โดยกำหนดเป้าประสงค์ที่ชัดเจนว่าต้องการที่จะเพิ่มบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดหาบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น และมีความจำเป็นที่จะต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก ความสามารถในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจึงได้มีความสำคัญและเป็นหัวใจสำคัญของการจัดทำแผนการพัฒนาท้องถิ่น (สถาบันพระปกเกล้า. 2550 : 237-239)

ในด้านการให้บริการประชาชนหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชน ต้องหากลยุทธ์มาช่วยในการบริหารงาน ด้านการบริการให้มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการปกครองที่เกิดขึ้นตามนโยบายการ

กระจายอำนาจการปกครองมีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติในการให้บริการและการพัฒนาท้องถิ่นทั้งทางตรงและทางอ้อม งานที่ให้บริการต่อประชาชนทางตรง ได้แก่ งานรักษาความสะอาด งานสาธารณสุข งานจัดเก็บภาษีรายได้ เป็นต้น ส่วนงานที่ให้บริการทางอ้อม ได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการ ฯลฯ อย่างไรก็ตามการที่องค์กรบริหารส่วนตำบลต้องปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้น โดยปรับปรุงรูปแบบการให้บริการและนำอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาให้บริการมากขึ้น เพื่อให้บริการต่อประชาชนได้ทั่วถึงและรวดเร็ว และเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มามีติดต่อด้านต่าง ๆ ให้มากที่สุด ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบล รวมทั้งการเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานในด้านการให้บริการต่อประชาชนในท้องที่รับผิดชอบให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (วัชรชัย เจษฎาภินันท์. 2547 : 10-19) และสภาพแวดล้อม (วันชัย มีชาติ. 2557 : 69-111)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษี ให้เป็นไปตามเป้าหมายและครอบคลุมทุกพื้นที่ ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลาย ๆ ด้านที่จะส่งผลให้การจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดความมีประสิทธิภาพ ซึ่งการจัดเก็บภาษีอากรจะมี ประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนด ประสิทธิภาพ ได้แก่ ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี คือ ลักษณะของกฎหมายต้องง่าย และสะดวกต่อการประเมินภาษีของคู่เสียภาษี ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี คือ เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่คู่เสียภาษีเป็นอย่างดี ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ ประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีที่ค่อนข้างสูง (เกริกเกียรติ พิพัฒน์ เสรีธรรม. 2546 : 145-146) และด้านเศรษฐกิจ คือ การมีอาชีพส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจ (วันชัย มีชาติ. 2557 : 75) โดยทั่วไปประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร พิจารณาจากการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ เต็มเม็ดเต็มหน่วยหรือไม่มีการรั่วไหลโดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นอกจากนี้ การจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพย่อมจะมีผลทางด้านต่าง ๆ เช่น สนับสนุนให้ระบบภาษีมีความเป็นธรรมรัฐมีรายได้มากขึ้น อันเป็นการลดภาระด้านการขาดดุลและการได้เงินมาพัฒนาหรือใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2553 : 92-93)

องค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดมหาสารคามได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เรียกว่า องค์กรบริหารส่วนตำบล ปี 2540 ตามประกาศพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ในพระราชกฤษฎีกา

องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้ที่มาจากประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็นสามประเภท คือ 1) ภาษีอากรที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง 2) ภาษีอากรที่รัฐบาลจัดเก็บเพิ่มและจัดสรรให้ 3) ภาษีอากรที่รัฐบาลกลางจัดแบ่งให้ ในด้านการจัดเก็บรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองภายใต้กฎหมายกำหนด ประกอบด้วย ภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองและเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ดังนี้ 1) ภาษีโรงเรือนและที่ดิน 2) ภาษีบำรุงท้องที่ 3) ภาษีป้าย และ 4) อากรฆ่าสัตว์ ภาษีท้องถิ่นเป็นรายได้หลักอย่างหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งจัดเก็บจากประชาชนในท้องถิ่น โดยอาจเก็บจากฐานความมั่นคง คือ ทรัพย์สินต่าง ๆ ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และยังรวมถึงค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ออกเป็นข้อบัญญัติตำบลและออกตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535 เพื่อนำเงินไปพัฒนาในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีขอบเขตของกฎหมายอย่างชัดเจนที่จะต้องดำเนินการ (โกวิท พวงงาม. 2552 : 45)

จากปัญหาที่พบจากการวิจัยของนัฐวรรณ อินทสุวรรณ (2554 : 3) พบว่า ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องภาษีท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นประเภทภาษี กำหนดการขึ้นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษี กำหนดการชำระภาษี กำหนดการชำระค่าธรรมเนียม การต่อใบอนุญาต บทกำหนดโทษ การกำหนดราคากลาง การอุทธรณ์การคำนวณภาษี และสถานที่ชำระภาษี เนื่องจากภาษีท้องถิ่นประชาชนต้องไปเสียภาษี ประกอบไปด้วยภาษีหลายประเภท หลายขั้นตอน อาจทำให้ประชาชนเกิดความผิดพลาด หรือสับสนว่าตนเองจะต้องชำระภาษีประเภทอะไร เมื่อไร ชำระเท่าไร ชำระอย่างไร โดยส่วนใหญ่แล้วในการเสียเงินไม่ว่าประเภทใดก็ตามให้องค์กรของรัฐ ประชาชนไม่เสียภาษี จึงทำให้ถูกปรับหรือเสียภาษีล่าช้าอยู่เสมอ

จากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่องการให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม เพื่อศึกษาการให้บริการในการชำระภาษี และเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ผลของการศึกษาเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาในการจัดเก็บภาษี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาการให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

การให้บริการในการชำระภาษีส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขต และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาของการวิจัยไว้ ดังนี้

- 1.1 การให้บริการในการชำระภาษี ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (วัชรชัย เจษฎาภินันท์. 2547 : 10-19) และสภาพแวดล้อม (วันชัย มีชาติ. 2557 : 69-111)
- 1.2 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. 2546 : 145-146) และด้านเศรษฐกิจ (วันชัย มีชาติ. 2557 : 75)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 20,850 คน (สำนักงานปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดมหาสารคาม. 2557 : 2-5)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 393 คน โดยคำนวณจากสูตรของทาโรยามานะ. (Taro Yamane. 1973 : 727)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรพยากรณ์

3.1.1 การให้บริการในการชำระภาษี ประกอบด้วย

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านสภาพแวดล้อม

3.2 ตัวแปรตามหรือตัวถูกพยากรณ์

3.2.1 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย

- 1) ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี
- 2) ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี
- 3) ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี
- 4) ด้านเศรษฐกิจ

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในจังหวัดมหาสารคาม

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยเริ่มทำการวิจัยกำหนดระยะเวลารวม 1 ปี โดยเริ่มต้นตั้งแต่ เดือน 1 มกราคม พ.ศ. 2557 ไปจนถึงเดือน 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

1. **การให้บริการ** หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับการบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดจนทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1.1 **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการมาใช้บริการ ลดความล่าช้า ช้าช้อนในขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้ความเข้าใจ ชี้แจง ประชาสัมพันธ์ บริการตรวจสอบข้อมูล เอกสารในการยื่นแบบการประเมินการชำระภาษีเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

1.2 **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนในหลายรูปแบบด้วยความสุภาพ ซื่อสัตย์สุจริต บริการชี้แจงให้ความรู้ความเข้าใจ จัดวัสดุ อุปกรณ์ จัดสถานที่ น้ำดื่ม และคอยให้ความช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจ

1.3 **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ เช่น วัสดุอุปกรณ์ แบบพิมพ์ ใบเสร็จ ความสะดวกด้านสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการของประชาชน การจัดลำดับคิวคอยอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาเสียภาษี เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพบริการได้อย่างรวดเร็ว

1.4 **ด้านสภาพแวดล้อม** หมายถึง กระบวนการในการทำงานต้องมีการกำหนดนโยบายหรือเป้าหมายในการปฏิบัติงานของหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน ในระหว่างการทำงาน การต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความชอบธรรม โปร่งใสและเป็นไปตามเนื้องานโดยแท้จริง ดังนั้นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในการทำงาน องค์กรต้องการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและพัฒนางานในการปฏิบัติงาน พนักงานทุกระดับ มีโอกาสต้องมีการพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี หมายถึง การปฏิบัติงานที่รวดเร็วทันเวลา การจัดการ และใช้ปัจจัยทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และความพอใจของทุกฝ่าย โดยพิจารณาจากการบรรลุ เป้าหมายของความสำเร็จ ประกอบด้วย

2.1 ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี หมายถึง การบริหารจัดการเก็บภาษีที่มี ประสิทธิภาพมีวิธีการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีมียุ่ขั้นตอนไม่ซับซ้อน มีการนำระบบแผนที่ภาษีมา ใช้ในการจัดเก็บภาษี และมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีมียู่เพียงพอพร้อมทั้งให้ความรู้ ความเข้าใจ แนวทางปฏิบัติการจัดเก็บภาษี ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย มีการเก็บ อัตราภาษีพอเหมาะ

2.2 ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีบำรุง ท้องที่ได้กำหนดเป้าหมายในการจัดเก็บรายได้ในแต่ละปีที่แน่นอน โดยการจูงใจให้ผู้มีหน้าที่ เสียภาษี ชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนดให้ ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลาการจัดเก็บภาษีให้ประชาชน และให้บริการชำระภาษีเคลื่อนที่

2.3 ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี หมายถึง ความสำนึกในหน้าที่ประชาชนและ ทศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีอากรของผู้ประชาชน ในการให้บริการมีการเรียกเก็บภาษีด้วยความ เป็นธรรม และข้อมูลผู้เสียภาษีมียู่การจัดระบบที่เป็นปัจจุบันตลอดเวลา และองค์การบริหารส่วน ตำบลต้องสร้างบรรยากาศในสำนักงานที่เอื้อต่อการชำระภาษีพร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ แก่ประชาชนผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี

2.4 ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ทุน ซึ่งได้แก่ปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือ บริการขององค์กร เช่น เครื่องจักร เครื่องมือในการผลิต แรงงาน ซึ่งได้แก่การจ้างงานใน ตลาดแรงงาน ลักษณะของแรงงาน ระบบการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานระดับราคาใน ท้องตลาด ดัชนีผู้บริโภคซึ่งแสดงถึงภาวะทางเศรษฐกิจของ ประเทศ นโยบายทางการคลัง และการเงินของประเทศ แนวนโยบาย ของรัฐในด้านเศรษฐกิจ อัตราดอกเบี้ย อัตราภาษี การ สนับสนุนของรัฐในด้านเศรษฐกิจ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน อัตราการออม และการ ลงทุนในประเทศ อัตราเงินเฟ้อ อัตราการแลกเปลี่ยน อัตราการเจริญเติบโตทางรวมถึงจรร รุรกิจ

3. การชำระภาษีท้องถิ่น หมายถึง การชำระเงินค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุง ท้องที่ภาษีป้าย โดยการมาชำระภาษีโดยตนเอง และการชำระภาษีทางไปรษณีย์ หรือทางอื่น ๆ ผู้ให้บริการ หมายถึง ปลัด หัวหน้าส่วนการคลัง เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ หรือพนักงาน

ตำแหน่งอื่นที่ได้รับมอบหมายให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ จังหวัด
มหาสารคาม

4. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาชำระภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วน
ตำบลใน
จังหวัดมหาสารคาม

5. พนักงานเจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงหรือเกี่ยวข้องกับการ
จัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยในครั้งนี้ได้รับประโยชน์ ดังนี้

1. เพื่อทราบถึงการให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตจังหวัดมหาสารคาม เพื่อการพัฒนากระบวนการให้บริการในการชำระภาษีขององค์การ
บริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคามให้ดีขึ้น อันจะส่งผลให้ผู้เสียภาษีได้รับความ
สะดวกและยินดีที่จะมาใช้บริการด้วยความเต็มใจ
2. เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขต
จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาการจัดเก็บภาษี
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนเพื่อให้การจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้องครบถ้วน
สมบูรณ์
4. เพื่อเป็นข้อมูลสนเทศในการวางแผนและปรับปรุงกระบวนการบริหารงาน
เพื่อผลการดำเนินงานที่ดีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในการชำระภาษี
 - 1.1 ความหมายของการให้บริการ
 - 1.2 องค์ประกอบของการให้บริการ
 - 1.3 หลักการให้บริการ
 - 1.4 คุณภาพการให้บริการและการกำหนดคุณภาพบริการ
 - 1.5 การให้บริการในการชำระภาษี
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี
 - 2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ
 - 2.2 ความสำคัญของประสิทธิภาพ
 - 2.3 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
 - 2.4 ประสิทธิภาพในการจัดระบบบริการที่มีคุณภาพ
 - 2.5 ประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษี
 - 2.6 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี
3. บริบทภาษีองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดมหาสารคาม
4. บริบทจังหวัดมหาสารคาม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในการชำระภาษี

การให้บริการประชาชน คือ การให้บริการสาธารณะของภาครัฐประการหนึ่งในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และถือได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่หน่วยงานต่าง ๆ พยายามที่จะจัดให้มีขึ้น เพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ได้แก่ ลูกค้า ประชาชน หน่วยงาน ฯลฯ เพื่อให้ประชาชนผู้ เข้ารับบริการได้รับความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการมากที่สุด โดยการบริการที่ดีนั้นจำเป็นต้องมี หลักในการควบคุมการบริการที่แน่นอนเพื่อให้การบริการนั้นสามารถดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน ได้เป็นอย่างดี มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้รูปแบบของการให้บริการนั้น เป็นไปตามความต้องการของประชาชน และทำให้ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงด้านการบริการของหน่วยงานรัฐนั้น ได้เกิดขึ้นจากแนวความคิดเรื่องการบริหารจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานหลาย ๆ ด้านของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีความเป็นมาและความสำคัญดังต่อไปนี้ (มธุรา เกรียง โภมล. 2555 : 14)

1. ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการประชาชนในการชำระภาษีในท้องถิ่นนับว่าเป็นการให้บริการ สาธารณะอย่างหนึ่ง เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ บริการ ประชาชนจะต้องคำนึงถึงคุณภาพของงานบริการ ซึ่งอาจวัดออกมาได้เป็นมาตรฐานได้ลำบาก จึงมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการให้บริการ ดังนี้

วีระรัตน์ กิจเลิศสินไพโรจน์ (2547 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นนั้น เป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548 : 14-15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548 : 162) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง การช่วยเหลือ เริ่มต้นช่วยเหลือผู้ร่วมงานของเราอย่างเต็มที่ เต็มใจแบบเอื้ออาทร ให้ก่อนเสมอ

อุทิศ ศิริวรรณ (2549 : 212) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติ ซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะหรือตัวตน จึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใด

จริยา เรือนแก้ว (2550 : 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยการให้ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ การแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างถูกต้อง ในขณะที่ลูกค้ามาใช้บริการหรือภายหลังจากที่ลูกค้ามารับบริการแล้ว

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดจนความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนา งานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

2. องค์ประกอบของการให้บริการ

องค์ประกอบในการบริการนั้นถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งเพื่อที่จะทำให้เกิด การ บริการที่สมบูรณ์ สำหรับองค์ประกอบของการให้บริการนั้น ดังนี้ (องศ์รักษ์ ทองนิรมล. 2547: 14-20)

2.1 ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการให้บริการที่มีผลด้านคุณภาพของการบริการ นั้น ๆ และอาจจะช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิด ความไม่พึงพอใจในสายตาประชาชน ได้ซึ่งสามารถแบ่งองค์ประกอบเหล่านี้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

2.1.1 กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre - service Factors) ได้แก่

- 1) ภาพพจน์ทัศนคติที่ชื่อเสียงของบริษัท
- 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัท
- 3) ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
- 4) ความแปลกใหม่ของการบริการ
- 5) ประเภทของการบริการ

2.1.2 กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-Service Factors) ได้แก่

- 1) ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ
- 2) ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนบริการ
- 3) กิริยา มารยาทที่ดึงดูดใจของผู้ให้บริการ
- 4) ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ
- 5) ความประณีตบรรจง และความพิถีพิถันขณะบริการ
- 6) ความเคลื่อนไหวของผู้ให้บริการ
- 7) ภูมิปัญญา และความสามารถของผู้ให้บริการหรือองค์กร

2.1.3 กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post-service Factors) ได้แก่

- 1) ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ
- 2) ความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ
- 3) ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของการบริการ
- 4) การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า
- 5) ความคุ้มค่าเงิน หรือการไม่ชอบบริการนั้น

2.2 องค์ประกอบการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 4 ด้าน คือ

2.2.1 สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่

- 1) การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ
- 2) สถานที่ของการให้บริการ ได้แก่ ตัวอาคารสภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการ และสภาพห้องทำงาน ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วยบริการต้องมีลักษณะและ สภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

2.2.2 การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้ เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติตรงในการติดต่อขอรับบริการ

2.2.3 กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็วชัดเจนมีระเบียบมีประสิทธิภาพถูกต้องโปร่งใสและสะดวก

2.3.4 พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย

2) การพุดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสามารถสรุป องค์ประกอบของการบริการที่มีผลด้านคุณภาพของการบริการนั้น ๆ และอาจจะช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิด ความไม่พึงพอใจในสายตาประชาชน ดังนั้น การให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรสร้างความเชื่อถือไว้วางใจได้ขององค์กร มีความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนบริการ และความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ

3. หลักการให้บริการ

การให้บริการนั้นนับได้ว่าเป็นการใช้ศิลปะอย่างหนึ่งในการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่เข้ารับบริการ ดังนั้น การให้บริการจึงจำเป็นต้องอาศัยหลักในการให้บริการด้วย เพื่อให้สามารถบริการได้ ถูกวิธีและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยหลักของการบริการ มีดังนี้ (วารุณี เจริญดำรงเกียรติ. 2542 : 13)

3.1 หลักพฤติกรรมกรรมการบริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลเป็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้กับประชาชนที่ติดต่อตามปทัสสถานหรือกฎระเบียบที่วางไว้โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึก อารมณ์และความเป็นญาติพี่น้องหรือเพื่อนฝูงจะเห็นว่างานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

3.1.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี

3.1.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

3.1.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

3.2 หลักการเข้าถึงบริการที่ดี มีดังนี้

3.2.1 หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า

3.2.2 หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่

3.3.3 หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความต้องการ ไม่สามารถหลีกเลี่ยง หรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรมหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการ ประชาชนให้มากที่สุด

3.3.4 หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด

3.3.5 หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม

3.3.6 หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในบริการ

3.3.7 หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตรเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจ เข้าใจปัญหา และให้ความประทับใจ มีความสุขหลังจากรับบริการ

3.3.8 หลักการให้เกียรติ การยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน และไม่ใช้อำนาจข่มขู่

3.3.9 หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่เสแสร้ง มีจิตใจในการบริการ

3.3.10 หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่า หน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

3.3.11 หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงาน มีความกระตือรือร้น

3.3.12 หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการ และรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้ การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้นจะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสามารถสรุปได้ว่า หลักการให้บริการนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพในการให้บริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านมนุษยสัมพันธ์ความรับผิดชอบ ความรวดเร็ว ภาพพจน์ขององค์กร และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก เพราะหากผู้ให้บริการขาดหลักการในการให้บริการ การบริการนั้นอาจจะไม่ประสบผลสำเร็จ

4. คุณภาพการให้บริการและการกำหนดคุณภาพบริการ

4.1 คุณภาพการบริการ (Service Quality) ซึ่งสามารถพิจารณาได้หลายมิติ ดังนี้ (พินล เมฆสวัสดิ์. 2551 : 10-11)

4.1.1 ความเป็นเลิศ (Excellence) หมายถึง เครื่องหมายของมาตรฐานและผลสัมฤทธิ์ที่สูงแต่อาจเป็นเรื่องยากในการวัดผลเนื่องจากองค์ประกอบของความเป็นเลิศอาจเปลี่ยนไป รวมทั้งจำนวนเงินที่พอเพียงของลูกค้าที่ต้องจ่ายสำหรับความเป็นเลิศนั้น

4.1.2 คุณค่า (Value) คุณค่ามีหลายองค์ประกอบด้วยกัน จึงยากที่จะตัดองค์ประกอบเฉพาะด้านที่ใช้ในการตัดสินคุณค่าออกไปได้นอกจากนั้นคุณค่าและคุณภาพเป็นสิ่งที่ไม่เหมือนกัน

4.1.3 ความสอดคล้องกับรายละเอียด (Conformance to Specifications) ความสอดคล้องอิงอยู่กับการลดความคลาดเคลื่อน ข้อบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดในการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งจะ เอื้ออำนวยให้การวัดผลมีความแม่นยำ และนำไปสู่ประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามลูกค้าไม่ได้ทราบหรือสนใจเกี่ยวกับรายละเอียดแต่อย่างใด ยิ่งอยู่กับการลดความคลาดเคลื่อน ข้อบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดในการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้การวัดผลมีความแม่นยำ และนำไปสู่ประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามลูกค้าไม่ได้ทราบหรือสนใจเกี่ยวกับรายละเอียดแต่อย่างใด

4.1.4 การสนองความคาดหวัง (Meeting Expectations) ทักษะนี้เน้นที่ความคาดหวัง และการประเมินผลบริการจากทัศนะของลูกค้า อย่างไรก็ตามลูกค้าอาจไม่ทราบความคาดหวังของตนเอง และอาจสับสนระหว่างคำว่า “การบริการลูกค้า” และ “ความพึงพอใจของลูกค้า” ก็เป็นไปได้ในเชิงการบริหารองค์กร คุณภาพการบริการ หมายถึง ระบบการบริหารจัดการแบบบูรณาการเชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารและพนักงาน และการใช้ทั้งวิธีการเชิงปริมาณและคุณภาพในการปรับปรุง กระบวนการขององค์กรเพื่อสนองความต้องการ ความจำเป็น และความคาดหวังของลูกค้า

4.2 องค์ประกอบของคุณภาพประกอบด้วย 2 ส่วนคือ คุณภาพตามความเป็นจริง และคุณภาพตามการรับรู้ (จิตติมา ชีรพันธ์เสถียร. 2550 : 23)

4.2.1 คุณภาพตามความเป็นจริง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการ คือ (จิตติมา ชีรพันธ์เสถียร. 2550 : 23)

1) มาตรฐานเชิงโครงสร้าง (Structure standard) เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดคุณลักษณะของระบบบริหาร และระบบบริการ รวมทั้งทรัพยากรต่างๆ ได้แก่

ปรัชญา วัตถุประสงค์ นโยบาย การจัดองค์กร อัตรากำลัง บุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ อาคารสถานที่ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ คือ ขั้นตอนการบริการที่จะให้งาน บรรลุ เป้าประสงค์ที่วางไว้และคำนึงถึงประสิทธิผล คือ ประหยัดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่าย

2) มาตรฐานเชิงกระบวนการ (Process Standard) เป็นมาตรฐานที่ กล่าวถึง วิธีการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและปัญหาของผู้รับบริการแต่ละบุคคล ทั้งด้าน ร่างกายจิตใจและสังคม โดยใช้ความรู้ความสามารถความถูกต้องอยู่ในกรอบจรรยาบรรณ วิชาชีพ

3) มาตรฐานเชิงผลลัพธ์ (Outcome Standard) เป็นมาตรฐานเชิงผลลัพธ์ ที่เกิดจากกิจกรรมการให้บริการ เป็นการวัดผลของการดูแลผู้รับบริการ มักจะบอกในรูปการ เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

4.2.2 คุณภาพตามการรับรู้เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการเป็น ประสบการณ์จริง คือ การประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้สามารถประเมินได้จากผู้ ให้บริการและ ผู้รับบริการในการที่จะทำให้เกิดคุณภาพในการบริการเกิดขึ้นผู้ให้บริการ จำเป็นต้องกำหนด คุณภาพการบริการขึ้นมาก่อนเพื่อให้เป็นแนวทางในการดำเนินการบริการ โดยหลักการกำหนด คุณภาพการบริการ คือ การสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ และเกณฑ์ การวัดคุณภาพบริการ โดยวัดจากการรับรู้ต่อบริการของผู้รับบริการว่าเป็นไปตามความ คาดหวังหรือไม่เพียงใด และได้มีการ วิจัยแล้วนำไปพัฒนาเป็นรูปแบบของบริการตามความ คาดหวังของผู้รับบริการ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปว่าคุณภาพการให้บริการและการกำหนดคุณภาพบริการ คือนำเอาคุณภาพซึ่งมีหลายหลายมิติ มาให้บริการ เช่น ความเป็นเลิศ คุณค่า ความสอดคล้องกับ รายละเอียด และการสนองความคาดหวัง เพื่อจะทำให้เกิดคุณภาพในการบริการเกิดขึ้นและเป็น แนวทางในการดำเนินการบริการ

5. การให้บริการในการชำระภาษี

การให้บริการ โดยทั่วไปจะเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชนซึ่ง เป็นการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบมักจะเป็นหน่วยงานของ รัฐ และอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่หลักของหน่วยงานของภาครัฐในการให้บริการแก่ประชาชน ที่มาติดต่อในหน่วยงานของรัฐ (วัชรชัย เจษฎาภินันท์, 2547 : 10-19)

5.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเป็นสิ่งสำคัญของการบริหารงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมักจะมีขั้นตอนหลายขั้นตอนจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานขึ้น ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทันทั่วถึง ดังนั้นจึงมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการขึ้น โดยในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นจะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบเป็นขั้นเป็นตอน ทั้งนี้ เพื่อสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและก่อให้เกิดความอยู่ดีมีสุขของประชาชนในสังคมและความมั่นคงของประเทศไทย

5.1.1 ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการประกอบด้วย (ตรีเพ็ชร อำเมือง, 2557 : 11)

- 1) ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความยากง่ายของการขอใช้บริการ
- 2) ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของ จำนวนขั้นตอนและ ความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา
- 3) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ

5.1.2 ขั้นตอนการเสียภาษีบำรุงท้องที่ (กรณีชำระตามปกติ)

- 1) เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อ
 - 1.1) ใบเสร็จรับเงินของปีที่ผ่านมา
- 2) ขั้นตอนการให้บริการ

- 2.1) ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ในที่ดิน
- 2.2) ออกใบเสร็จรับเงิน

5.1.3 ขั้นตอนการเสียภาษีบำรุงท้องที่ (กรณีการเปลี่ยนแปลงเจ้าของที่ดิน)

- 1) เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อ
 - 1.1) ใบเสร็จรับเงินของปีที่ผ่านมา
 - 1.2) บัตรประจำตัวประชาชน
- 2) ขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.1) ยื่นคำร้อง
 - 2.2) ตรวจสอบเอกสาร

2.3) ออกใบเสร็จรับเงิน

5.1.4 ขั้นตอนการเสียภาษีบำรุงท้องที่ (กรณีมีการประเมินใหม่)

1) เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อ

- 1.1) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- 1.2) สำเนาเอกสารสิทธิ์
- 1.3) สำเนาหนังสือการเปลี่ยนแปลงเจ้าของที่ดิน

5.1.5 ขั้นตอนการให้บริการประชาชน ด้านการคลังการเก็บภาษีป้าย

1) ขั้นตอนการให้บริการ

- 1.1) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.1) พร้อมเอกสารประกอบ
 - 1.2) เจ้าหน้าที่รับแบบยื่น ภ.ป.1 ตรวจสอบเอกสารกับข้อมูล
- ผ.ท.4 และ ผ.ท.5

- 1.3) คำนวณพื้นที่ป้ายและประเมินค่าภาษีป้าย
- 1.4) แจ้งการประเมิน (ภ.ป.3)
- 1.5) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายชำระเงินและรับใบเสร็จรับเงิน (ภ.ป.7)

2) ขั้นตอนเอกสารประกอบการพิจารณา

- 2.1). บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน
- 2.2) ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีป้าย ปีที่ผ่านมา มา (ภ.ป.7)

5.1.6 ขั้นตอนการให้บริการประชาชน ด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

กรณีมีการยื่นแบบแสดงรายการ (ภ.บ.ท.5) ซึ่งต้องยื่นใหม่ทุก 4 ปี / ครั้ง (ภายในเดือนมกราคม)

1) ขั้นตอนการให้บริการ

- 1.1) ผู้เป็นเจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท. 5)
 - 1.2) เจ้าหน้าที่รับแบบยื่น ภ.บ.ท.5 และตรวจสอบเอกสารกับข้อมูล
- ใน ผ.ท.4 และ ผ.ท.5.
- 1.3) คำนวณค่าภาษีบำรุงท้องที่จากหน่วยราคาปานกลางที่ดินและประเมินค่าภาษีบำรุงท้องที่
 - 1.4) แจ้งการประเมิน (ภ.บ.ท.5)

1.5) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ชำระเงิน และรับใบเสร็จรับเงินค่าภาษีบำรุงท้องที่ (ภ.บ.ท.11)

2) สำหรับการชำระภาษีในรอบ 3 ปีถัดไป

2.1) ผู้เป็นเจ้าของที่ดิน แจ้งชื่อ – สกุล ให้เจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบเอกสารกับข้อมูลทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4)

2.2) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ชำระเงิน และรับใบเสร็จรับเงิน (ภ.บ.ท.11)

3) ขั้นตอนเอกสารประกอบการพิจารณา

3.1) บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน

3.2) ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีบำรุงท้องที่ปีที่ผ่านมา (ภ.บ.ท.11)

5.1.7 ขั้นตอนการให้บริการประชาชน ด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

1) ขั้นตอนขั้นตอนการให้บริการ

1.1) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ค.2)

1.2) เจ้าหน้าที่รับแบบยื่น ภ.ร.ค.2 ตรวจสอบเอกสารกับข้อมูลใน ผ.ท.4 และผ.ท.5

1.3) คำนวณค่ารายปีและคิดค่าภาษี

1.4) แจ้งการประเมิน (ภ.ร.ค.8)

1.5) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ชำระเงิน และรับใบเสร็จรับเงินค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ค.12)

2) กรณีผู้ชำระภาษียื่นแบบ ภ.ร.ค.2 แล้วยังไม่ชำระทันทีให้ดำเนินการ ดังนี้

2.1) เมื่อได้รับการแจ้งการประเมิน (ภ.ร.ค.8) ต้องชำระภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน หากชำระเกินกำหนดต้องเสียเงินเพิ่ม ดังนี้

(1) ไม่เกิน 1 เดือน เงินเพิ่ม 2.5%

(2) เกิน 1 เดือนแต่ไม่เกิน 2 เดือน เงินเพิ่ม 5%

(3) เกิน 2 เดือนแต่ไม่เกิน 3 เดือน เงินเพิ่ม 7.5%

(4) เกิน 3 เดือนแต่ไม่เกิน 4 เดือน เงินเพิ่ม 10%

(5) เกิน 4 เดือนต้องดำเนินคดี

3) ได้รับแจ้งการประเมินแล้วไม่พอใจในการประเมิน ต้องอุทธรณ์ภายใน

15 วัน

3.1) ขั้นตอนเอกสารประกอบการพิจารณา

(1) บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน

(2) ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีภาษีโรงเรือนและที่ดินปีที่ผ่านมา(ภ.ร.ด.12)

5.1.8 ขั้นตอนการให้บริการประชาชน ด้านการขออนุญาตทำการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง

1) ขั้นตอนขั้นตอนการให้บริการ

1.1) ผู้ขออนุญาตยื่นคำขออนุญาตทำการโฆษณา โดยใช้เครื่องขยายเสียง

(แบบ ข.ษ.1)

1.2) เจ้าหน้าที่รับคำร้อง ตรวจสอบข้อมูลวัตถุประสงค์การใช้เครื่องขยาย

เสียง

1.3) เจ้าพนักงานท้องถิ่นผู้มีอำนาจลงนามอนุญาตให้ทำการโฆษณาโดย

ใช้เครื่องขยายเสียง (แบบ ข.ษ.2)

1.4) ผู้ขออนุญาตชำระเงิน และรับใบเสร็จรับเงิน

2) ขั้นตอนเอกสารประกอบการพิจารณา

2.1) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านของผู้ขออนุญาต และสำเนาบัตร

ประจำตัวประชาชน

2.2) ใบอนุญาตให้มีเพื่อใช้ซึ่งเครื่องขยายเสียงและไมโครโฟน (ถ้ามี)

2.3) รายละเอียดของเครื่องขยายเสียงที่จะใช้ เช่น กำลังไฟฟ้าที่ใช้ กำลัง

เครื่องขยายเสียง

2.4) แผนที่แสดงที่ตั้งที่ใช้เครื่องขยายเสียง

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสามารถสรุปได้ว่า ขั้นตอนการให้บริการ คือ ขั้นตอนการให้บริการประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกเร็วในการมาใช้บริการ ลดความล่าช้าซ้อนในขั้นตอนการปฏิบัติงานทำความเข้าใจ ชี้แจง ประชาสัมพันธ์ บริการตรวจสอบข้อมูล เอกสารในการยื่นแบบการประเมินการชำระภาษีเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

5.2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องบริการประชาชน สาธารณะ รัฐต้องมีหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การให้บริการด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งใน

สังคม การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากรได้แก่เงินภาษีอากรจากสังคมการพัฒนา และวางแผนชุมชนเมือง การใช้จ่ายงบประมาณของรัฐบาล การใช้จ่ายงบประมาณระดับท้องถิ่นการเป็นต้น (อนงคณาฎ แก้วไพฑูรย์. 2555 : 35).

5.2.1 การให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนนั้นมีมากมายหลายรูปแบบด้วยกัน การที่มีบริการเกิดขึ้นหลายรูปแบบทำให้เกิดลักษณะของการบริการขึ้นแตกต่างกัน งานบริการประชาชนอาจมีลักษณะแตกต่างกัน ดังนี้

- 1) งานบริการประชาชน โดยตรง หมายถึง งานบริหารที่หน่วยงานของรัฐรับคำขอจาก ประชาชนโดยตรง เช่น ชำระภาษี ค่าขอซื้อขายที่ดินที่กรมที่ดิน เป็นต้น
- 2) งานบริการประชาชนทางอ้อม หมายถึง งานบริการที่หน่วยงานของรัฐนั้นไม่ได้ รับคำขอจากประชาชนโดยตรง แต่ประชาชนได้อื่นคำขอที่ส่วนราชการอื่น แต่ส่วนราชการที่ได้รับคำขอพิจารณาหรือดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ให้แล้วเสร็จไม่ได้ จะต้องส่งคำขอที่ได้รับนั้น ไปให้ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ก่อนด้วย เช่น ผู้ประกอบการขอรับเงินชดเชยค่างานก่อสร้างตามสัญญาแบบปรับราคาได้ที่หน่วยงานของผู้ว่าจ้าง เมื่อหน่วยงานของผู้ว่าจ้างได้รับคำขอแล้วต้องส่งคำขอดังกล่าวให้สำนักงานประมาณการพิจารณาอนุมัติ
- 3) งานบริการระหว่างส่วนราชการ หมายถึง งานบริการที่หน่วยงานของรัฐจะกระทำ ภารกิจได้จำเป็นต้องได้รับอนุญาต หรือความเห็นชอบจากส่วนราชการอื่นตามที่ มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนด เช่น ส่วนราชการต่าง ๆ ส่งคำขอ ประเมินเพื่อแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไปยังสำนักงาน ก.พ. เป็นต้น

5.2.2 คุณภาพของการบริการของเจ้าหน้าที่

คุณภาพของการบริการที่เจ้าหน้าที่มอบให้กับประชาชนผู้รับบริการ แบ่งได้ 2 ส่วน คือ การให้บริการอะไร และการให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ประชาชน ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากคุณภาพที่ ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ เกิดเป็นภาพรวมของงาน บริการที่มีคุณภาพซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการดังนี้ กร็อนรูส (Gronroos. 2000 : 27)

1) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) ซึ่ง ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการที่สามารถ แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2) ทศนคติและพฤติกรรมของประชาชนผู้รับบริการ (Attitude and Behavior) โดยประชาชนผู้รับบริการจะ เกิดความรู้สึกได้จากการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีเป็นมิตรและช่วย แก้ปัญหาในทันที

3) การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) โดยประชาชนจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่พนักงานและระบบการ ให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

4) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) โดยประชาชนผู้รับบริการ สามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ ได้ตามที่ตกลงกันได้

5) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (Recover) เมื่อใดก็ตามที่เกิด เหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไข สถานการณ์นั้น ได้ทันที กอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Creditability) โดย ผู้รับบริการจะ เชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินการด้วยดีโดย ตลอด

5.2.3 หลักเกณฑ์สำคัญในการให้บริการ

หลักเกณฑ์สำคัญในการให้บริการที่ควรปฏิบัติ ดังนี้ คาทซ์ และ ดาเน็ต (Katz and Danet. 1999 : 4 - 6)

1) การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเฉพาะเรื่องงาน เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่าง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการให้อยู่ในขอบเขตของเรื่องการบริการขณะ ปฏิบัติงาน

2) การให้บริการในลักษณะเป็นสากล เป็นการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้อง ปฏิบัติต่อประชาชนผู้รับบริการในลักษณะเป็นสากล โดยไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามา เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจทำให้เสียภาพพจน์ได้ผู้ให้บริการจะต้องยึดถือการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3) การวางตนเป็นกลาง เป็นการที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างสุจริต โดยระมัดระวังอารมณ์ส่วนตัวไม่ก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่เหมาะสมต่อประชาชนผู้รับบริการ

5.2.4 การพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การพัฒนาทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (Developing Skillful Service) ว่าการบริการ คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้ โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น ความสะอาดสบาย อัจฉริยะไมตรี เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจของประชาชน “การบริการอันน่าประทับใจ” เป็นหัวใจในการดึงดูดลูกค้า จึงขอแนะนำหลักการบริการที่ดี ดังนี้ (กันยวัฒน์ ตรีสุคนธ์. 2545 : 16 - 17)

1) บริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ที่มาติดต่องานไม่ว่าเรื่องใดก็ตาม ย่อมต้องการที่จะให้ งานที่ตนมาติดต่อนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หากไม่มีข้อจำกัดใด ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วย ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา

2) บริการด้วยความถูกต้อง การให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อหรือการให้บริการใด ๆ ต้องถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของประชาชนผู้มารับบริการและถูกต้องต่อความเป็นจริงของหน่วยงานนั้นระมัดระวังการให้ข้อมูลหรือการบริการที่ผิดพลาดอันจะก่อให้เกิดความยุ่งยากซึ่งต้องมาแก้ไขภายหลัง

3) การบริการด้วยหัวใจ หากเป็นในหน้าที่โดยตรงจะต้องช่วยเหลือผู้มาติดต่อด้วยความเต็มใจยิ่ง แต่หากมิใช่งานในหน้าที่ของตนก็ควรแจ้งให้ทราบว่าจะติดต่อที่ไหน และต้องบริการด้วยความเอาใจใส่ อัจฉริยะดีและมารยาทงาม

4) บริการต่อทุกคนเท่าเทียมกัน ทุกคนล้วนอยากให้ตนเองได้รับบริการที่มากที่สุดและดีที่สุด แต่ไม่ยอมอยากให้ตนเองต้องประสบกับการบริการที่ “ไม่ยุติธรรม” ดังนั้น จะทำอย่างไรให้ผู้มาติดต่อทุกคนได้รับการบริการที่ยุติธรรมทั้งปริมาณและคุณภาพที่เฉลี่ยเท่าเทียมกันแต่ขณะเดียวกันก็สามารถรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติที่ดีเหนือคนอื่น

5.2.5 เป้าหมายการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ในการให้บริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องคำนึงถึงเป้าหมายที่มุ่งให้ผู้รับบริการได้รับ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้ตรงตามเป้าหมายของการให้บริการที่กำหนดไว้ดังนี้ (พงศัศณห์ ตรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. 2545 : 365)

1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Consistency) และความพึ่งพาได้ (Dependability)

2) การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3) ความสามารถ (Competence) ในการให้บริการประกอบด้วย การสื่อสารอย่างดี ความรู้วิชาการที่จะให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง

4) การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ผู้ใช้บริการใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยนานเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริการและตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6) ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

7) ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพเช่น เครื่องมืออุปกรณ์

8) ความเข้าใจ (Understand) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้เข้ารับบริการ การให้ความสนใจต่อประชาชนผู้เข้ารับบริการ

9) การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อม สำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ การจัดสถานที่ให้ สวยงามสะอาด

10) ความถูกต้องของเอกสาร ผู้ให้บริการควรเขียนอย่างถูกต้อง ลายมือสวยงาม

11) ระยะเวลาการรับบริการ บางกรณีอาจลดขั้นตอนให้ง่ายเข้า ใช้เวลาห้อยลงโดยการ จัดลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรมและให้บริการอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว

12) ความสะดวกจากระบบงาน โดยการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการทราบว่าต้องนำหลักฐานใดมาบ้าง มีป้ายบอกงานที่ชัดเจน

13) วัตถุประสงค์งานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องมีความกระตือรือร้น และให้ความสำคัญต่อบุคคลที่มาติดต่อ

14) ความสะอาดค่านอาคารสถานที่ จัคนั่งรอ ช่องทางเดิน แสงสว่าง

15) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพูดจาไพเราะอ่อนหวานยิ้มแย้มแจ่มใส

2.5.6 การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ

หน่วยงานของรัฐต้องให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับประชาชนโดยตรง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะแก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีลักษณะหลากหลายได้ ทั้งนี้อาจดำเนินการดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมหรือปฐมนิเทศก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการทดสอบว่ามีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาในเรื่องที่บริการเป็นอย่างดี
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการอบรมเกี่ยวกับกิริยามารยาทและ จิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ
- 4) มีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการทดแทนกันได้
- 5) จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อความเป็นระเบียบ
- 6) มีแผนการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้พันธภาระจำเจเป็นครั้งคราว

2.5.7 การมีระบบรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของประชาชน

ระบบรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของประชาชน คุณภาพของการบริการวัดจากความพึงพอใจของลูกค้า การที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้ จำเป็นต้องทราบถึงความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ โดยมีการรับฟังและการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า ทั้งนี้ อาจดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

- 1) จัดให้มีระบบในการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นจากลูกค้าและการตอบข้อร้องเรียน
- 2) จัดทำแบบสอบถามความต้องการลูกค้าและความพึงพอใจของประชาชน และดำเนินการสอบถามในเชิงรุก
- 3) จัดทำแบบสอบถามความต้องการลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า และดำเนินการสอบถามในเชิงรุก

4) จัดทำแผนการปรับปรุงการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

5) ดำเนินการปฏิบัติตามแผนที่กำหนด

6) มีการติดตามประเมินผลในการปฏิบัติตามแผนและจัดทำรายงานประเมินผลความสำเร็จ

อนึ่ง สำหรับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอาจดำเนินการได้หลายวิธี เช่น

7) จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น

8) จัดให้มีแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ยื่นคำขอกรอก

9) เปิดสายด่วนรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

10) เปิดเว็บไซต์รับฟังความคิดเห็น

11) จัดประชุมในลักษณะให้ความสำคัญกับเป้าหมาย

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในหลายรูปแบบด้วยความสุภาพ ซื่อสัตย์สุจริต บริการชี้แจงให้ความรู้ ความเข้าใจ จัดวัสดุ อุปกรณ์ จัดสถานที่ น้ำดื่ม และคอยให้ความช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจ

5.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้การปรับปรุงการบริการของหน่วยงานของรัฐสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่นอกจากให้หน่วยงานลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการแล้ว ยังให้ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการบริการโดยจัดระบบบริการที่เป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนพร้อมกันไปด้วย ในการนี้จึงได้รวบรวมวิธีการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนไว้ เพื่อให้หน่วยงานเลือกใช้ได้เหมาะสมกับลักษณะงานของตนเอง ดังนี้ (มธูรา เกรียงโกมน. 2555 : 49)

5.3.1 สิ่งอำนวยความสะดวกในบริการ

เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลายทางหน่วยงานของรัฐต้องจัดระบบบริการให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะเข้ามาใช้บริการได้ หลายทาง ทั้งนี้ แล้วแต่

ประชาชนจะเห็นว่าวิธีใดเหมาะสมและสะดวกกับตนเอง ซึ่งอาจเลือกใช้วิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) จัดให้มีสถานที่รับบริการในแต่ละเขตพื้นที่
- 2) ให้บริการล่วงเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ
- 3) เปิดยื่นคำขอทางไปรษณีย์หรือโทรสาร
- 4) จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่
- 5) ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์
- 6) จัดให้มีหน่วยราชการอื่นหรือหน่วยงานภาคเอกชนรับคำขอหรือรับชำระ

ค่าบริการแทนได้

5.3.2 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่และสิ่งแวดล้อม

จัดให้มีสถานที่ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เหมาะสม หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดสถานที่ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพื่อให้การบริการที่ดีกับประชาชน ทั้งนี้ อาจดำเนินการตามความเหมาะสม ดังนี้

- 1) จัดสถานที่ให้มีความสะอาดและมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี
- 2) มีป้ายบอกทาง/แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชื่อห้อง
- 3) มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม
- 4) มีเก้าอี้นั่งรอบริการเพียงพอ
- 5) จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอไว้

บริการ

- 6) มีจุดบริการน้ำดื่มและห้องอาหาร
- 7) มีบริการหนังสือ แผ่นพับ ให้อ่านขณะนั่งรอ
- 8) มีบริการเขียนคำร้อง จัดเอกสารต่าง ๆ กับผู้ไม่รู้หนังสือและผู้พิการ
- 9) มีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ
- 10) มีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอรับบริการ
- 11) มีสถานที่หรือห้องนั่งรอที่ติดตั้งปรับอากาศ
- 12) มีการบริการถ่ายเอกสาร
- 13) มีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก

5.3.3 การจัดการความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

การจัดระบบการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย หน่วยงานของรัฐต้องจัดระบบบริการให้เป็นระบบเปิด ให้บริการประชาชนได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการของรัฐ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย ซึ่งอาจดำเนินการ ดังนี้

- 1) มีเอกสาร/แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ
- 2) ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการในแต่ละเรื่องให้ ประชาชนทราบอย่างชัดเจน
- 3) จัดให้มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและประกาศให้ ประชาชนทราบ
- 4) จัดจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลาทำการ
- 5) มีบอร์ดประกาศ/ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์
- 6) มีประกาศเสียงตามสาย
- 7) จุดให้มีห้องหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสามารถเข้าไปดูได้
- 8) มีช่องทางการติดต่อสอบถามเรื่องบริการได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร มีคอมพิวเตอร์ให้ประชาชนได้ค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง

5.3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกในบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สิ่งอำนวยความสะดวกในบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2547 : 38-40)

- 1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ
- 2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ยืมข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น การบริหารที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือเจ้าหน้าที่บริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของ การบริการมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สี สัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของ จดหมาย เป็นต้น

5) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็น ส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการ บริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อ ความต้องการของ ประชาชนได้อย่าง ถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เข้ามาจัดระบบข้อมูล การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการ รับโอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ การประชุมทาง โทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

5.3.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสะดวกในการรับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความนึกคิดทัศนคติของประชาชนผู้รับ ความสะดวกจากการปฏิบัติงาน ของผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ คือ (จันทน์ มาตย์สีหา. 2551 : 2-13)

1) ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิด ความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการ ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน

2) คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่า ดำเนินการ ไปได้ ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ ผู้รับบริการเกิดความสะดวกและพึงพอใจมาก

3) การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการ ปฏิบัติ หลักฐานเอกสารที่ควรใช้ อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไรว่าจะ ได้รับความ

บริการอย่างช้าเมื่อไร ซึ่งแรงเหตุผลการดำเนินการติดต่อกันต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ต่อการดำเนินงาน

4) ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ประชาชนผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจ มากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในความสะดวกในขั้นการปฏิบัติ ทำให้เกิดความสะดวกและความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้ กฎ ระเบียบ

5) ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนผู้รับบริการ เสมอภาคกันหมดเพื่อความสะดวกในการให้บริการ มิใช่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการความเท่าเทียมกัน

6) การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ปฏิบัติงาน การพุดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของประชาชนผู้รับบริการนั้น ๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

5.3.6 การวางแผนสิ่งอำนวยความสะดวก

การวางแผนสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

1) มีขนาดสัดส่วนที่เหมาะสมเพียงพอ โดยมีการวางแผนออกแบบด้วยวิธีการใช้เทคนิควิเคราะห์การใช้งาน

2) ระบบการควบคุมสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ

3) มีรูปแบบหรือรูปทรงที่เหมาะสม

4) มีการจัดบรรยากาศที่เหมาะสม

5) มีความสัมพันธ์อย่างกลมกลืนระหว่างที่ว่างและพื้นที่ใช้สอย

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ เช่น วัสดุอุปกรณ์ แบบพิมพ์ ใบเสร็จ ความสะดวกด้านสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการของประชาชน การจัดลำดับคิวคอยอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาเสียภาษี เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพบริการได้อย่างรวดเร็ว

5.4 ด้านสภาพแวดล้อม

การดำเนินงานขององค์การในปัจจุบันได้รับผลกระทบอย่างมากจากสภาพแวดล้อม องค์การอาจประสบความสำเร็จ เจริญเติบโตและก้าวหน้าได้ หากสามารถ

ปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ในขณะที่วงค์การก็อาจล่มสลายหรือประสบกับปัญหานานัปการเช่นกันหากไม่สามารถปรับตัว ตามสภาพแวดล้อมได้ วงค์การทุกองค์กรจึงต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม กล่าวคือ สภาพแวดล้อมจะส่งผลกระทบต่อการทำงาน ประสิทธิภาพ และการอยู่รอดขององค์การ ขณะเดียวกันองค์กรก็มีส่วนในการสร้างสรรค์ และปั้นแต่งสภาพแวดล้อมของตนเองได้เช่นกัน ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและสภาพแวดล้อมขององค์กรจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวตลอดเวลาและสามารถมอง ได้หลายมิติ (Dynamic and Multifaceted) โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐซึ่งต้อง รับผิดชอบต่อความต้องการของบุคคล กลุ่ม และองค์กรต่าง ๆ ซึ่งมีความ แตกต่างหลากหลายอย่างมาก การทำความเข้าใจและศึกษาถึงสภาพแวดล้อมขององค์กรจึงเป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่โลกก้าวเข้าสู่ยุคการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ กระทบทุกส่วนหรือทุกพื้นที่ของโลกอย่างมาก องค์กรในสังคมหนึ่งอาจถูกกระทบจากอีกองค์กรหนึ่งที่มีที่ตั้งอยู่ห่างกันเกินกว่าครึ่ง โลกได้ (วันชัย มีชัย. 2557 : 69-111)

5.4.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กรของ Richard L. Daft Richard L. Daft พิจารณาสภาพแวดล้อมขององค์กรว่าประกอบด้วย ปัจจัยหรือส่วนต่าง ๆ 10 ส่วนด้วยกัน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ถือเป็นสภาพแวดล้อมของงาน (Task Environment) มีผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยตรง ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ (Richard L. Daft. 1992 : 71)

- 1) ปัจจัยด้านอุตสาหกรรม (IndustrySector) ซึ่งได้แก่ ขนาดของอุตสาหกรรมและสภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรมนั้น ๆ รวมถึงอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน คู่แข่งที่ทำกิจการประเภทเดียวกัน
- 2) ปัจจัยด้านปัจจัยการผลิตหรือวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต (Raw Materials Sector) จะพิจารณาถึงปัจจัยที่สนับสนุนการทำงานในองค์กร ผู้ป้อนวัตถุดิบให้แก่องค์กร โรงงานผลิตการบริการที่เกี่ยวข้อง
- 3) ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Sector) ได้แก่ การพิจารณาถึงตลาดแรงงานหน่วยงานจัดหางาน สถาบันการศึกษาในฐานะที่เป็นแหล่งสร้างแรงงานที่จะป้อนเข้าสู่ระบบสถานฝึกอบรมสภาพแรงงานและพนักงานในองค์การหรือหน่วยงานอื่น
- 4) ปัจจัยด้านการเงิน (Financial Resources Sector) สภาพแวดล้อมใน ส่วนนี้ จะพิจารณาในเรื่องการซื้อขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ ระบบการเงิน ธนาคาร อัตราการออม การกู้เงิน อัตราดอกเบี้ยและการลงทุนของเอกชน

5) ปัจจัยด้านการตลาด (Market Sector) เป็นการพิจารณาถึงสภาวะการตลาด เช่น ลูกค้าผู้ที่อยู่ในข่ายที่จะใช้สินค้าหรือบริการขององค์กร

6) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technology Sector) ซึ่งได้แก่ เทคนิคการผลิต วิทยาการต่าง ๆ การวิจัยในด้านที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือหรืออุปกรณ์อัตโนมัติ ปัจจัยการผลิต ใหม่ๆ

7) ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ (Economic Conditions Sector) จะประกอบด้วย สภาพการณ์ต่าง ๆ ทางด้านเศรษฐกิจ เช่น อัตราการว่างงาน อัตราเงินเฟ้อ อัตราการลงทุน การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

8) ปัจจัยด้านการควบคุมหรือภาครัฐราชการ (Government Sector) ในส่วนนี้จะ พิจารณาถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานราชการทั้งในส่วน กลางและส่วนท้องถิ่น ระบบและอัตราภาษี ระบบและกระบวนการทางการเมือง กระบวนการยุติธรรม การจัดบริการ ต่าง ๆ ที่รัฐจัดให้

9) ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม (Socio-cultural Sector) จะเป็นเรื่องของ ค่านิยมและวัฒนธรรมในสังคมที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น โครงสร้างประชากร อายุของประชาชนในสังคม ค่านิยม ความเชื่อของคน ระดับการศึกษาของประชาชน ศาสนา จริยธรรมในการทำงาน การบริโภค การเคลื่อนไหวด้านสิ่งแวดล้อม

10) ปัจจัยจากต่างประเทศ (International Sector) ปัจจัยนี้เป็นสภาพของ การทำงานขององค์กรที่ถูกกระทบจากสภาวะ โลกาภิวัตน์ที่มีการดำเนิน กิจการต่าง ๆ ข้ามชาติ มากขึ้น การแข่งขันในระหว่างองค์กรมีมากขึ้น การกีดกันทางการค้าไม่สามารถทำได้ ปัจจัย ในค่านี้อาจพิจารณาถึงการแข่งขันจากบริษัทต่างชาติที่เข้าระดับนานาชาติ หรือตลาด ต่างประเทศ ระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการดำเนินกิจการ ระบบศุลกากร และอัตราการ แลกเปลี่ยน เป็นต้น

5.4.2 ประเภทของสภาพแวดล้อมองค์กร

จากปัจจัยที่ใช้พิจารณาสภาพแวดล้อมขององค์กรได้แบ่งประเภท สภาพแวดล้อมขององค์กรออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External environment) และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) ซึ่ง ในแต่ละประเภทจะมีรายละเอียด ดังนี้ (วันชัย มีชาติ, 2557 : 75)

1) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Environment) ได้แก่ สิ่งที่อยู่ ภายนอกองค์กรและมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร โดยทั่วไปแล้วเมื่อพูดถึง

สภาพแวดล้อมองค์กรคนส่วนใหญ่จะมุ่งไปที่สภาพแวดล้อมภายนอกมากกว่าสภาพแวดล้อมภายในองค์กร สภาพแวดล้อมภายนอกจึงเป็นหัวข้อหรือประเด็นหลักในการศึกษา สภาพแวดล้อมองค์กร สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรสามารถแยกย่อยได้อีก 2 ประเภท คือ สภาพแวดล้อมทั่วไป (General environment) และสภาพแวดล้อมเฉพาะ (Specific Task Environment) ดังนี้

1.1) สภาพแวดล้อมทั่วไป (General Environment) ได้แก่ สิ่งต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อองค์กรแต่ไม่สามารถเห็นความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเหล่านี้กับองค์กรหรือการบรรลุผลขององค์กรได้โดยตรง สภาพแวดล้อมทั่วไปมักจะเป็นเรื่องที่เป็นเงื่อนไขกว้าง ๆ หรือแนวโน้มทั่วไป ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ คือ ปัจจัยทางการเมืองและกฎหมาย (Political and Legal) ได้แก่ ผลกระทบจากระบบการเมืองและกฎหมายรวมถึงแนวนโยบายต่าง ๆ ของรัฐที่มีต่อองค์กร ระบบการเมืองและกฎหมายของแต่ละประเทศจะแตกต่างกัน และส่งผลกระทบต่อองค์กรต่างกันซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเข้ามาควบคุมการทำงานของ องค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น รัฐมีนโยบายป้องกันการผูกขาดก็อาจออกกฎหมาย ป้องกันการผูกขาด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการแข่งขันกันประกอบการในระบบ เศรษฐกิจ หรือในกรณีของประเทศไทย รัฐบาลในสมัยนายอานันท์ ปันยารชุน เป็นนายกรัฐมนตรี มีกฎกระทรวงห้ามสร้างอาคารสูงในพื้นที่ที่มีที่ดินติดถนนต่ำกว่า 18 เมตร ก็ส่งผลกระทบต่อการประกอบกิจการของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น ปัจจัยทางการเมืองและกฎหมายนี้อาจหมายถึงหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการควบคุมการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรก็ได้ นอกจากนี้ปัจจัยทางการเมืองและกฎหมายอาจหมายถึงระบบการเมืองการปกครองของประเทศ นั้น ๆ. ด้วยว่ามีระบบการเมืองการปกครองและระบบบริหารจัดการอย่างไร กระบวนการยุติธรรมในสังคมซึ่งล้วนแต่เกี่ยวข้องกับการทำงานขององค์กรได้ทั้งสิ้น ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technology) ได้แก่ ระดับของความรู้ความก้าวหน้าทางวิทยาการที่เกิดขึ้นทั้งในระดับสังคมและระดับโลกซึ่ง เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อภารกิจขององค์กรเป็นเรื่องของความก้าวหน้าทางวิทยาการ โดยทั่วไปไม่เฉพาะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในการทำงานด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น เช่น ความก้าวหน้าในการติดต่อสื่อสาร ระบบ ข้อมูลข่าวสาร ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่องค์กรใช้ในกระบวนการการผลิต การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในกิจการต่าง ๆ มากขึ้น ปัจจัยด้านเทคโนโลยีจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วซึ่งจะเห็นได้จากการเกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ การมีเครื่องจักรเครื่องมือใหม่มีสินค้าหรือบริการใหม่และมีวัสดุแบบใหม่ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีจะส่งผลหลายประการทั้งทางด้าน

บวกและด้านลบต่อองค์กร เช่น ช่วยเพิ่มความสามารถในการผลิต การทำงาน การขนส่ง ลดเวลาที่ใช้ในการทำงานลง เพิ่มศักยภาพของมนุษย์ในด้านต่าง ๆ เช่น เเรอร์ช่วยให้มนุษย์สามารถเห็นได้ไกลขึ้น เป็นต้น ปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรม (Social and Cultural Dimensions) ได้แก่ การพิจารณาถึงลักษณะของสังคมที่องค์กรดำเนินการอยู่ความเชื่อ ค่านิยมของคนในสังคม จำนวนประชากร โครงสร้างประชากรระดับความรู้และการศึกษาของคน ประเพณีและวัฒนธรรม ทัศนคติของคน รวมถึงระบบความสัมพันธ์ของคนในสังคม การรวมกลุ่มขบวนการทางสังคม ชนชั้นและการเลื่อนชั้นทางสังคม เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งสิ้น

1.2) สภาพแวดล้อมเฉพาะหรือสภาพแวดล้อมของงาน (Specific or Task Environment) สภาพแวดล้อมเฉพาะเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกของ องค์กรที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานและการบรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์กรโดยตรง สภาพแวดล้อมเฉพาะจึงมีผลต่อความสำเร็จหรือการดำรง อยู่และล่มสลายขององค์กร องค์กรและผู้บริหาร จึงมักจะให้ความสนใจและ ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมเฉพาะขององค์กรมาก สภาพแวดล้อม เฉพาะขององค์กรจะประกอบด้วย ลูกค้าหรือผู้รับบริการขององค์กร (Customers) ถือเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินการขององค์กร โดยตรง เพราะหากองค์กร ไม่สามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้แล้ว องค์กรอาจสูญเสียลูกค้า ทำให้องค์กรไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ลูกค้าจะได้แก่ บุคคล กลุ่ม หรือองค์กรอื่น ที่ต้องการ สินค้าหรือบริการขององค์กร การพัฒนาความสามารถในการดึงดูดสร้างความพอใจและรักษา ลูกค้าขององค์กร ไว้จึงถือเป็นหน้าที่หลักขององค์กร โดยเฉพาะในปัจจุบันที่ลูกค้าขององค์กร ต่าง ๆ มีการขยายตัวมากขึ้นจากสภาพที่การติดต่อระหว่างส่วนต่าง ๆ ของโลกเป็นไปอย่างรวดเร็ว และลูกค้าขององค์กรในแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกันกล่าวคือลูกค้าในประเทศไทย กับลูกค้าในประเทศเพื่อนบ้านจะมีความต้องการในสินค้าและบริการจากองค์กรต่างกัน องค์กร ที่ทำหน้าที่ส่งมอบทรัพยากรทั้งที่จับต้องได้ และไม่สามารถจับต้องได้แก่องค์กรอื่น ทรัพยากร เหล่านี้องค์กรอาจนำมาใช้เป็นปัจจัยในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์กรหรือใช้ในการ ดำเนินการขององค์กร โดยปกติแล้วองค์กรมักจะนำเข้าทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตจาก องค์กรหรือหน่วยงานอื่น บางองค์กรอาจมีการผลิตทรัพยากรที่ต้องใช้เอง ผู้สนับสนุนหรือผู้ส่งมอบปัจจัยการผลิตแก่องค์กร (Supplier) ได้แก่ลักษณะของการดำเนินการแบบครบวงจรแต่จะมีกิจการประเภทนี้ไม่มากนัก โดยทั่วไปองค์กรยังจะต้องพึ่งพาสภาพแวดล้อมภายนอกในเรื่อง ปัจจัยการผลิตอยู่ ดังนั้น การได้มาซึ่งทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตที่มีคุณภาพจึง เป็นสิ่งสำคัญ

สำหรับองค์การ โดยเฉพาะในภาวะที่ทรัพยากรมีจำกัดองค์การจะ ต้องช่วงชิงทรัพยากรที่มีอยู่ ให้ได้ความสามารถในการแสวงหาทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตจึงเป็นหน้าที่หลักที่บ่งบอกถึงความสำเร็จและประสิทธิผล ในการดำเนินงานขององค์การ ในการศึกษาองค์การภาครัฐหรือหน่วยงาน ราชการนั้นการให้ความสำคัญกับผู้สนับสนุนมีไม่มากนัก เนื่องจากราชการจะเห็นว่าหน่วยงานจะต้องได้รับงบประมาณจากรัฐบาลอยู่แล้ว สภาพแวดล้อมภายในองค์การ (Internal Environment) ได้แก่ สภาพการณ์ หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ภายในองค์การหรือสภาพภายใน องค์การที่มีผลต่อการดำเนินกิจการขององค์การ การศึกษาหรือวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์การนี้ไม่เป็นที่สนใจมากนัก ทั้งนี้เพราะคนส่วนใหญ่เห็นว่าสภาพภายในองค์การ เป็นสิ่งที่องค์การสามารถควบคุมได้เองอยู่แล้วการจัดการ จึงมักไม่ใช่เรื่องที่ยุ่งยาก ความรู้สึกหรือความเชื่อดังกล่าวผลักดันให้คนมองข้าม ความสำคัญของสภาพแวดล้อมภายในองค์การไปทั้งๆ ที่จริงแล้วองค์การ ที่ประสบปัญหาส่วนใหญ่มักเกิดจากการที่องค์การไม่สามารถจัด ระบบภายในองค์การได้หรือไม่สามารถจัดการกับสภาพแวดล้อมภายใน องค์การได้ ทำให้องค์การมีความสามารถในการดำเนินการสมรรถนะตาลงจนองค์การไม่สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ภายนอกองค์การได้ และทำให้องค์การเสื่อมและตายในที่สุด การพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์การจึงเป็นสิ่งที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานตลอดจนผลสำเร็จขององค์การในที่สุด ดังนั้น ในส่วนนี้จะพิจารณาถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงสภาพแวดล้อม ภายในองค์การแล้วจะพบว่า การศึกษาปัจจัยภายในองค์การนั้น กำหนดปัจจัยภายในองค์การแตกต่างกันออกไป เช่น องค์การประกอบด้วย ส่วนย่อย ๆ 3 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนสถาบัน (Institution) ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน ซึ่งทำหน้าที่ในการรับสภาพแวดล้อมขององค์การและกำหนดทิศทางในการทำงาน แนวนโยบาย ขององค์การ และติดต่อกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การโดยตรง ส่วนการจัดการ (Management) ได้แก่ ผู้บริหารระดับกลางในองค์การทำหน้าที่ในการ กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน แปลงแผนและนโยบายไปสู่การปฏิบัติจริง ติดตามงานในระดับการปฏิบัติ ส่วนเทคนิคหรือเทคโนโลยี (Technology) ได้แก่ ระดับผู้ปฏิบัติงานในองค์การที่ทำหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ ส่วนนี้จะทำหน้าที่ในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์การโดยตรง

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมคือกระบวนการในการทำงานต้อง มีการกำหนดนโยบายหรือเป้าหมายในการปฏิบัติงานของหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน ในระหว่างการทำงานการต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปโดยความชอบธรรม โปร่งใสและ

เป็นไปตามเนื้องานโดยแท้จริง ดังนั้นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในการทำงาน องค์กรต้องการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและพัฒนางานในการปฏิบัติงานพนักงานทุกระดับ มีโอกาสต้องมีการพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จากแนวคิดกล่าวโดยสรุปได้ว่า การให้บริการที่ดีจะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์อันพึงได้รับของประชาชนผู้ให้บริการเป็นหลักเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจต่อการจัดบริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้น โดยการจัดบริการของเจ้าหน้าที่ภายในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่มีหน้าที่ต้องชำระภาษี และในการดำเนินการพัฒนาบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล การจัดให้บริการในการชำระภาษี จึงต้องมีขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของผู้ชำระภาษีในแต่ละปีและสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

การจัดเก็บภาษีอากรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพ 3 ประการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี นอกจากนี้ต้องสร้างบรรยากาศให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามกฎหมายอากรให้มากขึ้น โดยผู้นำของประเทศและผู้นำทางด้านธุรกิจจะต้องปฏิบัติตัวเป็นเยี่ยงอย่างแก่ประชาชนผู้เสียภาษีอากรทั่วไปและพยายาม มิให้มีการหลบเลี่ยงภาษีอากร เพราะการหลบเลี่ยงภาษีอากรเป็นช่องทางของความไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีและมีส่วนทำให้ผู้เสียภาษีถูกต้องอยู่แล้วเกิดความท้อแท้และไม่มีความตั้งใจในการเสียภาษี ส่วนโครงสร้างภาษีอากรซึ่งถือว่ามีสำคัญมาก ทั้งนี้เนื่องจาก โครงสร้างภาษีอากรเป็น สิ่งที่เอื้ออำนวยในแง่ความสะดวกและเข้าใจง่ายในทางปฏิบัติ ทั้งผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษี และก่อให้เกิดความเป็นธรรม เมื่อภาษีอากรมีโครงสร้างที่ดี โดยเฉพาะการลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บหรือที่เรียกว่าภาระภาษีทบถมทวี อันจะมีผลให้ภาระภาษีเหมาะสมอยู่ในวิสัยที่ผู้เสียภาษีรับได้ และส่งผลขั้นสุดท้าย คือ ลดการหลบเลี่ยงภาษีให้น้อยลง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บอีกด้วย (นงคัมภร ดอนชัย. 2552 : 22)

1. ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติมีผู้ให้ความหมาย ไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545 : 31) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้เป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด เรียกว่า ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right)

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2545 : 736) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงประสิทธิภาพในสองลักษณะ คือ ลักษณะแรกประสิทธิภาพทางเทคโนโลยี หมายถึงการสร้างผลผลิตหรือผลลัพธ์โดยใช้ความพยายามหรือค่าใช้จ่ายในอัตราต่ำสุด กล่าวอีกนัยหนึ่งประสิทธิภาพทางเทคโนโลยีเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิผลโดยจำกัดความพยายามด้านค่าใช้จ่ายลักษณะที่สองประสิทธิภาพทางเศรษฐศาสตร์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายทั้งหมดกับผลประโยชน์ทั้งหมดของโครงการ กล่าวคือ อัตราส่วนความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์หรือสิ่งส่งออกโครงการกับความพยายามหรือสิ่งป้อนเข้าสู่โครงการ โดยมุ่งที่การเพิ่มผลลัพธ์ในระดับสูงต่อหนึ่งหน่วยการลงทุน หรือโดยมุ่งที่การลดการลงทุนต่ำสุดต่อหน่วยของผลลัพธ์คงเดิม ประสิทธิภาพถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์การวิจัยประเมินผลก็ด้วยความมุ่งหวังที่จะลดความสูญเปล่าทางการบริหาร และนำทรัพยากรที่มีค่ามาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด กล่าวได้ว่าประสิทธิภาพเกี่ยวกับการแสวงหามรรควิธีที่ดีกว่าเพื่อดำเนินโครงการให้ได้ผลลัพธ์เช่นเดิม คำว่าดีกว่าในที่นี้หมายถึงในแง่ของการประหยัดงบประมาณ เวลา บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ (2547 : 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงการปฏิบัติงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ระหว่างผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Output/Outcome) กับปัจจัยนำเข้า (Input) สะท้อน ออกมาในรูปสัดส่วน หน่วยงานที่มีค่าผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้าสูงถือว่ามีประสิทธิภาพสูงในทางปฏิบัติมักใช้วิธีการเปรียบเทียบ กล่าวคือ หาเกณฑ์มาตรฐานที่ดีหรือที่สังคมคาดหวังหน่วยงานที่ ผ่านเกณฑ์ถือว่าเป็นขั้นแนวหน้า (Frontier หรือ Best Practice) ส่วนหน่วยงานที่ทำงานได้ต่ำกว่าเกณฑ์ถือว่าด้อยประสิทธิภาพ (Less Efficient)

สำนักงาน ก.พ. (2547 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มี คุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพ จึง หมายถึง อัตราความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิตที่ออกมา (Output) และเห็นว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

1. แก่มุมของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
 2. แก่มุมของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกสบายกว่าเดิม
 3. แก่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ท้นเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า
- สมใจ ลักษณะ (2549 : 278) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรม การงาน อย่างราบรื่น ครบถ้วน ประหยัดเวลาใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเปล่าน้อยที่สุด บุคคลที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นบุคคลที่พึงปรารถนาในสังคมที่เขาเป็นสมาชิก และในองค์การที่เขาปฏิบัติหน้าที่การงาน

วรัท พฤษภากุลนันท์ (2557 : ออนไลน์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือ ทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทางกลับกัน หมายถึง ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ใน การดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ใน การดำเนินงานจริงเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

จากความหมายของประสิทธิภาพการข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่รวดเร็วทันเวลา การจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และความพอใจของทุกฝ่าย โดยพิจารณาจากการบรรลุเป้าหมายของความสำเร็จ

2. ความสำคัญของประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นเรื่องที่สำคัญของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การต่าง ๆ (สมใจ ลักษณะ. 2549 : 1) เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์เองก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทและฐานะของหน่วยงานมาเป็นการสนับสนุนทางการบริหาร (Management Support) เพื่อให้พนักงานแต่ละคนเกิดการจูงใจและความพึงพอใจในงาน (Individual Motivation and Job Satisfaction) โดยผู้บริหารระดับสูงและฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้แสวงหาทางปรับปรุงการบริหารด้วยกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตลอดจนการมอบอำนาจให้พนักงาน (Empowering Employees) มีส่วนร่วมในการบริหารอย่างเต็มที่เพื่อให้ผลผลิตขององค์การเพิ่มสูงขึ้น และการปฏิบัติงาน

ของพนักงานถือเป็นกุญแจสำคัญในความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นประการหนึ่งสำหรับการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนช่วยสร้างความสามารถ (Capability) และความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) หลายองค์การจึงมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม (มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช. 2543 : 196-197) การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเป็นประเด็นที่ต้องอาศัยความเข้าใจและระยะเวลาในการดำเนินงาน ทำให้เราต้องปรับกระบวนการทัศน์ ที่มีต่อการสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน และการนำมาประยุกต์ให้เป็นรูปธรรมโดยสามารถแบ่งวงจรการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2543 : 203-205)

2.1 การวัดประสิทธิภาพ

การวัดประสิทธิภาพ (Measurement of Efficiency) การพัฒนาประสิทธิภาพที่เป็นระบบและชัดเจนจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ถ้าเราไม่สามารถรับทราบว่าการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพเพียงใดและในระดับใด ดังนั้น เราจึงต้องกำหนดแนวทางในการวัดประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาปัจจัยสำคัญ (Key Factors) ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานเพื่อใช้กำหนดเกณฑ์ มาตรฐาน และวิธีการในการดำเนินงาน การวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร ที่พบเห็นบ่อย ๆ คือ จะตั้งเป็นดัชนีชี้วัด (KPI) ขึ้นมา โดยดูจากงานที่รับผิดชอบของแต่ละคน แล้วหยิบงานที่สำคัญมาตั้งเป็นเป้าหมาย เช่น ฝ่ายขายของบริษัททั่วไป อาจจะกำหนดเป้าหมายยอดขายตามช่องทางต่าง ๆ ผู้จัดการสาขาของธนาคารอาจจะกำหนดเป้าบัตรเครดิต สินเชื่อบ้าน ยอดเงินฝาก รายได้ค่าธรรมเนียม แต่ในระยะหลังได้เห็นการกำหนดการวัดผลเป็นคะแนนมากขึ้น โดยแปลงตัวที่จะนำมาวัดเป็นคะแนน เช่น ยอดขายรายได้ค่าธรรมเนียม เป็นคะแนน (โดยอาจให้น้ำหนักตามความสำคัญเพิ่มเข้าไป) แล้วกำหนดการวัดผลตามคะแนนรวม ปัจจุบันหลายอุตสาหกรรมอาจมีกรณีที่สามารถนำมาประยุกต์ในการวัดประสิทธิภาพ เนื่องจากมีการดำเนินงานและจัดทำฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับองค์กรและอุตสาหกรรม ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจสามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิภาพ ถึงแม้ธุรกิจจะไม่มีข้อมูลเบื้องต้นในการสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิภาพเราก็สามารถพิจารณาสร้างเครื่องมือวัดจากการพิจารณาปริมาณผลลัพธ์กับปัจจัยนำเข้าที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน

2.2 การประเมินประสิทธิภาพ

การประเมินประสิทธิภาพ (Evaluation of Efficiency) นำข้อมูลจากการวัดผล การดำเนินงานกับมาตรฐานที่กำหนดมาเปรียบเทียบประเมินและวิเคราะห์กับข้อมูล เพื่อหา ความแตกต่าง สาเหตุของการด้อยประสิทธิภาพ และแนวทางในการวางแผนพัฒนา ประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งทำการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานใน 2 ลักษณะได้แก่

2.2.1 การเปรียบเทียบในแต่ละช่วงเวลา โดยพิจารณาผลการดำเนินงานในแต่ละ ช่วงเวลาว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งจะสะท้อนความก้าวหน้าหรือถดถอยหลังของธุรกิจ

2.2.2 การเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานว่ามีความใกล้เคียงกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด เพื่อพิจารณาว่าการดำเนินงานมีความสอดคล้อง กับแผนอย่างไร เกิดความแตกต่างอย่างไร และสมควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

2.3 การวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพ

การวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพ (Planning for Efficiency Improvement) นำ ข้อมูลจากการประเมินและการวิเคราะห์ความแตกต่างมาประกอบการกำหนดแผนการพัฒนา ประสิทธิภาพขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรมที่เรียกว่า “แผนปฏิบัติการ (Action Plan)” โดยกำหนด รายละเอียดของเป้าหมาย วิธีการ และขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินงานอย่าง ถูกต้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

2.4 การพัฒนาประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพ (Plan Implementation) เริ่มดำเนินการตามแผน โดย มอบหมายให้ผู้มีหน้าที่และรับผิดชอบโดยตรงตลอดจนอำนาจในการตัดสินใจและสั่งงานที่ ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นระบบและมีรูปแบบที่ชัดเจนสามารถติดตามประเมินผลและ ปรับปรุงให้เหมาะสมได้ในอนาคต

จากความสำคัญของประสิทธิภาพ หมายถึง การพัฒนาประสิทธิภาพ ให้เป็นระบบและ ชัดเจน เพื่อใช้กำหนดเกณฑ์ มาตรฐาน และวิธีการในการดำเนินงาน นำข้อมูลจากการวัดผล การดำเนินงานมาประเมิน วางแผนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน

3. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่นั้นหน่วยงานของรัฐได้ให้ความสำคัญกับ ประสิทธิภาพเป็นอย่างมาก โดยแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐแนว ใหม่ มีดังนี้ (สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์. 2552 : 270)

การเพิ่มประสิทธิภาพในทางการบริหารองค์กรสมัยใหม่ทางภาครัฐและ ภาคเอกชน โดยในภาครัฐมีการนำแนวคิดเรื่องของการเพิ่มประสิทธิภาพมาเป็นเป้าหมาย

ประการ หนึ่งของการปฏิรูประบบราชการและปฏิบัติราชการแนวใหม่ เพื่อให้การปฏิบัติราชการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน และมีความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของการปฏิบัติราชการ โดยสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. ได้นำเอาประเด็นของประสิทธิภาพมาเป็นมิติหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ใน 4 มิติ คือ 1) มิติประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ 2) มิติคุณภาพการให้บริการ 3) มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ 4) มิติการพัฒนาองค์กร สำหรับมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการนั้นมีประเด็นพิจารณาด้านความรวดเร็วที่ลดระยะเวลาการทำงานหรือให้บริการและลดค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ ประสิทธิภาพยังเป็นกรอบของการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายประการหนึ่ง คือ การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการต้องปฏิบัติตามหลัก 1) ความโปร่งใส 2) หลักความคุ้มค่า 3) หลักความชัดเจนหรือความรับผิดชอบ

สำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ก.พ.ร. ได้กำหนดเป้าหมาย ไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 - 2550 ดังนี้

3.1 ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ

3.2 ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่า ร้อยละ 50 โดยเฉลี่ย ภายในปี 2550

การดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ได้ใช้มาตรการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-พ.ศ. 2550 ดังนี้ (สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์. 2552 : 275)

3.2.1 มาตรการตามยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานปรับปรุงขั้นตอนและแนวทางการให้บริการประชาชน โดยให้แต่ละส่วนราชการเสนอแผนในการปรับปรุง แก้ไขกฎหมายและระเบียบปฏิบัติของทางราชการที่ล่าสมัย ไม่มีความจำเป็น หรืออาจเป็นอุปสรรค ต่อการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการมอบอำนาจการอนุมัติ อนุญาตและสั่งการต่าง ๆ ให้เสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการเดียวกัน

3.2.2 มาตรการตามยุทธศาสตร์การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย

1) สนับสนุนและส่งเสริมให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจจัดช่องทางให้ประชาชนขอใช้บริการ รับบริการ และดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือ ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ได้อย่างกว้างขวางภายใต้การวางมาตรฐานด้าน

ฮาร์ดแวร์-ซอฟต์แวร์ และรูปแบบการให้บริการที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนด

2) ส่งเสริมและกำหนดมาตรฐานการให้บริการของรัฐในระดับ สำนักงานที่มีประสิทธิภาพถูกต้องและรวดเร็วในรูปแบบของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบครบ วงจรที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเช่นเดียวกับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ตเนตมาตรการเพื่อบรรลุเป้าหมายตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 บัญญัติให้ส่วนราชการต้องถือปฏิบัติ ดังนี้

1.1) การรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคม โดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสม (มาตรา 7(4))

1.2) ใช้มาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (มาตรา 27)

1.3) ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และเปิดเผยให้ประชาชนทราบ (มาตรา 29)

1.4) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้ส่วนราชการร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม กระทรวง ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่าง ๆ ได้ในที่เดียวกัน (มาตรา 30-32)

1.5) ให้ส่วนราชการทบทวนเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วและลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ (มาตรา 35-36)

1.6) ในการบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป พร้อมกับจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (มาตรา 37)

จากประสิทธิภาพในทางการบริหารองค์กรสมัยใหม่ หมายถึง แนวคิดของการเพิ่มประสิทธิภาพมาเป็นเป้าหมายของการปฏิรูประบบราชการและปฏิบัติราชการแนวใหม่ เพื่อให้

การปฏิบัติราชการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน และมีความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของ การปฏิบัติราชการ

4. ประสิทธิภาพในการจัดระบบบริการที่มีคุณภาพ

หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดระบบบริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชน โดยขจัดปัญหาอุปสรรคที่เป็นเหตุทำให้เพิ่มภาระหรือสร้างความยุ่งยากให้กับ ประชาชนเกินสมควร อาจดำเนินการ ดังนี้ (วิระศักดิ์ เครือเทพ. 2548 : 270)

4.1 จัดบริการที่เสมอภาคและเป็นธรรม ได้แก่ มีการแจกบัตรคิวสำหรับผู้เข้ารับ บริการ หรือจัดช่องหรือแนวให้ประชาชนเข้าแถวรอรับบริการ

4.2 มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องของเจ้าหน้าที่ทุกขั้นตอน

4.3 มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ

4.4 จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานที่มีความเชื่อมโยงและต่อเนื่อง ภายใน หน่วยงานหรือหลายส่วนราชการ

4.5 มีใบเตือน/แจ้งให้มารับหรือบริการเมื่อถึงเวลากำหนด

4.6 มีการติดตามผลหลังการให้บริการ

4.7 การรับบัตรเครดิตหรือเช็คแทนเงินสด

4.8 จัดช่องทางพิเศษสำหรับสตรีมีครรภ์คนชรา พระภิกษุ คนพิการ

4.9 ปรับปรุง แก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ที่เป็น อุปสรรคต่อการประกอบการหรือการดำรงชีวิตของประชาชน หรือจัดให้มีขึ้นใหม่ให้ เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

4.10 ลดต้นทุนและลดภาระให้กับประชาชน ได้แก่ การยกเลิกเอกสาร หลักฐานที่ ประชาชนต้องนำมาประกอบในการยื่นคำขอในทุกครั้ง เช่น บัตรประชาชน สำเนา ทะเบียน บ้าน ลดภาระให้กับประชาชนโดยไม่ต้องยื่นคำขอต่อทะเบียนหรือใบอนุญาตทุกปี ทั้งนี้ หาก หน่วยงานใดจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่ไม่ ปรากฏตามที่ได้รวบรวมได้นี้ ก็ให้ชี้แจงเพิ่มเติมพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวไว้ ดังนี้ “มาตรา 39 ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่อ อำนวย ความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ” ด้วยเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าว ประกอบกับ ที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ และ นโยบายรัฐบาลรองรับอย่างชัดเจน ดังนั้น ในการดำเนินการลด

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติ ราชการเพื่อประชาชนในปีต่อ ๆ ไป จึงต้องดำเนินการ เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกควบคู่ไปด้วย ครั้งนี้ โดยให้ประชาชนเข้าถึงและรับข่าวสาร ข้อมูลทางราชการได้โดยง่าย มีทางเลือกเข้ารับบริการ ได้หลาย ๆ ทาง รวมถึงการจัดสถานที่ และการอำนวยความสะดวกเพื่อประชาชนได้รับการบริการที่ดี

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการจัดระบบบริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การ จัดระบบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน บริการด้วยความเสมอภาค เป็น ธรรม ลดความยุ่งยากเหมาะสมกับสภาวะการณ์ในปัจจุบัน

5. ประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษี

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2548 : 272-275) ได้กล่าวว่า การจัดเก็บภาษีให้ได้อย่างเต็มเม็ด เต็มหน่วย ระบบบริหารจัดการเก็บภาษีอากรควรมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

5.1 ระบบภาษีและการจัดเก็บต้องไม่สลับซับซ้อน ตามปกติความซับซ้อนของ ระบบภาษี ก่อให้เกิดต้นทุนในการบริหารระบบที่สูง เนื่องจากระบบภาษีอากรที่สลับซับซ้อน ต้องใช้ข้อมูลเป็นจำนวนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความเข้าใจเฉพาะด้านในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น ต้องมีเครื่องมือ ในการตรวจสอบติดตามผลการจัดเก็บที่ซับซ้อน และส่งผลให้ทำให้อัตราภาษีที่ใช้จ่าย ในการบริหารระบบการจัดเก็บภาษีอากรมีเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ระบบภาษีที่ ซับซ้อนยังก่อให้เกิด ความสับสนแก่ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ต้นทุนในการดำเนินการ เพื่อเสียภาษีของประชาชนอาจเพิ่มขึ้น และโอกาสที่จะทำให้ประชาชนยินยอมเสียภาษีด้วยความสมัครใจอาจมี ลดลงในที่สุดอาจส่งผลให้จำนวนเงินภาษีอากรและประสิทธิผลการจัดเก็บ ภาษีลดลงได้

5.2 ในการเปลี่ยนแปลงนโยบายภาษี หรือวิธีการบริหารการจัดเก็บภาษีตามปกติ หากมาตรการทางภาษีไม่เปลี่ยนแปลงมากนักย่อมทำให้ระบบการจัดเก็บภาษีอากรมีความ แน่นนอนและเอื้อต่อการทำความเข้าใจทั้งของเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติงานจัดเก็บและต่อประชาชน ผู้เสียภาษี อย่างไรก็ตาม หากนโยบายภาษีอากรหรือมาตรการต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ บ่อยครั้ง ย่อมทำให้ประชาชนและเจ้าพนักงานเกิดความสับสนหรือเข้าใจผิดได้ และอาจ นำไปสู่ ความผิดพลาดในการจัดเก็บภาษีหรือในการยินยอมเสียภาษีตามกฎหมาย และในที่สุด ย่อมส่งผล กระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีได้เช่นกัน

5.3 รวมระบบการจัดเก็บภาษีเข้าด้วยกัน (Unification of Tax Collection) การรวม ระบบ การจัดเก็บภาษีหลายประเภทเข้าด้วยกันและดำเนินการบริหารการจัดเก็บเพียงหน่วยงาน เดียว อาจก่อให้เกิดข้อดีหลายประการ ประการแรก ภาษีบางประเภทที่มีขั้นตอนการบริหารการ

จัดเก็บคล้ายคลึงกันหรืออาศัยฐานข้อมูลผู้เสียหายเดียวกัน การรวมระบบการจัดเก็บภาษีเหล่านี้เข้าด้วยกัน อาจก่อให้เกิดความประหยัดในการดำเนินการอันเนื่องมาจากการลดจำนวนพนักงาน การลด ค่าใช้จ่ายในการลงทุนพัฒนาระบบงานและระบบข้อมูลภาษีอากร หรือลดการปฏิบัติงานที่มี ลักษณะซ้ำซ้อนกัน เป็นต้น ประการที่สอง อาจช่วยเพิ่มความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญใน การดำเนินการของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี ประการที่ สาม การรวมระบบการบริหารจัดเก็บภาษีหลายประเภทโดยหน่วยงานเดียวอาจทำให้เกิดข้อมูลการ จัดเก็บภาษีมีความสมบูรณ์มากขึ้น และอาจทำให้การตรวจสอบการหลีกเลี่ยงหรือหลบหนีภาษี กระทำได้ง่ายขึ้น และประการสุดท้าย อาจเพิ่มความสะดวกในการชำระภาษีหลายประเภทของ ประชาชนให้รวมอยู่คู่เดียวกันอันจะช่วยเพิ่มอัตราการเสียภาษีได้

5.4 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารระบบภาษีอากรตามเหมาะสม เพื่อช่วย เพิ่มประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีให้ครบถ้วนตามเป้าหมายที่ได้ประมาณการ ซึ่งความก้าวหน้า ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการจัดเก็บภาษีย่อมช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการชำระภาษี การบันทึกข้อมูล การตรวจสอบและการวิเคราะห์รายงานผลการจัดเก็บ ทั้งนี้การนำระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีความถูกต้อง ประยุกต์ใช้ในขั้นตอนการบริหาร จัดเก็บภาษีทุกขั้นตอนเพื่อประสิทธิผลสูงสุดของการจัดเก็บภาษี การศึกษาวิเคราะห์ระบบ การบริหารจัดการจัดเก็บภาษีควรกระทำอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อจะได้เลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมกับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานที่จัดเก็บรายได้ได้ตามต้องการ

5.5 พัฒนาระบบการตรวจสอบติดตามผู้ไม่เสียภาษีให้ถูกต้องครบถ้วนตามที่กฎหมาย กำหนด การปฏิบัติหน้าที่เสียภาษีอากรของประชาชนที่ไม่ถูกต้องเกิดขึ้น ได้หลายวิธี เช่น ระบบ ฐานข้อมูลผู้มีหน้าที่เสียภาษีไม่ครอบคลุมหรือไม่ทันสมัย ส่งผลให้ประชาชนบางรายไม่ถูก ตรวจสอบจากระบบภาษี การบันทึกข้อมูลกิจกรรมหรือทรัพย์สินที่เข้าข่ายต้องเสียภาษีไม่ถูกต้อง หรือไม่สมบูรณ์ทำให้ประชาชนไม่อยู่ในข่ายที่ต้องเสียภาษีหรือเสียน้อยกว่าความเป็นจริง เป็นต้น การตรวจสอบเหล่านี้อาจกระทำได้ตั้งแต่การพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้เสียภาษีให้ครบถ้วนและ ทันสมัย ครอบคลุมกิจกรรมทางเศรษฐกิจประเภทต่างๆ ที่เข้าข่ายต้องเสียภาษีให้ภาครัฐเพื่อมิให้เกิด การหลบเลี่ยงไม่แจ้งภาระภาษีให้ภาครัฐรวมไปถึงการพัฒนา รูปแบบความครอบคลุม (Coverage) และความถี่ในการตรวจสอบข้อมูลต่างๆ และบทลงโทษจริงจึงหากมีการตรวจพบถึงการปฏิบัติ ผิดพลาดในการเสียภาษี เป็นต้น

5.6 พัฒนาศักยภาพของบุคลากร หน่วยงาน และการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดเก็บภาษี การที่หน่วยงานจัดเก็บภาษีอากรจะปฏิบัติงานได้อย่างประสบผลสำเร็จขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร การออกแบบหน่วยงานภายในสำหรับการจัดเก็บภาษี และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน หากบุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความเชี่ยวชาญและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตและรับผิดชอบย่อมมีส่วนเพิ่มผลสำเร็จในการจัดเก็บภาษีอากรได้ ส่วนการออกแบบระบบการทำงานภายในและการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ก่อให้เกิดการบูรณาการในการทำงานและการแลกเปลี่ยนข้อมูลย่อมมีส่วนเพิ่มผลสำเร็จ ในการจัดเก็บภาษีอากรเช่นกัน นอกจากนี้ ความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานจัดเก็บภาษีก็มีส่วนเพิ่ม ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานเช่นกัน ตามปกติการจัดเก็บภาษีย่อมขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง หากการปฏิบัติงานของหน่วยงานจัดเก็บภาษีมีความคล่องตัวสามารถปรับเปลี่ยนมาตรการในการบริหารงานได้อย่างสอดคล้องเหมาะสมเพื่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป ย่อมมีส่วนเพิ่มความสำเร็จในการปฏิบัติงานเช่นกัน อย่างไรก็ตามความอิสระเช่นนี้ มิได้หมายความว่าหน่วยงานจัดเก็บภาษีจะดำเนินงานโดยมิถูกตรวจสอบจากภายนอก หากแต่มีความหมายของความเป็นอิสระในการกำหนดมาตรการดำเนินงานเท่าที่จำเป็น และหน่วยงานเหล่านี้จะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบและตรวจสอบได้ต่อสาธารณชนและต่อรัฐบาล

5.7 พัฒนาระบบการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การเสียภาษีอากร ให้แก่ประชาชนอย่างกว้างขวางย่อมมีส่วนในการสร้างความเข้าใจในภาษีอากรให้แก่ประชาชน ทั่วไป และมีส่วนในการเพิ่มโอกาสที่ประชาชนยินยอมปฏิบัติตามกฎหมายในการเสียภาษีอากรให้ ถูกต้องและครบถ้วน ทั้งนี้ การให้ความแก่ประชาชนเช่นนี้อาจรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับบทลงโทษและ โอกาสที่จะถูกตรวจสอบจากรัฐหากประชาชนไม่เสียภาษีตามกฎหมายให้ถูกต้องครบถ้วนใน กำหนดระยะเวลา เพื่อให้ประชาชนทั่วไปเกิดความเกรงกลัวที่จะถูกลงโทษหากไม่ปฏิบัติตาม กฎหมายภาษีอากรให้ถูกต้อง การดำเนินการเช่นนี้ย่อมมีส่วนเพิ่ม ประสิทธิภาพของการจัดเก็บรายได้ ของรัฐบาลได้

จากประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษี หมายถึง การบริหารระบบภาษีและการจัดเก็บต้องไม่สลับซับซ้อน รวมระบบ การจัดเก็บภาษีหลายประเภทเข้าด้วยกันและดำเนินการบริหารการจัดเก็บเพียงหน่วยงานเดียว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพของบุคลากร หน่วยงานและพัฒนาระบบการให้ข้อมูลข่าวสาร

6. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ การจัดเก็บภาษีได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยรวมทั้งสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้สูงสุดภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ตลอดจนการสร้างความปลอดภัยแก่ผู้เสียภาษีให้มีความเต็มใจในการชำระภาษีและความพึงพอใจขององค์กรในการ ปฏิบัติงานด้วย ดังนั้น การศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในครั้งนี้ ได้พิจารณาจากหลักการหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพดังกล่าวข้างต้นกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา 3 ด้าน ดังนี้

6.1 ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี

การบังคับใช้ระเบียบและกฎหมายเกี่ยวกับภาษีที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งหนดให้อำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ เช่น กำหนดอัตราการจัดเก็บภาษี กำหนดเวลาชำระภาษี การเรียกให้ชำระเงินเพิ่ม การลงโทษหรืออื่น ๆ ถ้าหากมี ระเบียบ กฎหมายที่ดี แล้วก็จะส่งผลให้สามารถจัดเก็บภาษีต่าง ๆ เต็มเม็ดเต็มหน่วย ซึ่งในทางตรงกันข้ามถ้าหากระเบียบ กฎหมายไม่เหมาะสมหรือล้าสมัย ก็จะทำให้เป็นอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีมีผลทำให้ล่าช้าเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เพิ่มขึ้นรวมทั้งจัดเก็บภาษีได้ไม่ครบ หรือทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความไม่พึงพอใจหรือไม่สามารถบังคับผู้ที่ค้างชำระภาษี

หลักความแน่นอน คือ การบริหารจัดการเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพนั้น กฎหมายที่ใช้ในการจัดเก็บจะต้องมีความแน่นอนและชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน กล่าวคือ ภาษีทุกประเภทที่จะจัดเก็บนั้นจะต้องเป็นที่แจ้งชัดและมีความแน่นอนในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนวันเวลาและวิธีการที่จัดเก็บภาษีนั้น ความชัดเจนจะทำให้ผู้เสียภาษีมีความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ตนจะต้องเสียและทำให้เจ้าหน้าที่บริหารงานจัดเก็บภาษีง่ายขึ้น (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสวีธรรม. 2546 : 145)

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า กลไกและโครงสร้างของระบบภาษี หมายถึงการบริหารจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพมีวิธีการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน มีการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้ในการจัดเก็บภาษี และมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีมีเพียงพอพร้อมทั้งให้ความรู้ ความเข้าใจ แนวทางปฏิบัติการจัดเก็บภาษี ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย มีการเก็บอัตราภาษีพอเหมาะ

6.2 ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี

การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นขั้นตอนเกี่ยวกับกระบวนการ

ปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวต้องเป็นไปตามหลักการบริหารจัดการที่ดีแล้วก็จะส่งผลในด้านบวกต่อประสิทธิภาพจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ การที่จะมีระบบการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพได้ จะต้องมีหลักเกณฑ์การจัดเก็บที่ดีเป็นแนวทางปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีประเภทนั้นด้วย ซึ่งจะกล่าวในเรื่องนี้มีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีที่ดี ดังนี้ (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. 2546 : 146)

6.2.1 หลักความแน่นอนคือภาษีทุกประเภทที่จัดเก็บนั้นจะต้องเป็นที่แจ้งชัดและมีความแน่นอนในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนวันเวลาและวิธีการที่จัดเก็บภาษีนั้น

6.2.2 หลักประหยัด คือ ระบบการจัดเก็บภาษีที่ดี ต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด

6.2.3 หลักความเสมอภาคคือหัวใจของระบบภาษีที่ดี ต้องพิจารณาเกี่ยวกับภาษีที่จะจัดเก็บและการปฏิบัติการจัดเก็บ

6.2.4 หลักการยอมรับ กล่าวคือ ภาษีที่จะจัดเก็บจะต้องให้ความเป็นธรรมทุกคนก็ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างการเสียภาษีและประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับจากรัฐบาลด้วย

6.2.5 หลักความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ คือต้องสามารถจัดเก็บอย่างได้ผลในทางปฏิบัติ

6.2.6 หลักการทำรายได้คือเป็นภาษีที่มีฐานใหญ่ และฐานของภาษีขยายตัวได้รวดเร็วตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งทำให้รัฐเก็บภาษีได้มาโดยไม่ต้องเพิ่มอัตรากาษีนั้น

6.2.7 หลักความยืดหยุ่นภาษีที่ดีความจะสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจของประเทศหรือการเปลี่ยนแปลงฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีได้ง่าย

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่กำหนดเป้าหมายในการจัดเก็บรายได้ในแต่ละปีที่แน่นอนโดยการจูงใจให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนดให้และให้บริการชำระภาษีเคลื่อนที่ ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดเก็บภาษีให้ประชาชน

6.3 ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี

การบริหารการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้ภาษีอากรเต็มเม็ดเต็มหน่วย และลดจำนวนการหลีกเลี่ยงภาษีให้น้อยลง ดังนั้น ควรพิจารณาถึงปัจจัยที่มี

ความสำคัญต่อการกำหนดความมีประสิทธิภาพว่า ประกอบด้วยอะไรบ้าง การจัดเก็บภาษีอากรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพ 6 ประการดังนี้ (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2546 : 150)

6.3.1 ความสำนึกในหน้าที่และทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี

6.3.2 ลักษณะของกฎหมายภาษีอากรต้องง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี

6.3.3 ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากรต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน และให้บริการแก่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี

6.3.4 บรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร สร้างบรรยากาศให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรให้มากขึ้น โดยผู้นำ หรือผู้บริหารองค์กร สมาชิกองค์กรผู้นำทางด้านธุรกิจจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรให้เป็นเยี่ยงอย่างแก่ผู้เสียภาษีทั่วไป พยายามมิให้มีการหลบเลี่ยงภาษี (Tax Evasion) เพราะการหลบเลี่ยงภาษีเป็นช่องทางของความไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี และมีส่วนทำให้ผู้เสียภาษีถูกต้องอยู่แล้วเกิดความท้อแท้และไม่มีกำลังใจในการเสียภาษี

6.3.5 โครงสร้างภาษีอากร ถือว่ามีความสำคัญมากเนื่องจากเป็นสิ่งเอื้ออำนวยในแง่ความสะดวกและเข้าใจง่ายในการปฏิบัติ ทั้งผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษีและก่อให้เกิดความเป็นธรรม เมื่อภาษีอากรมีโครงสร้างที่ดี โดยเฉพาะการลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บ หรือที่เรียกว่าภาวะภาษีที่ทับถมทวี (Cascading Effect) อันจะมีผลให้ภาวะภาษีเหมาะสมอยู่ในวิสัยที่ผู้เสียภาษีรับได้ และส่งผลขั้นสุดท้าย คือ ลดการหลบเลี่ยงภาษีให้น้อยลง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บอีกด้วย

6.3.6 ฐานข้อมูล ข้อมูลผู้เสียภาษีต้องจัดระบบที่เป็นปัจจุบันตลอดเวลาเนื่องจากข้อมูลผู้เสียภาษีจะมีการเปลี่ยนแปลงตลอด ดังนั้น เจ้าพนักงานผู้จัดเก็บต้องปรับปรุงหมั่นสำรวจตรวจตราตลอด

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี หมายถึง ความสำนึกในหน้าที่ประชาชนและทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีอากรของผู้ประชาชน ในการให้บริการมีการเรียกเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม และข้อมูลผู้เสียภาษีมีการจัดระบบที่เป็นปัจจุบันตลอดเวลา และองค์การบริการส่วนตำบลต้องสร้างบรรยากาศในสำนักงานที่เอื้อต่อการชำระภาษีพร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี

6.4 ด้านเศรษฐกิจ

ปัจจัยทางเศรษฐกิจ (Economic Factors/economic Climate) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับภาพรวมทางด้านเศรษฐกิจของประเทศที่องค์กรตั้งอยู่สภาพเศรษฐกิจของแต่ละสังคมในแต่ละช่วงเวลาจะเปลี่ยนแปลงไป การพิจารณาถึงปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจจึงต้องพิจารณาเวลาประกอบด้วย ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจมีผลกระทบต่อองค์กรทั้งในภาครัฐและองค์กรเอกชน องค์กรภาครัฐได้รับผลทางด้านเศรษฐกิจจากเรื่องของอัตราภาษี การจัดเก็บภาษีที่เป็นรายได้ของรัฐ ความต้องการของสังคมที่มีต่อบริการของรัฐ ซึ่งอาจแปรผันตามภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น เป็นต้น ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจจะ ประกอบด้วย ตัวแปรย่อยที่ต้องพิจารณาหลายประการด้วยกัน เช่น ทุน (Capital) ซึ่งได้แก่ปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์กร เช่น เครื่องจักร เครื่องมือในการผลิต แรงงาน (Labor) ซึ่งได้แก่การจ้างงานใน ตลาดแรงงาน ลักษณะของแรงงาน ระบบการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานระดับราคาในท้องตลาด คำนี ผู้บริโภคซึ่งแสดงถึงภาวะทางเศรษฐกิจของ ประเทศ นโยบายทางการคลังและการเงินของประเทศ แนวนโยบาย ของรัฐในด้านเศรษฐกิจ อัตราดอกเบี้ย อัตราภาษี การสนับสนุนของรัฐ ในด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน อัตราการออม และการลงทุนในประเทศ อัตราเงินเฟ้อ อัตราการแลกเปลี่ยน อัตราการเจริญเติบโตทางรวมถึงวงจรธุรกิจของแต่ละประเทศด้วย (วันชัย มีชาติ. 2557 : 75)

6.4.1 เศรษฐกิจของจังหวัดมหาสารคาม

อาชีพส่วนใหญ่ของชาวมหาสารคามนั้นก็คล้ายกับชาวอีสานทั่วไป กล่าวคือ ประชาชนประกอบอาชีพทำนา ทำไร่ เลี้ยงไหม และเลี้ยงสัตว์ ด้วยอาศัยพืชเศรษฐกิจที่สำคัญได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง ปอแก้ว ปอกระเจา และหม่อน เป็นต้น ทรัพยากรที่สำคัญของเมืองนี้ได้แก่ ป่าไม้ อันประกอบด้วย ไม้เต็ง ไม้รัง และไม้พลวง และแร่ธาตุสำคัญนั้นไม่ปรากฏ นอกจากเกลือสินเธาว์จำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีการปลูกอ้อย แต่ไม่มากนัก เนื่องจากสภาพทางภูมิศาสตร์เป็นที่ราบและมีทุ่งหญ้ารวมทั้งผืนนาที่กว้างขวาง จึงทำให้มหาสารคามเหมาะที่จะทำการเลี้ยงสัตว์ แต่ก็ไม่ปรากฏสถิติทางด้านนี้มากนัก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาชีพทางปศุสัตว์ยังไม่ได้รับการสนับสนุนและมีการลงทุนมากก็เป็นได้

การสหกรณ์ซึ่งถือว่าเป็นกิจการที่จะช่วยอุ้มชูสภาพทางเศรษฐกิจของมหาสารคามได้มากที่สุดมี 3 ประเภท คือสหกรณ์การเกษตร 11 แห่ง สหกรณ์ออมทรัพย์ 2 แห่ง และสหกรณ์ร้านค้าอีก 2 แห่ง การดำเนินการสหกรณ์ก็เป็นไปตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 5 ซึ่งวางเป้าหมายไว้ว่า ให้สมาชิกสหกรณ์ได้รับผลประโยชน์มากที่สุดในด้าน

สินเชื่อและการซื้อขายรวมไปถึงการปรับปรุงบำรุงที่ดิน เพื่อสร้างคลออดส่งน้ำให้แก่สมาชิก และบุคคลทั่วไปอีกด้วย

ทางด้านอุตสาหกรรมนั้น ก็มีผลผลิตทางการเกษตรมาเปลี่ยนเป็นรูปของผลิตภัณฑ์ อุตสาหกรรม กล่าวคือมหาสารคาม มหาสารคามมีโรงงานอุตสาหกรรมทั้งสิ้น 1,261 โรง ซึ่งมีทั้งโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม ตั้งกระจายอยู่ตามชุมชนต่าง ๆ และหากเปรียบเทียบกับจังหวัดใกล้เคียงแล้ว การอุตสาหกรรมของมหาสารคามยังถือว่าต้องมีการพัฒนาให้เติบโตเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ต่อไปได้ เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชน และสภาพทางเศรษฐกิจที่กำลังเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

ส่วนทางพาณิชยกรรมนั้น นอกจากผลผลิตที่ส่งเข้าโรงงานอุตสาหกรรม ดังกล่าวแล้ว สินค้าบางชนิด เช่น ข้าว มันสำปะหลัง ปอ ยังส่งไปจำหน่ายในจังหวัดขอนแก่น และอีกบางส่วนเช่น ข้าวสารและมันอัดเม็ดนั้นก็ส่งเข้ากรุงเทพฯ ธนาคารพาณิชย์ที่เปิดบริการ ในจังหวัดมหาสารคามขณะนี้ 8 สาขา คือ ในเขตอำเภอเมือง 5 สาขา และในเขตอำเภอรอบนอกอีก 3 สาขา นอกจากนี้ก็มี ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร รวมทั้งธนาคาร ออกสินอีก 5 สาขา ซึ่งถือว่ายังน้อยมากเมื่อเทียบกับการ เจริญเติบโตของเมืองและสภาพทาง เศรษฐกิจที่กำลังขยายตัว

อาชีพสำคัญของชาวมหาสารคามก็คือ การเกษตร มีพื้นที่ถือครองเพื่อ การเกษตร จำนวน 2,367,434 ไร่ หรือ 65.76% ของเนื้อที่ทั้งจังหวัด เนื้อที่เกษตรกรรมจำนวนนี้ เป็นที่นา 1,625,959 ไร่ เนื้อที่ปลูกพืชไร่ 622,403 ไร่ นอกจากนั้นเป็นเนื้อที่ปลูกไม้ผล ไม้ยืนต้น ปลูกหม่อน ปลูกผัก เมื่อฤดูการเพาะปลูกปี พ.ศ. 2520/2521 มหาสารคามทำนาในเนื้อที่ 1,733,673 ไร่ ได้ผลผลิตนาปี 201,090 ตัน มันสำปะหลังเนื้อที่ 236,322 ไร่ ได้ผลผลิต 326,784 ตัน ปอแก้ว เนื้อที่ปลูก 137,221 ไร่ ผลผลิต 24,071 ตัน ถั่วลิสง เนื้อที่ปลูก 110 ไร่ ผลผลิต 11 ตัน นอกจากนี้ก็มีการปลูกพืชไร่อย่างอื่นอีกมาก โดยเฉพาะที่อำเภอบรบือมีการปลูกมันแกวมากที่สุด เป็นสินค้าพืชไร่สำคัญส่งไปขายทั่วภาคอีสาน รองลงมาที่มีการปลูกยาสูบพันธุ์เตอร์ กิช ที่ชาวบ้านเรียกกันว่า ยาเกิช

นอกจากอาชีพทางการเกษตรแล้ว ชาวมหาสารคาม ยังประกอบอาชีพในด้าน การทำเกลือสินเธาว์กันมาก โดยเฉพาะในเขตอำเภอบรบือและอำเภอวาปีปทุม การทำเกลือสินเธาว์นี้ได้เริ่มกันอย่างจริงจังเมื่อปี พ.ศ. 2514 นี้เอง แรกทีเดียวมีเกษตรกรชาวบรบือคนหนึ่ง อยู่ใกล้กับอ่างเก็บน้ำหนองบ่อ ได้เจาะน้ำบาดาลเพื่อนำมาเลี้ยงหมู แต่ปรากฏว่าน้ำที่ได้ขึ้นมา มีรสเค็มจัดมาก เกษตรกรผู้นั้นจึงเปลี่ยนใจมาทำนาเกลือสินเธาว์ขายได้กำไรอย่างรวดเร็ว

เป็นเหตุให้ชาวบ้านแตกตื่นหันมาทำเกลือสินเธาว์กันมาก สถิติเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2523 มีการทำบ่อเกลือ 34 ราย มีชาวบ้านประกอบอาชีพด้านนี้ประมาณ 500 คน ผลิตเกลือสินเธาว์ได้ถึงปีละ 84,000 ตัน

ขวามหาสารคามอีกส่วนหนึ่งมีอาชีพในด้านการผลิตสินค้าพื้นเมือง ที่มีชื่อเสียง ได้แก่ การทอผ้า ซึ่งมีทั้งผ้าไหม ผ้าฝ้าย ผ้ามัดหมี่ ผ้าจิด ดินซิ่น รวมทั้งการปลูกหม่อน เลี้ยงไหมกันด้วย การทอผ้านี้มีทั่วไปทุกอำเภอเป็นงานที่ทำในยามว่างจากการเพาะปลูก ส่วนที่อำเภอโกสุมพิสัยมีการทอเสื้อจากต้นฝ้าย ต้นกก ต้นไผ่ ทั้งที่ปลูกเองและหาซื้อจากถิ่นอื่น เสื้อโกสุมพิสัยมีชื่อเสียงมาก ส่วนที่ บ้านหม้อ ซึ่งอยู่ใกล้กับหนองเล็ง อันเป็นหมู่บ้านชนเมือง มหาสารคาม ชาวถิ่นเดิมในหมู่บ้านนี้เป็นชาวโคราช มีอาชีพหลักในการปั่นหม้อขาย (วิษณุวัฒน์ หาจันทร์ศรี. 2558 : ออนไลน์)

6.4.2 การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (Economic Growth) การเพิ่มขึ้นในระดับความอยู่ดีกินดีของประชาชน โดยทั่วไปอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสามารถวัดได้จากอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ประชาชาติหรือผลผลิตทั้งหมดรวมภายในประเทศ Gross National Products (GNP) หรือ Gross Domestic Products (GDP) และอาจจำแนกเป็นมูลค่าผลิตภัณฑ์ของภาคการผลิตต่าง ๆ ได้แก่ ภาคอุตสาหกรรม เกษตรกรรม การค้าและบริการ เป็นต้น มูลค่าผลิตภัณฑ์ประชาชาตินี้แสดงถึงศักยภาพหรือความสามารถในการผลิตสินค้าและบริการของสังคมหรือของประเทศ โดยรวมและแสดงถึงระดับรายได้ที่ประชาชนได้รับจากการเป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตในช่วงเวลาหนึ่งด้วย ดังนั้น หากมูลค่าผลิตภัณฑ์ประชาชาติเพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงก็แสดงว่าศักยภาพในการผลิตของประเทศนั้นเพิ่มขึ้นในอัตราที่สูง และแสดงถึงระดับความอยู่ดีกินดีของประชาชนโดยเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงด้วยเช่นกัน (วีระศักดิ์ เครือเทพ. 2548 : 188)

6.4.3 กำลังแรงงาน

จากข้อมูลการสำรวจภาวะการมีงานทำของประชากร โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในปี 2557 จังหวัดมหาสารคามมีประชากรรวมทั้งสิ้น 955,644 คน เป็นเพศชายจำนวน 470,808 คน คิดเป็นร้อยละ 49.27 และเป็นเพศหญิง จำนวน 484,836 คน คิดเป็นร้อยละ 50.73 ทั้งนี้เมื่อจำแนกออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ แล้ว พบว่า มีประชากรในวัยทำงาน(อายุ 15 ปีขึ้นไป)ทั้งสิ้น 835,801 คน (ร้อยละ 87.46 ของประชากรทั้งหมด) โดยเป็นผู้อยู่ในกำลังแรงงานจำนวน 616,976 คนและเป็นผู้ไม่อยู่ในกำลังแรงงานจำนวน 218,668 คน

ในกลุ่มผู้อยู่ในกำลังแรงงานนั้น จำแนกเป็นผู้มีงานทำจำนวน 611,484 คน (ร้อยละ 99.11 ของผู้อยู่ในกำลังแรงงานทั้งหมด) ผู้ว่างงานจำนวน 4,989 คน (อัตราการว่างงานร้อยละ 0.81) ซึ่งหากเปรียบเทียบกับปี 2556 ซึ่งมีจำนวนผู้มีงานทำทั้งสิ้น 602,183 คน (ร้อยละ 98.56 ของผู้อยู่ในกำลังแรงงาน) แล้วจะพบว่ากำลังแรงงานโดยรวมมีสัดส่วนของผู้มีงานทำเพิ่มขึ้น ในขณะที่อัตราการว่างงานเพิ่มขึ้นจากปี 2555 ที่มีสัดส่วนร้อยละ 6.44

เมื่อเปรียบเทียบอัตราการมีงานทำ ระหว่างเพศในปี 2557 จะพบว่าเพศชายมีสัดส่วนของการมีงานทำหรืออัตราการจ้างงานสูงกว่าเพศหญิงเล็กน้อย (คำนวณจากผู้มีงานทำจำแนกเพศต่อจำนวนผู้ผู้อยู่ในกำลังแรงงาน)

โดยเพศชายมีอัตราการมีงานทำร้อยละ 54.45 ในขณะที่เพศหญิงมีอัตราการมีงานทำ ร้อยละ 45.61

หมายเหตุ อัตราการมีงานทำ = $(\text{ผู้มีงานทำ} / \text{ผู้ผู้อยู่ในกำลังแรงงาน}) \times 100$
 อัตราการว่างงาน = $(\text{ผู้ว่างงาน} / \text{ผู้ผู้อยู่ในกำลังแรงงาน}) \times 100$

6.4.4 การมีงานทำ

1) ผู้มีงานทำจำแนกตามสถานภาพการทำงาน

ในปี 2557 หากจำแนกตามกลุ่มผู้มีงานทำในจังหวัดมหาสารคามจำนวนทั้งสิ้น 611,849 คน แบ่งออกเป็นกลุ่มต่างๆตามสถานภาพการทำงานแล้ว พบว่า ผู้มีงานทำส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกจ้างเอกชน มากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มทำงานส่วนตัวและกลุ่มช่วยธุรกิจ

2) ผู้มีงานทำจำแนกตามอาชีพ

ในปี 2557 พบว่า อาชีพที่มีผู้ทำงานมากที่สุด ได้แก่ ผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีฝีมือด้านการเกษตร รองลงได้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านความสามารถทางฝีมือ และธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และ พนักงานบริการและพนักงานในร้านค้าและตลาด เมื่อเปรียบเทียบจำนวนผู้ทำงานในปี 2557 และปี 2556 แล้ว พบว่า มีผู้ทำงานลดลงทุกสาขาอาชีพ ส่วนอาชีพที่มีผู้ทำงานลดลงมากที่สุด ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานด้านความสามารถทางฝีมือ และธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการจ้างงานลดลง (ลดลงร้อยละ 26.69) รองลงมาคืออาชีพขั้นพื้นฐานต่างๆ ในด้านการขายและการให้บริการ (ลดลงร้อยละ 28.80) พนักงานบริการและพนักงานในร้านค้าและตลาด (ลดลงร้อยละ 14.74) ผู้บัญญัติกฎหมายข้าราชการระดับอาวุโส และผู้จัดการ (ลดลงร้อยละ 39.57) ผู้ปฏิบัติงานฝีมือด้านการเกษตร ลดลง (ลดลงร้อยละ 1.36) (แรงงานจังหวัดมหาสารคาม. 2557 : 8)

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า เศรษฐกิจ ประกอบด้วย ทุน ซึ่งได้แก่ปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์กร เช่น เครื่องจักร เครื่องมือในการผลิต แรงงาน ซึ่งได้แก่ การจ้างงานใน ตลาดแรงงาน ลักษณะของแรงงาน ระบบการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานระดับราคาในท้องตลาด คำนีผู้บริ โภคซึ่งแสดงถึงภาวะทางเศรษฐกิจของ ประเทศ นโยบายทางด้าน การคลังและการเงินของประเทศ แนวนโยบาย ของรัฐในด้านเศรษฐกิจ อัตราดอกเบี้ย อัตรา ภาษี การสนับสนุนของรัฐในด้านเศรษฐกิจ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน อัตราการออม และการลงทุนในประเทศ อัตราเงินเฟ้อ อัตราการแลกเปลี่ยน อัตราการเจริญเติบโตทางรวมถึง วงจรธุรกิจ

จากแนวคิดประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี คือ การจัดเก็บภาษีให้บรรลุเป้าหมายที่ กำหนดการบังคับใช้ระเบียบและกฎหมายเกี่ยวกับภาษี บริหารงานตามกระบวนการปฏิบัติงาน การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ หลักการบริหารจัดการที่ดีจะส่งผลในด้านบวกต่อประสิทธิภาพการ จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้วยระบบการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ และลดจำนวนการหลีกเลี่ยง ภาษีให้น้อยลงซึ่งประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีได้แก่ ด้านกลไกและ โครงสร้างของระบบภาษี ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี และด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี เพื่อที่จะทำให้องค์การบริหารส่วน ตำบลในจังหวัดมหาสารคามนำเงินที่ได้จากการจัดเก็บภาษีไปพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ต่อไป

บริบทภาษี้องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดมหาสารคาม

องค์การบริหารส่วนตำบลมีแนวทางการแบ่งการชำระภาษีโดยทั่วไปในทาง เศรษฐศาสตร์ได้ เป็น 2 แนวทาง คือ 1) แนวทางของการบังคับการจัดเก็บ หมายถึง ภาษี คือ สิ่ง ที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชนและนำมาใช้เพื่อประ โยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มี สิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี เช่น การป้องกันประเทศ การสวัสดิการสังคม เป็นต้น 2) แนวทางของการเคลื่อนย้ายทรัพยากรระหว่างเอกชนกับภาครัฐบาล หมายถึง ทรัพยากรที่ เคลื่อนย้ายจากเอกชน ไปสู่ภาครัฐบาล ยกเว้น การกู้ยืมและการขายสินค้าหรือบริการในราคาทุน ของรัฐบาล เมื่อรัฐบาลเก็บภาษีไปใช้จ่ายในกิจการของรัฐทรัพยากรที่จะมีหรือไว้ใช้ใน ภาคเอกชนย่อมจะต้องลดลง ซึ่งมีผลกระทบต่อการบริ โภค การออมและการลงทุนของเอกชน ได้มี (กรมสรรพากร. 2547 : 73-75)

1. ความสำคัญของภาษีอากร

สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ (2552 : 269-270) สรุปความสำคัญของการจัดเก็บภาษีอากร ดังนี้

1.1 การเก็บภาษีเพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ รัฐบาลสามารถใช้ภาษีอากรเป็นเครื่องมือในการควบคุมการบริโภค การผลิตหรือวิธีการดำเนินการธุรกิจบางชนิดเพื่อมิให้เกิดผลเสียหายต่อเศรษฐกิจโดยรวมได้ เช่น เมื่อรัฐบาลต้องการให้ประชาชนลดการบริโภคสินค้าฟุ่มเฟือยหรือสินค้าที่มีผลเสียต่อสุขภาพหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน รัฐบาลก็อาจใช้วิธีเก็บภาษีในอัตราสูงเพื่อให้สินค้านั้นมีราคาแพงประชาชนจะลดการบริโภคลงหรือหากรัฐบาลเห็นควรลดการผลิตสินค้าบางชนิดลง รัฐบาลก็อาจใช้วิธีเก็บภาษีสินค้าชนิดนั้นในอัตราสูงราคาสินค้าก็จะสูงขึ้นการซื้อสินค้าก็จะลดน้อยลงทำให้ผู้ผลิตลดการผลิตลงไปได้ นอกจากนี้การเก็บภาษียังอาจใช้เพื่อส่งเสริมการบริโภคการผลิต หรือวิธีดำเนินการธุรกิจบางชนิดได้เช่น การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรแก่ผู้ได้รับส่งเสริมการลงทุน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้มีการลงทุนมากขึ้นหรือการขึ้นอากรขาเข้าเพื่อคุ้มครองอุตสาหกรรมบางประเภทในประเทศหรือการขึ้นหรือลดหย่อนค่าภาษีอากรสำหรับสินค้าส่งออกเพื่อกระตุ้นให้มีการส่งออกมากขึ้น เป็นต้น

1.2 การเก็บภาษีเพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม รัฐบาลควรจะต้องกระจายรายได้ และทรัพย์สินในสังคมให้เป็นธรรมเพื่อให้ประชาชนมีรายได้และทรัพย์สินไม่แตกต่างกัน ความเหลื่อมล้ำต่ำสูงจะไม่เกิดขึ้นซึ่งในการนี้รัฐบาลอาจใช้มาตรการทางภาษีในอัตราสูงหรือผู้ใดมีทรัพย์สินมากก็เก็บภาษีจากผู้นั้นในอัตราสูงหรือสินค้าใดเป็นของฟุ่มเฟือยไม่จำเป็นก็เก็บภาษีในอัตราสูง เป็นต้น การเก็บภาษีมรดกก็เป็นมาตรการหนึ่งที่จะทำให้การกระจายรายได้และทรัพย์สินเป็นไปอย่างเป็นธรรมเพราะการได้รับมรดกทำให้ได้เปรียบกว่าบุคคลอื่นที่ไม่ได้รับมรดก ก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันในทางเศรษฐกิจและสังคมเมื่อมีการเก็บภาษีมรดกก็จะทำให้ความได้เปรียบนั้นน้อยลง ช่วยให้เกิดความเท่าเทียมกันในทางเศรษฐกิจและสังคมได้ แต่ประมวลรัษฎากรของไทยเราปัจจุบันก็มีบทบัญญัติยกเว้นไม่ให้เงินได้ที่ได้รับจากการรับมรดกมารวมเป็นรายได้เพื่อเสียภาษี และเมื่อมีการจำหน่ายมรดกซึ่งเป็นอสังหาริมทรัพย์ออกไปก็ไม่ต้องนำเงินได้นั้นไปรวมเสียภาษี เว้นแต่เป็นสังหาริมทรัพย์พิเศษ จึงนับได้ว่าบทบัญญัติดังกล่าวไม่ส่งเสริมการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม

1.3 การเก็บภาษีเพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ รัฐบาลมีหน้าที่รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ คือ ทำให้การจ้างของประเทศอยู่ในอัตราที่สูงรักษาระดับสินค้าทั่วไปให้อยู่ในระดับค่อนข้างคงที่ คือ ไม่ให้เกิดภาวะเงินเฟ้อและเงินฝืดและรักษาดุลการชำระเงินให้มีเสถียรภาพเพราะหากดุลการการค้าขาดดุลมาก ๆ เงินทุนสำรองระหว่างประเทศจะลดลงและค่าเงินบาทจะอ่อนตัวลงทำให้เงินบาทแลกเปลี่ยนตราต่างประเทศได้น้อยลงการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจนี้ รัฐบาลอาจใช้มาตรการทางภาษีอากรเป็นเครื่องมือได้เช่นหากเกิดภาวะเงินเฟ้อเพราะมีอุปสงค์รวมมากกว่าอุปทานรวมเนื่องจากประชาชนมีอำนาจซื้อมาก รัฐบาลก็อาจลดอุปสงค์รวมได้ โดยการเก็บภาษีเงินได้ให้มากขึ้นการเก็บภาษีเป็นการดึงอำนาจซื้อจากประชาชนเข้ามาเก็บไว้ไว้ในมือของรัฐบาล เมื่อประชาชนมีรายได้น้อยลงเพราะต้องเสียภาษีสูงก็จะลดการบริโภคลง ทำให้อุปสงค์รวมลดลงเป็นผลให้ลดแรงกดดันของเงินเฟ้อได้ หรือในเวลาที่เกิดดุลการชำระเงินขาดดุลมากเงินทุนสำรองระหว่างประเทศลดลงจนน่าเป็นห่วง รัฐบาลก็อาจขึ้นอัตราภาษีศุลกากรสำหรับสินค้านำเข้าเพื่อให้สินค้านำเข้ามีราคาสูงเป็นการลดการบริโภคที่ต้องสั่งเข้ามาจากต่างประเทศ วิธีนี้จะทำให้ความจำเป็นต้องใช้เงินตราต่างประเทศลดลงและเงินไม่ไหลออกนอกประเทศมากเกินไปเป็นการลดปัญหาการขาดดุลการชำระเงินได้ ส่วนเครื่องมือทางภาษีทางตรงนั้นรัฐบาลก็อาจทำได้โดยการยกเว้นภาษีเงินได้ที่เก็บจากดอกเบี้ยเงินกู้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศซึ่งจะทำให้ผู้กู้ได้รับผลตอบแทนสุทธิสูงขึ้นและค่าใช้จ่ายสุทธิผู้กู้ลดลงทำให้มีการกู้เงินตราต่างประเทศเข้ามามาก เป็นการผ่อนคลายภาวะความตึงเครียดทางด้านทุนสำรองระหว่างประเทศอันเกิดจากการขาดดุลการชำระเงินลงไปได้ เศรษฐกิจก็จะมีเสถียรภาพขึ้น โครงสร้างของภาษีอากร

2. หลักในการจัดเก็บภาษี

การจัดเก็บภาษี ผู้ถูกจัดเก็บภาษีจะต้องเป็นผู้ได้รับผลกระทบ ดังนั้นผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีจะต้องให้ความเป็นธรรม หรือ ความเสมอภาคแก่ผู้เสียภาษี ซึ่งความเป็นธรรมในการจัดเก็บ

ภาษินับว่าเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีที่ดีเกี่ยวกับความเป็นธรรมหรือความเสมอภาคในทางทฤษฎีมีผู้เสนอแนวคิดไว้ดังนี้ (วิระศักดิ์ เครือเทพ, 2548 : 270)

2.1 หลักความเป็นธรรมสมบูรณ์ (Principle of Absolute Equity) หลักการนี้ถือว่าเป็นการเก็บภาษีที่ยุติธรรมแก่ทุกคนจะต้องเสียภาษีเท่ากัน หลักการนี้ใช้ได้ดีถ้าหากว่าทุกคนในสังคมมีฐานะทางเศรษฐกิจเท่าเทียมกัน แต่ในความเป็นจริงแล้วฐานะทางเศรษฐกิจของคนในสังคมนั้นไม่เท่ากัน จึงไม่มีผู้ใช้หลักนี้

2.2 หลักความเป็นธรรมสัมพันธ์ (Principle of Relation Equity) หลักการนี้ถือความยุติธรรมในการเสียภาษี ไม่ได้เกิดจากการทุกคนเสียภาษีเท่ากัน แต่เกิดจากการที่ทุกคนเสียภาษีตามสัดส่วนแห่งประโยชน์ที่ตนได้รับบริการจากรัฐ หรือตามสัดส่วนแห่งความสามารถในการเสียภาษีของตน โดยการเอาภาษีไปสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับ หรือความสามารถในการเสียภาษีหรือถือว่าบุคคลจะเสียภาษีเป็นธรรมหรือไม่นั้น ไม่ได้พิจารณาเฉพาะที่จำนวนผู้เสียภาษีว่าเท่ากันทุกคนหรือไม่ ซึ่งหลักความเป็นธรรมสัมพันธ์แบ่งออกเป็น

2.2.1 หลักประโยชน์ที่ได้รับ (The Benefit Principle) หลักการนี้ถือว่าผู้ใดได้รับประโยชน์จากรัฐมากก็ควรเสียภาษีมาก ผู้ใดได้รับประโยชน์จากรัฐน้อยก็ควรเสียภาษีน้อย คือให้ทุกคนเสียภาษีตามสัดส่วนแห่งประโยชน์ที่ตนได้รับจากรัฐ ใครไม่ได้รับประโยชน์เลยก็ไม่ต้องเสียภาษีเลย เช่น ภาษีการใช้ทางด่วนคนที่ใช้ก็ต้องเสีย

2.2.2 หลักความสามารถในการเสียภาษี (The Ability to Pay Principle) ตามหลักนี้ถือว่าภาษีที่ยุติธรรมจะต้องเก็บตามความสามารถในการเสียภาษี คือ ผู้มีความสามารถในการเสียภาษีมากก็ควรเสียมาก ผู้มีความสามารถเสียภาษีน้อยก็ควรเสียน้อย โดยไม่คำนึงว่าประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับจากรัฐนั้นเป็นเท่าใด

3. ลักษณะของภาษีอากร

ภาษีอากรของรัฐเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญนำไปใช้จ่ายในกิจการต่างๆ ของรัฐนั้น ในการจัดเก็บภาษีอาจส่งผลกระทบต่อภาคประชาชนและภาคธุรกิจ ซึ่งเป็นผู้ต้องเสียภาษีให้แก่รัฐ ดังนั้น ในการดำเนินการจัดเก็บภาษีให้แก่รัฐ จึงต้องมีหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บเพื่อความเป็นธรรมแก่ผู้จัดเก็บนักเศรษฐศาสตร์ชาวสกอตแลนด์ชื่อ Adam Smith ได้วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับภาษีที่ดีดังนี้ (ไพจิตร พูลสระภู, 2553 : 13-15)

3.1 หลักความยุติธรรม (Equity) ภาษีที่ดีต้องเก็บอย่างยุติธรรม คือ ต้องเก็บให้ทั่วถึงโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติและเก็บตามกำลังความสามารถของผู้เสียภาษี ผู้ที่มีรายได้มากก็ต้องเสียมาก ผู้มีรายได้น้อย ซึ่งเป็นไปตามหลักยุติธรรม

3.2 หลักความแน่นอน (Certainty) ภาษีที่ดีจะต้องมีความแน่นอน ชัดเจน รู้ว่าใครบ้างจะต้องเสียภาษีเท่าไร เสียอย่างไร และอาศัฐานอะไร ในอัตราเท่าใด ข้อความในกฎหมายภาษีจะต้องชัดเจน ไม่กำกวม นอกจากนั้นแล้วหลักความแน่นอนยังรวมถึงรัฐจะต้องมีนโยบายแน่นอนในการจัดเก็บภาษี คือ ไม่มีมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ทั้งนี้เพื่อธุรกิจเอกชนจะได้มีการวางแผนดำเนินธุรกิจได้ในระยะยาว

3.3 หลักความสะดวก (Convenience) ภาษีที่ดีต้องสะดวกในการจัดเก็บ คือ จะต้องเก็บง่าย และง่ายต่อผู้เสียภาษีที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายจะต้องเข้าใจง่าย หลักเกณฑ์ต่างๆต้องไม่สลับซับซ้อนคนทั่วไปเข้าใจง่าย นอกจากนั้นแบบฟอร์มต่างๆ และข้อกำหนดต่างๆ จะต้องง่ายต่อการปฏิบัติด้วย การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ต่อผู้เสียภาษีจะต้องดีด้วย

3.4 หลักความประหยัด (Economy) ภาษีที่ดีจะต้องประหยัด คือ จะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีน้อยแต่เก็บภาษีได้มากในเรื่องค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีจะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายของสังคมในการบรรลุถึงในการจัดเก็บภาษีนั้น ทั้งนี้หากคำนึงถึงค่าใช้จ่ายของรัฐบาลแต่เพียงด้านเดียวก็จะไม่ถูกต้อง และไม่ครบถ้วนค่าใช้จ่ายของสังคม (Social Cost) ในการจัดเก็บภาษีนั้นประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายของรัฐบาลในการจัดเก็บภาษี (Collection Cost) ค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีในการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Cost) และค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบิดเบือนเศรษฐกิจของภาษีอากร

หลักทั้ง 4 ข้อนี้ เป็นหลักที่ Adam Smith ได้วางไว้นานแล้ว แต่ก็เป็นหลักคลาสสิกที่ยังใช้อยู่ ต่อมานักวิชาการภาษีอากรมีความเห็นว่าภาษีที่ดีจะต้องมีลักษณะเพิ่มเติม ดังนี้

3.5 หลักความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ (Neutrality) หมายความว่า ภาษีที่ดีต้องไม่มีความลำเอียงในทางเศรษฐกิจ กล่าวคือ ไม่ไปแทรกแซงการทำงานของกลไกตลาด ภาษีที่ดีมุ่งให้เกิดรายได้ต่อรัฐ และปล่อยให้การตัดสินใจทางธุรกิจภาคเอกชนเป็นไปตามกลไกตลาด

3.6 หลักการใช้นโยบายทางเศรษฐกิจได้ หมายความว่า ภาษีที่ดีต้องเอื้ออำนวยต่อการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ รัฐสามารถใช้ภาษีอากรเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมนโยบายได้หลายประการ เช่น การส่งเสริมความเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ โดยการยกเว้นภาษีอุตสาหกรรมการลดภาษีให้กับการนำเข้าเครื่องจักร เป็นต้น ทั้งนี้เพราะว่าการดำเนินนโยบายภาษีอากรไม่ใช้มุ่งหารายได้ให้แก่รัฐเพียงอย่างเดียว

3.7 หลักการยอมรับได้ของสังคม (Acceptability) การจัดเก็บภาษีอากรจะได้ผลหรือไม่ นอกจากจะขึ้นอยู่กับความพยายามของรัฐบาลแล้ว ที่สำคัญยังขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนด้วย ถ้าให้ความร่วมมือในการเสียภาษีอากรเป็นอย่างดี การจัดเก็บภาษีก็ง่าย ภาษีที่จะได้รับความร่วมมือจากประชาชนอย่างดีจะเป็นภาษีที่ได้รับการยอมรับจากสังคม

3.8 หลักการบังคับใช้ (Enforceability) ภาษีอากรที่ดีจะต้องเป็นภาษีที่บังคับจัดเก็บได้ คือ ปฏิบัติได้ หมายความว่า เมื่อนำภาษีนั้นๆ มาใช้แล้วจะต้องสามารถบังคับจัดเก็บได้

3.9 หลักความยืดหยุ่นได้ (Flexibility) ภาษีที่ดีจะต้องปรับตามเศรษฐกิจได้ เช่น

ในภาวะเงินเฟ้อ รัฐบาลจะต้องลดการหมุนเวียนของเงินในท้องตลาดได้ ภาษีที่ดีจะต้องปรับตัวในลักษณะที่เก็บภาษีได้มากในภาวะเงินเฟ้อ เพราะการเก็บภาษีเป็นการเคลื่อนย้ายอำนาจซื้อจากภาคเอกชน และภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ภาษีในอัตราก้าวหน้า กล่าวคือ ช่วงเงินเพื่อรายได้ของบุคคลจะเพิ่มขึ้นมาก ทำให้อัตราภาษีเพิ่มขึ้นด้วยซึ่งเป็นการดูดซับอำนาจซื้อจากภาคเอกชน เป็นการลดความกดดันให้เกิดเงินเฟ้อได้ง่าย ส่วนช่วงที่เศรษฐกิจตกต่ำ คนที่มีรายได้น้อยก็จะเสียภาษีในอัตราส่วนเพิ่ม (Marginal Tax Rate) ที่ต่ำ ทำให้มีเงินเหลือในภาคเอกชนมาก ส่งผลให้เศรษฐกิจฟื้นตัวเร็ว ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่จัดเก็บในอัตราก้าวหน้า จึงเป็นตัวปรับเสถียรภาพเศรษฐกิจ

3.10 หลักการอำนาจรายได้ หลักการนี้กล่าวว่า ภาษีที่ดีต้องก่อให้เกิดรายได้ต่อรัฐมากพอต้องมีฐานกว้าง และขยายตัวตามการขยายตัวของภาวะเศรษฐกิจ ทั้งนี้เพื่อว่าเวลาที่เศรษฐกิจขยายตัวรัฐบาลมีภาระต้องใช้จ่ายเงินมากจะได้ไม่ต้องเพิ่มอัตรารายได้

4. ระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากร

วิระศักดิ์ เครือเทพ (2548 : 272-274) กล่าวถึง ระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากร ดังนี้

4.1 ระบบภาษีอากรและการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรต้องไม่สลับซับซ้อนที่ก่อให้เกิดต้นทุนที่สูง เนื่องจากระบบภาษีอากรที่สลับซับซ้อนต้องใช้ข้อมูลเป็นจำนวนมากต้องใช้บุคลากรที่มีความเข้าใจเฉพาะด้านในการปฏิบัติเพิ่มขึ้น ต้องมีเครื่องมือในการตรวจสอบติดตามผลการจัดเก็บที่ซับซ้อน ไปด้วย และส่งผลทำให้ทรัพยากรที่ใช้จ่ายในการบริหารระบบการจัดเก็บภาษีอากรมีเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ระบบภาษีที่ซับซ้อนยังก่อให้เกิดความสับสนแก่ประชาชน ต้นทุนในการดำเนินการเพื่อเสียภาษีด้วยความสมัครใจอาจมีลดลงอาจจะส่งผลให้จำนวนเงินภาษีอากรและประสิทธิผลของการจัดเก็บลดลงด้วย

4.2 ความบ่อยครั้งในการเปลี่ยนแปลงนโยบายภาษีอากรหรือวิธีการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรตามปกติ หากมาตรการภาษีไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก ทำให้ระบบการจัดเก็บภาษีอากรมีความแน่นอนและเอื้อต่อการทำความเข้าใจทั้งเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติงานจัดเก็บและต่อประชาชนผู้เสียภาษี อย่างไรก็ตามหากนโยบายภาษีอากรหรือมาตรการต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้ง อาจนำไปสู่ความผิดพลาดในการจัดเก็บภาษีและการยินยอมเสียภาษีตามกฎหมาย และส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีได้เช่นกัน

4.3 รวบรวมระบบการจัดเก็บภาษีเข้าด้วยกัน การรวมระบบการจัดเก็บภาษีหลายประเภทเข้าด้วยกันและดำเนินการบริหารจัดการเก็บเพียงหน่วยงานเดียวอาจก่อให้เกิดผลดีคือ ประการแรก ภาษีบางประเภทนี้มีขั้นตอนการบริหารจัดการคล้ายคลึงกันหรืออาศัยฐานข้อมูลที่มีฐานภาษีเดียวกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดการประหยัดในการดำเนินการเนื่องมาจากการลดจำนวนพนักงาน การลดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบงานและระบบข้อมูลภาษีอากร ประการที่สอง อาจช่วยเพิ่มความเชี่ยวชาญในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารการจัดเก็บภาษี ประการที่สาม การรวบรวมระบบการบริหารการจัดเก็บภาษีหลายประเภท โดยหน่วยงานเดียวอาจทำให้ข้อมูลการเก็บภาษีมีความสมบูรณ์มากขึ้น และอาจทำให้มีการตรวจสอบการหลบเลี่ยงหนีภาษีได้ง่าย ประการที่สี่ อาจเพิ่มความสะดวกในการชำระภาษีหลายประเภทให้รวมอยู่จุดเดียวกันอันจะช่วยเพิ่มอัตราการเสียภาษี

4.4 มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารระบบภาษีอากรตามความเหมาะสมเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิผลให้ครบถ้วนตามเป้าหมายที่ได้ประมาณการ นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการชำระภาษี การบันทึกข้อมูล การตรวจสอบและการวิเคราะห์รายงานผลการจัดเก็บ ทั้งนี้การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารการจัดเก็บภาษีควรประยุกต์ใช้ในขั้นตอนการบริหารเพื่อประสิทธิภาพสูงสุด การศึกษาวิเคราะห์ระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากรควรทำอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อจะได้เลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยการจัดเก็บรายได้

4.5 พัฒนาระบบการตรวจสอบติดตามผู้ไม่มาเสียภาษีให้ถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมายกำหนด การปฏิบัติหน้าที่เสียภาษีอากรที่ไม่ถูกต้องเกิดขึ้นได้หลายกรณี เช่น ระบบฐานข้อมูลผู้มีหน้าที่เสียภาษีไม่ทันสมัย ส่งผลให้บางรายไม่ถูกตรวจสอบจากระบบภาษี การบันทึกข้อมูลกิจกรรมหรือทรัพย์สินที่ต้องเข้าข่ายต้องเสียภาษีไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ ทำให้ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ต้องเสียภาษีเสียภาษีน้อยกว่าความเป็นจริง บางกรณีภาระภาษีอาจมีความชัดเจนแต่กระบวนการบังคับใช้กฎหมายในการเสียภาษีขาดประสิทธิผล และในบางครั้งผู้เสียภาษีอาจจงใจไม่ชำระภาษีไม่ว่าจะโดยการไม่ยื่นชำระภาษีตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น การตรวจสอบเหล่านี้แก้ไขได้ด้วยการพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้เสียภาษีให้ครบถ้วนทันสมัย ครอบคลุมกิจกรรมทางเศรษฐกิจประเภทต่าง ๆ ที่เข้าข่ายต้องเสียภาษีให้แก่รัฐ รวมไปถึงการพัฒนาารูปแบบ ความครอบคลุม และความถี่ในการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ

4.6 การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร หน่วยงาน และการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการจัดเก็บภาษีอากร ได้แก่ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร การออกแบบหน่วยงานภายใน การประสานงานหากบุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความเชี่ยวชาญ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตและรับผิดชอบจะมีส่วนเพิ่มผลสำเร็จในการจัดเก็บส่วนการออกแบบการทำงานภายในและการประสานงานระหว่างหน่วยงานก่อให้เกิดการบูรณาการในการทำงาน และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารจะส่งผลสำเร็จเช่นกัน

4.7 การพัฒนาระบบการให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และการประชาสัมพันธ์การเสียภาษีอากรให้แก่ประชาชนอย่างกว้างขวาง จะมีผลในการสร้างความเข้าใจในภาษีอากรแก่ประชาชนและมีส่วนในการเพิ่มโอกาสที่ประชาชนยินยอมปฏิบัติตามกฎหมายในการเสียภาษีให้ถูกต้องครบถ้วน ทั้งนี้การให้ความรู้แก่ประชาชนรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการลงโทษ และโอกาสที่จะถูกตรวจสอบจากรัฐหากประชาชนไม่เสียภาษีตามกฎหมายก็จะถูกการลงโทษ

5. ภาพรวมภาษีองค์การบริหารส่วนตำบล

การวัดผลสำเร็จของการจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลในอีกมิติหนึ่ง สามารถใช้ในการวัดผลสำเร็จของการจัดเก็บภาษีในระดับรัฐบาลกลางมาประยุกต์ใช้ อย่างไรก็ตามคุณสมบัติเฉพาะอย่างของการจัดเก็บภาษีในระดับท้องถิ่น มีความแตกต่างจากการบริหารการจัดเก็บภาษีรัฐบาลกลาง การวัดผลสำเร็จของการจัดเก็บภาษีในระดับท้องถิ่นมีรายละเอียดดังนี้ (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554 : 22)

5.1 รายได้จากภาษีท้องถิ่นที่จัดเก็บ เป็นการวัดผลสำเร็จของการเก็บภาษีท้องถิ่นจากจำนวนรายได้ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเองต่อจำนวนประชากร หรือต่อจำนวนหลังคาเรือนซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนในแต่ละชุมชนมีภาระภาษีเป็นจำนวนเท่าใด และสะท้อนให้เห็นถึงระดับความสามารถในการจัดเก็บภาษีของรัฐบาลท้องถิ่น โดยวัดเป็นจำนวนบาทต่อคนต่อปี หรือบาทต่อครัวเรือนต่อปี หรืออาจวัดเป็นสัดส่วนรายได้ท้องถิ่นต่อรายได้ที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐบาลกลาง

5.2 การวัดความพยายามในการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่น เป็นการสะท้อนถึงความพยายามของรัฐบาลท้องถิ่นในการจัดเก็บภาษีให้ครอบคลุมทั่วถึงฐานภาษีทั้งหมด การวัดความพยายามของท้องถิ่นไทยพิจารณาได้จาก จำนวนแปลงทรัพย์สินที่จัดเก็บ ภาษีโรงเรือนและที่ดินและภาษีบำรุงท้องที่ ต่อจำนวนทรัพย์สินที่เข้าข่ายต้องเสียภาษีทั้งหมด หรือวัดจากรายได้

จากการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ต่อจำนวนรายได้ภาษีท้องถิ่นจากการ
ประมาณการ

5.3 รายได้อื่นที่มีใช้ภาษีอากร เป็นการวัดความสามารถในการจัดหารายได้ที่ไม่ใช่
ภาษีอากร ซึ่งเป็นการจัดเก็บรายได้ที่ไม่ต้องพึ่งพาอำนาจบังคับจัดเก็บหรือเงินอุดหนุนจาก
รัฐบาลกลาง เช่น การวัดความสามารถในการหารายได้จากการจัดเก็บค่าบริการสาธารณสุขไปรษณีย์
ค่าธรรมเนียมรายได้จากทรัพย์สินหรือการประกอบกิจการพาณิชย์ เป็นต้น อาจวัดเป็นจำนวน
บาทต่อประชากรต่อปี หรือวัดเป็นสัดส่วนรายได้จากภาษีท้องถิ่น เป็นต้น

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2548 : 289-291) ได้กล่าวว่า ภายใต้ระบอบการปกครองระบอบ
ประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจและดำเนินกิจกรรมร่วมกัน ใน
สังคมถือเป็นรากฐานสำคัญที่จะนำไปสู่การปกครองตนเองและถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของ
บุคคลและชุมชน และเป็นสิ่งที่มีคุณค่าในตนเองการกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่น ถือว่า
เป็นรูปแบบการบริหารงานที่ส่งเสริมการปกครองตนเองของประชาชนในการดำเนินกิจกรรม
ต่าง ๆ เพื่อประโยชน์สุข ดังนั้น การให้อำนาจประชาชนและชุมชนในการตัดสินใจจัดกิจกรรม
สาธารณะควรได้รับการส่งเสริมภายใต้ระบอบประชาธิปไตย

เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งขึ้นเพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้ร่วมกัน
ตัดสินใจดำเนินกิจกรรมเพื่อประโยชน์สุข องค์กรเหล่านี้จะทำหน้าที่ดำเนินการกิจกรรมต่างๆ
ตามที่ประชาชนคาดหวัง และเมื่อรัฐมีความจำเป็นในการจัดหาทรัพยากรโดยการจัดเก็บภาษี
สำหรับนำมาใช้จ่ายในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีความ
จำเป็นในการจัดหาทรัพยากรมาใช้จ่ายในกิจกรรมระดับชุมชนเช่นกัน แต่ความสามารถในการ
แบกรับภาระภาษีของประชาชนมีจำกัด หากมีการกำหนดฐานภาษีขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นให้เข้าซ้อนกับรัฐบาลกลางจะก่อให้เกิดภาระแก่ประชาชนในสัดส่วนที่สูง แต่ประเด็นที่
ควรพิจารณาอยู่ที่ว่าการจัดแบ่งประเภทภาษีอากรที่จัดเก็บระหว่างรัฐบาลกลางกับองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นว่าจะอยู่ในลักษณะใด

1. ที่มาและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทั่วไปรัฐบาล
กลางจะมีภารกิจที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในระดับชาติ เช่น การรักษาความมั่นคง
และความสงบเรียบร้อยการต่างประเทศ การบริหารเศรษฐกิจและสังคมระดับมหภาค การจัด
สวัสดิการและการสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม ในส่วนภารกิจขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นจะก่อให้เกิดประโยชน์เฉพาะแก่ชุมชนเป็นหลัก เช่น การสาธารณสุขการศึกษาขั้น

พื้นฐาน การสุขาภิบาลในระดับชุมชน การพัฒนาเศรษฐกิจและชุมชนในระดับชุมชนและ
สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานในชุมชน เป็นต้น

การปฏิบัติการกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทั่วไปจะมีอิสระในการ
บริหารและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบของตนเองและมีการเลือกผู้แทนเข้า
ไปทำหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้อง
รับผิดชอบต่อประชาชนในชุมชนเป็นสำคัญ (Public Accountability) และเมื่อองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดบริการสาธารณะแก่ชุมชน การจัดหาทรัพยากรเพื่อใช้ในการดำเนินงาน
จึงควรเป็นภาระรับผิดชอบต่อประชาชนในชุมชนตามหลักผลประโยชน์ที่ได้รับจากการ
จัดบริการสาธารณะ และการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินภารกิจต่างๆ ภายใต้
ขอบเขตหน้าที่ตามกฎหมายมากนักน้อยเพียงใดขึ้นกับระดับความต้องการของชุมชนผ่าน
กระบวนการกำหนดนโยบายสาธารณะในระดับท้องถิ่นที่สอดคล้องกับระดับความสามารถใน
การแบกรับภาระภาษีของประชาชนในชุมชน

ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันถึงความต่อเนื่องในการกระบวนการบริหารงาน
ระดับท้องถิ่น ประเทศต่างๆ มักจะกำหนดอำนาจหน้าที่และการมีอยู่ขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นรวมถึงอำนาจในการเก็บภาษีอากรไว้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการ
แผ่นดิน เช่น กำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ พรบ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย
อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นแต่ละประเภทที่ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้เป็นการเฉพาะ

2. หลักในการจัดแบ่งรายได้ระหว่างรัฐบาลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
การจัดแบ่งอำนาจในการจัดเก็บภาษีอากรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรสอดคล้องกับ
การจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของรัฐบาลในแต่ละระดับ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ความ
สมดุลระหว่างภารกิจที่รับผิดชอบและอำนาจในการระดมทรัพยากรที่ควรจะเป็น ในประเด็นนี้
วีระศักดิ์ เครือเทพ (2548 : 291) ได้กล่าวถึงหลัก 4 ประการในการพิจารณาว่าควรกำหนดให้
ภารกิจใดอยู่ในความรับผิดชอบของรัฐบาลในระดับใด พิจารณาได้ดังนี้

2.1 หลักผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) กล่าวไว้ว่าหาก
ผลประโยชน์จากการจัดบริการต่างๆ ตกอยู่กับประชาชนบางกลุ่มเป็นการเฉพาะ ไม่มีปัญหา
เรื่องผลกระทบภายนอก (Externality) หรือผลล้นภายนอก (Spillover effect) ก็ควรกำหนดเป็น
หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากกิจกรรมใดก่อให้เกิดประโยชน์แก่คนส่วนใหญ่ ก็
ควรกำหนดเป็นหน้าที่ของรัฐบาลกลาง

2.2 หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Accountability) คือ หากกิจกรรมใดเป็นความต้องการของประชาชนในชุมชนอย่างแท้จริง ควรมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเพราะสามารถรับรู้ถึงความต้องการที่แท้จริง และสามารถจัดบริการสาธารณะตอบสนองความต้องการเหล่านั้นอย่างตรงไปตรงมา

2.3 หลักประสิทธิภาพในการจัดการ (Management Efficiency) กล่าวว่า การที่จะมอบให้รัฐบาลระดับใดเป็นผู้ดำเนินการ ควรคำนึงถึงความประหยัดในเรื่องต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ

2.4 หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) กล่าวคือ หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดความสามารถในการบริหารจัดการแล้ว ไม่ว่าจะมอบอำนาจภารกิจและทรัพยากรให้ไปมากน้อยเพียงใด อาจไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ดังนั้น เมื่อมีการจัดแบ่งภาระหน้าที่ระหว่างรัฐบาลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการจัดแบ่งรายได้ภาษีอากรระหว่างรัฐบาลกลาง กับรัฐบาลท้องถิ่นก็มีหลักการที่สอดคล้องกัน โดยทั่วไปหลักการที่กำหนดให้รายได้ภาษีอากรประเภทใดเป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือเป็นของรัฐบาลกลางนั้น พิจารณาได้จากหลักการได้รับผลประโยชน์และหลักการบริการการจัดเก็บ (จรรยาพร ชัยหาดี และคณะ, 2545 : 4-5)

2.4.1 หลักประโยชน์ คือ บริการสาธารณะใดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะจัดขึ้นในชุมชนนั้น ควรเป็นบริการที่เกิดขึ้นจากความต้องการของชุมชน โดยผ่านกลไกทางการเมืองในระดับท้องถิ่นว่าจะให้มีการผลิตสินค้าหรือบริการสาธารณะประเภทใด ปริมาณเท่าใด และประชาชนยินดีที่จะแบกรับภาระภาษีอันเนื่องมาจากบริการเหล่านั้น

2.4.2 หลักการบริหารจัดเก็บภาษี โดยให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใดมีข้อได้เปรียบในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรประเภทใดควรมอบหมายให้เป็นรายได้ขององค์กรเหล่านั้น เช่น ภาษีโรงเรือนที่จัดเก็บจากฐานภาษีที่มีความใกล้ชิดกับชุมชน เพราะทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินทรัพย์นั้นได้ดีกว่ารัฐบาลกลาง โอกาสที่ประชาชนจะหลบเลี่ยงภาษีที่เก็บจากรัฐบาลท้องถิ่นมีโอกาสเกิดขึ้นได้ยาก อย่างไรก็ตามการมอบหมายให้ท้องถิ่นจัดเก็บภาษีเองควรพิจารณาถึงต้นทุนค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการเช่นกัน

กล่าวโดยสรุป ภาษีอากรที่กำหนดให้เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีดังนี้

1) ภาษีท้องถิ่น (Local Tax) ได้แก่ ภาษีที่จัดเก็บจากฐานภาษีที่ตั้งอยู่ในท้องถิ่นเช่น ภาษีทรัพย์สิน ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องถิ่น ภาษีป้าย เป็นต้น

2) ภาษีเสริม (Surcharge) ได้แก่ ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเสริมเพิ่มจากอัตราภาษีที่จัดเก็บโดยรัฐบาลกลางในฐานภาษีประเภทเดียวกัน ในกรณีประเทศไทยยังไม่มีการจัดเก็บ

3) ภาษีแบ่ง (Tax Sharing) ได้แก่ ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บและมีการจัดสัดส่วนชัดเจนในการจัดแบ่งให้เป็นรายได้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจัดแบ่งตาม พรบ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้มีการแบ่งรายได้จากภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4) การแบ่งรายได้ (Revenue Sharing) เป็นการกำหนดรายได้ที่รัฐบาลให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวิธีการจาก จำนวนประชากร ระดับความสามารถทางการคลังและการจัดเก็บภาษี ความต้องการด้านรายได้ของท้องถิ่น ในกรณีนี้ได้แก่ เงินโอน และเงินอุดหนุนประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

5) ค่าธรรมเนียม (User Fee/Charge) เป็นการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการจัดบริการสาธารณะประเภทต่าง ๆ ในชุมชนตามหลักผลประโยชน์ที่ได้รับ เช่น ค่าธรรมเนียมการจัดเก็บขยะ ค่าธรรมเนียมโรงฆ่าสัตว์ ค่าธรรมเนียมการใช้โรงแรม เป็นต้น

บริบทของจังหวัดมหาสารคาม



แผนภาพที่ 1 อำเภอเมืองมหาสารคาม ที่มา : สารานุกรมเสรี (2557 : ออนไลน์)

อำเภอเมืองมหาสารคามเป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดมหาสารคาม มีประวัติ ที่ตั้ง และขนาดเขตการปกครองและลักษณะภูมิประเทศ ดังนี้ (สารานุกรมเสรี. 2557 : ออนไลน์)

1. ประวัติเมืองมหาสารคาม

เมืองมหาสารคามถือว่าเป็นแหล่งโบราณคดีที่สำคัญและยาวนานมาหลายร้อยปี เพราะได้พบหลักฐานทางโบราณคดีที่ได้รับอิทธิพลทางพุทธศาสนาตั้งแต่สมัยคุปตะตอนปลายและปลัดวะของอินเดียผ่านเมืองพุกามมาในรูปแบบของศิลปะสมัยทวารวดี เช่น บริเวณเมืองกันทรวิชัย (โคกพระ) และเมืองนครจำปาศรี โดยพบหลักฐาน เป็นพระยืนกันทรวิชัย พระพิมพ์ดินเผา ตลอดจนพระบรมสารีริกธาตุ นอกจากนี้แล้วยังได้รับอิทธิพลของศาสนาพราหมณ์ผ่านทางชนชาติขอม ในรูปแบบสมัยลพบุรี เช่น กู่สันตรัตน์ กู่บ้านเขวา กู่บ้านแดง และกู่อื่น ๆ รวมไปถึงเจดีย์และเครื่องปั้นดินเผาของขอมอยู่ตามผิวดินทั่ว ๆ ไปในจังหวัดมหาสารคาม

มหาสารคามตั้งอยู่ตอนกลางของภาคอีสาน มีชนหลายเผ่า เช่น ชาวไทยพื้นเมืองพูดภาษาอีสาน ชาวไทยย้อและชาวผู้ไท ประชาชนส่วนใหญ่นับถือพระพุทธศาสนา ปฏิบัติตามขนบธรรมเนียมจารีตประเพณี "ฮีตสิบสอง" ประกอบอาชีพด้านกสิกรรมเป็นส่วนใหญ่ ใช้ชีวิตอย่างเรียบง่ายมีการไปมาหาสู่กัน ช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยกันตามแบบของคนอีสานทั่วไป

พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ยก "บ้านลาดกุดยางใหญ่" ขึ้นเป็น เมืองมหาสารคาม เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2408 โดยแยกพื้นที่และพลเมืองราวสองพันคนมาจากเมืองร้อยเอ็ด และโปรดเกล้าฯ ให้ท้าวมหาชัย (กวด ภาณุदानนท์) เป็นพระเจริณราชเดช เจ้าเมือง มีท้าวบัวทองเป็นผู้ช่วยขึ้นกับเมืองร้อยเอ็ด

ต่อมาโปรดเกล้าฯ ให้แยกเมืองมหาสารคามขึ้นตรงกับกรุงเทพมหานครเมื่อ พ.ศ. 2412 และร้อยเอ็ดได้แบ่งพลเมืองให้อีกเจ็ดพันคน พลเมืองเดิมอพยพมาจากเมืองจำปาศักดิ์ ท้าวมหาชัยและท้าวบัวทองนั้นเป็นหลานโดยตรงของพระยาขัติยวงศา (สีลัง) เจ้าเมืองคนที่ 2 ของเมืองร้อยเอ็ด เดิมกองบัญชาการของเมืองมหาสารคามตั้งอยู่ที่เนินสูงแห่งหนึ่งใกล้กุดนางใย ได้สร้างศาลเจ้าพ่อหลักเมืองและศาลมเหศักดิ์ขึ้นเป็นที่สักการะของชาวเมือง

ต่อมาสร้างวัดคอนเมืองแล้วเปลี่ยนชื่อเป็นวัดข้าวฮ้าว (วัดธัญญาวาส) และได้ย้ายกองบัญชาการไปอยู่ริมหนองกระทุ่มด้านเหนือของวัดโพธิ์ศรีปัจจุบัน ในปี พ.ศ. 2456 หม่อมเจ้านพมาศ นวรัตน์ เป็นปลัดมณฑลประจำจังหวัด โดยความเห็นชอบของพระมหาอำมาตยาธิบดี (เส็ง วิริยะศิริ) ได้ย้ายศาลากลางมาอยู่ ณ ที่ตั้งศาลากลางหลังเดิม (ที่ว่าการอำเภอเมืองมหาสารคามปัจจุบัน) และในปี พ.ศ. 2542 ได้ย้ายศาลากลางมาอยู่ ณ ที่ตั้งปัจจุบัน มีผู้ดำรงตำแหน่งเจ้าเมืองหรือผู้ว่าราชการจังหวัดรวม 46 คน

2. เขตการปกครอง

อำเภอเมืองมหาสารคามแบ่งเขตการปกครองตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การแบ่งเขตการปกครองและจำนวนประชากรอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ลำดับที่	ตำบล	จำนวน อบต.	จำนวน ประชากร (คน)	ชาย	หญิง
1	อำเภอเมืองมหาสารคาม	13	100,040	49,293	50,747
2	อำเภอแกลง	4	16,432	8,300	8,132
3	อำเภอโกสุมพิสัย	17	108,368	53,113	86,255
4	อำเภอกันทรวิชัย	8	52,958	26,223	26,735
5	อำเภอบรบือ	15	98,699	49,111	50,481
6	อำเภอกุฉีรัง	5	35,074	17,524	17,550
7	อำเภอนาเชือก	10	55,315	26,853	28,462
8	อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย	14	78,039	39,653	38,409
9	อำเภอยางสีสุราช	7	35,850	17,754	18,096
10	อำเภอวาปีปทุม	15	105,734	51,732	54,002
11	อำเภอนาคู	6	22,680	11,258	11,385
12	อำเภอเชียงยืน	7	49,561	24,358	25,203
13	อำเภอชนชัย	2	12,195	5,974	6,221
รวม	123	770,945	381,146	421,678	421,678

ที่มา : สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม (2557 : 3)

3. ที่ตั้งและขนาด

อำเภอเมืองมหาสารคาม ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2443 หลังจากที่ตั้งเมือง (จังหวัดมหาสารคามแล้ว 36 ปี) ระยะเวลาเริ่มแรกมีลักษณะเป็นอำเภอแฝด คือ ด้านตะวันออก เรียกว่า

อำเภออุทัยสารคาม ด้านตะวันตก เรียกว่า อำเภอประจิมสารคาม พื้นที่ 556.7 ตารางกิโลเมตร มีประชากร 143,814 คน (พ.ศ. 2552) ความหนาแน่น 258.33 คน/ตร. กม.

อำเภอเมืองมหาสารคามตั้งอยู่ทางตอนกลาง ค่อนไปทางทิศตะวันออกของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอกันทรวิชัย

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอฆ้องชัย (จังหวัดกาฬสินธุ์) อำเภอจังหาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด อำเภอศรีสมเด็จ (จังหวัดร้อยเอ็ด) และอำเภอแกดำ

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอวาปีปทุม

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอบรบือ และอำเภอโกสุมพิสัย

4. ลักษณะภูมิประเทศ

มีลักษณะโดยทั่วไปเป็นสันเนินสูงตามแนวถนนนครสวรรค์ ซึ่งอยู่ตอนกลางของพื้นที่ โดยมีระดับความสูงเฉลี่ย 150 เมตร เหนือระดับน้ำทะเลปานกลาง และลาดลงจากทั้งสองด้านของถนนนครสวรรค์ สู่ระดับประมาณ 143 เมตร เหนือระดับน้ำทะเลปานกลางพื้นที่คล้ายรูปกระเพาะคว่ำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการวิจัยเรื่องการให้บริการในการชำระภาษีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม สามารถสร้างความชัดเจนและเพิ่มคุณค่าให้กับผลงานวิจัย กรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย รวมทั้งการอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมงานวิจัยในประเทศที่มีความเกี่ยวข้องและใกล้เคียงกับการวิจัย ดังนี้

เกษญา เสมอใจ (2552 : 46) ทำการศึกษาเรื่องการศึกษابัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะเดะ อำเภอแม่ลาว ผลการศึกษา พบว่า บัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลดงมะเดะ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ทั้งประชาชนและบุคลากร มีความเห็นตรงกันว่า บัจจัย

ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะเดะมากที่สุด คือ ความสำนึกในการที่ประชาชนชำระภาษีเป็นประจำทุกปี ตรงตามกำหนดเวลา มีความพร้อม และ เต็มใจที่จะชำระภาษีให้องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะเดะเสมอ ส่วนบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการชำระภาษี มีความเต็มใจที่จะให้บริการรับชำระภาษีและมีความยินดีที่ประชาชนมาชำระภาษี ตรงตามกำหนดเวลา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ส่วนปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี พบว่า ประชาชนชำระภาษี ส่วนใหญ่ประสบกับปัญหาในการไปชำระภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะเดะอยู่ห่างไกลจากชุมชน การไปชำระภาษี ยุ่งยาก ค่าใช้จ่ายเสียเวลา เนื่องด้วยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานภาษี นั้นไม่เพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการบรรจุใหม่ ยังไม่ได้รับการอบรมความรู้ในเรื่องการจัดเก็บ ภาษี จึงทำให้การติดต่อประสานงาน ค้นหาเอกสาร ค่าใช้จ่าย ส่วนบุคลากรเสมอเจ้าหน้าที่ออกไป ประเมินภาษีแล้วประชาชนผู้ชำระภาษีไม่พอใจในราคา เจ้าหน้าที่ประเมินให้จึงขอต่อรองราคา ภาษีมากเกินไปเกินกว่าความเป็นจริง และประชาชนที่มีที่ดินอยู่ในพื้นที่ ตำบลดงมะเดะ แต่ไม่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารค่าเช่า ที่อยู่ที่แจ้งไว้ไม่ตรงกับความเป็นจริง ทำให้ยากต่อการติดตามทวงถาม

ขวัญเรือน สุพรรณชัย (2552 : 83) ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอยลาน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยภาพรวมเห็นว่ามีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รองลงมาด้านสถานที่ให้บริการและเอกสารแบบฟอร์ม และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ควรเข้าร่วมประชุมประจำเดือนของหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน เพื่อชี้แจง แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีที่ อบต. จัดเก็บ รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้อง ติดตามให้เจ้าของที่ดินที่อยู่นอกพื้นที่ให้มาชำระภาษีบำรุงท้องที่ และเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ที่ดินอยู่เสมอ เพื่อไม่ให้มีการขาดการชำระภาษีจากผู้ถือกรรมสิทธิ์รายที่ดิน 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรประชาสัมพันธ์การชำระภาษีผ่านวิทยุ ชุมชน รองลงมาได้แก่ ควรจัดให้มีหน่วยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เพื่อแจ้งระยะเวลาในการชำระ ภาษี รวมทั้งสถานที่เสียภาษีอย่าง

ชัดเจน และควรมีการชี้แจงผ่านผู้นำชุมชน เพื่อแจ้งให้ทราบว่า ภาษีที่เสียไปจะย้อนกลับคืนมาในรูปแบบของการพัฒนาท้องถิ่น 3) ด้านสถานที่การให้บริการและ เอกสารแบบฟอร์มส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดทำป้ายบอกเส้นทางภายในอาคารที่ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มาติดต่อเสียภาษีบำรุงห้องที่ รongลงมาได้แก่ ควรจัดทำป้ายที่ทำการ ของ อบต. ให้เห็นอย่างชัดเจน เนื่องจากสถานที่ตั้งของสำนักงานไม่ติดถนนใหญ่ และอยู่ระหว่างเนินเขา ทำให้ผู้เสียภาษีมองไม่เห็น และควรมีระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลจะ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีบำรุงห้องที่ และภาษีอื่น ๆ ทั้งด้านความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว อีกทั้งสามารถสืบค้นข้อมูลภาษีของ อบต. ได้สะดวก รวดเร็ว

จรรยา จันทระเด็ย (2553 : 94) ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสุภาพอ่อน โยนในการให้บริการ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึง การบริการ ด้านการสื่อสาร ด้านความเข้าใจ ด้าน การตอบสนอง ด้านความปลอดภัยในการใช้ อุปกรณ์ และด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีเพศ อายุ อาชีพรายได้ และการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล จี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะ ของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษี ขึ้นตอนมากเจ้าหน้าที่ควรทำให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ยืดหยุ่นเรื่องเวลา เจ้าหน้าที่ควรช่วยเรื่องการเขียนเอกสาร ควรประชาสัมพันธ์บ่อย ๆ ออกอากาศด้วย ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เก็บภาษีถ้าไม่จำเป็น และควรให้บริการในวันเสาร์ หรือ วันอาทิตย์เป็นบางครั้ง

สมพิศ พานิชย์ดี (2553 : 74) ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย คือ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และ ด้านคุณภาพของการบริการ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศชาย และ อาชีพแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีค่าความถี่สูงสุดแต่ละด้าน มีดังนี้ ควรมีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดอยู่เสมอ ควรมีเจ้าหน้าที่กรอกเอกสารให้เพื่อความรวดเร็ว ข้อความในแบบฟอร์มที่กรอกควรพิมพ์ตัวโต ควรมีบริการนอกสถานที่เพราะไม่ เสียเวลาในการเดินทาง และควรมีการอบรมความรู้เรื่องภาษี

นัฐวรรณ อินทสุวรรณ (2554 : 73) ทำการศึกษาเรื่องความรู้เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง อำเภอนำไหม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ระดับความรู้เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้านการชำระในระดับปานกลาง อันดับหนึ่งด้านขั้นตอนการจัดเก็บรายได้ อันดับที่สองด้านพระราชบัญญัติ ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความรู้เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีผู้เสียภาษีที่มีเพศ มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้องไม่แตกต่างกัน และผู้เสียภาษีที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้องแตกต่างกัน ข้อเสนอแนะในการให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการด้านการชำระภาษี โดยการจัดทำโครงการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีและมีการจัดทำป้าย ประชาสัมพันธ์การเสียภาษีไว้ในหมู่บ้านเพื่อให้ประชาชนได้ทราบข้อมูล และมีการจัดทำ องค์การบริหารส่วนตำบลเคลื่อนที่เพื่อกระตุ้นในการชำระภาษี

ลักขณา ชาญชิตปรีชา (2554 : 89) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ย

จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร แยกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

2.1 ผู้ที่ใช้บริการชำระภาษีของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระภาษีของ สำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้ที่ใช้บริการชำระภาษีของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระภาษีของ สำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.3 ผู้ที่ใช้บริการชำระภาษีของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระภาษีของ สำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้ที่ใช้บริการชำระภาษีของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระ ภาษีของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.5 ผู้ที่ใช้บริการชำระภาษีของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระภาษี ของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

3. การวิจัยครั้งนี้ได้เสนอแนะแนวทางเพื่อพัฒนาการให้บริการชำระภาษี ของสำนักงานการคลังเทศบาลเมืองสกลนคร ด้านสถานที่ให้บริการและ ด้านการประชาสัมพันธ์

2. งานวิจัยต่างประเทศ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมงานวิจัย ต่างประเทศที่มีความเกี่ยวข้องและใกล้เคียงกับการวิจัย ดังนี้

แกล (Gale. 2007 : ออนไลน์) ได้ศึกษาเรื่องความพยายามในการจัดเก็บภาษี ของกลุ่มประเทศในทะเลทรายซาฮารา ของทวีปแอฟริกา ใช้ข้อมูลที่ศึกษาจาก 43 ประเทศ ระหว่างปี ค.ศ. 1990-1995 เพื่อศึกษาความพยายามในการจัดเก็บภาษี ใช้สมการถดถอยเพื่อ พยากรณ์ตัวแปรที่กำหนดความพยายามในการจัดเก็บภาษี ผลการศึกษา พบว่า ประเทศต่าง ๆ

มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้นและนำไปใช้ในการจัดทำงบประมาณที่ขาดดุล จากการวิเคราะห์ พบว่า สัดส่วนรายได้จากภาคเกษตรกรรมมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สัดส่วนรายได้จากการส่งออกมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่รายได้ต่อหัวของประชากร ไม่มีความสัมพันธ์และสัดส่วนรายได้จากการนำเข้าสินค้ามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การวัดความพยายามในการจัดเก็บภาษี ได้จากการกำหนดโดยใช้สัดส่วนภาษีที่เก็บได้จริงกับสัดส่วนภาษีที่ได้จากการประมาณการ โดยสรุป ประเทศที่มีการจัดภาษีได้ในระดับสูงจะมีแนวโน้มดัชนีการเก็บภาษีสูงถึงแม้ว่าผลการศึกษานี้จะไม่ใช่รูปแบบเดียวกันในทุกประเทศ

อีโตนี (Eltony. 2007 : ออนไลน์) ได้ศึกษาเรื่องความพยายามในการจัดเก็บภาษีของกลุ่มประเทศอาหรับ โดยศึกษาจากกลุ่มประเทศอาหรับ จำนวน 16 ประเทศ วิเคราะห์โดยใช้สมการถดถอยเพื่อพยากรณ์ตัวแปรที่กำหนดความพยายามในการจัดเก็บภาษี ผลการศึกษาพบว่า รายได้ต่อหัวของประชากร สัดส่วนรายได้จากภาคเกษตรกรรม และสัดส่วนรายได้จากภาคเหมืองแร่สามารถอธิบายตัวแปรความพยายามในการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ สัดส่วนรายได้จากการนำเข้าและส่งออกสินค้าของประเทศอาหรับที่ไม่มีน้ำมัน และหนี้ต่างประเทศ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดเก็บภาษีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

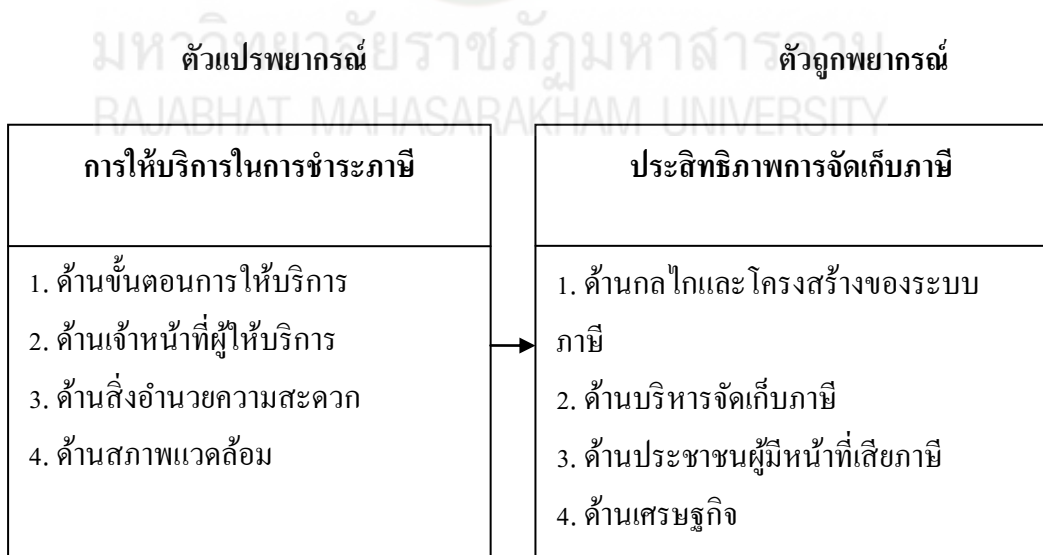
พिएนคาสดอริ (Piancastalli. 2007 : ออนไลน์) ได้ศึกษาเรื่องการวัดความพยายามในการจัดเก็บภาษีของประเทศที่พัฒนาแล้วกับประเทศที่กำลังพัฒนา โดยทำการศึกษาจากกลุ่มอย่างจำนวน 75 ประเทศในช่วงปี ค.ศ. 1985 – 1995 เป็นการรวบรวมข้อมูลในการจัดเก็บภาษีที่มีจริง ผลการศึกษา พบว่ารายได้ต่อหัวประชากร สัดส่วนการค้าระหว่างประเทศ และสัดส่วนรายได้จากภาคเกษตรกรรมสามารถอธิบายตัวแปรความพยายามในการจัดเก็บภาษีได้ ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ สัดส่วนรายได้จากภาคเหมืองแร่ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพยายามในการจัดเก็บภาษี โดยประเทศเหล่านี้ควรมีการปรับปรุงระบบการชำระภาษี และดัชนีตัวชี้วัดความพยายามในการจัดเก็บภาษีซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ความสามารถในการชำระภาษีน้อยลง เมื่อเปรียบเทียบอัตราส่วนการจัดเก็บภาษีและความพยายามในการจัดเก็บภาษีระหว่างประเทศที่พัฒนาแล้วกับประเทศที่กำลังพัฒนา พบว่า ขึ้นอยู่กับกลุ่มของรายได้ และความแตกต่างของแต่ละภูมิภาคของประเทศนั้น ๆ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ประชาชนมีระดับความคิดเห็นค่อนข้างมากเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนปัญหาและ

อุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ได้แก่ เรื่องของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีโดยตรงไม่พอเพียงและเหมาะสมต่องานจัดเก็บภาษี ไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งมีผลทำให้การทำงานล่าช้าและไม่บรรลุตามเป้าหมายได้เต็มที่ และควรสร้างจิตสำนึกในการเสียภาษีให้เกิดแก่ประชาชน ปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และควรจัดหาเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับภาษีให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม กำหนดตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการในการชำระภาษี ประกอบด้วย 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (วัชรชัย เจษฎาภินันท์, 2547 : 10-19) และสภาพแวดล้อม (วันชัย มีชาติ, 2557 : 69-111) ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย 1) ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี 2) ด้านบริหารจัดการเก็บภาษีและ 3) ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2546 : 145-146) และด้านเศรษฐกิจ (วันชัย มีชาติ, 2557 : 75) เพื่อให้สามารถมองเห็นภาพรวมได้ผู้วิจัยขอทำการสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีวิธีดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 20,850 คน (สำนักงานปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดมหาสารคาม. 2557 : 2-5)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 393 คน โดยคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727)

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

เมื่อ	N แทน	ขนาดของประชากรทั้งหมด
	n แทน	ขนาดของตัวอย่าง
	e แทน	ความคลาดเคลื่อนกำหนด เท่ากับ .05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{20,850}{1 + [20,850 (0.05)^2]} \\ n &= 392.47 \\ n &= 393 \text{ คน} \end{aligned}$$

3. การสุ่มตัวอย่างจากประชากร

โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) แบ่งจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 393 คน แบ่งออกเป็น 13 กลุ่ม โดยแบ่งตามสัดส่วนประชากรของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ลำดับ	ตำบล	ประชากร / ผู้ใช้บริการ (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	องค์การบริหารส่วนตำบลเขวา	2,200	42
2	องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม	1,500	28
3	องค์การบริหารส่วนตำบลแวงน่าง	1,500	28
4	องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ	2,400	45
5	องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน	1,500	28
6	องค์การบริหารส่วนตำบลเก็ง	1,300	25
7	องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเลิงจาน	850	16
8	องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน	2,500	47
9	องค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา	1,500	28
10	องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแอ่ง	1,500	28
11	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง	1,300	25
12	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโน	1,500	28
13	องค์การบริหารส่วนตำบลบัวค้อ	1,300	25
	รวม	20,850	393

ที่มา : (สำนักงานปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดมหาสารคาม. 2557 : 2-5)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบเรียงลำดับ 5 ระดับ ดังนี้

1. ลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบเรียงลำดับ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการบูรณาการจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลประชาชนผู้ชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ลักษณะเป็นแบบตรวจเช็ครายการ (Check List) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสภาพแวดล้อม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี และด้านเศรษฐกิจ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 4 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2. ขั้นตอนการสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในการชำระภาษีและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถาม

2.2 กำหนดขอบเขตและเนื้อหาในการตั้งคำถาม เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด เสนออาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหา ของการวิจัย

2.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

2.4.1 อาจารย์ รทวรรณ อภิโชติชนะกุล วุฒิการศึกษา บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) ตำแหน่ง ประธานสาขาวิชาการเงิน วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้าน โครงสร้างและเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม และความถูกต้องของ แบบสอบถาม

2.4.2 ดร. นิสารัตน์ โชติเชย วุฒิการศึกษา บธ.ค. (บริหารธุรกิจ) ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการ ใช้ภาษาการวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของข้อความที่ใช้

2.4.3 ดร. นิตยา บรรเทา วุฒิการศึกษา ปร.ค. (สถิติประยุกต์) ตำแหน่ง อาจารย์ ประจำคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านสถิติเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบเครื่องมือ

2.5 ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อแล้ว นำมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence)

2.6 วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และ นิยามศัพท์ของการวิจัยด้วยค่า IOC ซึ่งข้อคำถามต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไปจึงใช้ได้ ซึ่งงานวิจัยนี้มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00

2.7 นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อขอ คำแนะนำเพิ่มเติม

2.8 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติ หน้าที่โดยตรงหรือเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัด มหาสารคาม ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 96)

2.9 ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดำเนินการเป็นลำดับ ดังนี้

2.9.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยเทคนิค Item-Total Correlation พิจารณาข้อที่มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ คือ แต่ละข้อมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับคะแนนรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แสดงว่าข้อคำถามอำนาจจำแนก การให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .3002-.6000 และประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .3255-.7312 (ภาคผนวก ข)

2.9.2 นำข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ซึ่งงานวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .923 (ภาคผนวก ค)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในการออกหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงหรือเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีผู้ช่วยนักวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 คน ในการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม
3. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูล
4. นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้ข้อมูลครบถ้วนและสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

1. การจัดทำข้อมูล

ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ได้แก่ ความผิดพลาด ข้อมูลไม่สมบูรณ์ เช่น การกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยเทียบกับเกณฑ์ จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2556 : 121)

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.51-5.00	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
3.51-4.50	ระดับความคิดเห็นมาก
2.51-3.50	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
1.51-2.50	ระดับความคิดเห็นน้อย
1.00-1.50	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยเทียบกับเกณฑ์ จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.51-5.00	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
3.51-4.50	ระดับความคิดเห็นมาก
2.51-3.50	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
1.51-2.50	ระดับความคิดเห็นน้อย
1.00-1.50	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

2.4 วิเคราะห์การให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2552 : 353)

2.5 แจกแจงความถี่ข้อเสนอแนะของการให้บริการและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม เพื่อตอบจุดประสงค์ข้อที่ 4

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยมี ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี ดังนี้

1.1 วิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี. 2546 : 221)

สูตรหาค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้อง

$$IOC = \frac{\sum_{i=1} Ri}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ
วัตถุประสงค์

Ri แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
ต่อคำถามแต่ละข้อ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 อำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-Total Correlation) โดยใช้สูตร ดังนี้ (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. 2548 : 81)

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับ
คะแนนรวม

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละข้อ

$\sum y$ แทน ผลรวมของคะแนนรวม

$\sum x^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของคะแนน

$\sum y^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของคะแนนรวม

$\sum xy$ แทน ผลรวมทั้งหมดของผลคูณระหว่างคะแนนแต่ละข้อ
กับคะแนนรวมแต่ละคู่
 n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

1.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค โดยใช้สูตร ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี. 2544 : 226-227)

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

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ ความเชื่อมั่น
 n แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัดทั้งฉบับ
 S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
 S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

2. สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

2.1 ร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
 f แทน ค่าความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
 n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) โดยใช้สูตร ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี. 2544 : 238)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
 n แทน จำนวนคนทั้งหมด

2.3 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 87-88)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในแต่ละกลุ่ม
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนยกกำลังสองทั้งหมด

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

3.1 วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient Analysis) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในการชำระภาษีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

3.2 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่ออธิบายการให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ การให้บริการในการชำระภาษี กับตัวแปร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม กับตัวแปรตาม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี และด้านเศรษฐกิจโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2552 : 353)

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + \dots + b_4 x_4$$

Y คือ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล

a คือ ค่าคงที่ (Constant Term) ของสมการถดถอย ในรูปของคะแนนดิบ

b_1, b_2, \dots, b_4 คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Coefficient)

ของตัวแปรอิสระ หรือค่าอิทธิพล หรือค่าน้ำหนักของแต่ละตัวแปรอิสระว่าสามารถอธิบายผลการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามได้มากน้อยเพียงใด

x_1, x_2, \dots, x_4 คือ ค่าของตัวแปรอิสระที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
ในรูปคะแนนดิบเปลี่ยนสมการในรูปแบบคะแนนดิบเป็นสมการในรูปแบบมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = \beta_1 Z_1 + \beta_2 Z_2 \dots + \beta_4 Z_4$$

เมื่อ Z_1, \dots, Z_4 คือ ค่าของตัวแปรอิสระที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน
ที่ได้มาจากการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนมาตรฐานเมื่อทราบค่าคะแนนมาตรฐานของ
ตัวแปรอิสระ

ถ้า R^2 เข้าใกล้ 1.00 แสดงว่า สมการเส้นถดถอยมีความเหมาะสมมากหรือ
มากที่สุดแต่ ถ้า R^2 เข้าใกล้ .000 แสดงว่า สมการเส้นถดถอยมีความเหมาะสมน้อยหรือน้อย
ที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง การให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
X	แทน	การให้บริการในการชำระภาษี
Y	แทน	ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Multiple R	แทน	ค่าที่แสดงระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดและตัวแปรตามสหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation)
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปของคะแนนดิบ
SE_b	แทน	ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย (The Standard Error of Estimate)

β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน หากพบว่า β มีค่ามากจะแสดงว่ามีความสัมพันธ์มาก
SE_{est}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสมการถดถอย
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าพารามิเตอร์ของสมการถดถอยแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficients of Correlation)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination) เป็นค่าที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบ

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน โดยนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์ การหาค่าสถิติพื้นฐาน ความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม โดยนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านกลไกและโครงสร้าง
ของระบบภาษี ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี และด้านเศรษฐกิจ
โดยนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลกระทบต่อ
ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
มหาสารคาม โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายเชิงเส้นตรง

ตอนที่ 5 แจกแจงความถี่ข้อเสนอแนะการให้บริการและประสิทธิภาพการจัดเก็บ
ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วน
ตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์การ
ทำงาน ซึ่งนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวน และร้อยละ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลในเขตจังหวัดมหาสารคาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	162	41.22
หญิง	231	58.78
รวม	393	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	45	11.45
30-40 ปี	169	43.00
41-50 ปี	98	24.9

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากกว่า 50 ปี	81	20.61
รวม	393	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	154	39.19
ปริญญาตรี	183	46.56
สูงกว่าปริญญาตรี	56	14.25
รวม	393	100.00
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 2 ปี	31	7.89
3-4 ปี	76	19.34
5-6 ปี	124	31.55
มากกว่า 6 ปี	162	41.22
รวม	393	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 58.78 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 41.22

อายุส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.94 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.61 และอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.45

การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 46.56 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 39.19 และอายุสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25

ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 41.22 รองลงมา คือ 5-6 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.55 ประสบการณ์ในการทำงาน 3-4 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.34 และน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดมหาสารคาม

2.1 ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสภาพแวดล้อม ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาคำนวณโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 4 ถึง 8

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

การให้บริการในการชำระภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.98	0.54	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.11	0.56	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.61	มาก
4. ด้านสภาพแวดล้อม	4.16	0.62	มาก
รวม	4.14	0.50	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า การให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.16$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านเกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการ
ให้บริการจำแนกรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. อบต. ได้จัดทำแผ่นพับเอกสารชี้แจง ให้ความรู้ เกี่ยวกับการเสียภาษีต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบ เป็นประจำ	3.98	0.74	มาก
2. อบต. ได้จัดรถประกาศขอความร่วมมือและ เตือนประชาชนให้ทำการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ ก่อนที่จะถึงกำหนดชำระภาษีเสมอ	4.03	0.69	มาก
3. การจัดเก็บภาษีทุกประเภทมีความแน่นอนและ ชัดเจน โดยประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่ายทั้ง อัตราภาษี การประเมินค่าภาษี วิธีการคำนวณและ ข้อกำหนดต่าง ๆ	3.91	0.68	มาก
4. มีป้ายบอกขั้นตอนในการชำระภาษีทุกประเภท	3.89	0.77	มาก
5. มีการตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมิน ภาษีกับทะเบียนทรัพย์สินของผู้ชำระภาษีทุกราย	4.08	0.65	มาก
รวม	3.98	0.54	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า การให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ใน
เขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.98$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย
จากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทะเบียน
ทรัพย์สินของผู้ชำระภาษีทุกราย ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาได้แก่ อบต. ได้จัดรถประกาศขอความ
ร่วมมือและเตือนประชาชนให้ทำการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ ก่อนที่จะถึงกำหนดชำระภาษี
เสมอ ($\bar{X} = 4.0$) อบต. ได้จัดทำแผ่นพับเอกสารชี้แจง ให้ความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีต่าง ๆ ให้

ประชาชนรับทราบเป็นประจำ ($\bar{X} = 3.98$) การจัดเก็บภาษีทุกประเภทมีความแน่นอนและชัดเจน โดยประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่ายทั้งอัตราภาษี การประเมินค่าภาษี วิธีการคำนวณและข้อกำหนดต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.91$) และมีป้ายบอกขั้นตอนในการชำระภาษีทุกประเภท ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกรายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษีมีความสุภาพเรียบร้อย มีความพร้อมที่จะให้บริการ	4.02	0.77	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง แม่นยำ	4.06	0.71	มาก
3. เจ้าหน้าที่ประเมินภาษีและจัดเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม	4.10	0.62	มาก
4. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่รับชำระภาษี	4.15	0.73	มาก
5. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.22	0.71	มาก
รวม	4.11	0.56	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า การให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่รับชำระภาษี ($\bar{X} = 4.15$) เจ้าหน้าที่ประเมินภาษีและจัดเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.10$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง แม่นยำ ($\bar{X} = 4.06$) และเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษีมีความสุภาพเรียบร้อย มีความพร้อมที่จะให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ความสะดวกจำแนกรายข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีบัตรคิวสำหรับผู้ที่มาติดต่อเสียภาษี	4.33	0.76	มาก
2. มีการจัดเตรียมแบบแสดงรายการเสียภาษี ใบเสร็จรับเงินที่เกี่ยวข้องในการเสียภาษี	4.38	0.76	มาก
3. อบต. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ	4.34	0.79	มาก
4. เครื่องมือ เครื่องใช้ ครุภัณฑ์ เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์ มีปริมาณเพียงพอต่อการให้บริการ ประชาชน ได้สะดวกรวดเร็ว	4.30	0.73	มาก
5. ความสะดวกในการเดินทางมาชำระภาษีและจุด ให้บริการรับชำระภาษี	4.20	0.67	มาก
รวม	4.31	0.61	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า การให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 4.31$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตาม
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการจัดเตรียมแบบแสดงรายการเสียภาษี ใบเสร็จรับเงินที่
เกี่ยวข้องในการเสียภาษี ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมา ได้แก่ อบต. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ
($\bar{X} = 4.34$) มีบัตรคิวสำหรับผู้ที่มาติดต่อเสียภาษี ($\bar{X} = 4.33$) เครื่องมือ เครื่องใช้ ครุภัณฑ์
เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์ มีปริมาณเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนได้สะดวกรวดเร็ว
($\bar{X} = 4.30$) และความสะดวกในการเดินทางมาชำระภาษีและจุดให้บริการรับชำระภาษี
($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
ด้านสภาพแวดล้อม จำแนกรายข้อ

ด้านสภาพแวดล้อม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. บรรยากาศสภาพแวดล้อมการทำงานของ อบต.มี ความเป็นกันเองสำหรับผู้มาชำระภาษี	4.25	0.76	มาก
2. อบต. มีการปฏิบัติงานประจำวัน มีวัสดุ อุปกรณ์ที่ จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	4.17	0.76	มาก
3. ในการเจ้าหน้าที่มีการพบปะพูดคุยกับผู้เสียภาษี เพื่อ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และปัญหาต่าง ๆ ใน การชำระภาษี	4.06	0.79	มาก
4. สถานที่ในการจอดรถมีเพียงพอสำหรับประชาชน ที่มาชำระภาษี	4.14	0.76	มาก
5. อบต. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ชำระภาษีได้ ง่ายขึ้น	4.19	0.65	มาก
รวม	4.16	0.62	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า การให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ใน
เขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านสภาพแวดล้อม โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.16$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย
จากมากไปหาน้อย ดังนี้ บรรยากาศสภาพแวดล้อมการทำงานของ อบต.มีความเป็นกันเอง
สำหรับผู้มาชำระภาษี ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมา ได้แก่ อบต. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ชำระ
ภาษีได้ง่ายขึ้น ($\bar{X} = 4.19$) อบต. มีการปฏิบัติงานประจำวัน มีวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการ
ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.17$) สถานที่ในการจอดรถมีเพียงพอสำหรับประชาชนที่มา
ชำระภาษี ($\bar{X} = 4.14$) และในการปฏิบัติงาน พนักงานทุกระดับมีโอกาสพบปะ พูดคุย
แลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือความรู้กันอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

3.1 ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 3 ด้าน คือ ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี และด้านเศรษฐกิจ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาคำนวณ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 9 ถึง 13

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี	4.10	0.55	มาก
2. ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี	4.09	0.54	มาก
3. ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี	4.09	0.53	มาก
4. ด้านเศรษฐกิจ	4.11	0.55	มาก
รวม	4.10	0.46	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาได้แก่ ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี ($\bar{X} = 4.10$) ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.09$) และด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านกลไกและ
โครงสร้างของระบบภาษี จำแนกรายข้อ

ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. วิธีการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน	4.06	0.69	มาก
2. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย มีการเก็บอัตราภาษี พอเหมาะ	4.14	0.71	มาก
3. อบต. มีการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้ในการจัดเก็บ ภาษี	4.07	0.71	มาก
4. เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีความรู้ ความเข้าใจ แนวทาง ปฏิบัติการจัดเก็บภาษี	4.10	0.74	มาก
5. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีมีเพียงพอ	4.15	0.72	มาก
รวม	4.10	0.55	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน
ตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี โดยรวม
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดย
เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีมีเพียงพอ
($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย มีการเก็บอัตราภาษีพอเหมาะ
($\bar{X} = 4.14$) เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีความรู้ ความเข้าใจ แนวทางปฏิบัติการจัดเก็บภาษี
($\bar{X} = 4.10$) อบต. มีการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้ในการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.07$) และวิธีการ
ปฏิบัติการจัดเก็บภาษีมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านบริหาร
จัดเก็บภาษีจำแนกรายข้อ

ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. อบต. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี รายได้	4.06	0.74	มาก
2. อบต. ได้ให้บริการชำระภาษีเคลื่อนที่	4.11	0.70	มาก
3. อบต. ได้ประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ขั้นตอนและ ระยะเวลาการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนทราบ	4.17	0.71	มาก
4. อบต. มีการเร่งรัดการจัดเก็บภาษีที่ค้างชำระ	4.04	0.72	มาก
5. อบต. มีการจูงใจให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ชำระภาษี ภายในเวลาที่กำหนด	4.07	0.69	มาก
รวม	4.09	0.54	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.09$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย
จากมากไปหาน้อย ดังนี้ อบต. ได้ประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดเก็บ
ภาษีให้ประชาชนทราบ ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมาได้แก่ อบต. ได้ให้บริการชำระภาษีเคลื่อนที่
($\bar{X} = 4.11$) อบต. มีการจูงใจให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.07$)
อบต. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีรายได้ ($\bar{X} = 4.06$) และอบต. มีการเร่งรัด
การจัดเก็บภาษีที่ค้างชำระ ($\bar{X} = 4.04$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านประชาชน
ผู้มีหน้าที่เสียภาษี จำแนกรายข้อ

ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่และทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีอากร	4.11	0.70	มาก
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้บริการแก่ประชาชนผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี	4.16	0.66	มาก
3. อบต. มีบรรยากาศในสำนักงานที่เอื้อต่อการชำระภาษี	4.20	0.62	มาก
4. อบต. มีการเรียกเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม	4.02	0.71	มาก
5. อบต. มีข้อมูลผู้เสียภาษีต้องจัดระบบที่เป็นปัจจุบันตลอดเวลา	3.98	0.74	มาก
รวม	4.09	0.53	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อบต. มีบรรยากาศในสำนักงานที่เอื้อต่อการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้บริการแก่ประชาชนผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.16$) ประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่และทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีอากร ($\bar{X} = 4.11$) อบต. มีการเรียกเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.02$) และอบต. มีข้อมูลผู้เสียภาษีต้องจัดระบบที่เป็นปัจจุบันตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
ด้านเศรษฐกิจจำแนกรายข้อ

ด้านเศรษฐกิจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. อบต.มีการพัฒนาเศรษฐกิจโดยจัดกลุ่มอาชีพทำให้เกิดรายได้	4.19	0.56	มาก
2. อบต. มีการส่งเสริมเศรษฐกิจโดยใช้แรงงานที่มีอยู่ในชุมชนทำให้เกิดการจ้างงาน	4.11	0.70	มาก
3. อบต. ส่งเสริมเศรษฐกิจโดยใช้ภูมิปัญญาในการดำเนินงาน	4.13	0.71	มาก
4. อบต. ส่งเสริมเศรษฐกิจพึ่งตนเองโดยจัดฝึกอบรมความรู้	4.05	0.73	มาก
5. อบต. ส่งเสริมเศรษฐกิจมีการจัดหาแหล่งเงินทุนหมุนเวียน	4.06	0.74	มาก
รวม	4.11	0.55	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านเศรษฐกิจ โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อบต.มีการพัฒนาเศรษฐกิจโดยจัดกลุ่มอาชีพทำให้เกิดรายได้ ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาได้แก่ อบต. ส่งเสริมเศรษฐกิจโดยใช้ภูมิปัญญาในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.13$) อบต. มีการส่งเสริมเศรษฐกิจโดยใช้แรงงานที่มีอยู่ในชุมชนทำให้เกิดการจ้างงาน ($\bar{X} = 4.11$) อบต. ส่งเสริมเศรษฐกิจมีการจัดหาแหล่งเงินทุนหมุนเวียน ($\bar{X} = 4.06$) และอบต. ส่งเสริมเศรษฐกิจพึ่งตนเองโดยจัดฝึกอบรมความรู้ ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

4.1 ความสัมพันธ์ของการให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์การให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 ด้านประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสภาพแวดล้อม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามด้วยวิธี Pearson's Product Moment Correlation (r) หาระดับความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเป็นบวก (+) หมายความว่า ข้อมูล 2 ชุด เปลี่ยนแปลงตามกัน กล่าวคือ ถ้าค่าของตัวแปรตัวหนึ่งสูง ค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะสูงด้วย และถ้าค่าของตัวแปรตัวหนึ่งต่ำ ค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะต่ำด้วย

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเป็นลบ (-) หมายความว่า ข้อมูล 2 ชุด เปลี่ยนแปลงในทางตรงกันข้ามหรือกลับกัน กล่าวคือ ถ้าค่าของตัวแปรตัวหนึ่งสูง ค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะกลับเป็นต่ำ และถ้าค่าของตัวแปรตัวหนึ่งต่ำ ค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะกลับเป็นสูง ค่าระดับความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น จากค่า Correlation Coefficient (r) มีเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในตัวแปรอิสระ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	Y
X ₁	1				
X ₂	.734*	1			
X ₃	.448*	.639*	1		
X ₄	.624*	.672*	.772*	1	
Y	.697*	.727*	.543*	.638*	1

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ไม่สูงเกิน .80 สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์สมการความถดถอยได้ ซึ่งตัวแปรอิสระอยู่ระหว่าง .448-.772 จึงนำไปดำเนินการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณต่อไป

4.2 ผลการวิเคราะห์การให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุเชิงเส้นตรงการให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis)

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		P-value
	b	SE _b	β	t	
ค่าคงที่ (a)	1.166	.126		9.229	.000*
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (X ₁)	.261	.043	.306	6.108	.000*
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X ₂)	.295	.045	.358	6.545	.000*
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X ₃)	.033	.041	.043	.809	.419
4. ด้านสภาพแวดล้อม (X ₄)	.130	.043	.173	3.018	.003*
a = 23.329 SE _{est} = .292 R = .780 R ² = .608					
N = 393 F = 150.242 Sig = .000***					

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์สมการความถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง โดยพิจารณาผลของตัวแปรอิสระทุกตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยวิธี Enter Method พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม (Y) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ พบว่า

1. ปัจจัยการให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความสัมพันธ์พหุคูณกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขต

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม (Y) เท่ากับ .780 ($R = .780$) ซึ่งแสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัจจัยการให้บริการในการชำระภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบล มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เท่ากับ .608 ($R^2 = .608$) ซึ่งแสดงว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้ร้อยละ 60.80 หมายความว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ ร้อยละ 60.80 มีความคาดเคลื่อนมาตรฐานของสมการถดถอยในการพยากรณ์ เท่ากับ .291 ($SE_{est} = .291$)

ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรอิสระ เมื่อมีการเปลี่ยนไป 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม สูงขึ้น .295, .261 และ .130 หน่วย

ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ 1.166 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ (b) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) จึงสามารถสร้างสมการถดถอยได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ } Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4$$

$$\text{แทนค่าในสูตร } Y = 1.166 + .261 x_1 + .295 x_2 + .033 x_3 + .130 x_4$$

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ } Z = \beta_1 Z_1 + \beta_2 Z_2 + \beta_3 Z_3 + \beta_4 Z_4$$

$$\text{แทนค่าในสูตร } Z = .306 x_1 + .358 x_2 + .043 x_3 + .173 x_4$$

เมื่อ Y และ Z = ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

$$Z_1, Z_2, \dots, Z_4 \quad \text{คือ คะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ}$$

ตัวแปรอิสระการให้บริการในการชำระภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบล มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ตัวแปร คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X_2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (X_1) และด้านสภาพแวดล้อม (X_3) ส่วนตัวแปรอิสระ 1 ตัว ไม่มีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X_3) สมการปรับปรุงใหม่ และตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง โดยการใช้วิธีการ Stepwise ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง โดยการใช้วิธีการ Stepwise

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		P-value
	b	SE _b	β	t	
ค่าคงที่ (a)	1.200	.119		10.045	.000*
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X_2)	.307	.042	.373	7.293	.000*
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (X_1)	.252	.041	.296	6.107	.000*
3. ด้านสภาพแวดล้อม (X_4)	.152	.033	.203	4.564	.000*
a = 1.200 SE _{est} = .291 R = .779 R ² = .607					
N = 393 F = 200.283 Sig = .000*					

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมการถดถอยปรับปรุง คือ $Z = \beta_2 Z_2 + \beta_1 Z_1 + \beta_4 Z_4$

แทนค่าในสูตร $Z = .373 Z_2 + .296 Z_1 + .203 Z_4$

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม และแจกแจงความถี่ ดังนี้

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและประสิทธิภาพการจัดเก็บ
ภาษี

การให้บริการ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	การจัดเก็บภาษีทุกประเภทควรมีความแน่นอนและชัดเจน โดยประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่ายทั้งอัตราภาษี การประเมินค่าภาษี วิธีการคำนวณและข้อกำหนดต่าง ๆ	4
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษีควรมีความสุภาพเรียบร้อย มีความพร้อมที่จะให้บริการ	3
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	เจ้าหน้าที่ควรมีการตั้งจุดบริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่เพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกในการเดินทางมาชำระภาษีและจุดให้บริการรับชำระภาษี	5
4. ด้านสภาพแวดล้อม	ในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควรมีโอกาสพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือความรู้กันอย่างสม่ำเสมอ	1
ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี		
1. ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี	วิธีการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีควรมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน	4
2. ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี	อบต. ควรมีการเร่งรัดการจัดเก็บภาษีที่ค้างชำระ	2
3. ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี	อบต. ควรมีการเรียกเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม	1
4. ด้านเศรษฐกิจ	อบต. ควรส่งเสริมเศรษฐกิจพึ่งตนเองโดยจัดฝึกอบรมความรู้	5

จากตารางที่ 17 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษี ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(ความถี่ 5) รองลงมาได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ความถี่ 4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ความถี่ 3) และข้อเสนอแนะที่มีความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม (ความถี่ 1) และประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ (ความถี่ 5) รองลงมาได้แก่ ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี (ความถี่ 4) ด้านการบริหารจัดเก็บภาษี (ความถี่ 2) และข้อเสนอแนะที่มีความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี (ความถี่ 1)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยนำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.16$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาได้แก่ ด้านด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี ($\bar{X} = 4.10$) ด้านบริหารจัดการภาษี ($\bar{X} = 4.09$) และด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์การให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า การให้บริการในการชำระภาษีส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .780 ($R = .780$) ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถผันแปรต่อตัวแปรตาม หรือมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ เท่ากับ .608 ($R^2 = .608$) หรือ ร้อยละ 60.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสมการถดถอยในการพยากรณ์ เท่ากับ 5.842 ($SE_{est} = .292$) และมีค่าคงที่ของสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ 23.329 สร้างสมการถดถอยได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ } Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4$$

$$\text{แทนค่าในสูตร } Y = 23.329 + 1.044 x_1 + 1.179 x_2 + .132 x_3 + .520 x_4$$

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ } Z = \beta_1 Z_1 + \beta_2 Z_2 + \beta_3 Z_3 + \beta_4 Z_4$$

$$\text{แทนค่าในสูตร } Z = .306 z_1 + .358 z_2 + .043 z_3 + .173 z_4$$

เมื่อ Y และ Z = ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

$$Z_1, Z_2, \dots, Z_4 \quad \text{คือ คะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ}$$

ตัวแปรอิสระการให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ตัวแปร คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X_2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (X_1) และด้านสภาพแวดล้อม (X_4) ส่วนตัวแปรอิสระ 1 ตัว ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X_3) สมการปรับปรุงใหม่ โดยการใช้วิธีการ Stepwise ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยปรับปรุง คือ } Z = \beta_2 Z_2 + \beta_1 Z_1 + \beta_4 Z_4$$

$$\text{แทนค่าในสูตร } Z = .373 Z_2 + .296 Z_1 + .203 Z_4$$

4. ผลการแจกแจงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ความถี่ 15) รองลงมาได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ความถี่ 12) และข้อเสนอแนะที่มีความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม (ความถี่ 7) และประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ (ความถี่ 12) รองลงมาได้แก่ ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี (ความถี่ 8) และข้อเสนอแนะที่มีความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี (ความถี่ 6)

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่พบในครั้งนี้ มีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสภาพแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปราย เหตุผลได้ว่า

การให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อบรมมีการจัดเตรียมแบบแสดงรายการเสียภาษี ใบเสร็จรับเงินที่เกี่ยวข้องในการเสียภาษี วัสดุสำนักงาน เครื่องเขียน แบบพิมพ์มีเพียงพอต่อการบริการประชาชน ด้านสภาพแวดล้อม อบรม มีการกำหนดคนโยบายหรือเป้าหมายในการปฏิบัติงานของหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปโดยความชอบธรรม โปร่งใสและเป็นไปตามเนื้องานโดยแท้จริง ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีการตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทะเบียนทรัพย์สินของผู้ชำระภาษีทุกราย

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยลักษณะ ชาญชิตปรีชา (2554 : 89) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีของสำนักงานคลังเทศบาลเมืองสกลนคร ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีของสำนักงานคลังเทศบาลเมืองสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพิศพานิชย์ดี (2553 : 74) ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย คือ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และอยู่ในระดับ ปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และ ด้านคุณภาพของการบริการ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม

อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศชาย และ อาชีพแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีขององค์กร บริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีค่า ความถี่สูงสุดแต่ละด้าน มีดังนี้ ควรมีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดอยู่เสมอ ควรมีเจ้าหน้าที่กรอก เอกสารให้เพื่อความรวดเร็ว ข้อความในแบบฟอร์มที่กรอกควรพิมพ์ตัวโต ควรมีบริการนอก สถานที่เพราะไม่ เสียเวลาในการเดินทาง และควรมีการอบรมความรู้เรื่องภาษี

2. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ใน ระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเศรษฐกิจ ด้านกลไกและ โครงสร้างของระบบภาษี ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี และด้านประชาชนผู้มีหน้าที่ เสียภาษี ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปราย เหตุผลได้ว่า

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัด มหาสารคามด้านเศรษฐกิจ อบต.มีการพัฒนาเศรษฐกิจโดยจัดกลุ่มอาชีพทำให้เกิดรายได้ มีส่งเสริมเศรษฐกิจโดยใช้ภูมิปัญญาในการดำเนินงาน ด้านกลไกและ โครงสร้างของระบบภาษี เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีมีจำนวนเพียงพอ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย มีการเก็บ อัตราภาษีพอเหมาะ ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี อบต. ได้กำหนดเป้าหมายในการจัดเก็บรายได้ ในแต่ละปีที่แน่นอน และอบต.ได้ประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดเก็บ ภาษีให้ประชาชนทราบ ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี ประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่และ ทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีอากร และอบต. มีบรรยากาศในสำนักงานที่เอื้อต่อการชำระภาษี

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญเรือน สุพรรณชัย (2552 : 83) ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพใน การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของผู้เสียภาษีในเขตองค์กร บริหารส่วนตำบลออยลาน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยภาพรวมเห็นว่ามีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รองลงมาด้านสถานที่ให้บริการและเอกสาร แบบฟอร์ม และด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี บำรุงท้องที่ คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ควรเข้า ร่วมประชุมประจำเดือนของหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน เพื่อชี้แจง แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีที่ อบต. จัดเก็บ รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้อง ติดตามให้เจ้าของที่ดินที่อยู่นอกพื้นที่ให้มาชำระ ภาษีบำรุงท้องที่ และเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบการเปลี่ยนแปลง กรรมสิทธิ์ที่ดินอยู่เสมอ เพื่อ

ไม่ให้มีการขาดการชำระภาษีจากผู้ถือกรรมสิทธิ์รายที่ดิน 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรประชาสัมพันธ์การชำระภาษีผ่านวิทยุ ชุมชน รองลงมาได้แก่ ควรจัดให้มีหน่วยรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เพื่อแจ้งระยะเวลาในการชำระ ภาษี รวมทั้งสถานที่เสียภาษีอย่างชัดเจน และควรมีการชี้แจงผ่านผู้นำชุมชน เพื่อแจ้งให้ทราบว่า ภาษีที่เสียไปจะย้อนกลับคืนมาในรูปแบบของการพัฒนาท้องถิ่น 3) ด้านสถานที่การให้บริการและ เอกสารแบบฟอร์ม ส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดทำป้ายบอกเส้นทางภายในอาคารที่ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มาติดต่อเสียภาษีบำรุงห้องที่ รองลงมาได้แก่ ควรจัดทำป้ายที่ทำการ ของ อบต. ให้เห็นอย่างชัดเจน เนื่องจากสถานที่ตั้งของสำนักงานไม่ติดถนนใหญ่ และอยู่ระหว่างเนินเขา ทำให้ผู้เสียภาษีมองไม่เห็น และควรนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บข้อมูล จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีบำรุงห้องที่ และภาษีอื่น ๆ ทั้งด้านความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว อีกทั้งสามารถสืบค้นข้อมูลภาษีของ อบต. ได้สะดวก รวดเร็ว

3. การให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า การให้บริการในการชำระภาษีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปราย เหตุผลได้ว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อบต. ได้จัดรถประกาศขอความร่วมมือและเตือนประชาชนให้ทำการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ ก่อนที่จะถึงกำหนดชำระภาษีเสมอ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ สามารถให้คำปรึกษา ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง แม่นยำ ประเมินภาษีและจัดเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ เครื่องใช้ ครุภัณฑ์ เครื่องถ่ายเอกสารคอมพิวเตอร์ มีปริมาณเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนได้สะดวกรวดเร็ว ด้านสภาพแวดล้อม อบต. มีการปฏิบัติงานประจำวัน มีวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

สอดคล้องกับงานวิจัยของเกษญา เสมอใจ (2552 : 46) ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะเดะ อำเภอแม่ลาว ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลดงมะเดะ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ทั้งประชาชนและบุคลากร มีความเห็นตรงกันว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะเดะมากที่สุด

คือ ความสำนึกในการที่ประชาชนชำระภาษีเป็นประจำทุกปี ตรงตามกำหนดเวลา มีความพร้อมและ เต็มใจที่จะชำระภาษีให้องค์การบริหารส่วนตำบลลงมดะเสมอ ส่วนบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการชำระภาษี มีความเต็มใจที่จะให้บริการรับชำระภาษีและมีความยินดีที่ประชาชนมาชำระภาษี ตรงตามกำหนดเวลา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลรองลงมา คือ การจัดเก็บภาษี และกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ส่วนปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี พบว่า ประชาชนชำระภาษี ส่วนใหญ่ประสบกับปัญหาในการไปชำระภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลลงมดะ ไม่สะดวก ยากลำบากต่อการเดินทางเนื่องจาก สถานที่ตั้งของที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลงมดะอยู่ห่างไกลจากชุมชน การไปชำระภาษี ยุ่งยาก ลำบาก เสียเวลา เนื่องด้วยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานภาษี นั้นไม่เพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการบรรจุใหม่ ยังไม่ได้รับการอบรมความรู้ในเรื่องการจัดเก็บ ภาษี จึงทำให้การติดต่อประสานงาน ค้นหาเอกสาร ลำบาก ส่วนบุคลากรเสมอเจ้าหน้าที่ออกไป ประเมินภาษีแล้วประชาชนผู้ชำระภาษีไม่พอใจในราคาที่เจ้าหน้าที่ประเมินให้จึงขอต่อรองราคา ภาษีมากเกินไปกว่าความเป็นจริง และประชาชนที่มีที่ดินอยู่ในพื้นที่ ตำบลลงมดะ แต่ไม่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารลำช้า ที่อยู่ที่แจ้งไว้ไม่ตรงกับความเป็นจริง ทำให้ยากต่อการติดตามทวงถาม

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า การให้บริการในการจัดเก็บภาษี อบรมการจัดเก็บภาษีทุกประเภทมีความแน่นอนและชัดเจน โดยประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่ายทั้งอัตราภาษี การประเมินค่าภาษี วิธีการคำนวณและข้อกำหนดต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง แม่นยำ ควรมีการจัดบัตรคิวสำหรับผู้ที่มาติดต่อเสียภาษี พนักงานทุกระดับควรมีโอกาสพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือความรู้กันอย่างสม่ำเสมอ

สอดคล้องกับงานวิจัยของจรรยา จันทระดี (2553 : 94) ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ ด้านความสามารถด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการสื่อสาร ด้านความเข้าใจ ด้าน การตอบสนอง ด้านความ

ปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ และด้านการสร้างสิ่งของที่จับต้องได้ 2) ข้อเสนอแนะ ของผู้ชำระภาษี ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดรอยเอ็ด มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษี ขั้นตอนมาก เจ้าหน้าที่ควรทำให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ยืดหยุ่นเรื่องเวลา เจ้าหน้าที่ควรช่วยเรื่องการเขียนเอกสาร ควรประชาสัมพันธ์บ่อย ๆ ออกอากาศด้วย ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เก็บภาษีถ้าไม่จำเป็น และควรให้บริการในวันเสาร์ หรือวันอาทิตย์เป็นบางครั้ง

ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

เพื่อประโยชน์เกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม และผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการในการชำระภาษี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ อบรม. ควรมีป้ายบอกขั้นตอนในการชำระภาษีทุกประเภท

1.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษีควรมีความสุขภาพ เรียบร้อย มีความพร้อมที่จะให้บริการ

1.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อบรม.ควรมีบัตรคิวสำหรับผู้ที่มาติดต่อเสียภาษี

1.1.4 ด้านสภาพแวดล้อม ควรมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ ตามความจำเป็นและเกี่ยวข้องกับการพัฒนางานในหน้าที่

1.2 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

1.2.1 ด้านกลไกและ โครงสร้างของระบบภาษี เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีควรมีความรู้ความเข้าใจ แนวทางปฏิบัติการจัดเก็บภาษี

1.2.2 ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี อบรม. ควรมีการเร่งรัดการจัดเก็บภาษีที่ค้างชำระ

1.2.3 ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี อบรม. ควรมีการเรียกเก็บภาษีด้วยความ เป็นธรรม

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2.2 ควรศึกษาการพัฒนารูปแบบการให้บริการด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กันยวัฒน์ ตรีสุคนธ์. (2545). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารและผู้โดยสารต่างชาติต่อการให้บริการสายการบินไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีเส้นทางบินข้ามทวีป. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยเกริก.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2546). การคลังท้องถิ่นและการกระจายอำนาจการคลังในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ดวงกมล.
- เกษญา เสมอใจ. (2552). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลงมะตะ อำเภอแม่ลาว. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เชียงราย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- โกวิท พวงงาม. (2552). การปกครองท้องถิ่น ว่าด้วยทฤษฎีและหลักการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ขวัญเรือน สุพรรณชัย. (2552). ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของผู้เสียภาษี ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอโยธาน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เชียงราย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน. (2547). แนวทางการดำเนินการเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนปี 2547-2550. กรุงเทพฯ : สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ต.
- จรรยา จันทร์เตี้ย. (2553). ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จิตติมา ชีรพันธ์เสถียร. (2550). การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์กรมหาชน) สาขาพร้อมมิตร. กรุงเทพฯ : โรงพยาบาลบ้านแพ้ว.
- จริยา เรือนแก้ว. (2550). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : เนรมิตการพิมพ์.
- จรรยา ชาญหาดี และคณะ. (2545). รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : กระทรวงการคลัง.
- นัตยาพร เสมอใจ. (2548). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดบุ๊คเซ็น.
- นัตริศรี ปิยะพิมลสิทธิ์. (2548). การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.

- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์. (2547). การวิจัย โครงการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการจัดทำตัวชี้วัดประสิทธิภาพการบริหารงาน. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.
- ตรีเพ็ชร อำเมือง. (2557). **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม, สำนักงาน. (2557). **ข้อมูลทั่วไป**. มหาสารคาม : สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม.
- นัฐวรรณ อินทสุวรรณ. (2554). **ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ชลบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นงคันุช ดอนชัย. (2552). **ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสุด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เชียงราย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- _____. (2556). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองมหาสารคาม, องค์การ. (ม.ป.ป.). **ข้อมูลประชากร**. มหาสารคาม : องค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองมหาสารคาม.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2545). การวางนโยบาย โครงสร้างและการบริหารโครงการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดมหาสารคาม, สำนักงาน. (2557). **ข้อมูลทั่วไป**. สำนักงานปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดมหาสารคาม.
- พระปกเกล้า, สถาบัน. (2550). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2551). **การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพจิตร พูลสระคู. (2553). **การคลังภาครัฐ**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พงศ์ศักดิ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). **องค์กรและการบริหาร**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- มธรา เกียรติ โกเมน. (2555). การเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการชำระภาษีประจำปีของประชาชนระหว่างวิธีปกติและวิธีเลื่อนล้อยต่อภาษี. วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มหาชนจำนง มาตย์สีหา. (2551). ความพึงพอใจในการให้บริการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย : การบริหารงานภาครัฐและกฎหมายมหาชน. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า. แร่งงานจังหวัดมหาสารคาม, สำนักงาน. (2557). รายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2557. มหาสารคาม : สำนักงานแรงงานจังหวัดมหาสารคาม.
- ลักขณา ชาญชิตปรีชา. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีของสำนักงานคลังเทศบาลเมืองสกลนคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สกลนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- วรัท พุกษากุลนันท์. (2557). (วารสารออนไลน์). ประสิทธิภาพ. [สืบค้นวันที่ 23 ธันวาคม 2557]. จาก www.edtechno.com.
- วัชรชัย เจษฎาภินันท์. (2547). ความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการ ของกองสวัสดิการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วารุณี เจริญดำรงเกียรติ. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของสถานประกอบการในการเลือกใช้บริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานเอกชน. สารพิมพ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วันชัย มีชาติ. (2557). การบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). การบริการด้วยหัวใจ. กรุงเทพฯ : บุ๊คส์แบงก์.
- วิญญวัฒน์ หาจันท์ศรี. (2558). (ออนไลน์). เศรษฐกิจของจังหวัดมหาสารคาม. [สืบค้นวันที่ 1 สิงหาคม 2558]. จาก <https://sites.google.com/.../ch-thraphykr-thang-thrrm>. Translate this Page.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2548). การบริหารภาษีอากรและรายได้ของรัฐ : หลักการและแนวทางการปฏิบัติสำหรับนักรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). องค์การจัดการและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- สรรพากร, กรม. (2547). บทสรุปของผู้บริหาร. กรุงเทพฯ : กรมสรรพากร.

- สรรพากร, กรม. (2557). (ออนไลน์). **บทสรุปของผู้บริหาร**. [สืบค้นวันที่ 5 มีนาคม 2557].
จาก <http://www.rd.go.th>.
- สรรพากร, กรม. (2557). (ออนไลน์). **เกี่ยวกับกรมสรรพากร**. [สืบค้นวันที่ 5 มีนาคม 2557].
จาก <http://www.rd.go.th/publish//0.1.htm>.
- สารานุกรมเสรี. (2556). (ออนไลน์). **จังหวัดมหาสารคาม**. [สืบค้นวันที่ 2 ตุลาคม 2556].
จาก th.wikipedia.org/wiki/.
- _____. (2556). (ออนไลน์). **ภูมิศาสตร์**. [สืบค้นวันที่ 2 ตุลาคม 2556]. จาก
th.wikipedia.org/wiki/
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2543). **กฎหมายภาษีอากร 1**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2547). **โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารการเงิน การคลังท้องถิ่น**.
กรุงเทพฯ : อักษรโสภณ.
- สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์. (2552). **การบริหารการคลังภาครัฐ**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กรม. (2553). **คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่วน**
แผนพัฒนาท้องถิ่นสำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : กรม
ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : เพิ่ม
ทรัพย์การพิมพ์.
- สมพิศ พานิชย์ดี. (2553). **ความพึงพอใจของผู้ข้าราชการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ**
องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สมนึก ภัททิยชนี. (2544). **การวัดผลการศึกษา**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- _____. (2546). **สถิติพื้นฐานเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2551). **การวิจัยตลาด = Marketing research**. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคห**
วัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ ปริญญา
พุทธศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- อุทิศ ศิริวรรณ. (2549). **คุณภาพการให้บริการและการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ :
รวมสาส์น.
- องครักษ์ ทองนิรมล. (2547). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบัตร
ประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์**.
ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Eltony. (2015). [serial online]. "The Determinants of Tax Effort in Arab Countries,"
**Institute of Applied Economic Research (IPEA) - Directory of Macroeconomic
Policy & Studies (DIMAC)**. [Cited 2015 February 3]. Available from
<http://ssrn.com/abstract=283758>.
- Gale, Janet. (2015). [serial online]. "Tax effort in Sub-Saharan Africa," **International
Monetary Fund (IMF)**. [Cited 2015 February 3]. Available from
<<http://www.eldis.org/static/DOC4795.htm>>.
- Gronroos, C. (2000). **Service Management And Marketing: Customer Management In
Service Competition**. Helsinki : Swedish School Of Economics.
- Katz , Elis and Brenda 9 Danet. (1999). **Bureaucracy and the public a reader in official
client -relation**. Newyork : Basicbook.
- Piancastalli, Marcelo. (2015). [serial online]. "Measuring the Tax Effort of Developed and
Developing Countries : Cross Country Panel Data Analysis - 1985/95," **Institute of
Applied Economic Research (IPEA) - Directory of Macroeconomic Policy &
Studies (DIMAC)**. [Cited 2015 January 22]. Available from
<<http://ssrn.com/abstract=283758>>.
- Richard L. Daft. (1992). **Organization theory and design, 4th edition**. Singapore : West
Publishing Company.
- Yamane, T. (1973). **Statistic: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper And
Row.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การให้บริการในการชำระภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย โดยผู้วิจัยจะขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความเป็นจริง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงยิ่ง ต่อการวิจัยในครั้งนี้ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงหรือเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะเป็นแบบตรวจเช็ครายการ (Check List) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสภาพแวดล้อม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเรียงลำดับ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี และด้านเศรษฐกิจ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเรียงลำดับ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 4 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคามผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

(บุปผา นามวิชา)

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วน
ตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() น้อยกว่า 30 ปี

() 30 - 40 ปี

() 41 - 50 ปี

() มากกว่า 50 ปี

3. การศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

() น้อยกว่า 2 ปี

() 3-4 ปี

() 5-6 ปี

() มากกว่า 6 ปี

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องที่เกี่ยวกับการให้บริการในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม สอดคล้องกับท่านมากที่สุด โดยแต่ละหมายเลขมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ลำดับ	การให้บริการในการชำระภาษี	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	อบต. ได้จัดทำแผ่นพับเอกสารชี้แจง ให้ความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบเป็นประจำ					
2.	อบต. ได้จัดรถประกาศขอความร่วมมือและเตือนประชาชนให้ทำการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ ก่อนที่จะถึงกำหนดชำระภาษีเสมอ					
3.	การจัดเก็บภาษีทุกประเภทมีความแน่นอนและชัดเจน โดยประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่ายทั้งอัตราภาษี การประเมินค่าภาษี วิธีการคำนวณและข้อกำหนดต่าง ๆ					
4.	มีป้ายบอกขั้นตอนในการชำระภาษีทุกประเภท					
5.	มีการตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทะเบียนทรัพย์สินของผู้ชำระภาษีทุกราย					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษีมีความสุภาพเรียบร้อย มีความพร้อมที่จะให้บริการ					
2.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง แม่นยำ					

ลำดับ	การให้บริการในการชำระภาษี	ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3.	เจ้าหน้าที่ประเมินภาษีและจัดเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม					
4.	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่รับชำระภาษี					
5.	ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	มีบัตรคิวสำหรับผู้ที่มาติดต่อเสียภาษี					
2.	มีการจัดเตรียมแบบแสดงรายการเสียภาษี ใบเสร็จรับเงินที่เกี่ยวข้องในการเสียภาษี					
3.	อบต. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ					
4.	เครื่องมือ เครื่องใช้ ครุภัณฑ์ เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์ มีปริมาณเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ได้สะดวกรวดเร็ว					
5.	ความสะดวกในการเดินทางมาชำระภาษีและจุดให้บริการรับชำระภาษี					
ด้านสภาพแวดล้อม						
1.	บรรยากาศสภาพแวดล้อมการทำงานของ อบต. มีความเป็นกันเองสำหรับผู้มาชำระภาษี					
2.	อบต. มีการปฏิบัติงานประจำวัน มีวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
3.	ในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่มีการพบปะพูดคุยกับผู้เสียภาษี เพื่อ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และปัญหาต่าง ๆ ในการชำระภาษี					
4.	สถานที่ในการจอดรถมีเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาชำระภาษี					
5.	อบต. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ชำระภาษีได้ง่ายขึ้น					

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัด
มหาสารคาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม สอดคล้องกับท่านมากที่สุด โดยแต่ละหมายเลขมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ลำดับ	ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี						
1.	วิธีการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีมียื่นตอนไม่ซับซ้อน					
2.	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย มีการเก็บอัตราภาษีพอเหมาะ					
3.	อบต.มีการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้ในการจัดเก็บภาษี					
4.	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติการจัดเก็บภาษี					
5.	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีมีเพียงพอ					
ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี						
1.	อบต. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีรายได้					
2.	อบต. ได้ให้บริการชำระภาษีเคลื่อนที่					
3.	อบต. ได้ประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนทราบ					
4.	อบต. มีการเร่งรัดการจัดเก็บภาษีที่ค้างชำระ					

ลำดับ	ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
5	อบต.มีการจูงใจให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนด					
ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี						
1.	ประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่และทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีอากร					
2.	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้บริการแก่ประชาชนผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี					
3.	อบต. มีบรรยากาศในสำนักงานที่เอื้อต่อการชำระภาษี					
4.	อบต. มีการเรียกเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม					
5.	อบต. มีข้อมูลผู้เสียภาษีต้องจัดระบบที่เป็นปัจจุบันตลอดเวลา					
ด้านเศรษฐกิจ						
1	อบต.มีการพัฒนาเศรษฐกิจโดยจัดกลุ่มอาชีพทำให้เกิดรายได้					
2	อบต. มีการส่งเสริมเศรษฐกิจโดยใช้แรงงานที่มีอยู่ในชุมชนทำให้เกิดการจ้างงาน					
3	อบต. ส่งเสริมเศรษฐกิจโดยใช้ภูมิปัญญาในการดำเนินงาน					
4	อบต. ส่งเสริมเศรษฐกิจพึ่งตนเองโดยจัดฝึกอบรมความรู้					
5	อบต. ส่งเสริมเศรษฐกิจมีการจัดหาแหล่งเงินทุนหมุนเวียน					

ตอนที่ 4 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กร
บริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

4.1 ด้านการให้บริการ

.....
.....
.....
.....
.....

4.2 ด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

.....
.....
.....
.....
.....
.....





ภาคผนวก ข

คำ IOC คำอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (IOC)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
การให้บริการในการชำระภาษี						
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 อบต. ได้จัดทำแผ่นพับเอกสารชี้แจง ให้ความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบเป็นประจำ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.2 อบต. ได้จัดรถประกาศขอความร่วมมือและเตือนประชาชนให้ทำการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ ก่อนที่จะถึงกำหนดชำระภาษีเสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.3 การจัดเก็บภาษีทุกประเภทมีความแน่นอนและชัดเจน โดยประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่ายทั้งอัตราภาษี การประเมินค่าภาษี วิธีการคำนวณและข้อกำหนดต่าง ๆ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.4 มีป้ายบอกขั้นตอนในการชำระภาษีทุกประเภท	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.5 มีการตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทะเบียนทรัพย์สินของผู้ชำระภาษีทุกราย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษีมีความสุภาพเรียบร้อย มีความพร้อมที่จะให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง แม่นยำ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.3 เจ้าหน้าที่ประเมินภาษีและจัดเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.4 ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่รับชำระภาษี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.5 ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 มีบัตรคิวสำหรับผู้ที่มาติดต่อเสียภาษี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.2 มีการจัดเตรียมแบบแสดงรายการเสียภาษี ใบเสร็จรับเงินที่เกี่ยวข้องในการเสียภาษี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.3 อบต. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.4 เครื่องมือ เครื่องใช้ ครุภัณฑ์ เครื่องถ่าย เอกสาร คอมพิวเตอร์ มีปริมาณเพียงพอต่อการ ให้บริการประชาชน ได้สะดวกรวดเร็ว	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.5 ความสะดวกในการเดินทางมาชำระภาษีและ จุดให้บริการรับชำระภาษี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ด้านสภาพแวดล้อม						
4.1 บรรยากาศสภาพแวดล้อมการทำงานของ อบต. มีความเป็นกันเองสำหรับผู้มาชำระภาษี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.2 อบต. มีการปฏิบัติงานประจำวัน มีวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่าง เพียงพอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.3 ในการเจ้าหน้าที่มีการพบปะพูดคุยกับผู้ เสียภาษีเพื่อ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และ ปัญหาต่าง ๆ ในการชำระภาษี	+1	+1	0	+2	0.67	สอดคล้อง
4.4 สถานที่ในการจอดรถมีเพียงพอสำหรับ ประชาชนที่มาชำระภาษี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.5 อบต. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ชำระภาษีได้ง่าย ขึ้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี						
1. ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี						
1.1 วิธีการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีมียกขึ้นตอนไม่ซับซ้อน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.2 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย มีการเก็บอัตราภาษี พอเหมาะ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ขอแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
1.3 อบต. มีการนำระบบแผนที่ภายีมาใช้ในการจัดเก็บภายี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.4 เจ้าหน้าที่จัดเก็บภายีมีความรู้ ความเข้าใจ แนวทาง ปฏิบัติการจัดเก็บภายี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.5 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่จัดเก็บภายีมีเพียงพอ	+0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
2. ด้านบริหารจัดการเก็บภายี						
2.1 อบต. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภายี รายได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.2 อบต. ได้ให้บริการชำระภายีเคลื่อนที่	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.3 อบต. ได้ประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ขั้นตอนและ ระยะเวลาการจัดเก็บภายีให้ประชาชนทราบ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.4 อบต. มีการเร่งรัดการจัดเก็บภายีที่ค้างชำระ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.5 อบต. มีการจูงใจให้ผู้มีหน้าที่เสียภายี ชำระ ภายีภายในเวลาที่กำหนด	+1	0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
3. ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภายี						
3.1 ประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่และ ทัศนคติที่ดีต่อการเสียภายีอากร	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้บริการแก่ ประชาชนผู้เสียภายีเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.3 อบต. มีบรรยากาศในสำนักงานที่เอื้อต่อการชำระภายี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.4 อบต. มีการเรียกเก็บภายีด้วยความเป็นธรรม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.5 อบต. มีข้อมูลผู้เสียภายีต้องจัดระบบที่เป็นปัจจุบัน ตลอดเวลา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ด้านเศรษฐกิจ						
4.1 อบต. มีการพัฒนาเศรษฐกิจโดยจัดกลุ่มอาชีพทำให้เกิด รายได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.2 อบต. มีการส่งเสริมเศรษฐกิจโดยใช้ แรงงานที่มีอยู่ในชุมชนทำให้เกิดการจ้างงาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
4.3 อบต. ส่งเสริมเศรษฐกิจโดยใช้ภูมิปัญญา ในการดำเนินงาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.4 อบต. ส่งเสริมเศรษฐกิจพึ่งตนเองโดยจัด ฝึกอบรมความรู้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.5 อบต. ส่งเสริมเศรษฐกิจมีการจัดหาแหล่ง เงินทุนหมุนเวียน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 2 ระดับคะแนนค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item-total

Correlation

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
การให้บริการในการชำระภาษี	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	.3002-.4635
1.1 อบต. ได้จัดทำแผ่นพับเอกสารชี้แจง ให้ความรู้เกี่ยวกับ การเสียภาษีต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบเป็นประจำ	.3002
1.2 อบต. ได้จัดรถประกาศขอความร่วมมือและเตือน ประชาชนให้ทำการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ ก่อนที่จะถึง กำหนดชำระภาษีเสมอ	.4635
1.3 การจัดเก็บภาษีทุกประเภทมีความแน่นอนและชัดเจน โดย ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่ายทั้งอัตราภาษี การประเมินค่า ภาษี วิธีการคำนวณและข้อกำหนดต่าง ๆ	.3002
1.4 มีป้ายบอกขั้นตอนในการชำระภาษีทุกประเภท	.3941
1.5 มีการตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับ ทะเบียนทรัพย์สินของผู้ชำระภาษีทุกราย	.3678

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม		ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		.3002-.6000
2.1	เจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษีมีความสุภาพเรียบร้อย มีความพร้อมที่จะให้บริการ	.3402
2.2	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง แม่นยำ	.3002
2.3	เจ้าหน้าที่ประเมินภาษีและจัดเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม	.5568
2.4	ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่รับชำระภาษี	.6000
2.5	ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	.4351
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		.3402-5581
3.1	มีบัตรคิวสำหรับผู้ที่มาติดต่อเสียภาษี	.5581
3.2	มีการจัดเตรียมแบบแสดงรายการเสียภาษี ใบเสร็จรับเงินที่เกี่ยวข้องในการเสียภาษี	.4503
3.3	อบต. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ	.5308
3.4	เครื่องมือ เครื่องใช้ ครุภัณฑ์ เครื่องถ่ายเอกสารคอมพิวเตอร์ มีปริมาณเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนได้สะดวกรวดเร็ว	.3402
3.5	ความสะดวกในการเดินทางมาชำระภาษีและจุดให้บริการรับชำระภาษี	.4575
4. ด้านสภาพแวดล้อม		.3177-.5283
4.1	บรรยากาศสภาพแวดล้อมการทำงานของ อบต.มีความเป็นกันเองสำหรับผู้มาชำระภาษี	.5042
4.2	อบต. มีการปฏิบัติงานประจำวัน มีวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	.5283
4.3	ในการเจ้าหน้าที่มีการพบปะพูดคุยกับผู้เสียภาษีเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และปัญหาต่าง ๆ ในการชำระภาษี	.3177
4.4	สถานที่ในการจอดรถมีเพียงพอสำหรับประชาชนที่มาชำระภาษี	.4620
4.5	อบต. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ชำระภาษีได้ง่ายขึ้น	.5107
ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี		
1. ด้านกลไกและโครงสร้างของระบบภาษี		.3255-.5987
1.1	วิธีการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีมียื่นตอนไม่ซับซ้อน	.5987

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
1.2 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย มีการเก็บอัตราภาษีพอเหมาะ	.3872
1.3 อบต. มีการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้ในการจัดเก็บภาษี	.5712
1.4 เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ ความเข้าใจ แนวทางปฏิบัติการ จัดเก็บภาษี	.4016
1.5 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีมีเพียงพอ	.3255
2. ด้านบริหารจัดการเก็บภาษี	.4031-.5966
2.1 อบต. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี รายได้	.4738
2.2 อบต. ได้ให้บริการชำระภาษีเคลื่อนที่	.4031
2.3 อบต. ได้ประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ขั้นตอนและ ระยะเวลาการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนทราบ	.4691
2.4 อบต. มีการเร่งรัดการจัดเก็บภาษีที่ค้างชำระ	.5966
2.5 อบต. มีการจูงใจให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ชำระภาษีภายใน เวลาที่กำหนด	.4745
3. ด้านประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี	.3730-.7312
3.1 ประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่และทัศนคติที่ดีต่อการ เสียภาษีอากร	.5233
3.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้บริการแก่ประชาชนผู้เสียภาษี เป็นอย่างดี	.7312
3.3 อบต. มีบรรยากาศในสำนักงานที่เอื้อต่อการชำระภาษี	.4181
3.4 อบต. มีการเรียกเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม	.4420
3.5 อบต. มีข้อมูลผู้เสียภาษีต้องจัดระบบที่เป็นปัจจุบัน ตลอดเวลา	.3730

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
4. ด้านเศรษฐกิจ	.3730-.7312
4.1 อบต. มีการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยจัดกลุ่มอาชีพทำให้เกิดรายได้	.6007
4.2 อบต. มีการส่งเสริมเศรษฐกิจ โดยใช้แรงงานที่มีอยู่ในชุมชนทำให้เกิดการจ้างงาน	.7312
4.3 อบต. ส่งเสริมเศรษฐกิจ โดยใช้ภูมิปัญญาในการดำเนินงาน	.4181
4.4 อบต. ส่งเสริมเศรษฐกิจพึ่งตนเอง โดยจัดฝึกอบรมความรู้	.4420
4.5 อบต. ส่งเสริมเศรษฐกิจมีการจัดหาแหล่งเงินทุนหมุนเวียน	.3730





ภาคผนวก ก

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คะแนนค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1	145.1000	342.1949	.3002	.9229
X2	145.4000	336.6564	.4635	.9212
X3	145.1000	342.1949	.3002	.9229
X4	145.5500	338.9718	.3941	.9220
X5	145.5500	340.7154	.3678	.9222
X6	145.5500	340.8179	.3402	.9225
X7	145.1000	342.1949	.3002	.9229
X8	145.6500	333.5154	.5568	.9202
X9	145.6750	331.9686	.6000	.9198
X10	145.6500	337.6179	.4351	.9215
X11	145.3500	333.4128	.5581	.9202
X12	145.4750	337.0250	.4503	.9214
X13	145.6500	334.3872	.5308	.9205
X14	145.5500	340.8179	.3402	.9225
X15	145.4000	336.8615	.4575	.9213
X16	145.5500	335.2282	.5042	.9208
X17	145.6750	334.3788	.5283	.9205
X18	145.2500	341.6282	.3177	.9228
X19	145.4000	336.7077	.4620	.9212
X20	145.4750	334.9737	.5107	.9207

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X21	145.5500	332.0487	.5987	.9198
X22	145.4750	339.1788	.3872	.9220
X23	145.5500	332.9718	.5712	.9201
X24	145.6750	338.6865	.4016	.9219
X25	145.6500	341.3615	.3255	.9227
X26	145.6750	336.2250	.4738	.9211
X27	145.6750	338.6353	.4031	.9219
X28	145.5750	335.7891	.4691	.9212
X29	145.6500	332.1821	.5966	.9198
X30	145.6500	336.2846	.4745	.9211
X31	145.7000	334.4718	.5233	.9206
X32	145.7000	327.4974	.7312	.9183
X33	145.9500	339.4846	.4181	.9217
X34	146.0000	337.3846	.4420	.9215
X35	145.9750	339.6660	.3730	.9222
X36	145.5000	334.3590	.6007	.9200
X37	145.7000	327.4974	.7312	.9183
X38	145.9500	339.4846	.4181	.9217
X39	146.0000	337.3846	.4420	.9215
X40	145.9750	339.6660	.3730	.9222

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0 N of Items = 40

Alpha = .9231



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๖๐๓๕.๒๕๕๘

วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.นิศดา บรรเทา

ด้วย นางบุปผา นามวิธา รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๔๐๑๔๐๓๐๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “การให้บริหารในการชำระภาษีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 อื่นๆ ระบุ.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิท ติเมืองชัย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ บว. ๐๔๕๐/๒๕๕๘

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๒๖ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน

ด้วย นางบุปผา นามวิชา รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๕๐๑๕๐๓๐๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “การให้บริหารในการชำระภาษีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อ
การวิจัยกับประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชน และพนักงานส่วนตำบลในเขตจังหวัดมหาสารคาม
เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ์ สีเมืองชัย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๕๓๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๖๐๓๕/๒๕๕๘

วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์รพีพรณ อภิโชติชนะกุล

ด้วย นางบุปผา นามวิชา รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๔๐๑๔๐๓๐๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดำรงทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “การให้บริหารในการชำระภาษีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ขององค์กร
บริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหาภาษา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 อื่นๆ ระบุ.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิท สิมเมืองชัย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ บว. ๐๔.๕๑/๒๕๕๘

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๖ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย
เรียน

ด้วย นางบุปผา นามวิชา รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๕๐๑๔๐๓๐๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “การให้บริหารในการชำระภาษีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือ
และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากร คือ ประชากร พนักงานส่วนตำบลในเขตจังหวัด
มหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิท ดีเมืองชัย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๗



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๑๐๓๕๕/๒๕๕๘

วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.นิสากรณ์ โชติเชย

ด้วย นางบุปผา นามวิชา รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๔๐๑๔๐๓๐๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “การให้บริหารในการชำระภาษีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิท สีเมืองข้าว)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	บุปผา นามวิชา
วันเกิด	1 กรกฎาคม พ.ศ. 2514
ที่อยู่ปัจจุบัน	217 หมู่ที่ 5 ตำบลหนองโน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโน อำเภอเมือง จังหวัด มหาสารคาม 44000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2536	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขา การจัดการทั่วไป วิทยาลัยครูมหาสารคาม
พ.ศ. 2558	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ. ม.) สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY