ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

นางสาวปณิชา ไชยเชษฐ์

วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2569

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

นางสาวปณิชา ไชยเชษฐ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2569
สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ใบอนุมัติวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นางสาวปณิชา ไชยเชษฐ์ แล้ว
เห็นสมควรเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

_____ ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมยไธสง)

_____ กรรมการ _____ กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคณาภูมิ) (รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)

_____ กรรมการ _____ กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์) (รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

_____ _____
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชาคร คัยนันทน์) (รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษกนก ดวงชาทม)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่.....เดือน.....ปี.....

ชื่อเรื่อง	:	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
ผู้วิจัย	:	นางสาวปณิชา ไชยเชษฐ์
ปริญญา	:	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ
ปีการศึกษา	:	2569

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร และ (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี จำนวน 88 คน จากสูตรทาโรยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ในอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนมาตรการ ด้านระเบียบกฎหมาย และการประชาสัมพันธ์ โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี ร้อยละ 77.20 และ (3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้แก่ (3.1) การทบทวนและปรับปรุงนโยบายการจัดเก็บภาษีให้สอดคล้องกับบริบทเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งการบูรณาการกับหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง (3.2) การพัฒนาการให้บริการด้วยศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ และระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกและเข้าถึงง่าย (3.3) การเสริมสร้างความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ และจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี (3.4) การจัดบริการเชิงรุกแก่ประชาชน พร้อมทั้งใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการเฝ้าระวังและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน และ (3.5) การพัฒนาฐานข้อมูลภาษีให้ถูกต้อง ครบถ้วนและเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มความแม่นยำและประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การจัดเก็บภาษี, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

_____อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Title : Factors Affecting the Efficiency of Tax Collection in Local Administrative Organizations in Sawang Daen Din District, Sakon Nakhon Province
Author : Miss Panicha Chaiyachet
Degree : Master of Public Administration (Public Administration)
Rajabhat Maha SaraKham University
Advisor : Associate Professor Dr.Phakdee Phosing
Associate Professor Dr.Yupaporn Yupass
Year : 2026

ABSTRACT

This research aims; (1) to study the efficiency level of tax collection of local administrative organizations in Sawang Daen Din District, Sakon Nakhon Province, (2) To study the factors affecting the efficiency of tax collection of local administrative organizations in Sawang Daen Din District, Sakon Nakhon Province, And (3) to study recommendations on factors affecting the efficiency of tax collection of local administrative organizations in Sawang Daen Din District, Sakon Nakhon Province; The quantitative research method was used; The sample consisted of 88 officials and people involved in tax collection, from the Taroyamane formula, the research instrument used was a questionnaire. Statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The research results found that: (1) the overall level of opinions regarding factors affecting the efficiency of tax collection of local administrative organizations in Sawang Daen Din District, Sakon Nakhon Province was at a high level, (2) Factors that significantly affect the efficiency of local tax collection in Sawang Daen Din District, Sakon Nakhon Province at the .05 level include public participation and legal measures, And public relations can explain the variance in tax collection efficiency by 77.20 percent, And (3) recommendations regarding factors affecting the efficiency of tax collection of local administrative organizations in Sawang Daen Din District, Sakon Nakhon Province, including: (3.1) Review and improve tax collection policies to be consistent with the economic and social context, including integration with relevant government agencies, (3.2) Development of services with one-stop service centers and electronic systems that are convenient and easily accessible, (3.3) Strengthening the knowledge, skills, motivation and ethics of tax collectors, (3.4) Providing proactive services to the public and using information technology to monitor and promote community participation, And (3.5) developing a tax

database that is accurate and complete and linked to relevant agencies to increase accuracy and efficiency in tax collection.

Keywords: Efficiency, Tax Collection, Local Administrative Organizations

_____Major Advisor

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมยไธสง ประธานสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคณาภูมิ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ที่กรุณาอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลการวิจัย และเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามการวิจัย ครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา-มารดา และขอขอบคุณ พ่อ แม่ ที่คอยสนับสนุน อำนวยความสะดวกและให้กำลังใจข้าพเจ้าตลอดมา จนทำให้การศึกษาครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นางสาวปณิชา ไชยเชษฐ์

สารบัญ

หัวเรื่อง **หน้า**

บทคัดย่อ ..... ก
ABSTRACT ..... ข
กิตติกรรมประกาศ ..... ง
สารบัญ ..... จ
สารบัญตาราง ..... ช
สารบัญภาพ ..... ฌ
บทที่ 1 บทนำ 1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา 1
1.2 คำถามการวิจัย 3
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย 3
1.4 สมมุติฐานการวิจัย 4
1.5 ขอบเขตการวิจัย 4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ 5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม 8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น 8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน 29
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ 36
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี 41
2.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 79
2.6 บริบททั่วไปของพื้นที่ในการทำวิจัย 87
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 90
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย 102
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 103
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 103
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 104
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล 105
3.4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล 106
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย 107
บทที่ 4 ผลการวิจัย 108
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย 108
4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย 109

หัวเรื่อง **หน้า**

4.3 ผลการวิจัย 109
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 129
5.1 สรุป 129
5.2 อภิปรายผล 131
5.3 ข้อเสนอแนะ 134
บรรณานุกรม 136
ภาคผนวก 145
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 146
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 156
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 159
การเผยแพร่ผลงานวิจัย 162
ประวัติผู้วิจัย 163

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

2.1 การสังเคราะห์แนวคิด ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี 55
2.2 การสังเคราะห์แนวคิด ด้านการปรับปรุงการให้บริการ 56
2.3 การสังเคราะห์แนวคิด ด้านการปรับปรุงการให้บริการ 58
2.4 การสังเคราะห์แนวคิด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี 60
2.5 การสังเคราะห์แนวคิด ด้านการให้บริการเชิงรุก 62
2.6 การสังเคราะห์แนวคิด ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี 64
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 109
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 111
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ 112
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน 113
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย 114
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี 115
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ปัจจัยด้านทรัพยากร 116
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 117
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี 118
4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี 119

ตารางที่ **หน้า**

4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี 120
4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการเชิงรุก 121
4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี 122
4.14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร 124
4.15 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร 125
4.16 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร 126
ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 157
ค.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 160

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 102

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การจัดเก็บภาษีเป็นกลไกสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เพื่อใช้ในการบริหารงาน การให้บริการสาธารณะและการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ภาษีถือเป็นแหล่งรายได้หลักที่ช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินภารกิจตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นอิสระทางการคลัง (สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น, 2565) โดยการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นมีบทบาทในการกระจายอำนาจด้านการคลังให้แก่ท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้เกิดความเท่าเทียมในการพัฒนาและลดความเหลื่อมล้ำระหว่างพื้นที่ ภาษีจึงเป็นเครื่องมือหลักที่สะท้อนถึงความสามารถทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และยังเป็นตัวชี้วัดสำคัญของประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระดับพื้นที่ (Bird and Zolt, 2015) การจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มรายได้ให้แก่องค์กรเท่านั้น แต่ยังสะท้อนถึงความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความเข้มแข็งของระบบการบริหารจัดการภาครัฐท้องถิ่น (Martinez-Vazquez and Smoke, 2011) นอกจากนี้รายได้จากภาษีท้องถิ่นยังมีผลโดยตรงต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะในชุมชน เช่น การดูแลโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาสาธารณูปโภค และการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ (Oates, 2019)

พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 (แก้ไขเพิ่มเติม) เป็นเครื่องมือสำคัญที่มอบอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) สามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเพิ่มรายได้ของท้องถิ่นและส่งเสริมการกระจายอำนาจทางการคลัง ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารราชการแผ่นดินในยุคการกระจายอำนาจ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2566) พระราชบัญญัติทั้งสองฉบับนี้มีบทบาทสำคัญในการปรับปรุงระบบภาษีท้องถิ่นให้ทันสมัยและเป็นธรรมมากขึ้น โดยเฉพาะภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภาษีจากระบบเดิมที่ใช้การประเมินตามประเภททรัพย์สินมาเป็นระบบที่พิจารณาตามมูลค่าทรัพย์สินจริง ซึ่งช่วยลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มความโปร่งใสในการจัดเก็บภาษี (กระทรวงการคลัง, 2565)

พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ยังมีจุดมุ่งหมายเพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้ประโยชน์จากที่ดินอย่างคุ้มค่า ลดการถือครองที่ดินรกร้าง และสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น นอกจากนี้การจัดเก็บภาษีป้ายยังเป็นรายได้สำคัญอีกประเภทหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสะท้อนถึงความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจในพื้นที่และเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มรายได้เพื่อใช้ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2566) อย่างไรก็ตามในการปฏิบัติจริง การดำเนินการจัดเก็บภาษีในหลายพื้นที่ยังคงประสบปัญหาและข้อจำกัดหลายประการ เช่น การประเมินฐานภาษีที่ไม่ถูกต้อง เนื่องจากขาดข้อมูลทรัพย์สินที่เป็นปัจจุบันและการขาดระบบฐานข้อมูลกลางที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก (World Bank, 2020) อีกทั้งบุคลากรในระดับท้องถิ่นจำนวนมากยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะด้านเทคนิคในการประเมิน

และจัดเก็บภาษี โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทที่มีข้อจำกัดด้านบุคลากรและเทคโนโลยี ปัญหาเหล่านี้ทำให้การจัดเก็บภาษีไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กฎหมายกำหนดไว้ นอกจากนี้ประชาชนจำนวนไม่น้อยยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนในฐานะผู้เสียภาษี ขาดความตระหนักถึงประโยชน์ของการเสียภาษีต่อการพัฒนาท้องถิ่น ทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงภาษีหรือการชำระภาษีล่าช้า (Torgler, 2007) ปัญหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าความสำเร็จในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นไม่ได้ขึ้นอยู่กับกฎหมายหรือโครงสร้างระบบภาษีเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคลากร การบริหารจัดการ และทัศนคติของประชาชนด้วย (Bird and Zolt, 2015 and Prichard, 2015)

อำเภอสว่างแดนดิน เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดสกลนคร แบ่งการปกครองออกเป็น 16 ตำบล 189 หมู่บ้าน ประชากรส่วนใหญ่ของอำเภอสว่างแดนดิน ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก รองลงมาเป็นภาคบริการและอุตสาหกรรม เป็นพื้นที่ที่มีการขยายตัวของเศรษฐกิจและชุมชนในระดับหนึ่ง มีทั้งพื้นที่เกษตรกรรม การค้า และบริการ ซึ่งส่งผลให้เกิดความหลากหลายทางเศรษฐกิจในท้องถิ่น โดยเฉพาะการค้าขายภายในชุมชน การลงทุนขนาดย่อม และการพัฒนาพื้นที่เมืองที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2566) การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมดังกล่าวทำให้การจัดเก็บภาษีท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากรายได้จากภาษีถือเป็นฐานทรัพยากรหลักที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน บริการสาธารณะ และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ (Oates, 2019) นอกจากนี้บุคลากรที่รับผิดชอบงานภาษีจำนวนไม่น้อยยังขาดความรู้ ความเข้าใจในกฎหมายภาษีใหม่ และขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีการประเมินทรัพย์สิน ส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดความแม่นยำและเกิดข้อผิดพลาดในการประเมินฐานภาษี (สุรศักดิ์ แสนสุข, 2564) อีกทั้งปัญหาด้านการสื่อสารกับประชาชนผู้เสียภาษีก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในกระบวนการจัดเก็บภาษี บางส่วนของประชาชนยังมองว่าภาษีเป็นภาระมากกว่าหน้าที่พลเมืองทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงหรือชำระล่าช้า (Torgler, 2007) ส่งผลให้รายได้ของท้องถิ่นไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจในพื้นที่ เช่น การขยายตัวของธุรกิจขนาดเล็กและกิจการครัวเรือน รวมถึงการเปลี่ยนมือกรรมสิทธิ์ที่ดินอย่างต่อเนื่องทำให้ข้อมูลภาษีเปลี่ยนแปลงบ่อยและยากต่อการติดตาม (สำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร, 2566) ซึ่งส่งผลให้เจ้าหน้าที่ภาษีต้องใช้เวลาและทรัพยากรเพิ่มขึ้นในการตรวจสอบ ข้อมูล ความล่าช้าและความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานจึงกลายเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอสว่างแดนดิน จึงยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างเต็มที่ปัจจัยด้านบุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบบริหารจัดการ และความร่วมมือจากประชาชน ล้วนเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี การทำความเข้าใจและพัฒนาปัจจัยเหล่านี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการระดมรายได้ของท้องถิ่น และสร้างความยั่งยืนทางการคลังในระยะยาว (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2566)

จากข้อมูลการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ยังมีประเด็นที่ควรปรับปรุงแก้ไขต่าง ๆ ได้แก่ 1) ปัญหาด้านกฎหมาย อัตราภาษีและฐานภาษีที่ไม่สอดคล้องกับศักยภาพทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น เช่น อัตราภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ยังไม่สอดคล้องกับราคาที่ดินที่แท้จริงทำให้ประชาชนไม่เต็มใจชำระภาษี ฐานภาษีที่ไม่ครอบคลุมรายได้ของบุคคลหรือนิติบุคคลในท้องถิ่น เช่น ฐานภาษี

โรงเรือนและที่ดินที่ไม่ครอบคลุมรายได้จากการค้าขาย ประกอบธุรกิจ ทำให้รายได้จากการจัดเก็บภาษีไม่เป็นไปตามเป้าหมาย 2) ปัญหา ด้านเทคโนโลยี ได้แก่ ระบบสารสนเทศที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ระบบฐานข้อมูลภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่ยังไม่ทันสมัย ระบบติดตามความคืบหน้าในการเก็บภาษียังไม่ครอบคลุมทำให้การจัดเก็บภาษีไม่มีประสิทธิภาพ 3) ปัญหาด้านการบริหาร ได้แก่ การกำหนดนโยบายและแผนการจัดเก็บภาษีที่ไม่ชัดเจน การบริหารจัดการ ด้านบุคลากรที่ขาดประสิทธิภาพ เช่น ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ขาดการฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ทำให้การจัดเก็บภาษีไม่มีประสิทธิภาพ 4) ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลยังขาดองค์ความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงระเบียบ กฎหมาย จึงต้องมีการพัฒนาอบรมให้ความรู้การจัดเก็บภาษีให้แก่เจ้าหน้าที่ให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ 5) ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัวทำให้ประชาชนมีรายได้ลดลงสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลง เช่น ประชาชน มีความตระหนักรู้เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของตนเองมากขึ้นทำให้ประชาชนไม่เต็มใจชำระภาษี (ท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร, 2566) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อนำข้อสนเทศที่ได้ไปส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ให้สามารถจัดเก็บภาษีอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตลอดจนการวางแผนการประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้นส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับใด

1.2.2 ปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

1.2.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

1.3.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

1.4 สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ 2) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน 3) ปัจจัยด้านมาตรการ ด้านระเบียบ กฎหมาย 4) ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี และ 5) ปัจจัยด้านทรัพยากร

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาในพื้นที่อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย

1) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์
2) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน
3) ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย
4) ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี
5) ปัจจัยด้านทรัพยากร

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย

1) ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี
2) ด้านการปรับปรุงการให้บริการ
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี
4) ด้านการให้บริการเชิงรุก
5) ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี

1.5.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.3.1 ประชาการที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างดินแดน จังหวัดสกลนคร จำนวน 112 คน (ท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร, 2566)

1.5.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างดินแดน จังหวัดสกลนคร จำนวน 88 คน โดยการใช้สูตรหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1973, p. 727) ผู้วิจัยได้ทำการเลือกและใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับฉลาก

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ อยู่ระหว่างเดือนกันยายน-พฤศจิกายน 2567

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี หมายถึง เหตุที่ทำให้เกิดผลกระทบหรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ในประเด็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์เรื่องการชำระภาษีเพื่อให้ประชาชนเข้าใจและให้ความร่วมมือ ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีมีความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบในการเสียภาษี ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และความเข้าใจในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีประชาสัมพันธ์กำหนดการชำระภาษี ประชาสัมพันธ์เรื่องภาษีผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ Facebook การปิดประกาศ การแจกเอกสาร เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับความร่วมมือในการชำระภาษีในประเด็น ประชาชนมีความเต็มใจที่จะชำระภาษีตามที่กฎหมายกาหนด ยื่นแบบชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนด มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเรื่องการชำระภาษี ติดตามการชำระภาษีอย่างสม่ำเสมอและประชาชนสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาษีเมื่อมีข้อสงสัย

3. ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับมาตรการในการดำเนินงานในประเด็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งในการปฏิบัติงานกำหนดแนวทางการจัดเก็บภาษีอย่างชัดเจน เหมาะสม ง่ายและสะดวกต่อการปฏิบัติงานมีการออกหนังสือแจ้งผู้เสียภาษีทุกรายล่วงหน้าก่อนการจัดเก็บภาษี อย่างน้อย 30 วัน มีมาตรการภาษีเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีมาตรการจ่ายค่าปรับในกรณีประชาชนชำระภาษีเกินระยะเวลาที่กำหนด

4. ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับภาษีในประเด็นประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจอัตราการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างดี มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของภาษีอากร มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับรายได้ที่จัดเก็บเป็นอย่างดี มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของการดำเนินการจัดเก็บภาษี

5. ปัจจัยด้านทรัพยากร หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ในประเด็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเตรียมความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีให้มีความทันสมัย มีเทคโนโลยีที่สามารถนำไปใช้เก็บรายได้นอกสถานที่ สถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีมีความเหมาะสม สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่อำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่มาใช้บริการสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ และสถานที่มีที่ตั้งอยู่ในที่ที่เดินทางได้อย่างสะดวก

ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินการปฏิบัติงานใด ๆ ที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ มีทิศทางไปในทางที่ก้าวหน้าขึ้น ทันตามเวลาที่กำหนดภายใต้ทรัพยากรที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน

ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเก็บรวบรวมรายได้จากแหล่งรายได้ต่าง ๆ อย่างเต็มที่ด้วยการใช้ทรัพยากร

ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการดำเนินงานและประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี หมายถึง แนวทางและหลักเกณฑ์ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นเพื่อควบคุมการจัดเก็บภาษีจากบุคคลหรือธุรกิจในพื้นที่ โดยมีเป้าหมายเพื่อใช้ในกิจการสาธารณะ รวมถึงการกระจายรายได้และการสร้างความเสมอภาคทางสังคม ประกอบด้วย การจัดเก็บภาษีที่คำนึงถึงการปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน ความสามารถของประชาชนในการจ่ายภาษี ความโปร่งใสในการจัดเก็บและใช้จ่ายเงินภาษี รวมถึงการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการจัดเก็บภาษี เช่น การใช้ระบบการชำระภาษีออนไลน์หรือระบบติดตามข้อมูลทางการเงิน การใช้มาตรการต่าง ๆ เช่น การลดหย่อนภาษีหรือให้สิทธิประโยชน์ เพื่อกระตุ้นให้ผู้เสียภาษียอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบทางภาษีการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและการใช้จ่ายเงินภาษี

2. ด้านการปรับปรุงการให้บริการ หมายถึง การพัฒนาระบบหรือกระบวนการในการจัดเก็บภาษีและให้บริการที่เกี่ยวข้องกับภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ เช่น ระบบยื่นและชำระภาษีออนไลน์ การให้บริการภาครัฐที่เปิดเผยข้อมูลนโยบายและกระบวนการต่าง ๆ อย่างโปร่งใส พัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรภาครัฐผ่านการฝึกอบรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการหรือประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทำให้การให้บริการมีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบและการติดตามผลการทำงานของท้องถิ่น

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี หมายถึง บุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีจากประชาชนหรือผู้ประกอบการมีบทบาทสำคัญในการทำให้กระบวนการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การจัดกิจกรรมการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีในด้านต่าง ๆ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการจัดการและจัดเก็บภาษี การวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีเพื่อระบุปัญหา การสร้างและพัฒนาแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ผู้เสียภาษียื่น การติดตามและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอย่างสม่ำเสมอ

4. ด้านการให้บริการเชิงรุก หมายถึง การที่หน่วยงานให้บริการแก่ประชาชน หรือผู้รับบริการโดยไม่รอให้มีการร้องขอเข้ามาก่อนในการเข้าถึงผู้รับบริการและแก้ไขปัญหาเชิงป้องกันหรือเสริมสร้างประโยชน์ให้ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา ประกอบด้วย มุ่งเน้นการคาดการณ์ความต้องการของประชาชนล่วงหน้าและดำเนินการตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างทันเวลา การให้คำแนะนำด้านการวางแผนภาษีที่เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะบุคคล การนำข้อมูลจากระบบจัดเก็บภาษีและเทคโนโลยีวิเคราะห์เข้ามาใช้เพื่อคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น การสื่อสารอย่างชัดเจนและเปิดกว้างกับประชาชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ การสร้างระบบการประเมินผลการให้บริการและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอโดยใช้ข้อมูลย้อนกลับจากประชาชน

5. ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี หมายถึง การสร้างและพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาษีให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นระเบียบ โดยฐานข้อมูลภาษีจะรวบรวมข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับผู้เสียภาษีและการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูลภาษีจากแหล่งต่าง ๆ

ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและครบถ้วน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการและจัดเก็บข้อมูลภาษี การจัดวางเครื่องมือค้นหาและรายงานที่ช่วยให้ผู้จัดเก็บภาษีสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฐานข้อมูลภาษี การดำเนินการปรับปรุงฐานข้อมูลภาษีตามข้อเสนอแนะและความเปลี่ยนแปลงในข้อกำหนดต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ของตนเองได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดภาษีรายได้ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.7.2 ทำให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีสามารถทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

1.7.3 สารสนเทศที่ได้สามารถใช้เป็นข้อมูลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดสกลนคร กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นฯลฯ สามารถทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการกำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 2
การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็นข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี
5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. บริบททั่วไปของพื้นที่ในการทำวิจัย
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นรูปแบบการปกครองที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในสภาพสังคมในปัจจุบันเป็นรูปแบบการปกครองที่รัฐบาลกลางได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง ทั้งอำนาจทางการเมืองและการบริหาร โดยเน้นหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อความเข้าใจสาระสำคัญของการปกครองท้องถิ่นให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสรุปสาระสำคัญของการปกครองท้องถิ่นดังประเด็นต่อไปนี้

2.1.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

วุฒิสาร ตันไชย (2547, น. 1) ให้ความหมาย ของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลาง หรือส่วนกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิ์ตามกฎหมาย มีพื้นที่และประชากรเป็นของตนเอง ประการสำคัญองค์กรดังกล่าวจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

ลิขิต ธีรเวคิน (2548, น. 36) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง การปกครองโดยวิธีการซึ่งหน่วยการปกครองในท้องถิ่น ได้มีการเลือกตั้งผู้ทำหน้าที่ปกครองโดยอิสระและได้รับอำนาจโดยอิสระโดยความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาคและส่วนกลางแต่การปกครองท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ มิใช่ว่ากลายเป็นรัฐอธิปัตย์ไป

โกวิทย์ พวงงาม (2550, น. 13) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง องค์กรหนึ่งมีอาณาเขตของตนเอง มีประชากรตามที่หลักเกณฑ์กำหนด มีอำนาจ และมีอิสระในการปกครอง

ตนเองมีการบริหารการคลังของตน โดยมีหน้าที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวจะมีส่วนร่วมในการในการบริหารและปกครองตนเองด้วยตนเอง

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางหรือส่วนกลางได้กระจายอำนาจในการปกครองและการบริหารงานให้แก่หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย มีอาณาเขตแน่นอน และมีผู้บริหารที่ได้มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารอย่างอิสระตามสมควร และมีการบริหารการคลังของตน ดำเนินกิจกรรมภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติไว้เพื่อประโยชน์ของรัฐและของท้องถิ่นนั้น ๆ รวมทั้งประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารและปกครองตนเองด้วย

2.1.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

โกวิทย์ พวงงาม (2546, น. 24-25) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. การปกครองท้องถิ่น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในด้านการเงิน บุคลากร ตลอดจนระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการให้บริการชุมชนและทำให้เกิดความประหยัดเนื่องจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีเงินงบประมาณสามารถหารายได้ให้กับท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นเป็นจำนวนมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

2. การปกครองท้องถิ่น เป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเพราะความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการจากรัฐบาลเพียงฝ่ายเดียว อาจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงและมักมีความล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนเป็นผู้บริหารย่อมจะสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง

3. การปกครองท้องถิ่น เป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนโดยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าว ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองทั้งในบทบาทของฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ในหลากหลายบทบาทมีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยระดับชาติได้เป็นอย่างดี

2.1.3 ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2544, น. 22) ได้กล่าวว่า การจำแนกลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น คือ เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายจากส่วนกลาง มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน และมีคณะผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างเป็นอิสระและมีอำนาจอิสระในด้านการคลัง เช่น การจัดเก็บภาษีและหารายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด และจัดทำงบประมาณของตนเอง รวมทั้งมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบายและมีการบริหารงานของตนเอง ไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งองค์กรท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นจะมีบุคลากรของตนเองบริหารงานภายในท้องถิ่นเป็นพนักงานของท้องถิ่นที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณของท้องถิ่นเอง

โกวิทย์ พวงงาม (2546, น. 7) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน

2. มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย หรือกฎหมายรับรองสถานะความเป็นท้องถิ่น

3. มีอิสระในการดำเนินกิจการ และสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ

4. มีการจัดองค์กร เป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่น และฝ่ายสภาท้องถิ่น หรือจัดในรูปแบบอื่น

5. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น โดยการเลือกตั้งคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม และติดตาม ตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากลักษณะของการปกครองท้องถิ่น ดังกล่าวสรุปได้ว่า ลักษณะการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย การเป็นองค์กรในชุมชนที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายส่วนกลางมีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นนอน มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมทั้งในด้านการคลัง การจัดเก็บภาษี การหารายได้ตามที่กฎหมายกำหนด การจัดทำงบประมาณด้วยตนเองรวมถึงการกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ และมีการแบ่งองค์กร เป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่น และฝ่ายสภาท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกตั้งคณะผู้แทน ซึ่งประกอบด้วย คณะผู้บริหาร และสมาชิกสภาท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม และติดตามตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1.4 เกณฑ์การจัดตั้งองค์กรปกครองท้องถิ่น

โกวิทย์ พวงงาม (2550, น. 21) ได้กล่าวถึง การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ โดยการพิจารณาให้มีเกณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. เกณฑ์จำนวนประชากร โดยทั่วไปจะมีเกณฑ์ขั้นต่ำของจำนวนประชากรที่จะจัดตั้งการปกครองท้องถิ่นแต่ละรูปแบบขึ้นมา ซึ่งจะไม่มีการกำหนดไว้ตายตัวว่าต้องมีประชากรมีพื้นที่เท่าไรขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศที่จะกำหนดโดยยึดหลักว่าการปกครองท้องถิ่นรูปแบบที่จะจัดตั้งขึ้นมาควรมีขีดความสามารถในการให้บริการได้ทั่วถึงและมีคุณภาพได้มาตรฐานแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น

2. เกณฑ์ลักษณะพื้นที่ เช่นเดียวกับจำนวนประชากรถ้าเป็นชุมชนเมืองจะเป็นพื้นที่ที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากและหนาแน่น มักจะมีการจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีโครงสร้างองค์กรที่มีการจำแนกแจกแจงสูงและหรือมีการจัดโครงสร้างแบบสองชั้น เช่น ในเขตนครหลวง มักมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่เข้ามารับผิดชอบในภาพรวมและมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับรองลงไปรับผิดชอบเขตพื้นที่ย่อย ๆ สำหรับในพื้นที่ชนบทที่ประชาชนอาศัยอยู่กระจัดกระจาย การจัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะไม่มีความสลับซับซ้อนมากและมักจะมีโครงสร้างแบบชั้นเดียว

3. เกณฑ์รายได้ เป็นเกณฑ์ที่มีความสำคัญเพราะจะเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ความเป็นอิสระในการปกครองตนเองและความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบด้วย ซึ่งรายได้ของท้องถิ่นที่จัดเก็บได้เอง ควรเป็นรายได้หลักของท้องถิ่นและมีจำนวนเพียงพอที่จะนำมาใช้ในการบริหารงานท้องถิ่นโดยที่พึ่งพิงเงินอุดหนุนจากรัฐบาลกลางน้อยที่สุด

4. เจตนารมณ์ และความเห็นของประชาชนเป็นเครื่องบ่งบอกถึงความพร้อมในส่วนของประชาชนที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองระดับท้องถิ่นโดยการจัดตั้งหรือเปลี่ยนแปลงฐานะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรได้รับความเห็นชอบจากประชาชนในท้องถิ่นด้วย ทั้งนี้เป็นไปตามหลักความเป็นอิสระในการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น

จากเกณฑ์การจัดตั้งองค์กรการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้าวต้น สรุปได้ว่า เกณฑ์การจัดตั้งองค์กรปกครองท้องถิ่น จะประกอบด้วย เกณฑ์ประชากร เกณฑ์ลักษณะพื้นที่ เกณฑ์รายได้ และเจตนารมณ์และความเห็นของประชาชน

2.1.5 รูปแบบของการปกครองท้องถิ่นของไทย

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2544, น. 41) ได้กำหนดรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทย ไว้ดังนี้

1. รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่ครอบคลุมเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละจังหวัด โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดนี้ จะมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ประสานงาน ให้ความร่วมมือและสนับสนุนหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ตลอดทั้งดำเนินการในกิจการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กไม่สามารถทำได้เพราะกิจการดังกล่าวเป็นกิจการที่ครอบคลุมพื้นที่กว้างเป็นกิจการที่ต้องการความเป็นเอกภาพและเป็นเรื่องที่เกินขีดความสามารถของหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กจะกระทำได้ในส่วนของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก ก็มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ภายในเขตรับผิดชอบของตนเอง

2. รูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (กทม.) และเมืองพัทยา ซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้กรุงเทพมหานคร มีฐานะเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ มีอำนาจหน้าที่เทียบเท่ากับองค์การบริหารส่วนจังหวัดรวมกับเทศบาล ในขณะที่เมืองพัทยามีฐานะเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กที่มีพื้นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยา จึงเทียบเท่ากับเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนโครงสร้างการจัดชั้นภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยได้มีความพยายามที่จะจัดชั้นให้เป็นระบบ 2 ชั้น (Two Tier) กล่าวคือ การทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับบน (Upper Tier) จัดทำภารกิจในโครงการขนาดใหญ่ครอบคลุมทั้งจังหวัด และภารกิจที่ระดับล่างทำไม่ได้กับหน่วย การปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กในระดับล่าง (Lower Tier) ได้แก่ เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จัดทำภารกิจให้บริการสาธารณะภายในพื้นที่ของตนเอง

2.1.6 ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ (2547, น. 22) ได้จำแนกลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่าเป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายจากส่วนกลาง มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย มีขอบเขตของการปกครองที่แน่นอน และมีคณะผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระและมีอำนาจอิสระในด้านการคลัง เช่น การจัดเก็บภาษีและการจัดหารายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดและจัดทำงบประมาณของตนเอง รวมทั้งมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบายและมีการบริหารงานของตนเอง ไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งองค์กรท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นนี้จะมีบุคลากรของตนเองบริหารงานภายในท้องถิ่นเป็นพนักงานของท้องถิ่นที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณของท้องถิ่นเอง

ปธาน สุวรรณมงคล (2547, น. 4-5) ได้กล่าวถึง ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นดังนี้

1. เป็นนิติบุคคล
2. มีอำนาจหน้าที่เฉพาะ
3. ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง
4. ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง
5. มีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอ
6. มีอำนาจในการจัดหารายได้และใช้จ่ายรายได้อย่างอิสระตามสมควร
7. มีการกำกับ ดูแลจากรัฐ

สรุป ลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ มีสถานะเป็นนิติบุคคลมีอำนาจหน้าที่เฉพาะ มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองมีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอ มีอำนาจในการจัดหารายได้และใช้จ่ายรายได้อย่างอิสระตามสมควร และมีการกำกับ ดูแลจากรัฐ

2.1.7 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

แนวคิดและหลักการกระจายอำนาจ ถือเป็นแนวคิดที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา รวมไปถึงการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การกระจายอำนาจเป็นหลักการสำคัญยิ่งในการจัดการปกครองระบอบประชาธิปไตยเป็นการลดบทบาทและจำกัดอำนาจของรัฐบาลกลางลงพร้อม ๆ กันกับเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง อันเป็นรากฐานของการปกครองประเทศในระบอบประชาธิปไตย

2.1.7.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539, น. 1-4) ได้ให้ความหมายการกระจายอำนาจ หมายถึง การที่รัฐ มอบอำนาจหน้าที่ในการบริหารหรือกิจการบางอย่างให้องค์การปกครองหรือสถาบันของรัฐไปกระทำ หรือดำเนินการโดยอยู่ในการควบคุม ดูแลของรัฐ หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าการกระจายอำนาจ หมายถึง การที่ส่วนกลางโอนหรือกระจายอำนาจปกครองบางส่วนไปให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเองโดยส่วนกลางเพียงแต่คอยควบคุมมิให้ออกนอกเขตที่กฎหมายกำหนดไว้

ลิขิต ธีรเวคิน (2535, น. 9) ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจ โดยกล่าวไว้ว่าการกระจายอำนาจการปกครองมีความสำคัญในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม สรุปได้ 2 ประเด็นใหญ่ ๆ ดังนี้

1. การกระจายอำนาจเป็นรากแก้วของระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย เนื่องด้วยประชาธิปไตยต้องประกอบด้วยโครงสร้างส่วนบน คือ ระดับชาติ และโครงสร้างส่วนฐาน คือ ระดับท้องถิ่น การปกครองตนเองในรูปแบบการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงคือรากแก้วเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

2. การกระจายอำนาจมีความสำคัญในทางเศรษฐกิจและสังคมในด้านการพัฒนาชนบทโดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งจะมีลักษณะดังกล่าวเกิดขึ้นต้องอาศัยโครงสร้างการปกครองตนเองในลักษณะที่มีความเป็นอิสระพอสมควร ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต้องมีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

โกวิทย์ พวงงาม (2550, น. 36) ได้ให้ความหมายการกระจายอำนาจว่า หมายถึง การโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์การปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง

โกวิทย์ พวงงาม (2546, น. 28-29) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจ (Decentralization) ว่ามี 2 รูปแบบ คือ

1. การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือการกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจไปให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริหารสาธารณะภายในเขตท้องที่แต่ละท้องถิ่นมีอิสระบางประการในการปกครองตนเองพอควร

2. การกระจายอำนาจตามบริการ หรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึง การโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์การปกครองส่วนกลางไปให้หน่ายงานบางหน่ายงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระ โดยปกติแล้วจะเป็นกิจการซึ่งการจัดทำต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคโนโลยีแขนงใดแขนงหนึ่งเป็นพิเศษ เช่น การสื่อสารวิทยุการกระจายเสียงและโทรทัศน์ การผลิตกระแสไฟฟ้า เป็นต้น

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547, น. 19) กล่าวว่า การกระจายอำนาจปกครองเป็นอีกวิธีการหนึ่งในการจัดการปกครองประเทศที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นนอกจากองค์กรของส่วนกลาง เพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยให้มีความเป็นอิสระ (Autonomies) ในการดำเนินการและไม่อยู่ในการบังคับบัญชาของส่วนกลางแต่จะอยู่ภายใต้การกำกับ ดูแล (Tuttle) ของส่วนราชการ

รสสุคนธ์ รัตนเสริมพงศ์ (2548, น. 42) กล่าวว่า การกระจายอำนาจการปกครองเป็นหลักการใช้อำนาจบริหารที่กำหนดให้รัฐบาลในส่วนกลาง ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจในการบริหารประเทศมอบอำนาจหรือคืนอำนาจบางประการให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นดำเนินการบริหารกิจการท้องถิ่นของตนเอง ทั้งนี้ประชาชนในท้องถิ่นจะจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรของประชาชนในท้องถิ่นขึ้นมา เพื่อใช้อำนาจดังกล่าวนี้แทนประชาชนและดำเนินการบริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์

ของชุมชนท้องถิ่นนั้นอย่างเป็นอิสระโดยไม่ถูกแทรกแซงจากรัฐบาล หรือหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคแต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับ ดูแลของรัฐบาลตามความจำเป็น

โกวิทย์ พวงงาม (2550, น. 37-38) กล่าวว่า หลักการกระจายอำนาจปกครอง หมายถึง หลักการที่รัฐมอบอำนาจปกครองบางส่วนให้แก่องค์การอื่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางให้ไปจัดทำบริการสาธารณะบางอย่าง โดยมีอิสระตามสมควรเป็นการมอบอำนาจให้ทั้งในด้านการเมืองและการบริหาร เป็นเรื่องที่ท้องถิ่นมีอำนาจที่จะกำหนดนโยบายและควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายท้องถิ่นของตนเองได้

ธเนศวร์ เจริญเมือง (2551, น. 29) กล่าวถึง การกระจายอำนาจการปกครองว่าเป็นระบบการบริหารการปกครองประเทศที่มีรัฐบาลกลาง หรือรัฐบาลแห่งชาติกระจายอำนาจบางส่วนให้แก่หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้มีอำนาจดำเนินการภายในอาณาเขตของตนโดยปราศจากการแทรกแซง การกระจายอำนาจเป็นการโอนอำนาจให้ หรือยกอำนาจให้ (Devolution) เป็นการให้ความรับผิดชอบแก่องค์กรปกครองท้องถิ่นโดยเด็ดขาดส่วนกลางจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกมิได้ เพราะสัมพันธ์ภาพระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นมิใช่เป็นแบบสายการบังคับบัญชาองค์การปกครองท้องถิ่น เป็นนิติบุคคลต่างหากแยกจากส่วนกลาง

Herbert (1963, p. 105) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการกระจายอำนาจไว้ว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) แบ่งออกได้ 2 ความหมาย คือ

1. การกระจายอำนาจตามอาณาเขต (Size and boundary) หมายถึง การมอบอำนาจไปให้ท้องถิ่นจัดทำกิจกรรมหรือบริการสาธารณะภายในเขตท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นมีอิสระบางประการในการปกครองตนเอง

2. การกระจายอำนาจตามภารกิจ (Functional) หมายถึง การมอบอำนาจให้องค์การสาธารณะจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่งเพื่อให้มีอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคของงานนั้น เช่น การไฟฟ้า การประปา และองค์การโทรศัพท์ เป็นต้น

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง สภาวะที่หน่วยงานหรือชุมชนระดับล่างสุดมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางและวิธีการดำเนินกิจกรรมของตนเองได้อย่างกว้างขวาง การกระจายอำนาจเป็นสภาวะที่ตรงข้ามกันกับการรวมอำนาจ (Centralization) ซึ่งเป็นสภาวะที่หน่วยงานระดับบนสุดหรือองค์การระดับสูงสุดเป็นผู้กำหนดแนวทางและวิธีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในทุกเรื่องซึ่งเกิดจากรัฐบาลกลางมอบอำนาจให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไปจัดบริการสาธารณะต่าง ๆ เพื่อประชาชน โดยมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่และมีสถานภาพเป็นนิติบุคคล

2.1.7.2 หลักการกระจายอำนาจปกครอง

1) ลักษณะของหลักการกระจายอำนาจ ไว้ดังนี้ (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2551, น. 28)

1.1) มีการแยกหน่วยงานออกไปเป็นองค์การนิติบุคคลอิสระจากองค์การของส่วนกลางยิ่งมีนิติบุคคลแยกออกไปมากขึ้นเท่าใด ก็นับว่ามีการกระจายอำนาจมากยิ่งขึ้นเท่านั้น นิติบุคคลเหล่านี้เป็นนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนที่มีงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเองกับมีความอิสระในการจัดทำบริการสาธารณะที่ได้รับมอบหมายโดยไม่ต้องขอรับคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนกลางเพียงแต่คอยควบคุม ดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่โดยถูกต้องเท่านั้น

1.2) มีการเลือกตั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกระจายอำนาจปกครองให้แก่ท้องถิ่น องค์กรของราชการส่วนท้องถิ่น ย่อมประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับการเลือกตั้งจากราษฎรในท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน โดยเฉพาะองค์กรสำหรับเป็นที่ประชุมปรึกษากิจการ ทั้งนี้เพื่อให้ราษฎรในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น การเลือกตั้งถือว่าเป็นสาระสำคัญของหลักการกระจายอำนาจทางปกครองพื้นที่ ส่วนการกระจายอำนาจตามกิจการให้แก่องค์การนั้น การเลือกตั้ง ไม่ถือว่าเป็นหลักสำคัญเหมือนกับการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น

1.3) องค์กรตามหลักการกระจายอำนาจมีความอิสระที่จะดำเนินกิจการตามอำนาจหน้าที่ได้เอง โดยไม่ต้องรับคำสั่งหรืออยู่ใต้บังคับบัญชาตามลำดับของราชการบริหารส่วนกลาง มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการและดำเนินกิจการได้ด้วยงบประมาณและด้วยเจ้าหน้าที่ของตนเอง ซึ่งไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของราชการบริหารส่วนกลางถ้าองค์การใดไม่มีความอิสระเช่นว่านี้ หรือมีแต่เพียงหน้าที่เสนอข้อแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ราชการบริหารส่วนกลางหรือราชการบริหารส่วนภูมิภาคเท่านั้น ก็ไม่ถือว่าเป็นการกระจายอำนาจปกครองอย่างแท้จริง

2) หลักการกระจายอำนาจมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2558, น. 12-13)

2.1) มีความเป็นนิติบุคคล การกระจายอำนาจปกครองนั้น จะต้องมีองค์กรเป็นนิติบุคคลต่างหากจากองค์การของรัฐบาลกลาง การมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากนี้ก็เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน องค์การเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

2.2) มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติงานความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็นหลักการที่สำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจ เพราะหากองค์การนั้นไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ องค์การเช่นนี้ก็จะมีลักษณะไม่ผิดไปจากหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติภารกิจของตนเอง ตลอดจนมีอิสระพอในการกำหนดนโยบาย หรือการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้แต่ก็มีข้อสังเกตว่ามีอำนาจอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีพอสมควรไม่มากจนเกินไปทำให้เกิดการกระทบกระเทือนต่อเอกภาพและอธิปไตยของประเทศ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งการปกครองท้องถิ่นมิใช่สถาบันการเมืองที่มีอำนาจอธิปไตยเป็นของตนเอง หากแต่ว่ามีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้และให้มีองค์การที่จำเป็นสำหรับทำหน้าที่ทางด้านนิติบัญญัติและบริหารกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ

2.3) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งผู้บริหารและผู้ทำหน้าที่นิติบัญญัติ การมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นของประชาชนนั้น อาจจะทำได้หลายระดับแล้วแต่ความสามารถและความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ เช่น ประชาชนบางคนอาจจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมของท้องถิ่น เฉพาะการไปใช้สิทธิ์ออกเสียงเลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือถึงกับเข้ารับสมัครเลือกตั้งเป็นตัวแทนของประชาชนเพื่อมีโอกาสเข้าไปมีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยตนเองก็อาจจะทำได้

2.4) มีงบประมาณเป็นของตนเององค์กรปกครองท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ด้วยตนเอง รวมไปถึงการมีอำนาจในการบริหารงบประมาณที่ได้มานั้นด้วยการทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจการจัดเก็บ หรือบริหารรายได้ด้วยตนเองนั้น เป็นการมอบอำนาจการตัดสินใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งหมดตั้งแต่การวางแผนปฏิบัติงาน การจัดเก็บรายได้ การบริหาร และการบริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

3) ลักษณะของหลักการกระจายอำนาจปกครอง ประกอบด้วย 3 ประการ คือ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550, น. 71)

3.1) มีการแยกร่างหน่วยงานออกไปเป็นองค์การนิติบุคคลอิสระจากองค์การของราชการบริหารส่วนกลาง ยิ่งมีนิติบุคคลแยกออกไปมากเท่าใด ก็นับว่ามีการกระจายอำนาจมากขึ้นเท่านั้น นิติบุคคลเหล่านี้เป็นนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนที่มีงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเองกับมีความอิสระในการจัดทำบริการสาธารณะที่ได้รับมอบหมายโดยไม่ต้องขอรับคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลางราชการบริหารส่วนกลางเพียงแต่คอยควบคุม ดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่โดยถูกต้องเท่านั้น

3.2) มีการเลือกตั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกระจายอำนาจปกครองให้แก่ท้องถิ่น องค์กรของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ย่อมประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ ซึ่งได้รับเลือกตั้งจากราษฎรในท้องถิ่นทั้งหมด หรือบางส่วน โดยเฉพาะองค์กรสำหรับเป็นที่ประชุมปรึกษากิจการ ทั้งนี้เพื่อให้ราษฎรในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนในการปกครองท้องถิ่น ถ้าไม่มีการเลือกตั้งเลยไม่นับว่ามีการกระจายอำนาจปกครองให้แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง การเลือกตั้งถือว่าเป็นสาระสำคัญของหลักการกระจายอำนาจปกครองทางพื้นที่ส่วนการกระจายอำนาจตามกิจการให้แก่องค์การนั้น การเลือกตั้งไม่ถือว่าเป็นหลักสำคัญเหมือนกับการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น

3.3) องค์การตามหลักการกระจายอำนาจมีความอิสระที่จะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้เอง โดยไม่ต้องรับคำสั่ง หรืออยู่ใต้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นของราชการบริหารส่วนกลาง มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ และดำเนินกิจการได้ด้วยงบประมาณ และด้วยเจ้าหน้าที่ของตนเอง ซึ่งไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของราชการบริหารส่วนกลาง ถ้าองค์การใดไม่มีความอิสระเช่นนี้ หรือมีแต่เพียงหน้าที่เสนอแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ราชการบริหารส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคเท่านั้น ก็ไม่ถือว่าเป็นการกระจายอำนาจปกครองอย่างแท้จริง

กรมการปกครอง (2539, น. 25) ได้ชี้ให้เห็นว่าหลักการกระจายอำนาจ มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. มีความเป็นนิติบุคคล การกระจายอำนาจปกครองนั้นจะต้องมีองค์กรเป็นนิติบุคคลต่างหากจากองค์การของรัฐบาลกลาง การมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากนี้ ก็เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน องค์การเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

2. มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติงาน ความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็นหลักการที่สำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจ เพราะหากองค์การนั้นไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ องค์การเช่นนี้ก็จะมีลักษณะไม่ผิดไปจากหน่วยงานการปกครองส่วนท้องภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติภารกิจของตนเอง ตลอดจนมีอิสระพอในการ

กำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้แต่ก็มีข้อสังเกตว่ามีอำนาจอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีพอสมควรไม่มากจนเกินไปจนทำให้เกิดความกระทบกระเทือนต่อเอกภาพและอธิปไตยของประเทศหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งการปกครองท้องถิ่น มิใช่สถาบันการเมืองที่มีอำนาจอธิปไตยเป็นของตนเอง หากแต่ว่ามีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ และให้มีองค์การที่จำเป็นสำหรับทำหน้าที่ทางด้านนิติบัญญัติและบริหารกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ

3. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและผู้ทำหน้าที่นิติบัญญัติ การมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นของประชาชนนั้น อาจจะทำได้หลายระดับแล้วแต่ความสามารถและความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ เช่น ประชาชนบางคนอาจจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมของท้องถิ่นเฉพาะการไปใช้สิทธิ์ออกเสียงเลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือถึงกับเข้ารับสมัครเลือกตั้งเป็นตัวแทนของประชาชนเพื่อมีโอกาสเข้าไปมีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยตนเองก็อาจจะทำได้

4. มีงบประมาณของตนเอง องค์กรปกครองท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ด้วยตนเองรวมไปถึงการมีอำนาจในการบริหารงานงบประมาณที่ได้มานั้นด้วยการทำให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอำนาจการจัดเก็บหรือบริหารรายได้ด้วยตนเองนั้น เป็นการมอบอำนาจการตัดสินใจให้องค์กรปกครองท้องถิ่นทั้งหมดตั้งแต่การวางแผนปฏิบัติงาน การจัดเก็บรายได้การบริหาร และการบริหารประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

สรุปได้ว่า หลักการกระจายอำนาจมีความเป็นอิสระที่จะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้เอง มีความเป็นนิติบุคคล มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติงาน ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งผู้บริหารและผู้ทำหน้าที่นิติบัญญัติ การมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นของประชาชน มีงบประมาณเป็นของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ด้วยตนเอง รวมไปถึงการมีอำนาจในการบริหารงบประมาณที่ได้มานั้นด้วย

2.1.7.3 ประเภทของหลักการกระจายอำนาจ

1) การจัดการปกครองตาม หลักการกระจายอำนาจนั้น อาจทำได้ 2 ลักษณะ คือ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550, น. 72)

1.1) การกระจายอำนาจทางพื้นที่ หรือที่เรียกว่า การกระจายอำนาจทางเขตแดน (Deccan Realization Territorial) คือ การที่รัฐมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Collectivities Local) จัดทำ ทั้งนี้การจัดทำบริการสาธารณะที่ได้รับมอบหมายจะถูกจำกัดขอบเขตโดยพื้นที่ หรืออาณาเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ การจัดระเบียบราชการบริหารลักษณะนี้ เรียกว่า “การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น”

1.2) การกระจายอำนาจทางบริการ หรือที่เรียกว่า การกระจายอำนาจทางเทคนิค (Decentralization Par Service Our Technique) คือ การที่รัฐมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะในบางเรื่องบางอย่างให้แก่องค์กรของรัฐ (State Organs) ที่จัดตั้งขึ้นโดยเฉพาะเป็นผู้จัดทำการกระจายอำนาจทางบริการนี้ มิใช่เป็นการกระจายอำนาจปกครองแต่เป็นการ “มอบ” ให้องค์การของรัฐไปจัดทำบริการสาธารณะ โดยแยกออกมาเป็นนิติบุคลต่างหากจากรัฐ มีทรัพย์สิน

ของตนเอง และมีผู้บริหารของตนเอง โดยนิติบุคคลกระจายอำนาจนี้ จะต้องอยู่ภายใต้การกำกับ ดูแลของรัฐ เช่นกัน ซึ่งมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน

2) การกระจายอำนาจ 2 กรณี คือ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2542, น. 5)

2.1) การกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองตามพื้นที่ในแต่ละท้องที่ เช่น การกระจายอำนาจให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือเทศบาล เป็นต้น

2.2) การกระจายอำนาจตามกิจการ หมายถึง การกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองตามลักษณะเฉพาะกิจกรรม หรือแต่ละหน้าที่เพื่อให้มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานตามความเหมาะสมของลักษณะงานนั้น ๆ เช่น การกระจายอำนาจไปให้การประปา การไฟฟ้า หรือการโทรศัพท์ เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจปกครอง สามารถจำแนกได้ 2 แบบ คือ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547, น. 19-20)

3.1) การกระจายอำนาจทางพื้นที่ หรืออีกนัยหนึ่งที่เรียกกันว่าการกระจายอำนาจทางเขตแดนมีที่มาจากแนวคิดทางการเมือง ซึ่งเน้นความสำคัญของการเลือกตั้ง โดยเห็นว่าหากเจ้าหน้าที่ ที่ทำการบริหาร หรือปกครองท้องถิ่นได้รับการแต่งตั้งจากส่วนกลางก็จะเป็นการปกครองแบบรวมอำนาจมิใช่การกระจายอำนาจ ดังนั้นการกระจายอำนาจทางพื้นที่จึงต้องมีการจัดตั้งองค์กรปกครองทางเขตแดน เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการเลือกตั้งผู้บริหารมีเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นที่เป็นอิสระจากส่วนกลาง ไม่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของส่วนกลางแต่จะอยู่ภายใต้การกำกับ ดูแลของส่วนกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จะจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเอง และมีงบประมาณของตนเพื่อใช้ในการจัดทำกิจกรรมเหล่านั้น

3.2) การกระจายอำนาจทางกิจการ หรืออีกนัยหนึ่งที่เรียกกันว่าการกระจายอำนาจทางบริการเป็นวิธีการกระจายอำนาจ โดยมอบบริการสาธารณะอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่องค์การซึ่งมิได้อยู่ในสังกัดของส่วนกลางรับไปจัดทำด้วยเงินทุนและเจ้าหน้าที่ขององค์การนั่นเอง บริการสาธารณะที่มาจัดทำนั้น อาจเป็นบริการสาธารณะทางเศรษฐกิจ สังคม กีฬา หรือวัฒนธรรม มีการกระจายอำนาจทางกิจการนี้ ไม่ใช่การกระจายอำนาจปกครอง แต่เป็นการ “มอบ” ให้องค์การของรัฐบาลไปจัดทำบริการสาธารณะ โดยแยกออกมาเป็นนิติบุคคลต่างหากจากรัฐ มีทรัพย์สินของตนเองและมีผู้บริหารของตนเอง โดยนิติบุคคลกระจายอำนาจนี้จะต้องอยู่ภายใต้การกำกับ ดูแลของรัฐเช่นกัน

2.1.7.4 ข้อดีและข้อเสีย ของหลักการกระจายอำนาจปกครอง

โกวิทย์ พวงงาม (2550, น. 73-74) ได้กล่าวสรุป ข้อดีและข้อเสียของหลักการกระจายอำนาจปกครอง ดังนี้

1. ข้อดีของหลักการกระจายอำนาจปกครอง

1.1 ทำให้มีการสนองความต้องการเฉพาะท้องถิ่นดีขึ้น บริการสาธารณะบางอย่างที่ไม่เกี่ยวกับส่วนได้เสียของประเทศเป็นส่วนรวม แต่เกี่ยวกับส่วนได้เสียเฉพาะท้องถิ่น เช่น การสุขาภิบาล การทำถนนภายในเขตท้องถิ่น ถ้าได้มอบให้องค์การส่วนท้องถิ่นจัดทำเองก็จะเป็นผลดีกว่าที่ราชการบริหารส่วนกลางจะจัดทำเสียเองทั้งหมด เพราะราษฎรในแต่ละท้องถิ่นย่อมรู้ความต้องการของตนดีว่าตนต้องการอะไรมากที่สุด นอกจากนี้กิจการอันเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของท้องถิ่นแต่ละแห่งนั้น

ย่อมไม่อาจที่จะวางระเบียบปฏิบัติเหมือนกันหมดทั้งประเทศได้ เพราะสภาพความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและสภาพของภูมิประเทศย่อมแตกต่างกัน ถ้าให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำเองก็จะได้ผลตรงกับสภาพความจำเป็นดีขึ้น

1.2 เป็นการแบ่งเบาภาระของราชการบริหารส่วนกลางในกิจการอันเกี่ยวกับท้องถิ่น โดยเฉพาะไปได้มากในปัจจุบันนี้ราชการบริหารส่วนกลางของประเทศต่าง ๆ มีภาระหนักอยู่แล้ว ถ้าไม่ตัดกิจการเฉพาะท้องถิ่นอันเป็นกิจการเล็ก ๆ น้อย ๆ ออกไปจากหน้าที่ของราชการบริหารส่วนกลางแล้ว ราชการบริหารส่วนกลางก็จะมีงานล้นมืออีก และทำไม่ได้ทั่วถึงทุกท้องถิ่นพร้อม ๆ กัน ฉะนั้นเมื่อมีการกระจายอำนาจปกครองและมอบกิจการบางอย่างให้องค์การส่วนท้องถิ่นรับไปทำเอง จึงเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของราชการบริหารส่วนกลางทำให้สามารถจัดทำกิจการใหญ่เกี่ยวกับส่วนรวมได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การกระจายอำนาจปกครองยังทำให้กิจการสำเร็จลุล่วงไปโดยรวดเร็ว เพราะเจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่นมีอำนาจวินิจฉัยและดำเนินการได้เอง ไม่ต้องเสนอขอคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลาง

1.3 การเลือกตั้งเจ้าหน้าที่จากราษฎรในท้องถิ่นนั้นเอง ทำให้ผู้ได้รับเลือกตั้งมีความสนใจในการปกครองท้องถิ่นและได้เรียนรู้วิธีการปกครองดีขึ้น เพราะการกระจายอำนาจปกครองนั้นเป็นการมอบอำนาจให้ราษฎรในท้องถิ่นปกครองตนเองเป็นวิธีการที่ให้เสรีภาพในการปกครองแก่ราษฎร และทำให้ราษฎรเกิดมีความรับผิดชอบในกิจการของท้องถิ่น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับประเทศที่ปกครองตามระบอบประชาธิปไตย เพราะเท่ากับเป็นการฝึกราษฎรในท้องถิ่นให้รู้จักปกครองตนเองอันเป็นผลให้รู้จักปกครองประเทศในขั้นต่อไป

2. ข้อเสียของหลักการกระจายอำนาจปกครอง

2.1 ถ้ากระจายอำนาจมากเกินไป อาจจะเป็นอันตรายต่อเอกภาพในการปกครองประเทศได้ กล่าวคือ การกระจายอำนาจปกครองให้แก่ท้องถิ่นนั้นถ้าขยายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นมากเกินไป อาจเป็นการทำลายเอกภาพในการปกครองและความมั่นคงของประเทศได้เพราะทำให้เกิดการแก่งแย่งแข่งดีระหว่างท้องถิ่นต่าง ๆ และไม่มีการประสานงานกันเพียงพอทำให้เกิดความแตกแยกในการปกครองท้องถิ่นต่าง ๆ ฉะนั้นจึงต้องมีการควบคุม ดูแลอย่างใกล้ชิดโดยราชการบริหารส่วนกลางเพื่อรักษาเอกภาพในการปกครองประเทศไว้เป็นส่วนร่วม

2.2 ทำให้ราษฎรในท้องถิ่นเห็นประโยชน์ของท้องถิ่นของตนสำคัญกว่าประโยชน์ส่วนรวมของประเทศ ทั้งนี้เพราะว่าเมื่อราษฎรมีส่วนในการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น ก็มุ่งแต่จะทำประโยชน์ให้แก่ท้องถิ่นของตนฝ่ายเดียวจนกระทั่งบางครั้งมิได้นึกถึงประโยชน์ส่วนรวมของประเทศ

2.3 เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น อาจใช้อำนาจหน้าที่โดยไม่สมควรได้ ทั้งนี้เพราะว่าการกระจายอำนาจปกครองให้แก่ท้องถิ่น ย่อมต้องมีการเลือกตั้ง จึงทำให้เกิดการถือพรรคถือพวก ผู้ที่ได้รับเลือกตั้งที่อยู่ในพรรคใด ก็มุ่งที่จะทำประโยชน์ให้แก่พรรคของตนยิ่งกว่าที่จะมุ่งทำประโยชน์ให้แก่ท้องถิ่นเป็นส่วนรวม

2.4 การจัดระเบียบการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจย่อมสิ้นเปลืองมากกว่าการจัดระเบียบการปกครองตามหลักการรวมอำนาจ ทั้งนี้เพราะจะต้องมีการแยกงบประมาณของท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นออกเป็นส่วน ๆ ไป จะต้องมีเจ้าหน้าที่มีเครื่องมือใช้ โดยเฉพาะไม่อาจใช้หมุนเวียนสับเปลี่ยนกันได้เหมือนกับการปกครองแบบรวมอำนาจ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นมักจะชอบเพิ่ม

รายจ่ายอยู่เสมอ ๆ โดยใช้จ่ายอย่างไม่คุ้มค่าและบางครั้งก็จ่ายไปในกิจการที่ไม่สมควร ด้วยเหตุนี้การปกครองตามวิธีการการกระจายอำนาจจึงเป็นการสิ้นเปลืองมากกว่า การรวมอำนาจ

2.1.7.5 เงื่อนไขการกระจายอำนาจ

ทฤษฎีการกระจายอำนาจในทางการเมือง การบริหาร การพัฒนา และทางเศรษฐศาสตร์มีเงื่อนไขและสมมุติฐานที่มักจะไม่ค่อยได้กล่าวถึงกันมากนัก มีนักวิชาการได้กล่าวถึงเงื่อนไขที่ควรพิจารณาในการกระจายอำนาจ ไว้ดังนี้

จรัส สุวรรณมาลา (2538, น. 12-15) ได้ให้เงื่อนไขที่ควรพิจารณาในการกระจายอำนาจไว้เป็นประเด็นใหญ่ ๆ 3 ประเด็น คือ

1. สภาวะของชุมชน เงื่อนไขประการแรกของการกระจายอำนาจทางการเมืองสู่ชุมชนระดับล่าง คือ การมีอยู่ของชุมชนซึ่งเป็นหน่วยที่จะรับการกระจายอำนาจ การกระจายอำนาจจะมีโอกาสประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อมีชุมชนที่เข้มแข็ง มีความต้องการปกครองตนเอง ยิ่งถ้ามีชุมชนที่มีศักยภาพทางการเงินการคลัง มีผู้นำที่เข้มแข็ง มีความสามัคคีกลมเกลียวกัน มีวัฒนธรรมที่เน้นการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันเห็นประโยชน์ของชุมชนส่วนรวมและมีวัฒนธรรมประชาธิปไตยด้วยแล้วโอกาสที่การกระจายอำนาจจะประสบความสำเร็จก็สูงในทางตรงกันข้ามถ้าในพื้นที่หนึ่งมีคนอยู่รวมกันหนาแน่นแต่ไม่มีความเป็นชุมชน คือ ต่างคนต่างอยู่ไม่สนใจที่จะดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์ร่วมกันไม่เกื้อกูลซึ่งกันและกัน ไม่มีผู้นำชุมชน หรือมีวัฒนธรรมแบบเจ้าพ่อ ลูกน้อง แบ่งเป็นกลุ่มเป็นพวกฯลฯ ถึงจะมีการออกกฎหมายจัดตั้งพื้นที่นั้นให้เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นมาได้การกระจายอำนาจในสถานการณ์เช่นนี้ยากที่จะประสบความสำเร็จได้

2. สภาวะขององค์การ องค์การต่าง ๆ มีสภาวะแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การที่แตกต่างกัน องค์การที่มีสภาวะแวดล้อมภายนอก (ผู้ใช้บริการ เทคโนโลยี ปัจจัยการผลิตฯลฯ) เปลี่ยนแปลงรวดเร็วตลอดเวลา หรือในกรณีที่องค์การเน้นกลยุทธ์เพื่อการขยายตัวต้องการส่งเสริมความคิดริเริ่มต้องการสร้างงานใหม่ หรือต้องการทดลองวิธีการใหม่ ในกรณีเช่นนี้การกระจายอำนาจจะสมประโยชน์ตามหลักการที่กล่าวข้างต้น ในทางตรงกันข้ามหากองค์การมีสภาวะแวดล้อมที่คงที่เน้นวิธีการทำงานแบบเดิม ๆ ต้องการรักษาสถานภาพเดิม ๆ ไว้ ไม่ส่งเสริมการขยายตัวหรือ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน หรือองค์การที่กำลังใช้กลยุทธ์เพื่อลดขนาดการดำเนินงาน (Cut-Back Strategies) หรือต้องการยุบเลิกองค์กร ในกรณีหลังนี้การรวมอำนาจการบริหารและการตัดสินใจอาจมีความเหมาะสมมากกว่าการกระจายอำนาจ สภาวะของผู้บริหารในหน่วยงานระดับล่างเป็นเงื่อนไขอีกประการหนึ่ง ทฤษฎีการกระจายอำนาจด้านการบริหารนั้นมีข้อสมมุติฐานพื้นฐานว่าเมื่อหน่วยงานระดับล่างมีอำนาจในการตัดสินใจ ผู้บริหารหน่วยงานระดับล่างจะต้องใช้ดุลยพินิจ (Discretion) หรืออำนาจนั้นเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การ อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงนั้น ผู้บริหารระดับล่างอาจตัดสินใจผิดพลาดด้วยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือเพราะความด้อยประสิทธิภาพของผู้บริหารเอง หรืออาจมีแรงจูงใจที่จะใช้ดุลยพินิจหรืออำนาจเพื่อตนเอง เพื่อพวกพ้องหรือ เพื่อเหตุผลอื่นใดก็ตาม ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงอาจไม่จำเป็นต้องเป็นผลดีเสมอไปดังทฤษฎีที่กล่าวถึงก็ได้ วัฒนธรรมขององค์การเป็นอีกปัจจัยหนึ่งองค์การที่ใช้วิธีการบริหารแบบมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางนับตั้งแต่ “ลูกค้า” หรือผู้ใช้บริการและพนักงานระดับล่างสุดขึ้นมาจนถึงผู้บริหารระดับสูง มีวัฒนธรรมแบบประชาธิปไตย เปิดเผย โปร่งใส ย่อมเกื้อกูลสนับสนุนให้การกระจายอำนาจประสบความสำเร็จได้สูงในทางตรงกันข้าม การกระจายอำนาจให้องค์กรที่มี

วัฒนธรรมเผด็จการ การบริหารงานแบบปิดตัวเอง หรือผู้คนในและนอกองค์การมีท่าทีเมินเฉยต่อกันและกัน ไม่สนใจองค์การ ย่อมไม่สมประโยชน์ตามที่กล่าวไว้แต่อย่างใด ศักยภาพของบุคลากรในองค์การระดับล่างเป็นอีกปัจจัยหนึ่ง หากมีความพร้อมมีศักยภาพสูง มีความกระตือรือร้น และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่สูง เมื่อได้รับโอกาสในการตัดสินใจโดยอิสระก็จะแสดงความสามารถ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์พัฒนาองค์การให้เจริญก้าวหน้าได้ในทางตรงกันข้ามการกระจายอำนาจให้องค์การที่มีพนักงานด้อยคุณภาพย่อมไม่อาจคาดหวังที่จะเห็นการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานได้มากนัก

3. ลักษณะกิจกรรม โดยทั่วไปกิจกรรมแต่ละประเภทมีขนาดการดำเนินการที่ประหยัด (Economy of Scale) แตกต่างกันออกไป กิจกรรมบางประเภทสามารถดำเนินการขนาดเล็กแต่ประหยัดได้เพราะมีโครงสร้างต้นทุนคงที่ (Fix Costs) ในสัดส่วนที่น้อยและมีต้นทุนแปรผัน (Variable Costs) ในอัตราที่สูง กิจกรรมประเภทนี้สามารถกระจายอำนาจให้หน่วยงานระดับล่างดำเนินการได้ตามสภาพของหน่วยงานและชุมชนในทางตรงกันข้ามกิจกรรมบางประเภทที่มีโครงสร้างต้นทุนคงที่สูงมาก ในขณะที่ต้นทุนแปรผันค่อนข้างต่ำ ในกรณีนี้ควรจะดำเนินการในขนาดที่ใหญ่ จึงจะสามารถประหยัดต้นทุน การดำเนินการในกิจกรรมประเภทหลังนี้ ควรดำเนินการแบบรวมศูนย์เพื่อประหยัดต้นทุน การกระจายกิจกรรมให้แต่ละหน่วยงานหรือแต่ละชุมชนดำเนินการกันเองโดยลำพัง นอกจากจะไม่ช่วยให้ประหยัดแล้วยังอาจมีความสิ้นเปลืองอย่างมากอีกด้วย

จากข้างต้น สรุปได้ว่าการกระจายอำนาจจะบรรลุเป้าหมายตามทฤษฎีได้นั้น จึงขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 3 ประการ คือ สภาวะของชุมชน สภาวะขององค์การและลักษณะของกิจกรรม ซึ่งทั้ง 3 สภาวะดังกล่าวจะต้องสอดคล้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

2.1.7.6 ความสำคัญของการกระจายอำนาจ

ลิขิต ธีรเวคิน (2535, น. 3) ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจ โดยกล่าวไว้ว่า การกระจายอำนาจการปกครองมีความสำคัญในทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม สรุปได้ดังนี้

1. การกระจายอำนาจเป็นรากแก้วของระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย เนื่องด้วยประชาธิปไตย ต้องประกอบด้วย โครงสร้างส่วนบน คือ ระดับชาติและโครงสร้างส่วนฐาน คือ ระดับท้องถิ่นการปกครองตนเองในรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง คือ รากแก้วเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตย

2. การกระจายอำนาจมีความสำคัญทางเศรษฐกิจและสังคมในด้านการพัฒนาชนบทโดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของประชาชนซึ่งลักษณะที่มีความอิสระพอสมควรซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็จะต้องมีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

สรุปว่า การกระจายอำนาจ มีความสำคัญ คือ เป็นการให้โอกาสแก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีผลต่อเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศอีกด้วย

2.1.7.7 องค์ประกอบของการกระจายอำนาจ

ลิขิต ธีรเวคิน (2535, น. 8-10) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของการกระจายอำนาจไว้ดังนี้

1. มีความเป็นนิติบุคคล การกระจายอำนาจการปกครองนั้นจะต้องมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากจากองค์การของรัฐบาลกลาง การมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากนี้ก็เพื่อประโยชน์

ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน องค์การเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

2. มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็นหลักการที่สำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจการปกครอง เพราะหากองค์การนั้นไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ องค์การเช่นนี้ก็จะมีลักษณะไม่ผิดไปจากหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ องค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติภารกิจของตนเอง ตลอดจนมีอิสระพอสมควรในการกำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ แต่มีข้อน่าสังเกตว่าอำนาจอิสระขององค์การปกครองท้องถิ่นนั้นจะต้องมีพอสมควรไม่มากจนเกินไปจนทำให้เกิดความกระทบกระเทือนต่อเอกภาพและอธิปไตย (Unity and Sovereignty) ของประเทศ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งองค์การปกครองท้องถิ่น มิใช่เป็นสถาบันการเมืองที่มีอำนาจอธิปไตยเป็นของตนเอง หากแต่ว่ามีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้และให้มีองค์การที่จำเป็นสำหรับทำหน้าที่ทางด้านนิติบัญญัติและบริหารกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ของตนเองเท่านั้น

3. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและผู้ทำหน้าที่นิติบัญญัติ การมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นของประชาชนนั้น อาจจะทำได้หลายระดับแล้วแต่ความสามารถและความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ เช่น ประชาชนบางคนอาจจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมของท้องถิ่น เฉพาะการไปใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่านั้นถึงกับสมัครเข้ารับการเลือกตั้งเป็นตัวแทนของประชาชนเพื่อให้ได้มีโอกาสเข้ามามีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเองก็อาจจะทำได้

4. มีงบประมาณของตนเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ด้วยตนเอง รวมไปถึงการมีอำนาจในการบริหารงานงบประมาณที่ได้มานั้นด้วยตนเอง การให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บและบริหารรายได้ด้วยตนเองนี้เป็นการมอบอำนาจการตัดสินใจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด ตั้งแต่การวางแผนปฏิบัติงาน การจัดเก็บรายได้ การบริหารและการบริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

นอกจากองค์ประกอบ ทั้ง 4 ประการ ของหลักการกระจายอำนาจตามที่กล่าวมานี้ หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานส่วนท้องถิ่นมีองค์ประกอบครบทั้ง 4 ประการ และปฏิบัติงานโดยปราศจากการถูกควบคุมหรือแทรกแซงจากหน่วยงานในระดับสูงกว่า ไม่ว่าจะเป็นส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคแล้ว ย่อมจะเป็นหน่วยงานส่วนท้องถิ่นที่มีความสมบูรณ์และพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อท้องที่ของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพแต่ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับส่วนประกอบอื่น ๆ อีกด้วย

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการกระจายอำนาจ มีปัจจัยประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ การมีความเป็นนิติบุคคล การมีอำนาจอิสระในการบริหารงาน การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น และมีงบประมาณเป็นของตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและสามารถดำเนินกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง

2.1.8 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานการบริหารราชการตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองโดยมีรัฐบาลเป็นผู้กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหารราชการในการจัดทำบริการสาธารณะมีผู้บริหารและสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้โดยมีหน่วยงานของรัฐบาลในระดับจังหวัดและในระดับอำเภอทำหน้าที่เป็นหน่วยกำกับดูแลการบริหารราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกทางหนึ่ง

2.1.8.1 ความหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นและชุมชน โดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบมีอิสระในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาคแต่องค์กรปกครองท้องถิ่น ก็มิได้มีอธิปไตยในตัวเองยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบที่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากที่สุด

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ (2546, น. 49) กล่าวว่า องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์กรปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการยกฐานะมาจากสภาตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับตั้งแต่ วันที่ 2 มีนาคม 2538

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2550, น. 67) ได้ให้คำนิยามขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ว่า หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ที่สภาตำบลที่มีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท หรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ย สามารถจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาในประกาศนั้นให้ระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย และให้มีฐานะเป็นนิติบุคคล

โกวิทย์ พวงงาม (2552, น. 254) กล่าวว่า อบต. (องค์การบริหารส่วนตำบล) หมายถึง หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับตั้งแต่ วันที่ 2 มีนาคม 2538

สรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งมีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น โดยที่ราชการส่วนกลางกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นและชุมชน โดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบมีอิสระในการใช้ดุลยพินิจ มีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาค

2.1.8.2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างการบริหารจัดการขององค์กรปกครองท้องถิ่น ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 หมวด 9 มาตรา 285 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมี

สภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจาการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (2562, น. 152-153) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนเขตเลือกตั้งละหนึ่งคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละเขตเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ให้ถือเขตหมู่บ้านเป็นเขตเลือกตั้ง เว้นแต่หมู่บ้านใดมีราษฎรตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรไม่ถึงยี่สิบห้าคน ให้รวมหมู่บ้านนั้นกับหมู่บ้านที่มีพื้นที่ติดต่อกันและเมื่อรวมกันแล้วจะมีราษฎรถึงยี่สิบห้าคน เป็นเขตเลือกตั้งเดียวกันการนับจำนวนราษฎรดังกล่าวให้นับ ณ วันที่ 1 มกราคม ของปีที่มีการเลือกตั้ง ซึ่งอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละสี่ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้งสำหรับนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน โดยให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดำรงตำแหน่ง นับตั้งแต่วันเลือกตั้งและมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้งและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกินสองคน และแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคนเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงาน

โกวิทย์ พวงงาม (2552, น. 255) กล่าวว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีโครงสร้างคล้ายกับเทศบาลที่มีทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล มีสภาตำบลเป็นอยู่ในระดับสูงสุด เป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับ ดูแล กรรมการบริหารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวันโดยมีปลัด อบต. และ รองปลัด อบต. เป็นหัวหน้างานบริหาร และมีหัวหน้าสำนักปลัดควบคุม ภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ของ อบต. แต่ละแห่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่

2.1.8.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในตำบล โดยวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี โดยมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับ ดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมาย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2550, น. 82-85) กล่าวว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (ตามมาตรา 66) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 และหน้าที่อาจทำตามมาตร 68 ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไข เพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม (ตามมาตรา 66)

2. หน้าที่ต้องทำ (ตามมาตรา 67) ดังนี้

2.1 จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

2.2 รักษาความสะอาดของท้องถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

2.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

2.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

2.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

2.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

2.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

2.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

3. หน้าที่ที่อาจจัดทำกิจการ (ตามมาตรา 68) ดังนี้

3.1 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตร

3.2 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

3.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

3.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ

3.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจกิจการสหกรณ์

3.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

3.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

3.8 การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

3.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

3.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

3.12 การท่องเที่ยว

3.13 การผังเมือง

4. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 66 มาตรา 67 และมาตรา 68 นั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์กร หรือหน่วยงานของรัฐในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าวให้กระทรวง ทบวง กรม องค์กร หรือหน่วยงานของรัฐนำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบล ไปประกอบพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (ตามมาตรา 69)

5. การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วม

ของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำงบประมาณการจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (ตามมาตรา 69/1)

6. เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของราชการตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ (ตามมาตรา 70)

7. องค์การบริหารส่วนตำบล อาจออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลออกข้อบัญญัติหรือให้มีอำนาจออกข้อบัญญัติ ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่มีกฎหมายบัญญัติไว้อย่างอื่น (ตามมาตรา 71)

8. การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมายการนั้น และเพื่อประโยชน์แก่กิจการองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลอาจให้ข้าราชการพนักงานหรือลูกจ้างของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หน่วยการบริหารส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราวได้ โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม (ตามมาตรา 72)

9. องค์การบริหารส่วนตำบล อาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพื่อกระทำกิจการร่วมกันได้ ทั้งนี้เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่หน้าที่ของตน (ตามมาตรา 73)

นอกจากอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 แล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลยังต้องปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองในส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550, น. 159-160)

ในด้านกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะในมาตรา 16 ซึ่งกำหนดให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการระบบสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณูปการ
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์และกาส่งเสริมการลงทุน

8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

กล่าวโดยสรุป อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีเป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในพื้นที่ โดยมีอิสระหน้าที่ในการปกครอง มีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครองในการบริหาร การบริหารงานบุคคล การบริหารการเงินและการคลัง มีอำนาจของตนเองโดยเฉพาะแต่ต้องไม่มากเกินไปจนเกิดความเสียหาย มีรายได้เป็นของตนเองและอาจได้รับรายได้ที่อุดหนุนมาจากรัฐบาลกลาง องค์การบริหารส่วนตำบลยังมีหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมภายใต้กฎของกระทรวงมหาดไทย โดยต้องคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ให้มากที่สุด ควบคุม

กิจกรรมงานทุกอย่างภายใต้กฎระเบียบของกฎหมาย

2.1.8.4 ด้านความรับผิดชอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

อำนาจตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550, น. 87-79)

1. อำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

1.1 กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

1.2 สั่งอนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.3 แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

1.4 วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

1.5 รักษาการให้เป็นไปตามที่ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

1.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

2. อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

2.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.2 พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติรายจ่ายเพิ่มเติม

2.3 ควบคุมการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

3. รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

3.1 รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.2 รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.3 รายได้จากกิจการเกี่ยวกับพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.4 ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามที่กฎหมายกำหนดไว้

3.5 เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้

3.6 รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้

3.7 เงินอุดหนุนจากรัฐบาล

3.8 รายได้อื่นที่จะมีกฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

4. รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

4.1 เงินเดือน

4.2 ค่าจ้าง

4.3 เงินค่าตอบแทนอื่น ๆ

4.4 ค่าใช้สอย

4.5 ค่าวัสดุ

4.6 ค่าครุภัณฑ์

4.7 ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้างและทรัพย์สินอื่น ๆ

4.8 ค่าสาธารณูปโภค

4.9 เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น

4.10 รายจ่ายอื่นตามใดตามข้อผูกพัน หรือตามที่กฎหมายหรือระเบียบกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง มีรายได้เป็นของตนเองและรายได้จากที่รัฐบาลกลางอุดหนุนมาให้ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะโดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับ ดูแล องค์การบริหารส่วนตำบลเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างดีที่สุด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

กระบวนการวัดผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันได้รับการพัฒนาให้สอดรับกับบริบททางบริหารมากขึ้น โดยเปลี่ยนมาใช้แนวทางในการวัดผลการปฏิบัติงานในเชิงกลยุทธ์ (Strategic Performance Approach) ที่เน้นการวัดผลการปฏิบัติงานแบบองค์รวม กล่าวคือ พิจารณาผลสำเร็จของการปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรในสัดส่วนที่ทัดเทียมกัน มีการคำนึงหรือให้ความสำคัญถึงความเชื่อมโยงระหว่างโครงสร้างองค์กรและพันธกิจในการทำงานแต่ละระดับขององค์กร รวมทั้งให้ความสนใจในด้านการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุก ๆ ฝ่าย จึงมีผลทำให้ตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จขององค์กรมีหลายมิติ ทั้งนี้เป็นผลมาจากพัฒนาการของกรอบแนวคิดพื้นฐานการวัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

2.1.1 การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results-Based Management: RBM)

เป็นเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่นำมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และวิธีการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากร หรือปัจจัยนำเข้า (Input) และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานทั้งในแง่ของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for Money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานและการตรวจวัดผลสำเร็จในการดำเนินการขององค์กร โดยอาศัยการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหารสมาชิกขององค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ (Stakeholders) ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กรระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น มักจะมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันออกไป เช่น การบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objective = MBO) การบริหารแบบเน้นผลสำเร็จ (Managing for Results)

การบริหารที่เน้นผล (Results-Oriented Management) หรือการบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management) ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ไว้ดังต่อไปนี้

Canadian International Development Agency = CIDA (2001) กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการในการปรับปรุงการบริหารให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) และโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) โดยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย ประเมินความเสี่ยง กำกับ ติดตามกระบวนการดำเนินงาน เพื่อการบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางบริหารและการรายงานผลการปฏิบัติงาน สำหรับ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543) กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นการบริหารที่เน้นการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารในแต่ละระดับขององค์กรต้องยอมรับและคำนึงถึงผลงาน รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับจัดวางระบบการตรวจสอบผลงาน และการให้รางวัลตอบแทนผลงาน (Performance Related Pay) และ ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2543) ได้ให้ความหมายของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ว่าเป็นการบริหาร โดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์หรือความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลักใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวบ่งชี้เป็นตัวสะท้อนผลงานให้อ อกมาเป็นรูปธรรม เพื่อการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และแสดงผลงานต่อสาธารณะ

สรุปได้ว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management = RBM) เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อผลการดำเนินงานและการตรวจวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในแง่ของปัจจัยนำเข้ากระบวนการ ผลผลิต และผลลัพธ์ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators = KPIS) รวมทั้งการกำหนดเป้าหมาย (Targets) และวัตถุประสงค์ (Objectives) ไว้ล่วงหน้าโดยอาศัยการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหารสมาชิกขององค์กร และตลอดถึงผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ (Stakeholders) ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้นการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management = RBM) จึงเป็นการบริหารเพื่อการจัดหาให้ได้ทรัพยากรการบริหารมาอย่างประหยัด (Economy) เน้นใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และการได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Effectiveness)

องค์กรที่ได้ใช้ระบบการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์จะมีลักษณะทั่ว ๆ ไป ดังต่อไปนี้ (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2543) 1) มีพันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจนและมีเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม โดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ ไม่เน้นกิจกรรม หรือการทำงานตามกฎระเบียบ 2) ผู้บริหาร ทุกระดับในองค์กรต่างมีเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจน และเป้าหมายเหล่านั้น สั้นกระชับ ไม่คลุมเครือ และเป็นเป้าหมายที่มีฐานมาจากพันธกิจขององค์กรนั้น 3) เป้าหมายจะวัดได้อย่างเป็นรูปธรรมโดยมีตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดได้เพื่อให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้ และสามารถเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานที่เทียบเคียงกันได้ 4) การตัดสินในการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานหรือโครงการต่าง ๆ จะพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก ซึ่งจะสอดคล้องกับการให้ค่าตอบแทน สวัสดิการ และรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่จะประเมินจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก 5) เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้ว่างานที่องค์กรคาดหวังคืออะไร ทุกคนในองค์กรจะคิดเสมอว่างานที่ตนทำอยู่นั้นเพื่อให้เกิดผลอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของโครงการ และองค์กรอย่างไร และทุกคนรู้สึกรับผิดชอบต่อผลงานที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสมกับกำลังความสามารถของแต่ละคน 6) มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การบริหารเงิน บริหารคนสู่หน่วยงาน ระดับล่าง เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุผลได้

อย่างเหมาะสมเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับต้น และระดับกลาง ซึ่งเข้าใจปัญหาเป็นอย่างดีได้เป็นผู้แก้ปัญหาและสะสมประสบการณ์เพื่อก้าวสู่ผู้บริหารระดับที่สูงขึ้นต่อไป ซึ่งนอกจากช่วยลดขั้นตอนในการทำงานแก้ปัญหาการทำงานที่ล่าช้าแล้วยังเป็นการเพิ่มความยืดหยุ่นและประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย 7) มีวัฒนธรรมและอุดมการณ์ร่วมกันเพื่อการทำงานที่สร้างสรรค์เป็นองค์กรที่มุ่งมั่นจะทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เป็นองค์กรเอื้อการเรียนรู้ที่เปิดกว้างต่อความคิดและความรู้ใหม่ ๆ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี และ 9) เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจดีเนื่องได้มีโอกาสปรับปรุงงานและใช้ดุลยพินิจในการทำงานที่กว้างขวางขึ้นทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจส่วนเจ้าที่ผู้ปฏิบัติงานเอง ก็จะได้การตอบแทนตามผลการประเมินจากผลสัมฤทธิ์ของงาน

การวัดผลการปฏิบัติงานเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมาย ตัวบ่งชี้วัดผลสำเร็จของกิจกรรม การจัดเก็บข้อมูล และเปรียบเทียบผลงานกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้าการวัดผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้องค์กร/ผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูล และสารสนเทศย้อนกลับที่แสดงถึงผลสำเร็จของการดำเนินงานปัญหา หรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การแสดงถึงการมีพันธะ หน้าที่และความรับผิดชอบต่อสาธารณะผู้กำหนดนโยบาย แหล่งสนับสนุนงบประมาณ เป็นต้น การเสริมสร้างการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรและองค์กรเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารการพัฒนาองค์กร การออกแบบทบทวนโปรแกรม กระบวนการดำเนินงานขององค์กรหรือของทีมงานที่รับผิดชอบกิจกรรมการดำเนินงานรวมทั้งช่วยให้การจัดสรรทรัพยากรเพื่อการสนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การวัดผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่พึงต้องดำเนินการคู่ขนานหรือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการผลงานมีกิจกรรม/กระบวนการที่สำคัญ การดำเนินกิจกรรมจะมีจุดเริ่มต้นที่วัตถุประสงค์การดำเนินงาน ซึ่งได้แก่ การระบุถึงรายละเอียดของผลงาน (ผลผลิตและผลลัพธ์) ที่คาดหวังซึ่งส่วนใหญ่จะต้องพัฒนามาจากวิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งมีปัจจัยนำเข้า อันได้แก่ทรัพยากรที่จะเป็นสำหรับการดำเนินกิจกรรมที่จะเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลผลิตและผลลัพธ์ การวัดผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไปจะมีจุดเน้นของการดำเนินการ 3 ด้าน ได้แก่

1. ความประหยัด (Economy) หมายถึง การใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในการผลิตหรือการดำเนินกิจกรรม

2. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การสร้างผลผลิตในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้าความมีประสิทธิภาพสามารถวัดได้โดยนำปัจจัยนำเข้าจริงหารด้วยผลผลิตจริงหากได้ค่าน้อยแสดงว่ามีผลผลิตเพิ่มขึ้นมากกว่าการเพิ่มขึ้นของปัจจัยนำเข้า ซึ่งหมายถึง การดำเนินกิจกรรมองค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

3. ความมีประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าว่าได้ก่อให้เกิดผลผลิตผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด ตัวบ่งชี้วัดผลงานตามแนวทางการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ จะประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2543 และสุพจน์ ทรายแก้ว, 2543)

3.1 ตัวบ่งชี้วัดปัจจัยนำเข้า (Input Indicators) ได้แก่ จำนวนทรัพยากรโดยรวมที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม หรือบริการ เพื่อก่อให้เกิดผลผลิตผลลัพธ์ เช่น จำนวนเงินที่ใช้ จำนวน บุคลากรที่จำเป็นในการให้บริการ จำนวนวัตถุดิบ และอุปกรณ์การผลิต เป็นต้น

3.2 ตัวบ่งชี้วัดผลผลิต (Output Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงปริมาณจำนวนสิ่งของที่ผลิตได้จากการดำเนินกิจกรรม เช่น จำนวนผู้เข้ารับอบรมการพัฒนาอาชีพ จำนวนนักเรียนที่รับเข้าเรียน จำนวนบัณฑิตที่จบการศึกษา เป็นต้น

3.3 ตัวบ่งชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome Indicators) หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลสัมฤทธิ์ของกิจกรรม เช่น จำนวนผู้จบการศึกษาที่มีงานทำ จำนวนกิโลเมตรของทางด่วนที่มีสภาพอยู่ในเกณฑ์ดี และยังรวมถึงตัวบ่งชี้วัดผลลัพธ์คุณภาพของการบริการ (Quality Indicators) เช่น จำนวนสินค้าที่บกพร่อง จำนวนใบแจ้งหนี้ที่ผิดพลาด จำนวนหนี้ค้างชำระระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กร เป็นต้น

3.4 ตัวบ่งชี้วัดประสิทธิภาพ (Efficiency Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้วัดผลงานที่แสดงค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของผลผลิต หรือระยะเวลาในการให้บริการต่อรายการ เช่น ค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักเรียนสำเร็จการศึกษาเวลาการทำงานในการปรับสภาพพื้นผิวถนน 1 กิโลเมตร

3.5 ตัวบ่งชี้วัดความคุ้มค่า (Cost-Effectiveness) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่แสดง ค่าใช้จ่ายของผลลัพธ์ที่แสดงถึงความคุ้มค่า (Value for Money) ที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรม เช่น ต้นทุนเฉลี่ยในการช่วยให้ผู้ว่างงานได้งานภายหลังการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการซ่อมบำรุงรถยนต์ให้พร้อมใช้งาน

3.6 ตัวบ่งชี้วัดปริมาณงาน (Workload Indicators) หมายถึง ข้อมูลที่แสดงถึงความต้องการในการใช้บริการ หรือภาระงานในหน้าที่ของบุคลากร เช่น จำนวนแพทย์ต่อประชากร จำนวนพยาบาลต่อคนไข้ในจำนวนใบสมัครงานที่ได้รับในแต่ละวัน เป็นต้น

3.7 ตัวบ่งชี้สารสนเทศเชิงอธิบาย (Explanatory Information) หมายถึง ข้อมูลที่อธิบายถึงองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งอาจจะอยู่ภายใต้หรืออยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์กรก็ได้ เช่น อัตราส่วนของนักเรียนต่อครู อายุการใช้งานของอุปกรณ์ที่ใช้ในการซ่อมถนน ร้อยละของนักเรียนที่นับถือศาสนาพุทธ เป็นต้น

ในกระบวนการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การวัดผลการปฏิบัติงานจะมีวัตถุประสงค์หลักอยู่ที่การทำให้ได้มา ซึ่งข้อมูลสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่ดีจึงควรเป็นระบบที่สามารถผลิตข้อมูลสารสนเทศที่แสดงถึงความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานที่มีความครอบคลุม ครบถ้วน สมบูรณ์ และทันกาล

2.1.2 บันทึกการวัดผลการปฏิบัติงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard = BSC)

Kaplan, Robert and David (1996) แห่ง (Harvard Business School) and (David Norton) ได้พัฒนาวิธีการวัดผลสมัยใหม่ เรียกว่า “Balanced Scorecard” ซึ่งสะท้อนผลการดำเนินงานแต่ละมุมมองได้อย่างครบถ้วนแทนแนวทางการวัดผลแบบเดิมที่มุ่งผลลัพธ์ทางการเงิน ดังนั้น (BSC) จึงเป็นระบบบริหารที่ไม่ได้มุ่งเพียงแค่การวัดผลเท่านั้น แต่ยังสนับสนุนให้องค์กรได้เห็นภาพวิสัยทัศน์และกลยุทธ์อย่างชัดเจนทำให้สามารถแปลงกลยุทธ์สู่แผนการปฏิบัติ (Action Plan) โดยให้ข้อมูลป้อนกลับทั้งกระบวนการภายในและผลลัพธ์ภายนอก (External Outcomes) สำหรับใช้ปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดวงจรคุณภาพของ (PDCA Cycle)

Norton and Kaplan (2001) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า เครื่องมือ ประเมินวัดผลการดำเนินงานยุคใหม่ การวัดผลทางการเงิน (Financial Measures) เป็นการแสดงเหตุการณ์ หรือผลลัพธ์ที่ผ่านมาในอดีต ซึ่งไม่เพียงพอกับสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันแต่ (BSC) ได้ใช้ข้อมูลทางการเงินสำหรับสร้างมูลค่าในอนาคต (Create Future Value) ด้วยการให้ความสำคัญทุกองค์ประกอบ นั่นคือ ลูกค้า ผู้ส่งมอบสินค้า พนักงาน กระบวนการ และนวัตกรรม ซึ่งสรุปได้ว่า เครื่องมือการวัดผลการดำเนินงานประกอบด้วย มุมมองการวัดผล 4 ด้าน คือ มุมมองทางด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองทางด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal-Business-Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้ และการเติบโต (Learning And Growth Perspective) ด้วยการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์/กลยุทธ์กับมุมมองการวัดผลทั้งสี่ด้านทำให้ (BSC) สามารถตอบสนองความต้องการของฝ่ายบริหารได้หลายมุมมอง โดยเฉพาะตัววัดผลการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่าง ซึ่งสะท้อนถึงแผนงานขององค์กรแต่ละด้านมาไว้ในรายงานชุดเดียวกัน เพื่อนำเสนอต่อฝ่ายบริหารสำหรับพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการโดยเน้นการทำงานเป็นทีมที่มุ่งผลลัพธ์ระยะยาว นอกจากนั้นการวัดผลยังสะท้อนภาพที่ชัดเจนมากขึ้นกว่าการมุ่งวัดผลในบางมุมมองปัจจุบันองค์กร ชั้นนำได้มุ่งวัดผลการดำเนินงานทั้งทางด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศสำหรับพนักงานทุกระดับในองค์กร (BSC) ได้มีบทบาทต่อการแปลงภารกิจและกลยุทธ์ องค์กรให้เป็นวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งปัจจุบันมีองค์กร ชั้นนำหลายแห่งได้นำ (BSC) เป็นเครื่องมือสนับสนุนกลยุทธ์บริหารองค์กรโดยมีแนวทางและขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์อย่างชัดเจน โดยเริ่มจากผู้บริหารระดับสูงร่วมกันกำหนดเป้าหมายองค์กรด้วยมุมมอง ดังนี้

1. เป้าหมายทางการเงิน โดยทั่วไปองค์กรได้มุ่งความสามารถการทำกำไร (Profitability) ซึ่งผู้บริหารได้คำนึงถึงปัจจัย รายได้ การเติบโตของส่วนแบ่งตลาด การสร้างผลกำไร การบริหารกระแสเงินสดการรับ-จ่าย โดยการวัดผลปฏิบัติงานจากตัวเงินเหล่านี้ทำให้ทราบถึงกลยุทธ์องค์กรว่ามีส่วนสนับสนุนการสร้างผลกำไรให้กับธุรกิจ หรือไม่อย่างไร

2. เป้าหมายด้านลูกค้า สำหรับมุมมองนี้ได้เน้นเรื่องการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องดำเนินการวัดผลการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรมมากขึ้นโดยให้ความสำคัญกับปัจจัย เวลา คุณภาพการให้บริการ และต้นทุน

3. ปรับปรุงกระบวนการภายใน โดยผู้บริหารควรกำหนดหลักการประเมินผลการดำเนินงานสำหรับจุดเด่นของช่วงนี้ คือ การระดมความคิดสำหรับขจัดอุปสรรคต่อความสำเร็จของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ทำให้เกิดแนวความคิดการปรับปรุงกระบวนการภายในซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานปัจจุบันให้ดีขึ้นและพัฒนากระบวนการทำงานรูปแบบใหม่

ขั้นที่ 2 การเชื่อมโยงเป้าหมายกลยุทธ์กับการวัดผลการดำเนินงาน องค์กรควรพยายามแจ้งให้พนักงานทุกระดับได้เข้าใจถึงเป้าหมายกลยุทธ์ระดับองค์กร เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมและได้รับทราบเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ซึ่งนำไปสู่การตั้งเป้าหมายแต่ละส่วนงานเพื่อสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายโดยรวมของธุรกิจพร้อมระบุความเชื่อมโยงของผลตอบแทนที่ประเมินจากผลการดำเนินงานเพื่อใช้จูงใจให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 3 ผู้บริหารต้องสนับสนุนการวางแผน และกำหนดเป้าหมายทางธุรกิจอย่างชัดเจน โดยครอบคลุมทั้งสี่มุมมองด้วยการนาเป้าหมายกลยุทธ์สร้างเป็นแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategy Map) อย่างเป็นลำดับชั้นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของธุรกิจ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในมุมมองทางการเงินและลูกค้าก่อน แล้วจึงกำหนดวัตถุประสงค์ในมุมมองกระบวนการภายในและการเรียนรู้ ซึ่งสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ทางการเงินและลูกค้าโดยมุ่งปัจจัยความสำเร็จระยะยาวของธุรกิจ

2.1.3 การวัดผลการปฏิบัติงานตามปิรามิดผลงาน (Performance Pyramid)

Lynch and Cross (1991) ได้เชื่อมโยงกรอบแนวคิดเรื่อง โครงสร้างองค์กรภายใน ซึ่งโดยทั่วไป แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ ระดับองค์กรโดยรวม (Corporate Level) ระดับหน่วยธุรกิจ (Strategic Business Units) ระดับฝ่าย/งาน (Department Function Units) และระดับปัจเจกบุคคล (Individual) กับแนวคิดด้านคุณลักษณะของความรับผิดชอบของผู้บริหารแต่ละระดับทำให้มองเห็นถึงโครงสร้างเชิงลำดับชั้นของผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารแต่ละระดับ ดังนั้นในการวัดผลการปฏิบัติงาน หรือการกำหนดตัวบ่งชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน จึงควรพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของผลงานในแนวตั้งด้วยความแตกต่างของความรับผิดชอบลักษณะงานของหน่วยย่อยในองค์กรแต่ละระดับมีผลทำให้ตัวบ่งชี้วัดผลงานของหน่วยงานย่อยในองค์กรมีจุดเน้นที่แตกต่างกันในแต่ละระดับ รายละเอียดขององค์ประกอบเชิงโครงสร้างลำดับชั้นของผลงานหรือตัวบ่งชี้วัดผลงาน

2.1.4 การวัดผลการปฏิบัติงานจากความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Expectation)

Curtis and Kastner (1999) ได้พัฒนาแนวทางในการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับมิติด้านความหลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร (Stakeholder) อันประกอบด้วย ผู้ถือหุ้น บุคลากร/พนักงาน ลูกค้า/ผู้รับบริการ และชุมชน หรือรัฐ ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีคุณลักษณะของความคาดหวังในเชิงผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานขององค์กรที่แตกต่างกันไปการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร จึงต้องสร้างความสมดุลระหว่างความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรให้มีความเหมาะสมการพัฒนาตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงานขององค์กรจึงต้องมุ่งที่ลักษณะของความคาดหวังหรือผลประโยชน์ที่พึงส่งมอบให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายองค์ประกอบของประเด็นในการพิจารณาเพื่อกำหนดตัวบ่งชี้วัดผลสำเร็จขององค์กรมี

2.1.5 การวัดผลการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

The European Foundation for Quality Management = EFQM ได้พัฒนารูปแบบและตัวบ่งชี้วัดผลการปฏิบัติงานสำหรับใช้ในการตรวจสอบคุณภาพการบริหารองค์กรตามแนวทาง (TQM) ที่เรียกว่า (The EFQM Excellence Model) ขึ้น ซึ่งเป็นตัวแบบที่ใช้หลักการประเมินผลองค์กรที่ครอบคลุมทั้งการประเมินความสัมพันธ์เชิงเหตุเชิงผลและความสัมพันธ์ระหว่างกันที่แสดงผลในเชิงเปรียบเทียบได้ โดยในการนี้ (EFQM) ได้ทำการพัฒนาแนวทางการประเมินผลงานภายใต้หลักการ (Radar Logic) ซึ่งประกอบด้วย ส่วนสำคัญ 4 ส่วน คือ การประเมินผลงาน (Results) การประเมินวิธีการวางแผนการปฏิบัติงาน (Approach) การประเมินวิธีการที่องค์กรดำเนินกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (Deployment) และการประเมินวิธีที่องค์กรใช้ในการประเมินตนเอง (Assessment and Review) สำหรับ (Model EFQM) ใช้กลุ่มของตัวบ่งชี้วัดผลงาน 2 กลุ่มย่อย คือ กลุ่มปัจจัยต้น (Enablers) และกลุ่มปัจจัยตาม (Results) โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

กลุ่มแรก เป็นกลุ่มปัจจัยต้น (Enablers) ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ (Leadership) นโยบายและกลยุทธ์ (Policy and Strategy) สมาชิกขององค์กร (People) พันธมิตรและทรัพยากร (Partnerships and Resources) กระบวนการทำงาน (Process)

กลุ่มที่สอง เป็นกลุ่มปัจจัยตาม (Results) ประกอบด้วย ผลที่เกิดขึ้นกับกลุ่มผู้รับบริการ (Customer Results) ผลที่เกิดขึ้นกับสมาชิกขององค์กร (People Results) ผลที่เกิดขึ้นกับสังคม (Society Results) ผลการปฏิบัติงานหลัก (Key Performance Results)

จากเดิมที่หน่วยราชการให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในองค์กรโดยมุ่งเน้นที่กระบวนการทำงานและตัวหน่วยงานมากกว่าปัจจัยภายนอกเพื่อให้หน่วยราชการมีการพิจารณาผลการปฏิบัติงานมุมมองที่หลากหลาย สำนักงาน ก.พ. ได้นำ (Balanced Scorecard) มาใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ แต่มีการปรับเปลี่ยนมุมมองให้เหมาะสมกับหน่วยราชการเป็น 4 มุมมอง ดังนี้

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มีหลักการให้ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการพัฒนาการปฏิบัติราชการ (1 กรม/1 ปฏิรูป) เป็นต้น

มิติที่ 2 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีหลักการให้ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดค่าใช้จ่าย การลดระยะเวลาการให้บริการและความคุ้มค่าของการใช้เงิน เป็นต้น

มิติที่ 3 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีหลักการให้ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร มีหลักการให้ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การลดอัตรากำลัง หรือการจัดสรรอัตรากำลังให้คุ้มค่า การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติ อนุญาตไปยังระดับปฏิบัติการ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับงาน เป็นต้น

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management = RBM) จึงเป็นนวัตกรรมทางการบริหารที่ประเทศต่าง ๆ ที่พัฒนาแล้วนำมาใช้ในการปฏิรูประบบราชการให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งประเทศไทยโดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนก็กำลังจะใช้วิธีการบริหารรูปแบบใหม่นี้ผสานกับเปลี่ยนแปลงระบบงบประมาณเป็นแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance Based Budgeting System = PBBS) ทำการปฏิรูปองค์กรภาครัฐให้สามารถจัดบริการสาธารณะให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากขึ้น หัวใจสำคัญของสำเร็จในการใช้วิธีการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น อยู่ที่การสร้างตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators = KPIS) ที่มีความตรงเป็นที่ยอมรับและสะดวกในการนำไปใช้เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศสำหรับการกำกับ ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานขององค์กร

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.3.1 แนวคิดประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งดีแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลขแต่แสดงด้วยการบันทึกลายลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์ หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถไปสู่การบังเกิดผลได้เร็วและมีคุณภาพได้มีนักวิชาการกล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้หลายท่าน ดังนี้

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ (2546, น. 10-11) ได้แบ่งแนวคิดตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 3 ส่วน ประกอบด้วย ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานของบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ เช่น ปริมาณงานที่ทำได้ ความเข้าใจในงาน ความเข้าใจคำสั่ง ความถูกต้องของงานที่ทำความตื่นตัว ความคิดริเริ่ม การประสานงาน และความร่วมมือต่าง ๆ โดยก่อให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ต่อหน่วยงานที่สังกัดมาก หรือน้อยกว่าที่ควรจะเป็น

2. ต้นทุน หมายถึง มูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต หรือการให้บริการเป็นส่วนที่เรียกว่ามูลค่าของปัจจัยนำเข้า (Input Value) ของระบบต้นทุน ซึ่งอาจเป็นเงินสด หรือค่าใช้จ่ายในรูปแบบอื่นที่จ่ายไป เพื่อจะให้ได้มาซึ่งบริการ หรือผลผลิตในทางธุรกิจ ต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายส่วนที่จ่ายไปเพื่อให้ได้ผลตอบแทน หรือรายได้ ต้นทุน จึงเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจทางธุรกิจ

3. เวลา หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานตามปริมาณงานที่กำหนดให้แล้วเสร็จ คือ จะทำงานในปริมาณที่กำหนดให้เสร็จต้องใช้เวลาทำงานเท่าใด

ภูวนัย เกษบุญชู (2550, น. 43) กล่าวถึงแนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. คุณภาพของงานในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพของงานที่ออกมานั้นจะต้องได้คุณภาพ คือ มีความถูกต้องรวดเร็วได้มาตรฐานทันเวลาอันจะทำให้การทำงานสำเร็จลุล่วงตรงตามเป้าหมายความต้องการของงานนั้น ๆ

2. ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ทรัพยากรด้านการเงิน ทรัพยากรคน และทรัพยากรด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ซึ่งการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพนั้นในการใช้ทรัพยากรด้านต่าง ๆ จะต้องเป็นไปด้วยความประหยัดรู้จักการวางแผนในการใช้เพื่อไม่ให้เกิดความสิ้นเปลืองและเกิดความเสียหาย

3. เทคนิคในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้เทคนิคในการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วทันเวลาลดขั้นตอนในการทำงานและเกิดความพึงพอใจต่อผู้มอบหมายงาน หรือผู้บังคับบัญชา อันจะเป็นการช่วยให้องค์การหรือหน่วยงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

รัตนาภรณ์ ยมศรีเคน (2551, น. 30) กล่าวถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านบุคคลไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. ความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติส่วนบุคคล จะต้องเป็นคนที่มีความกระตือรือร้นและพัฒนาตนเอง มีความเอาจริง มีมานะอุตสาหะปฏิบัติงานให้สำเร็จ แสวงหาความรู้ความชำนาญอยู่เสมอ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของตนเองต้องปฏิบัติตามคำสั่งและมีระเบียบวินัยเชื่อฟังคำสั่งผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตามคำแนะนำ โดยไม่มีข้อโต้แย้งพร้อมที่จะประสานงานและให้ความร่วมมือ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ตรงต่อเวลาและใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ มีความรู้ความเข้าใจในการระวังรักษา ดูแล การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และทรัพย์สินต่าง ๆ ขององค์การให้อยู่ในสภาพดีเสมอ และสามารถวิเคราะห์ ตัดสินใจ แก้ปัญหาให้ทันต่อเหตุการณ์

2. ปริมาณงานและคุณภาพของการดำเนินงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลา หรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ คุณภาพของงานที่ทำสำเร็จมีความถูกต้อง เรียบร้อยและสมบูรณ์ครบถ้วนตามกำหนด มีความรับผิดชอบ สนใจ เอาใจใส่ และตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ เชื่อถือ และไว้วางใจ อีกทั้งมีความรอบรู้ ชำนาญในขั้นตอน หรือวิธีดำเนินงานทั้งงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงระบบงานและวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คือ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ อย่างเช่น คิดหาคำตอบของปัญหาได้หลาย ๆ อย่างในเวลาจำกัดสามารถเสนอวิธีการแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งได้หลายแนวทาง รวมทั้งรู้จักวิธีการทำงานแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่มีความเป็นไปคิดทำเลือกอื่นได้อย่างเหมาะสม ถ้าวิธีการเดิมที่ใช้อยู่ไม่ได้ผลค้นคว้าวิธีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นคนช่างสังเกตเกี่ยวกับงานสามารถช่วยเสนอแนะเพื่อนร่วมงานถึงวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมีแนวคิดที่สร้างและปรับวิธีการดียิ่งขึ้น

4. ทักษะในการปฏิบัติงาน บุคคลต้องมีทักษาด้านเทคนิคเฉพาะอย่างเป็นความรู้เกี่ยวกับเทคนิคขั้นตอน หรือวิธีการทำงานเฉพาะด้าน ซึ่งมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น สร้างความเข้าใจร่วมประสานงานกับบุคคลและกลุ่มบุคคลในองค์การให้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายและทักษะทางด้านความรู้ ความคิด เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการมองภาพรวมขององค์การเห็นความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การทั้งในแง่ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ทักษะทางด้านนี้ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับตัดสินใจ

5. บุคลิกภาพ เจตคติ และค่านิยมในการทำงาน เนื่องจากบุคลิกภาพ คือ คุณสมบัติต่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นบุคคลและคุณสมบัติเหล่านี้เป็นต้นเหตุของการกระทำไม่ว่าจะเป็นการพูด การปฏิบัติ ความคิด เจตคติ ค่านิยม และลักษณะนิสัยต่าง ๆ ดังนั้นเมื่อบุคคลต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ประสิทธิภาพของการทำงานจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการแสดงออก หรือพฤติกรรมของบุคคลในการทำงานการแสดงออกถึงเจตคติที่ดีต่อการทำงานรักงาน พอใจงาน แสดงออกถึงการทำงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ได้ผลดีในเวลาอันสั้น และแสดงออกถึงการสามารถปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์และคำสั่งของผู้บังคับบัญชาได้อย่างสบายใจ

6. ขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในการทำงานสิ่งที่ควรจะเกิดขึ้นกับพนักงาน คือ สามารถที่จะรับรู้เข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การมุ่งมั่นพยายามที่จะทำงานเต็มความสามารถ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคของการทำงาน มีความสุขในการทำงาน มีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน ได้มีความรู้สึกผูกพันแน่นแฟ้นกับหมู่คณะมีความรู้สึกผูกพันกับองค์การที่องค์การจะได้รับจากผู้ปฏิบัติงาน คือ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

เบญจมาศ จันดาหัวดง (2555, น. 78) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในการดำเนินการวิจัยเกี่ยวข้องกับหลักการจัดการ 6 M's เพื่อพิจารณาการปฏิบัติงานของบุคลากร ในองค์การได้ใช้ทรัพยากรด้วยความประหยัดและคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณ แรงงาน วัสดุ อุปกรณ์การบริหารจัดการที่ดี มีการบริการที่ดีสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งมีจริยธรรม ในการปฏิบัติงานและทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ สร้างผลสำเร็จ และความถูกต้อง ในการดำเนินงาน สามารถสรุปแนวคิดเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านคน (Men)
2. ด้านเงิน (Money)
3. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ (Materials)
4. ด้านวิธีการให้บริการ (Method)
5. ด้านการจัดการ (Management)
6. ด้านจริยธรรม (Morality)

ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่สร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจ การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการตรวจสอบเพื่อตัดสินใจ ซึ่งจะเป็นที่มาของการดำเนินงานที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรและตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สมควรประเมิน ได้แก่ (สมใจ ลักษณะ, 2543, น. 251)

1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง การพิจารณาจากผลผลิต (Output) ขององค์กรว่าตรงเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด

2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) หมายถึง การพิจารณาจากการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน การไหลเลื่อน ส่งต่อของงานความครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย การใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงาน บุคคลทำงานเต็มศักยภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่มงานมีความราบรื่น ไม่มีข้อขัดแย้ง

3. ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) หมายถึง การพิจารณาว่าองค์กรจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณได้ครบถ้วนเพียงพอเพียงใดเป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในลักษณะที่มีเงินเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติและเงินนั้นถูกใช้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานถูกต้องเหมาะสมไม่เกิดความสูญเปล่า

4. ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) หมายถึง การพิจารณาว่าผลงานความสำเร็จขององค์กร และกระบวนการปฏิบัติที่ใช้นำมาซึ่งความพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพียงใด กลุ่มคนที่สมควรพิจารณา คือ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ทีมบริหารองค์กร พนักงาน และลูกจ้างทุกระดับ ชุมชน หน่วยงานของรัฐ

ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร เป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงานองค์กรจะมีผลการผลิตที่หน้าพอใจ ทั้งในการผลิต การบริการก้าวหน้าสร้างความพึงพอใจทั้งแก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์กรก็ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง ประสิทธิภาพขององค์กรจะเกิดขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญถ้าองค์ประกอบ 4 ประการนี้มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร ก็จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินของธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้าฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมของฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่งฯลฯ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทำงอิเล็กทรอนิกส์ สภาวะการซื้อขาย ส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบ คุณภาพวัตถุดิบ และผู้ร่วมลงทุน

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคคล

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคลถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงานองค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญต่อไปนี้ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม การมีเป้าประสงค์ที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน ความสามารถในการสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงานและการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

4. กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคลกระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดผลผลิตและการบริการที่น่าสนใจขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดการองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการวิจัยครั้งนี้ ใช้กรอบแนวคิดของ สมใจ ลักษณะ ซึ่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงิน ทั้งนี้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานด้านการจัดหา และใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ซึ่งในแต่ละองค์กรทั้งภาครัฐ และเอกชนเรื่องของการพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรถือเป็นหัวใจสำคัญของการนำองค์กร

ไปสู่ความสำเร็จองค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญ ก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจ ทั้งแก่ลูกค้าและบุคลากร การบริหารงานขององค์กรจึงจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบกับมีการบริหารบุคคลที่ดีด้วยจะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูงสุดได้

Gibson, et al. (1988, p. 37) ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัว ประกอบด้วย

1. อัตราการได้รับผลตอบแทน (Rate of Return) ในเงินลงทุน หรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
2. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit Cost)
3. อัตราการสูญเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร
4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

2.3.2 ระดับของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลขแต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะของการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่สูญเปล่าเกินความจำเป็นรวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรง และมีคุณภาพประสิทธิภาพ มี 2 ระดับ คือ

2.3.2.1 ประสิทธิภาพของบุคคล

การมีประสิทธิภาพ หมายความว่า การทำงานเสร็จโดยสูญเวลา และเสียพลังงานน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือ การทำงานเร็วและได้งานดีบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงานเป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2.3.2.2 ประสิทธิภาพขององค์การ

การมีประสิทธิภาพ คือ การที่องค์การสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การ โดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลาทรัพยากรและกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิต และการบริหารได้ตามเป้าหมายองค์การมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาดทำให้เกิดวิธีการทำงานอย่างเหมาะสม มีความราบรื่นในการทำงานมีปัญหา และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญและกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินการปฏิบัติงานใด ๆ ที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ มีทิศทางไปในทำงที่ก้าวหน้าขึ้น ทันตามเวลาที่กำหนดภายใต้ทรัพยากรที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

2.4.1 ความหมายของภาษี

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2543, น. 129-130) ให้คำจำกัดความ ภาษี คือ ภาษีที่จัดเก็บจากประชาชนและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของประเทศ โดยไม่มีสิ่งตอบแทนโดยตรงซึ่งลักษณะสำคัญของภาษีตามนิยามนี้ คือ

ลักษณะที่ 1 เป็นภาษีที่จัดเก็บจากประชาชน เป็นการบังคับตามกฎหมายจะเก็บในรูปของรายได้หรือสิ่งของหรือผลประโยชน์หรือบริการจากประชาชน

ลักษณะที่ 2 ภาษีที่จัดเก็บต้องนำไปใช้เพื่อพัฒนาสังคมส่วนรวม ผู้เสียภาษีที่ไม่ได้รับประโยชน์โดยตรงจะได้รับประโยชน์โดยอ้อมแทน เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบภายในประเทศ สวัสดิการสังคม เป็นต้น

สุรเชษฐ์ ชิระมณี (2543, อ้างถึงใน มาลินี คงหนู, 2550) ให้คำจำกัดความ ภาษีอากรไว้ 2 แนวทาง คือ แนวทางที่ 1 เป็นการบังคับเก็บ คือ ภาษีอากรที่รัฐบังคับเก็บเอาสิ่งของจากประชาชนเพื่อนำมาใช้จ่ายประโยชน์ส่วนรวม ผู้เสียภาษีที่มิได้ผลตอบแทนโดยตรง จะได้รับผลตอบแทนทางอ้อม เช่น ความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การอำนวยความสะดวกสาธารณูปโภค เป็นต้นแนวทางที่ 2 เป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชนไปภาครัฐ คือ ภาษีอากรซึ่งหมายถึงทรัพยากรที่เป็นเงินและสิ่งอื่นที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปภาครัฐ ยกเว้น การกู้ยืมและการขายสินค้าบริการของรัฐในราคาทุน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2546, น. 6-7) ได้ให้ความหมายของภาษี ดังนี้ นัยที่หนึ่ง ภาษี หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชนและนำไปใช้ประโยชน์ต่อสังคมโดยส่วนรวม โดยมิได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี ซึ่งมีสาระสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. “ภาษี” เป็นสิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บในที่นี้เน้นคำว่า “สิ่ง” หมายความว่า การเก็บภาษีนั้น ไม่จำเป็นต้องเป็นในรูปเงินตราเสมอไป อาจเป็นในรูปสิ่งของหรือบริการก็ได้ เช่น ในสมัยโบราณมีการเก็บภาษีรูปของผลผลิตที่ผลิตได้หรือการเกณฑ์แรงงาน เป็นต้น

2. “บังคับจัดเก็บ” หมายความว่า ภาษีจะต้องมีลักษณะบังคับ กล่าวคือ ไม่ใช่สิ่งที่ประชาชนผู้เสียภาษีจะเลือกได้ การเสียภาษีเป็นหน้าที่และเป็นเรื่องที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บเอาไม่ว่าผู้เสียจะสมัครใจหรือไม่

3. “ไปใช้เพื่อประโยชน์สังคมโดยส่วนรวม” ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บไปนั้นมุ่งที่จะเอาไปใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมโดยส่วนรวม ไม่ใช่เพื่อผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ

4. “มิได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี” หมายความว่า การเก็บภาษีนั้นมิได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี ผู้เสียภาษีอาจได้รับประโยชน์ทางอ้อม หรือประโยชน์อาจเกิดขึ้นโดยตรง โดยมิได้ตั้งใจนอกจากนั้นแล้วขนาดของประโยชน์ที่ได้รับก็ไม่จำเป็นต้องเท่าเทียมกับจำนวนภาษีที่เสีย

นัยที่สอง ภาษี หมายถึง รายได้หรือทรัพยากรที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาลและไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล คำนิยามตามนัยที่สองนี้มีประเด็นการพิจารณา 4 ประเด็น คือ

1. ภาษี หมายถึง รายได้หรือทรัพยากร หมายความว่า ภาษีอาจเป็นในรูปเงินตรา หรือในรูปสินค้า และบริการก็ได้

2. ภาษี หมายถึง รายได้หรือทรัพยากร “ที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล” หมายความว่าการเก็บภาษีเป็นการเคลื่อนย้ายรายได้หรือทรัพยากรจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาลในที่นี้ พึงเข้าใจว่าการเก็บภาษีมิได้เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นในสังคม การเก็บภาษีเป็นเพียงการเคลื่อนย้ายรายได้หรือทรัพยากรจากความครอบครองของเอกชนไปสู่ความครอบครองของรัฐบาลเท่านั้น กล่าวคือ ในการเก็บภาษีนั้นสังคมมิได้มีสินค้าและบริการเพิ่มขึ้นรายได้ของสังคม จึงมิได้เพิ่มขึ้น แม้รัฐบาลจะมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการเก็บภาษี แต่เอกชนก็มีรายได้ลดลงเท่ากันกับรายได้ที่รัฐบาลเพิ่มขึ้น ดังนั้นสังคมทั้งสังคมจึงมิได้มีรายได้หรือทรัพยากรเพิ่มขึ้นจากการเก็บภาษี ภาษี จึงเป็นเงินโอน (Transfer Payment) มิใช่รายได้ (Income) ของสังคมและการเก็บภาษี ก็คือ การโอน อำนาจซื้อหรือทรัพยากรจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล โดยที่ในการโอนนั้นมิได้ก่อให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้นในสังคม

3. การโอนรายได้จากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาลนั้นไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนแก่รัฐบาล หมายความว่าไม่ใช่การกู้นั่นเอง กล่าวคือ การกู้เงินนั้นเป็นการเคลื่อนย้ายรายได้ หรือทรัพยากรจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาลเหมือนกัน แต่ก็ก่อให้เกิดภาระที่รัฐบาลจะต้องเคลื่อนย้ายรายได้ หรือทรัพยากรกลับคืนสู่ภาคเอกชน เมื่อตอนรัฐบาลชำระเงินคืนให้แก่เอกชนแต่การเก็บภาษีนั้นรัฐบาลไม่มีข้อผูกพันในการชำระคืน

4. ปัญหาว่าการที่รัฐบาลประกอบกิจการที่ได้กำไรจะเป็นภาษีหรือไม่ เพราะตัวรัฐบาลเองมิได้จัดตั้งขึ้นเพื่อมุ่งค้าหรือหากำไร แต่การได้กำไรของรัฐบาลในส่วนที่เกินกว่าต้นทุน หรือผลตอบแทนต่อปัจจัยการผลิตก็เท่ากับว่ารัฐบาลได้โอนรายได้ หรือทรัพยากรจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาลการโอนรายได้นี้ถือเป็นภาษีอย่างหนึ่ง ตัวอย่างเช่น กิจการโรงงานยาสูบ หรือกองสลากกินแบ่งของรัฐบาล รัฐบาลได้กำไรจากกิจการทั้งสอง กำไรนี้ถือได้ว่าเป็นภาษีรูปหนึ่ง สิ่งที่น่าคิดต่อไป ก็คือว่าหากรัฐบาลดำเนินการขาดทุน เช่น กิจการของขนส่งมวลชนจะถือเป็นอะไรถ้าหากรัฐบาลได้นาเอาเงินภาษีมาช่วยเหลือกิจการขนส่งมวลชนก็ถือได้ว่าเป็นภาษีในเชิงลบ (Negative Income Tax) คือ เป็นการคืนรายได้ หรือเคลื่อนย้ายรายได้จากภาครัฐบาลไปสู่ภาคเอกชน หรือเป็นการอุดหนุน (Subsidy) นั่นเอง

Seligman (1911, p. 37) ได้อธิบายถึง ระบบภาษีอากรที่ดีว่า ควรจัดเก็บภาษีอากรเพื่อการคลังที่ทำรายได้ได้ดีและนำไปพัฒนาประเทศในการปฏิบัติต้องดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยและประหยัดค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ซึ่งต้องคำนึงถึงประโยชน์ต่อประชาชนพิจารณาอย่างรอบคอบด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน

สรุปได้ว่า ภาษี หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชนเพื่อนำมาใช้จ่ายพัฒนาประเทศ โดยได้รับผลตอบแทนทางอ้อม เช่น ด้านการป้องกันประเทศ ด้านเศรษฐกิจและสังคม

2.4.2 วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษี

ไพรัช กาญจนการุณ (2552, น. 9-10) กล่าวว่า รัฐจัดเก็บภาษีจากประชาชนเพื่อนำไปใช้จ่ายในกิจการอันเป็นสาธารณประโยชน์สำหรับประชาชนในประเทศ ซึ่งวัตถุประสงค์ดังกล่าวถือเป็นวัตถุประสงค์หลักในการที่รัฐจัดเก็บภาษีจากประชาชน อย่างไรก็ตามยังมีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ที่รัฐนำมาตรการจัดเก็บภาษีมาเป็นเครื่องมือเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่รัฐดำเนินการไว้ ซึ่งสามารถแบ่งวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีของรัฐ ได้ดังนี้

1. หารายได้แก่รัฐ เนื่องจากรัฐมีค่าใช้จ่ายในกิจการต่าง ๆ อันเป็นไปเพื่อสาธารณประโยชน์ในรัฐ อาทิเช่น การดำเนินการด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ ตลอดจนการรักษาความมั่นคงของรัฐ ดังนั้นรัฐจึงจำเป็นต้องมีรายได้เพียงพอที่จะนำมาใช้เป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการดำเนินการดังกล่าว ซึ่งการจัดเก็บภาษีจากประชาชนในรัฐนั้นถือเป็นรายได้หลักที่รัฐได้รับ

2. กระจายรายได้ เนื่องจากประชาชนทุกคนในรัฐล้วนแต่มีความสามารถในการหารายได้ไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้นเพื่อให้การจัดเก็บภาษีเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยกระจายรายได้ของประชาชน รัฐจึงกำหนดอัตราภาษีตามความสามารถของผู้มีหน้าที่เสียภาษี กล่าวคือ ประชาชนผู้มีรายได้มากย่อมถูกจัดเก็บภาษีในสัดส่วนที่สูงกว่าผู้มีรายได้น้อย

3. รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เห็นได้ชัดเจนในช่วงการฟื้นฟูสภาพทางเศรษฐกิจในช่วงปี 2543-2546 เนื่องจากเป็นช่วงที่มีภาวะเศรษฐกิจซบเซา ประสบกับปัญหามากมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งมีจำนวนประชาชนว่างงานค่อนข้างสูง ด้วยเหตุนี้รัฐจึงใช้มาตรการทางภาษีมาช่วยรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจไว้ อาทิเช่น การลดอัตราภาษีบางชนิด เป็นต้น

4. ส่งเสริมธุรกิจการค้า อาทิเช่น หากรัฐต้องการจะส่งเสริมธุรกิจใด ธุรกิจหนึ่งเพื่อส่งออกอันจะช่วยเพิ่มพูนรายได้ให้แก่ประชาชนในรัฐเอง รัฐก็อาจกำหนดอัตราภาษีศุลกากรสำหรับการส่งออก สินค้าที่ผลิตได้จากธุรกิจนั้นในอัตราต่ำลง หรืออาจกำหนดยกเว้นการจัดเก็บภาษีส่งออกสำหรับสินค้าดังกล่าวข้างต้นก็ได้ เพื่อเป็นการส่งเสริมธุรกิจการค้าประเภทนั้น

5. ควบคุมการบริโภคของประชาชน เนื่องจากสินค้าอุปโภค บริโภคบางอย่างเป็นสินค้าฟุ่มเฟือยไม่ใช่สิ่งจำเป็นแก่การดารงชีพของประชาชน อาทิเช่น สุรา บุหรี่ เป็นต้น ดังนั้น รัฐจึงกำหนดให้สินค้าเหล่านี้ต้องเสียภาษีสรรพสามิตเพิ่มขึ้นจากภาษีมูลค่าเพิ่มที่ต้องเสียอยู่แล้ว เพื่อแสดงให้เห็นว่าหากประชาชนจะบริโภคสินค้าฟุ่มเฟือยก็ต้องเสียภาษีเพิ่มขึ้น อันเป็นการควบคุมการบริโภคของประชาชนอีกทางหนึ่ง

5. สนองนโยบายบางอย่างของรัฐ อาทิเช่น นโยบายในการควบคุมจำนวนประชาชนของรัฐ เห็นได้จากการกำหนดให้มีการนับจำนวนบุตรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทั้งนี้เพื่อนำไปพิจารณาหลักค่าลดหย่อนภาษีดังกล่าว หรือนโยบายในการส่งเสริมการศึกษาให้กับบุตรที่อยู่ในเกณฑ์ที่บุคคลธรรมดาผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะสามารถหักลดหย่อนได้นั้น สามารถหักลดหย่อนได้เพิ่มขึ้นจากเดิมหากบุตรดังกล่าวกาลังศึกษาอยู่ในประเทศไทย

2.4.3 หลักการจัดเก็บภาษีที่ดี

Smith (1776, อ้างถึงใน อเนก เธียรถาวร, 2529, น. 4) ได้ให้ลักษณะของการจัดเก็บภาษีที่ดีนั้น รัฐต้องคำนึงถึงลักษณะของภาษีที่ว่าจะมีความเป็นธรรมเหมาะสมและก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งฝ่ายรัฐบาลการจัดเก็บภาษี และฝ่ายผู้เสียภาษีให้มากที่สุด ดังนั้นการวางหลักการจัดเก็บภาษีที่ดีไว้เป็นแนวทางลักษณะของภาษีที่ดี จะต้องประกอบด้วย

1. หลักความยุติธรรม หรือหลักความเป็นธรรม (Equity) ซึ่งสามารถแสดงออกให้เห็นโดยการที่รัฐได้แบ่งภาระภาษีให้กับประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีอย่างเป็นธรรม หลักการดังกล่าวเป็นหัวใจของระบบภาษีที่ดี หากระบบภาษีมีความยุติธรรม หรือเป็นธรรมแล้วก็จะนำไปสู่ความยินยอมเสียภาษีโดยสมัครใจของผู้เสียภาษี (Voluntary Compliance) ซึ่ง (Adam Smith) ได้สนับสนุนให้ใช้อัตราภาษีแบบคงที่เป็นเครื่องกำหนดความสามารถและไม่สนับสนุนให้มีการยกเว้นหรือให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหนึ่ง

บุคคลใด ทั้งนี้ก็เพื่อต้องการเปิดโอกาสให้บุคคลทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการเลือกประกอบอาชีพได้โดยเสรีจากหลักความยุติธรรมดังกล่าวนี้ถือได้ว่าเป็นการสนับสนุนลัทธิเศรษฐกิจเสรีนิยมอย่างหนึ่ง โดยให้มีการแทรกแซงของรัฐบาลน้อยที่สุด

2. หลักความแน่นอน (Certainty) คือ จะต้องมีการกำหนดภาระภาษีให้ประชาชนทราบล่วงหน้าว่าจะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเท่าใดจะต้องเสียเมื่อใดและจะต้องเสียด้วยวิธีใดหรือภาษีที่เรียกเก็บนั้นต้องมีความชัดเจนในแง่ของบุคคลผู้ที่เสียภาษีอัตราภาษีกำหนดเวลาในการเสียภาษีและในเงื่อนไขอื่น ๆ ด้วย

3. หลักความเป็นกลาง (Neutrality) หมายถึง ระบบภาษีที่มีโครงสร้างเป็นกลางในทางเศรษฐกิจมากที่สุดไม่เปลี่ยนแปลง หรือกระทบกระเทือนรูปแบบการบริโภคหรือการออมการแข่งขันผลิตสินค้าและบริการของผู้ผลิตตลอดจนการทำงานของกลไกตลาด ทั้งนี้เพื่อให้กลไกตลาดสามารถทำหน้าที่ในการจัดสรรทรัพยากรไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. หลักอำนวยรายได้ (Productivity) หมายถึง ภาษีที่ดีจะต้องเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้สูงให้กับรัฐบาล จึงควรประกอบด้วย ภาษีน้อยประเภทแต่ภาษีแต่ละประเภทต้องสามารถทำรายได้ให้กับรัฐบาลสูงในสถานการณ์ทางเศรษฐกิจทุกรูปแบบ โดยมีลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ คือ จะต้องเป็นภาษีที่มีฐานกว้าง กล่าวคือ จะต้องครอบคลุมจำนวนผู้เสียภาษีจำนวนมากและขณะเดียวกันฐานภาษีที่ใช้เรียกเก็บภาษีจากผู้เสียภาษีแต่ละรายจะต้องมีขนาดใหญ่ด้วย ภาษีที่มีฐานกว้างเช่นนี้จะทำรายได้ให้กับประเทศได้สูง โดยไม่จำเป็นต้องใช้อัตราภาษีที่สูงเท่าใดนัก อัตราภาษีที่ใช้หากเป็นอัตราภาษีลักษณะก้าวหน้า เมื่อฐานภาษีขนาดใหญ่ขึ้นจะทำให้รัฐบาลได้รับรายได้ภาษีมากขึ้นในสัดส่วนที่สูงกว่าการขยายตัวของฐานภาษี

5. หลักความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง ภาษีที่ดีควรจะเป็นเครื่องมือในการช่วยบรรลุวัตถุประสงค์ในการรักษาเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจด้วย คือ สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงในทางเศรษฐกิจได้อย่างดีและเหมาะสม ซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นโครงสร้างที่มีอัตราภาษีก้าวหน้า

6. หลักประสิทธิภาพในการบริหาร (Administrative Efficiency) หมายถึง ภาษีที่ดีต้องทำให้รัฐสามารถบริหารการจัดเก็บได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ (Collection Cost) น้อยที่สุด ซึ่งค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บนั้นนับว่าเป็นความสูญเปล่าในทางเศรษฐกิจ ทั้งนี้เพราะการจัดเก็บภาษีเป็นเพียงการโอนทรัพยากรจากภาคเอกชนมาสู่ภาครัฐบาล โดยมิได้ก่อให้เกิดรายได้หรือผลผลิตของประเทศแต่อย่างใด

2.4.4 ประเภทภาษีท้องถิ่น

ภาษีท้องถิ่น (Local Tax) หมายถึง เงินที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเป็นรายได้ของตนเองและนำรายได้นี้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้ารวมทั้งนำไปจัดบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้กับประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่ โดยจัดเก็บในรูปของภาษีโรงเรือนและที่ดินภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย เป็นต้น

2.4.4.1 หลักการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

1) การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2547 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (วิรากานต์ ห่วงรักษ์, 2546, น. 48) เป็นภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนและที่ดิน หรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นกับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

2) ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและที่ดิน ซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างนั้นและในปีที่ผ่านมาได้มีการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินนั้น เช่น ให้เช่า ใช้เป็นที่ทำการค้า ที่ไว้สินค้า ที่ประกอบอุตสาหกรรม ให้ญาติ มารดา บุตร หรือผู้อื่นอาศัย หรือใช้ประกอบกิจการอื่น ๆ เพื่อหารายได้ และไม่เข้าข้อยกเว้นตามกฎหมายทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

3) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน คือ เจ้าของทรัพย์สิน ในกรณีเจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและเจ้าของที่ดินเป็นคนละคน เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีทรัพย์สินนั้นทั้งหมดและต้องเสียภาษีปีละครั้งโดยเสียที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานครหรือสำนักงานเขต สำนักงานเทศบาล สำนักงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น หรือที่ว่าการอำเภอแล้วแต่ว่าทรัพย์สินตั้งอยู่ที่ใด

4) การเสียภาษีดังกล่าวเริ่มต้นเมื่อประกาศของกรุงเทพมหานคร หรือสำนักงานเขต สำนักงานเทศบาล สำนักงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น หรือที่ว่าการอำเภอแล้วแต่กรณีให้ไปรับแบบพิมพ์ ภ.ร.ด.2 โดยจะประกาศภายในเดือนเมษายนของทุกปี ซึ่งประกาศนี้จะต้องประกาศในราชกิจจานุเบกษาและในหน้าหนังสือพิมพ์หรือที่ว่าการอำเภอ สำนักงานเขต สำนักงานเทศบาล หรือสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลและในท้องที่ที่มีองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จะต้องประกาศ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนั้นด้วย

5) เมื่อประกาศแล้วเจ้าของจะต้องไปรับแบบพิมพ์ ภ.ร.ด.2 ภายในเวลาที่กำหนดไว้ แล้วกรอกรายการต่าง ๆ ลงในแบบพิมพ์นั้น เสร็จแล้วก็ส่งแบบพิมพ์ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ พนักงานเจ้าหน้าที่จะคำนวณหาจำนวนภาษี แล้วแจ้งให้ทราบเพื่อให้ชำระภาษีภายใน 30 วัน หากได้รับแจ้งแล้วไม่ชำระภาษีจะต้องรับผิดเสียเงินภาษีเพิ่มขึ้นอีก

2.4.4.2 หลักการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

1) พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 (สมคิด บางโม, 2544, น. 350) เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากฐานทรัพย์สินอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยจัดเก็บจากเจ้าของที่ดิน ไม่ว่าที่ดินนั้นจะทำประโยชน์หรือไม่ก็ตาม ประชาชนทุกคนที่เป็นเจ้าของที่ดินจะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ เว้นแต่มีที่ดินเพียงจำนวนเล็กน้อยเพื่ออยู่อาศัย หรือเพื่อทากินตามที่กฎหมายกำหนดจึงจะได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษี

2) ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ คือ ที่ดิน ทั้งนี้ไม่ว่าที่ดินนั้นจะเป็นที่ดินมีโฉนด น.ส.3 น.ส.3 ก ใบไต่สวน หรือ ส.ค. 1 และไม่ว่าที่ดินนั้นจะเป็นที่ว่างเปล่าหรือมีโรงเรือนสิ่งปลูกสร้างปลูกอยู่หรือไม่ หรือใช้ในการเพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ ประกอบกสิกรรมโดยให้คนอื่นเช่าหรือทำเองก็ตาม

3) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ คือ ผู้ซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีนั้น ๆ โดยเจ้าของที่ดินนั้น หมายถึง บุคคล หรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน

4) เจ้าของที่ดินต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ปีละครั้งภายในเดือนเมษายนของทุกปี โดยยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท.5) ภายในเดือนมกราคมของปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน แบบแสดงรายการนี้ใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลา 4 ปีนั้น หากที่ดินอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด

ให้ชำระเงินภาษีต่อเจ้าพนักงานประเมิน ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น โดยเจ้าหน้าที่จะประกาศให้ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน ในกรณีที่เป็นเจ้าของที่ดินขึ้นใหม่หรือจำนวนที่ดินเดิมได้เปลี่ยนแปลงไป เจ้าของที่ดินจะต้องยื่นแบบแสดงรายการที่ดินใหม่ต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานเทศบาลที่ดินนั้นตั้งอยู่ แต่ถ้าเป็นที่ดิน ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาลให้แจ้งต่อองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่เป็นเจ้าของที่ดินขึ้นใหม่ หรือนับแต่วันที่จำนวนเนื้อที่ดินได้มีการเปลี่ยนแปลงไป

5) เมื่อยื่นแบบแสดงรายการแล้ว เจ้าพนักงานจะคานวณเนื้อที่ดินและค่าภาษีตามราคาปานกลางและบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ แล้วแจ้งให้ทราบเป็นหนังสือว่าจะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ปีละเท่าใด เว้นแต่เป็นที่ดินนอกเขตเทศบาล เจ้าหน้าที่จะปิดประกาศไว้ ณ ที่ว่าการ อำเภอที่ทำการองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งค่าภาษีที่แจ้งให้ทราบนี้ใช้ได้ตลอด 4 ปี นับแต่ปีที่แจ้ง

2.4.4.3 หลักการจัดเก็บภาษีป้าย

1) การจัดเก็บภาษีป้ายตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 หมายถึง ป้ายแสดงชื่อยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่น เพื่อหารายได้ หรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก หรือจารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น ตามความหมายดังกล่าวป้ายที่จะต้องเสียภาษีป้ายจะต้องเป็นป้ายที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

1.1) เป็นป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้

1.2) เป็นป้ายโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ทั้งนี้โดยไม่คำนึงว่าป้ายนั้นจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ หรือป้ายนั้นจะทำให้ปรากฏด้วยวิธีใดก็ตาม

2) ปกติเจ้าของป้ายมีหน้าที่เสียภาษีโดยเสียเป็นรายปี ยกเว้นป้ายที่เริ่มติดตั้งหรือแสดงในปีแรกให้เสียภาษีป้ายตั้งแต่วันเริ่มติดตั้งหรือแสดงจนถึงสิ้นปี โดยให้คิดภาษีป้ายเป็นรายงวด งวดละ 3 เดือน โดยเริ่มเสียภาษีตั้งแต่งวดที่ติดตั้งป้ายจนถึงงวดสุดท้ายของปี เจ้าของป้ายซึ่งจะต้องเสียภาษีป้ายต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.1) ตามแบบและวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดภายในเดือนมีนาคมของทุกปี

3) ในกรณีเจ้าของป้ายอยู่นอกประเทศให้ตัวแทนหรือผู้แทนในประเทศไทยมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายแทนเจ้าของป้าย ถ้าเจ้าของป้ายตาย เป็นคนสาบสูญ เป็นคนไร้ความสามารถหรือเป็นคนเสมือนไร้ความสามารถให้ผู้จัดการมรดก ผู้ครอบครองทรัพย์มรดกไม่ว่าจะเป็นทายาทหรือผู้อื่น ผู้จัดการทรัพย์สิน ผู้อนุบาล หรือผู้พิทักษ์ แล้วแต่กรณี มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายแทนเจ้าของป้าย

4) ในกรณีที่เจ้าของป้ายมีป้ายที่ต้องเสียภาษีหลังเดือนมีนาคม แสดงป้ายใหม่แทนป้ายเดิมที่ได้เสียภาษีไปแล้วหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายเดิม ทำให้ต้องเสียภาษีป้ายหรือเสียภาษีป้ายเพิ่มขึ้นตามบัญชีอัตราภาษีป้าย ให้เจ้าของป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่มีป้ายต้องเสียภาษี หรือแต่วันที่แสดงป้ายใหม่แทนป้ายเดิม หรือนับแต่วันที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายเดิม แล้วแต่กรณี ในกรณีที่มีการโอนป้ายผู้รับโอนต้องแจ้งรับโอนเป็นหนังสือต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 30 วัน นับแต่วันรับโอน มิฉะนั้นต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 1,000 ถึง 10,000 บาท

2.4.5 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดีและปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีมีดังต่อไปนี้

สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2543, น. 92-94) ได้ให้ความหมายของการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพนั้น โดยคำนิยามของคาว่า “ประสิทธิภาพ (Efficiency)” ซึ่งเป็นคำสามัญที่นิยมใช้ในความหมายของลักษณะ “ทำงานดี” การทำงานมีประสิทธิภาพ ก็คือ การทำงานดีแต่ความหมายในทางเศรษฐศาสตร์แล้ว “ประสิทธิภาพ” หมายถึง การสามารถบรรลุเป้าหมายให้ได้มากที่สุด เมื่อกำหนดระดับค่าใช้จ่ายมาให้แล้ว หรือการสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ก็คือ การจัดเก็บภาษีให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยหรือไม่มีการรั่วไหล โดยเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีเปรียบเสมือนเป็นการใช้ปัจจัยการผลิตหรือการใช้ทรัพยากรอย่างหนึ่ง ซึ่งถ้าใช้จ่ายมากเกินไปก็อาจได้รับประโยชน์น้อยกว่าเมื่อเทียบกับกรณีที่นำไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพย่อมจะมีผลด้านต่าง ๆ เช่น สนับสนุนให้ระบบภาษีมีความเป็นธรรม รัฐมีรายได้มากขึ้น อันเป็นการลดภาระด้านการขาดดุลและการได้เงินมาพัฒนาหรือใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ดังนั้นการที่จะถือว่าการจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น จำเป็นต้องมีเครื่องมือชี้ (Indicator) หรือมาตรฐานที่กำหนดขึ้นอย่างไรก็ตามบรรดานักเศรษฐศาสตร์หรือบรรดาผู้ที่อยู่ในแวดวงภาษียังไม่สามารถตกลงกันได้ว่าเครื่องชี้วัดประสิทธิภาพนั้นควรจะเป็นเช่นไร มีความหมายแค่ไหน ใช้ประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด แต่เครื่องชี้วัดที่พอจะเป็นที่ยอมรับกันในขณะนี้และนิยมใช้วัดหรือกำหนดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีนั้น มี 3 วิธี ดังนี้

1. วัดจากค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ (Cost of Collection) อดัม สมิธ ถือหลักว่าการจัดเก็บภาษีที่ดีควรถือหลักประหยัด โดยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บควรจะต่ำ ไม่ใช่จัดเก็บภาษีได้มาก แต่ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีก็มากด้วย เช่นนี้ อาจทำให้เงินรายได้ภาษีเหลือน้อยลง

2. วัดจากรายได้ที่เก็บได้จริงกับรายได้ที่ควรจะได้ (Actual Yields VS Potential Yields) ตามวิธีนี้ เราจะต้องคานวณว่าในการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภท ถ้าจะจัดเก็บให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยควรได้รายได้เท่าใด แล้วเปรียบเทียบรายได้ที่จะได้จริงของภาษีประเภทนั้น ๆ กับรายได้ที่ควรจะได้ก็จะทำให้เรารู้ว่าการบริหารการจัดเก็บภาษีนั้น ๆ มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

3. วัดจากค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีในการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Cost) ตามวิธีนี้จะถือหลักว่าภาษีที่ดีมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บสูง ควรเป็นภาษีที่ผู้เสียภาษี เสียค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎหมายต่ำ กล่าวคือ ภาษีที่มีประสิทธิภาพควรเป็นภาษีที่ง่ายมีข้อความแจ่มชัดและสะดวกแก่ผู้เสียภาษีที่จะปฏิบัติตาม

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538, น. 2) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพโดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ดังนั้นประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี จึงเป็นการวัดความสามารถของภาษีในการดึงเอาทรัพยากรในระบบเศรษฐกิจมาสู่ภาครัฐได้มากน้อยเพียงใด เมื่อเทียบกับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ อาศัยหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีเป็นตัววัด คือ หลักความเป็นธรรมสัมพัทธ์หลักการอำนวยรายได้ หลักความยืดหยุ่น และหลักประสิทธิภาพ เป็นต้น โดยคำนึงถึงความยุติธรรมและความเสมอภาคในการจัดเก็บภาษีอีกด้วย

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเก็บรวบรวมรายได้จากแหล่งรายได้ต่าง ๆ อย่างเต็มที่ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการดำเนินงานและประสิทธิภาพ

2.4.5.1 ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี

การจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาชุมชนและการบริหารจัดการท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี ซึ่งสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บและการพัฒนาท้องถิ่นอย่างมาก การวิเคราะห์ด้านนี้มีหลายแนวคิดที่สามารถนำมาใช้ได้ ซึ่งประกอบด้วย

1) ความเป็นธรรมและเท่าเทียม (Equity and Fairness) Tiebout (1956) กล่าวถึงทฤษฎี Tiebout ซึ่งชี้ให้เห็นว่าความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีมีผลต่อการเคลื่อนย้ายของประชาชนและธุรกิจไปยังพื้นที่ที่ให้บริการที่ดีและมีภาษีที่เหมาะสม การจัดเก็บภาษีควรทำให้แน่ใจว่าผู้เสียภาษีทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันและไม่เกิดภาระที่ไม่เป็นธรรม การกำหนดนโยบายภาษีที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระของประชาชนและการสร้างระบบภาษีที่โปร่งใสจะช่วยลดความรู้สึกไม่เป็นธรรมและเพิ่มความพึงพอใจในระบบการจัดเก็บภาษี

2) ความสามารถในการชำระภาษี (Taxpayer Capacity) Auerbach (1985) เสนอว่าความสามารถในการชำระภาษีของประชาชนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการออกแบบนโยบายภาษี การพิจารณาความสามารถในการชำระภาษีของประชาชนจะช่วยให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพและลดความรู้สึกกดดันในผู้เสียภาษี การออกแบบนโยบายภาษีที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวตามสถานการณ์เศรษฐกิจของประชาชน เช่น การให้ลดหย่อนภาษีในช่วงวิกฤตหรือการปรับอัตราภาษีตามรายได้จะช่วยให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ (Transparency and Accountability) Besley and Persson (2014) ระบุว่าความโปร่งใสและการตรวจสอบได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นในการจัดเก็บภาษีและการใช้จ่ายเงินภาษี การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและการใช้เงินจะช่วยลดการทุจริตและเพิ่มความเชื่อมั่นในระบบการเผยแพร่ข้อมูลรายได้จากการจัดเก็บภาษี การใช้จ่ายเงินภาษี และการดำเนินการต่าง ๆ อย่างโปร่งใส และการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบจะช่วยให้ระบบการจัดเก็บภาษีมีความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพมากขึ้น

4) การใช้เทคโนโลยีและการลดต้นทุนการจัดเก็บ (Use of Technology and Cost Efficiency) Slemrod (1992) ชี้ให้เห็นว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดเก็บภาษีสามารถช่วยลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการจัดเก็บ การใช้ระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สามารถช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการจัดเก็บและลดความผิดพลาด การนำระบบการจัดเก็บภาษีอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เช่น ระบบการชำระภาษีออนไลน์ หรือระบบการติดตามข้อมูลทางการเงินสามารถช่วยให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากขึ้น และลดต้นทุนในการดำเนินการ

5) การสร้างแรงจูงใจในการชำระภาษี (Taxpayer Incentives) Feldstein (1999) กล่าวถึง การใช้แรงจูงใจในการเพิ่มการปฏิบัติตามกฎระเบียบทางภาษี เช่น การลดหย่อนภาษีหรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ จะช่วยเพิ่มการยอมรับและการปฏิบัติตามกฎระเบียบของผู้เสียภาษี การให้สิทธิประโยชน์หรือรางวัลสำหรับผู้ที่ชำระภาษีตรงเวลาหรือการเสนอโปรแกรมพิเศษจะช่วยสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เสียภาษี และลดอัตราการหลีกเลี่ยงภาษี

6) การประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้ภาษี (Public Awareness and Education) Alm, McClelland and Schulze (1999) เน้นความสำคัญของการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเพื่อเพิ่มความเข้าใจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินภาษีและผลประโยชน์ที่ได้รับจะช่วยให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพ การจัดทำโครงการการศึกษาและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภาษี และการใช้สื่อสังคมในการสื่อสารข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีจะช่วยให้ประชาชนมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับภาษีมากขึ้น

สรุปได้ว่า ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี หมายถึง แนวทางและหลักเกณฑ์ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นเพื่อควบคุมการจัดเก็บภาษีจากบุคคลหรือธุรกิจในพื้นที่ โดยมีเป้าหมายเพื่อใช้ในกิจการสาธารณะ รวมถึงการกระจายรายได้และการสร้างความเสมอภาคทางสังคม ประกอบด้วย การจัดเก็บภาษีที่คำนึงถึงการปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน ความสามารถของประชาชนในการจ่ายภาษี ความโปร่งใสในการจัดเก็บและใช้จ่ายเงินภาษี รวมถึงการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการจัดเก็บภาษี เช่น การใช้ระบบการชำระภาษีออนไลน์ หรือระบบติดตามข้อมูลทางการเงิน การใช้มาตรการต่าง ๆ เช่น การลดหย่อนภาษีหรือให้สิทธิประโยชน์เพื่อกระตุ้นให้ผู้เสียภาษียอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบทางภาษี การให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและการใช้จ่ายเงินภาษี

2.4.5.2 การปรับปรุงการให้บริการ

การปรับปรุงการให้บริการในการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและการให้บริการประชาชน แนวคิดหลักที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการให้บริการสามารถอธิบาย ได้ดังนี้

1) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) Margetts and Dunleavy (2013) อธิบายว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐสามารถเสริมสร้างการให้บริการได้อย่างมาก การใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบการยื่นและชำระภาษีออนไลน์ช่วยให้กระบวนการทำงานมีความสะดวก รวดเร็ว และลดความผิดพลาดในการจัดการ การนำระบบการจัดการภาษีออนไลน์มาใช้ช่วยลดความยุ่งยากในการดำเนินการและเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่น การยื่นและชำระภาษีผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน

2) การเพิ่มความโปร่งใสและความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล (Transparency and Accessibility) Bouckaert and Walle (2003) ชี้ให้เห็นว่าความโปร่งใสและการเข้าถึงข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภาครัฐ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายภาษี

และวิธีการจัดการกับเงินภาษีอย่างโปร่งใสสามารถสร้างความไว้วางใจและทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ชัดเจน การจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลโปร่งใสเกี่ยวกับนโยบายภาษีและการใช้จ่ายเงินภาษีเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็ว

3) การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (Training and Development) Lewis and Frank (2002) กล่าวว่า การลงทุนในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการภาครัฐ บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมจะมีทักษะและความรู้ที่ดีกว่าในการจัดการกับข้อซักถาม การดำเนินการต่าง ๆ และการให้บริการที่มีคุณภาพ การจัดโปรแกรมฝึกอบรมให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี เพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ในการให้บริการรวมถึงการจัดการกับข้อสงสัยและปัญหาของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) การตอบสนองและการให้บริการลูกค้า (Customer Service and Responsiveness) Osborne and Gaebler (1992) เน้นความสำคัญของการบริการลูกค้าในการปรับปรุงประสิทธิภาพของภาครัฐ การใช้กลยุทธ์บริการลูกค้า เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้า ช่องทางการสื่อสารที่ตอบสนองได้รวดเร็ว และระบบรับฟังข้อเสนอแนะแบบทันท่วงที สามารถช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี การจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าเพื่อตอบข้อร้องเรียนและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี รวมถึงการจัดการกับข้อสงสัยและปัญหาของประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5) การวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการ (Process Analysis and Improvement) Hammer and Champy (1993) สนับสนุนการใช้การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Reengineering) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการใหม่เพื่อขจัดความไร้ประสิทธิภาพและทำให้กระบวนการมีความราบรื่นมากขึ้นการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีเพื่อระบุและแก้ไขปัญหาที่ทำให้กระบวนการไม่เป็นไปอย่างราบรื่น เช่น การลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ

6) การสร้างระบบข้อมูลและการติดตามผล (Data Management and Monitoring) Kettunen (2007) ชี้ให้เห็นว่าการจัดการข้อมูลและระบบติดตามผลที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญในการปรับปรุงการให้บริการของภาครัฐ การมีระบบการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่ดีช่วยให้สามารถติดตามประสิทธิภาพการทำงานระบุปัญหาและตัดสินใจได้อย่างมีข้อมูล การสร้างระบบข้อมูลที่ครอบคลุมและการติดตามผลการจัดเก็บภาษีเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพและทำการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า ด้านการปรับปรุงการให้บริการ หมายถึง การพัฒนาระบบหรือกระบวนการในการจัดเก็บภาษีและให้บริการที่เกี่ยวข้องกับภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ เช่น ระบบยื่นและชำระภาษีออนไลน์ การให้บริการภาครัฐที่เปิดเผยข้อมูลนโยบายและกระบวนการต่าง ๆ อย่างโปร่งใส พัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรภาครัฐผ่านการฝึกอบรมให้บริการแก่ผู้ใช้บริการหรือประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทำให้การให้บริการมีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ และการติดตามผลการทำงานของท้องถิ่น

2.4.5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี

การปรับปรุงประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีสามารถทำได้หลายวิธี ซึ่งมุ่งเน้นที่การพัฒนาบุคลากร การใช้เทคโนโลยี และการปรับปรุงกระบวนการทำงานแนวคิดหลัก ๆ ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี มีดังนี้

1) การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ (Training and Skill Development) Lewis and Frank (2002) เน้นความสำคัญของการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องสำหรับเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี การฝึกอบรมที่มุ่งเน้นทั้งทักษะทางเทคนิค การบริการลูกค้า และการทำความเข้าใจในกฎระเบียบภาษีที่อัปเดตสามารถช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดโปรแกรมฝึกอบรมที่หลากหลายสำหรับเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี เช่น การอบรมเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์ภาษี การจัดการข้อร้องเรียน และการให้บริการลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น การฝึกอบรมเหล่านี้จะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดการกับข้อสงสัยของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2) การใช้เทคโนโลยีในการทำงาน (Technology Utilization) Slemrod (2001) กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการจัดเก็บภาษีได้อย่างมาก การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เช่น ระบบการจัดเก็บภาษีอัตโนมัติและเครื่องมือรายงานอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยทำให้กระบวนการทำงานรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บภาษี เช่น การใช้ระบบการจัดเก็บภาษีอัตโนมัติที่ช่วยในการคำนวณและจัดการภาษี การใช้เครื่องมือรายงานอิเล็กทรอนิกส์ในการติดตามการชำระภาษีทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่มีความสะดวกและลดข้อผิดพลาดในการจัดการ

3) การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Process Improvement) Hammer and Champy (1993) สนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีสามารถช่วยระบุปัญหาและความไม่ประสิทธิภาพและปรับปรุงขั้นตอนให้ราบรื่นยิ่งขึ้น การวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษี เช่น การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อให้มีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การใช้เครื่องมือที่ช่วยในการจัดการภาษีและลดความยุ่งยากในขั้นตอนการทำงาน

4) การพัฒนาแนวทางการสื่อสาร (Communication Strategies) Bovens, Schillemans and Hart (2008) กล่าวว่า กลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญในการปรับปรุงการทำงานของพนักงานภาครัฐ การมีช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดกว้างระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนสามารถช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการและจัดการปัญหาได้ทันท่วงทีการพัฒนาแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การสร้างช่องทางการติดต่อที่ชัดเจนสำหรับประชาชน การใช้สื่อสารที่มีคุณภาพในการให้ข้อมูลและตอบข้อสงสัยและการจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าที่มีความสามารถในการจัดการกับข้อร้องเรียน

5) การติดตามและการประเมินผลการทำงาน (Performance Monitoring and Evaluation) Kettunen (2007) ระบุว่า การติดตามและการประเมินผลการทำงานมีความสำคัญในการปรับปรุงการให้บริการของภาครัฐ การประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่และการให้ข้อเสนอแนะแบบสม่ำเสมอสามารถช่วยในการระบุจุดอ่อนและปรับปรุงการทำงานได้ การติดตามและประเมินผล

การทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอย่างสม่ำเสมอ เช่น การใช้ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ การจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน และการให้ข้อเสนอแนะแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้การทำงานมีความโปร่งใสและสามารถปรับปรุงได้ตามความต้องการ

สรุปได้ว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี หมายถึง บุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีจากประชาชนหรือผู้ประกอบการมีบทบาทสำคัญในการทำให้กระบวนการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การจัดกิจกรรมการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีในด้านต่าง ๆ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการจัดการและจัดเก็บภาษี การวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีเพื่อระบุปัญหา การสร้างและพัฒนาแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ผู้เสียภาษียื่น การติดตามและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอย่างสม่ำเสมอ

2.4.5.4 ด้านการให้บริการเชิงรุก

การให้บริการเชิงรุกในบริบทของการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นมีความสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิผล แนวคิดหลักในการให้บริการเชิงรุกสามารถอธิบาย ได้ดังนี้

1) การคาดการณ์และตอบสนองความต้องการของประชาชน (Anticipating and Responding to Citizen Needs) ตามที่ Osborne and Gaebler (1992) ได้เสนอไว้ การให้บริการเชิงรุกหมายถึงการคาดการณ์ความต้องการของประชาชนและตอบสนองต่อความต้องการเหล่านั้นก่อนที่ปัญหาจะเกิดขึ้นการดำเนินการแบบนี้จะช่วยปรับปรุงคุณภาพของบริการและลดความเป็นไปได้ที่ปัญหาจะเกิดขึ้น การใช้ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน การวิเคราะห์แนวโน้มปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลภาษีเพื่อคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดจากการชำระภาษี การพัฒนาแนวทางการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อปัญหาหรือความต้องการเหล่านี้ได้อย่างทันท่วงที

2) การพัฒนาบริการที่เป็นส่วนตัว (Personalized Service Delivery) Lovelock and Wirtz (2011) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่เป็นส่วนตัวสามารถเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า โดยการปรับบริการให้ตรงตามความต้องการและความชอบของแต่ละบุคคลสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การให้บริการที่ปรับตามความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล เช่น การจัดทำแผนการชำระภาษีที่ตรงกับความสามารถทางการเงินของแต่ละบุคคล การให้คำแนะนำและบริการที่เป็นส่วนตัว เช่น การให้คำปรึกษาการวางแผนทางการเงินที่เหมาะสม

3) การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีในการคาดการณ์ (Using Data and Technology for Forecasting) Kettunen (2007) กล่าวถึง การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีในการคาดการณ์ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญในการปรับปรุงการให้บริการ การใช้ข้อมูลและเครื่องมือวิเคราะห์สามารถช่วยในการคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้ข้อมูลจากระบบการจัดเก็บภาษี เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีเพื่อคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น การใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์แนวโน้มและปัญหาและพัฒนากลยุทธ์การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างทันท่วงที

4) การสื่อสารและการมีส่วนร่วมของประชาชน (Communication and Citizen Engagement) ตามที่ Bovens, Schillemans and Hart (2008) ได้กล่าวไว้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสำคัญต่อการให้บริการเชิงรุก การมีช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดกว้างระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนสามารถปรับปรุงคุณภาพของบริการและสร้างความไว้วางใจ การพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การจัดตั้งฟอร์มออนไลน์หรือศูนย์บริการลูกค้าที่เปิดให้ประชาชนสามารถให้ข้อเสนอแนะและมีส่วนร่วมในการปรับปรุงบริการ การจัดประชุมประชาชนเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

5) การประเมินและปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service Assessment and Improvement) ตามที่ Hammer and Champy (1993) ได้เสนอไว้ การประเมิน และปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่องเป็นกุญแจสำคัญในการรักษาคุณภาพของบริการ การประเมินผลการให้บริการและการปรับปรุงตามข้อมูลย้อนกลับสามารถช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพ การสร้างระบบ การประเมินผลการให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ เช่น การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน การใช้ข้อมูลที่ได้รับในการปรับปรุงกระบวนการและบริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น

สรุปได้ว่า ด้านการให้บริการเชิงรุก หมายถึง การที่หน่วยงานให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการโดยไม่รอให้มีการร้องขอเข้ามาก่อนในการเข้าถึงผู้รับบริการและแก้ไขปัญหาเชิงป้องกันหรือเสริมสร้างประโยชน์ให้ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา ประกอบด้วย มุ่งเน้นการคาดการณ์ความต้องการของประชาชนล่วงหน้าและดำเนินการตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างทันเวลา การให้คำแนะนำด้านการวางแผนภาษีที่เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะบุคคล การนำข้อมูลจากระบบจัดเก็บภาษีและเทคโนโลยีวิเคราะห์เข้ามาใช้เพื่อคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น การสื่อสารอย่างชัดเจนและเปิดกว้างกับประชาชน ผ่านช่องทางต่าง ๆ การสร้างระบบการประเมินผลการให้บริการและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอโดยใช้ข้อมูลย้อนกลับจากประชาชน

2.4.5.5 ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี

การจัดทำฐานข้อมูลภาษีเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บ ภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฐานข้อมูลที่มีคุณภาพสามารถช่วยในการรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ ส่งเสริมการจัดการที่มีประสิทธิภาพและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนแนวคิดหลักในการจัดทำฐานข้อมูลภาษี มีดังนี้

1) การรวบรวมข้อมูลที่ครบถ้วนและแม่นยำ (Comprehensive and Accurate Data Collection) ตามที่ Slemrod (2001) ได้กล่าวไว้ การรวบรวมข้อมูลภาษีที่ครบถ้วนและแม่นยำเป็นพื้นฐานสำคัญในการจัดการภาษีที่มีประสิทธิภาพข้อมูลที่ถูกต้องช่วยในการคำนวณภาษีอย่างแม่นยำและลดข้อผิดพลาด การสร้างระบบที่สามารถรวบรวมข้อมูลภาษีจากแหล่งต่าง ๆ เช่น รายงานทางการเงินของธุรกิจ ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ และการตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่รวบรวมมีความถูกต้องและครบถ้วน

2) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Utilization) ตามที่ Kettunen (2007) ได้ชี้ให้เห็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถปรับปรุงการจัดการฐานข้อมูลภาษีได้อย่างมาก เทคโนโลยีสามารถช่วยในการเก็บรักษาและจัดการข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้

ซอฟต์แวร์การจัดการฐานข้อมูลที่ทันสมัย เช่น ระบบฐานข้อมูลที่สามารถจัดเก็บข้อมูลจำนวนมาก การใช้เทคโนโลยีคลาวด์เพื่อเก็บข้อมูลและการประมวลผลที่รวดเร็ว

3) การสร้างฐานข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้และใช้งานง่าย (Accessible and User -Friendly Database Design) Lovelock and Wirtz (2011) ระบุว่าการออกแบบฐานข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้และใช้งานง่ายมีความสำคัญต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพ การออกแบบที่ดีช่วยให้การเข้าถึงและการใช้งานข้อมูลเป็นไปอย่างราบรื่น การออกแบบฐานข้อมูลที่มีอินเทอร์เฟซที่ใช้งานง่ายสำหรับเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี เช่น การใช้เครื่องมือค้นหาและรายงานที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การให้การฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

4) การรักษาความปลอดภัยและการปกป้องข้อมูล (Data Security and Protection) ตามที่ Bovens, Schillemans and Hart (2008) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการปกป้องข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการฐานข้อมูล การปกป้องข้อมูลจากการเข้าถึงที่ไม่ได้รับอนุญาตช่วยรักษาความเชื่อมั่นของประชาชน การใช้มาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูล เช่น การเข้ารหัสข้อมูล การควบคุมการเข้าถึงข้อมูล และการตรวจสอบกิจกรรมการเข้าถึงฐานข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

5) การปรับปรุงฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง (Continuous Database Improvement) ตามที่ Hammer and Champy (1993) ได้เสนอไว้การปรับปรุงฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่องมีความสำคัญในการรักษาคุณภาพและประสิทธิภาพของข้อมูล การปรับปรุงฐานข้อมูลตามข้อเสนอแนะและความต้องการที่เปลี่ยนแปลง การดำเนินการตรวจสอบ และปรับปรุงฐานข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เช่น การอัปเดตข้อมูลที่ล้าสมัย การเพิ่มฟีเจอร์ใหม่ ๆ และการแก้ไขข้อบกพร่อง

สรุปได้ว่า ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี หมายถึง การสร้างและพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาษีให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นระเบียบ โดยฐานข้อมูลภาษีจะรวบรวมข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับผู้เสียภาษีและการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูลภาษีจากแหล่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและครบถ้วน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการและจัดเก็บข้อมูลภาษี การจัดวางเครื่องมือค้นหาและรายงานที่ช่วยให้ผู้จัดเก็บภาษีสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฐานข้อมูลภาษี การดำเนินการปรับปรุงฐานข้อมูลภาษีตามข้อเสนอแนะและความเปลี่ยนแปลงในข้อกำหนดต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

สรุปการสังเคราะห์แนวคิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีจากนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 2.1 การสังเคราะห์แนวคิด ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี

นักวิชาการ	ผลงาน	แนวคิด
Tiebout (1956)	A Pure Theory of Local Expenditure	Tiebout (1956) กล่าวถึงทฤษฎี Tiebout ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการกำหนดนโยบายภาษีที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระของประชาชนและการสร้างระบบภาษีที่โปร่งใสจะช่วยลดความรู้สึกไม่เป็นธรรมและเพิ่มความพึงพอใจในระบบการจัดเก็บภาษี
Auerbach (1985)	The Theory of Excess Burden and Optimal Taxation	Auerbach (1985) เสนอว่าการออกแบบนโยบายภาษี การพิจารณาความสามารถในการชำระภาษีของประชาชนจะช่วยให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพและลดความรู้สึกกดดันในผู้เสียภาษี การออกแบบนโยบายภาษีที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวตามสถานการณ์เศรษฐกิจของประชาชน
Besley and Persson (2014)	Why Do Developing Countries Tax So Little	Besley and Persson (2014) ระบุว่าการออกนโยบายภาษีควรมีความโปร่งใสและการตรวจสอบได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นในการจัดเก็บภาษีและการใช้จ่ายเงินภาษี การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและการใช้เงินจะช่วยลดการทุจริตและเพิ่มความเชื่อมั่นในระบบการเผยแพร่ข้อมูลรายได้จากการจัดเก็บภาษี การใช้จ่ายเงินภาษีและการดำเนินการต่าง ๆ อย่างโปร่งใส
Slemrod (1992)	Do Taxes Matter?	Slemrod (1992) ชี้ให้เห็นว่าการออกนโยบายภาษีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดเก็บภาษีสามารถช่วยลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการจัดเก็บการใช้ระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการจัดเก็บและลดความผิดพลาด
Feldstein (1999)	Tax Avoidance and the Deadweight Loss of the	Feldstein (1999) กล่าวถึง การออกนโยบายภาษีการใช้แรงจูงใจในการเพิ่มการปฏิบัติ

(ต่อ)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

นักวิชาการ	ผลงาน	แนวคิด
	Tax System	ตามกฎระเบียบทางภาษี เช่น การลดหย่อนภาษีหรือสิทธิประโยชน์อื่น ๆ จะช่วยเพิ่มการยอมรับและการปฏิบัติตามกฎระเบียบของผู้เสียภาษี การให้สิทธิประโยชน์หรือรางวัลสำหรับผู้ที่ชำระภาษีตรงเวลาหรือการเสนอโปรแกรมพิเศษจะช่วยสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เสียภาษี และลดอัตราการหลีกเลี่ยงภาษี
Alm, McClelland, and Schulze (1999)	Changing the Social Norm of Tax Compliance	Alm, McClelland and Schulze (1999) การออกนโยบายภาษีควรเน้นความสำคัญของการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเพื่อเพิ่มความเข้าใจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินภาษีและผลประโยชน์ที่ได้รับจะช่วยให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพ

2. ด้านการปรับปรุงการให้บริการ

ตารางที่ 2.2 การสังเคราะห์แนวคิด ด้านการปรับปรุงการให้บริการ

นักวิชาการ	ผลงาน	แนวคิด
Margetts and Dunleavy (2013)	The Impact of Digital Technologies on Public Administration and Service Delivery	Margetts and Dunleavy (2013) อธิบายว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐสามารถเสริมสร้างการให้บริการได้อย่างมาก การใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบการยื่นและชำระภาษีออนไลน์ช่วยให้กระบวนการทำงานมีความสะดวกรวดเร็วและลดความผิดพลาดในการจัดการ
Bouckaert and Walle (2003)	Comparing Measures of Public Sector Performance	Bouckaert and Van de Walle (2003) ชี้ให้เห็นว่าความโปร่งใสและการเข้าถึงข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภาครัฐ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายภาษีและวิธีการจัดการกับเงินภาษี

(ต่อ)

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

นักวิชาการ	ผลงาน	แนวคิด
		อย่างโปร่งใสสามารถสร้างความไว้วางใจและทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ชัดเจน การจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลโปร่งใสเกี่ยวกับนโยบายภาษีและการใช้จ่ายเงินภาษีเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็ว
Lewis and Frank (2002)	The Effects of Training and Education on Public Sector Performance	Lewis and Frank (2002) กล่าวว่า การลงทุนในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการภาครัฐ บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมจะมีทักษะและความรู้ที่ดีกว่าในการจัดการกับข้อซักถาม การดำเนินการต่าง ๆ และการให้บริการที่มีคุณภาพ
Osborne and Gaebler (1992)	Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector	Osborne and Gaebler (1992) เน้นความสำคัญของการบริการลูกค้าในการปรับปรุงประสิทธิภาพของภาครัฐ การใช้กลยุทธ์บริการลูกค้า เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้า ช่องทางการสื่อสารที่ตอบสนองได้รวดเร็วและระบบรับฟังข้อเสนอแนะแบบทันท่วงที สามารถช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี
Hammer and Champy (1993)	Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution	Hammer and Champy (1993) สนับสนุนการใช้การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Reengineering) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีเพื่อระบุและแก้ไขปัญหาที่ทำให้กระบวนการไม่เป็นไปอย่างราบรื่น
Kettunen (2007)	Data Management and Performance Measurement in Public Organizations	Kettunen (2007) ชี้ให้เห็นว่าการจัดการข้อมูลและระบบติดตามผลที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญในการปรับปรุงการให้บริการ

(ต่อ)

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

นักวิชาการ	ผลงาน	แนวคิด
		ของภาครัฐ การมีระบบการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่ดีช่วยให้สามารถติดตามประสิทธิภาพการทำงาน

3. ด้านการปรับปรุงการให้บริการ

ตารางที่ 2.3 การสังเคราะห์แนวคิด ด้านการปรับปรุงการให้บริการ

นักวิชาการ	ผลงาน	แนวคิด
Margetts and Dunleavy (2013)	The Impact of Digital Technologies on Public Administration and Service Delivery	Margetts and Dunleavy (2013) อธิบายว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐสามารถเสริมสร้างการให้บริการได้อย่างมาก การใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบการยื่นและชำระภาษีออนไลน์ช่วยให้กระบวนการทำงานมีความสะดวก รวดเร็วและลดความผิดพลาดในการจัดการ
Bouckaert and Walle (2003)	Comparing Measures of Public Sector Performance	Bouckaert and Walle (2003) ชี้ให้เห็นว่าความโปร่งใสและการเข้าถึงข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภาครัฐ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายภาษีและวิธีการจัดการกับเงินภาษีอย่างโปร่งใสสามารถสร้างความไว้วางใจและทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ชัดเจน การจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลโปร่งใสเกี่ยวกับนโยบายภาษีและการใช้จ่ายเงินภาษีเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็ว
Lewis and Frank (2002)	The Effects of Training and Education on Public Sector Performance	Lewis and Frank (2002) กล่าวว่าการลงทุนในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการภาครัฐ บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมจะมีทักษะและความรู้ที่ดีกว่าในการจัดการกับข้อซักถามการดำเนินการต่าง ๆ และการให้บริการ

(ต่อ)

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

นักวิชาการ	ผลงาน	แนวคิด
		ที่มีคุณภาพ
Osborne and Gaebler (1992)	Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector	Osborne and Gaebler (1992) เน้นความสำคัญของการบริการลูกค้าในการปรับปรุงประสิทธิภาพของภาครัฐ การใช้กลยุทธ์บริการลูกค้า เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้า ช่องทางการสื่อสารที่ตอบสนองได้รวดเร็ว และระบบรับฟังข้อเสนอแนะแบบทันท่วงที สามารถช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี
Hammer and Champy (1993)	Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution	Hammer and Champy (1993) สนับสนุนการใช้การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Reengineering) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีเพื่อระบุและแก้ไขปัญหาที่ทำให้กระบวนการไม่เป็นไปอย่างราบรื่น
Kettunen (2007)	Data Management and Performance Measurement in Public Organizations	Kettunen (2007) ชี้ให้เห็นว่าการจัดการข้อมูลและระบบติดตามผลที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญในการปรับปรุงการให้บริการของภาครัฐ การมีระบบการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่ดีช่วยให้สามารถติดตามประสิทธิภาพการทำงาน

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี

ตารางที่ 2.4 การสังเคราะห์แนวคิด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี

นักวิชาการ	ผลงาน	แนวคิด
Lewis and Frank (2002)	The Effects of Training and Education on Public Sector Performance	Lewis and Frank (2002) เน้นความสำคัญของการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องสำหรับเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี การฝึกอบรมที่มุ่งเน้นทั้งทักษะทางเทคนิค การบริการลูกค้า และการทำความเข้าใจในกฎระเบียบภาษีที่อัปเดตสามารถช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
Slemrod (2001)	A General Theory of Tax Administration	Slemrod (2001) กล่าวว่าการใช้เทคโนโลยีสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการจัดเก็บภาษีได้อย่างมากการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เช่น ระบบการจัดเก็บภาษีอัตโนมัติและเครื่องมือรายงานอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยทำให้กระบวนการทำงานรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น
Hammer and Champy (1993)	Data Management and Performance Measurement in Public Organizations	Hammer and Champy (1993) สนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีสามารถช่วยระบุปัญหาและความไม่ประสิทธิภาพและปรับปรุงขั้นตอนให้ราบรื่นยิ่งขึ้น การวิเคราะห์และปรับปรุง กระบวนการจัดเก็บภาษี เช่น การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้มีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การใช้เครื่องมือที่ช่วยในการจัดการภาษี และลดความยุ่งยากในขั้นตอนการทำงานของพนักงานภาครัฐ การมีช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดกว้างระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนสามารถช่วยเพิ่ม

(ต่อ)

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

นักวิชาการ	ผลงาน	แนวคิด
		คุณภาพการให้บริการและจัดการปัญหาได้ทันท่วงที การพัฒนาแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การสร้างช่องทางการติดต่อที่ชัดเจนสำหรับประชาชน การใช้สื่อสารที่มีคุณภาพในการให้ข้อมูลและตอบข้อสงสัย และการจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าที่มีความสามารถในการจัดการกับข้อร้องเรียน
Bovens, Schillemans and Hart (2008)	Does Accountability Work	Bovens, Schillemans and Hart (2008) กล่าวว่ากลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญในการปรับปรุงการทำงาน
Kettunen (2007)	Data Management and Performance Measurement in Public Organizations	Kettunen (2007) ระบุว่าการติดตามและการประเมินผลการทำงานมีความสำคัญในการปรับปรุงการให้บริการของภาครัฐ การประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่และการให้ข้อเสนอแนะแบบสม่ำเสมอสามารถช่วยในการระบุจุดอ่อนและปรับปรุงการทำงานได้ การติดตามและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอย่างสม่ำเสมอ เช่น การใช้ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานและการให้ข้อเสนอแนะแก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้การทำงานมีความโปร่งใสและสามารถปรับปรุงได้ตามความต้องการ

5. ด้านการให้บริการเชิงรุก

ตารางที่ 2.5 การสังเคราะห์แนวคิด ด้านการให้บริการเชิงรุก

นักวิชาการ	ผลงาน	แนวคิด
Osborne and Gaebler (1992)	Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector	Osborne and Gaebler (1992) ได้เสนอไว้ การให้บริการเชิงรุก หมายถึง การคาดการณ์ความต้องการของประชาชนและตอบสนองต่อความต้องการเหล่านั้นก่อนที่ปัญหาจะเกิดขึ้น การดำเนินการแบบนี้จะช่วยปรับปรุงคุณภาพของบริการและลดความเป็นไปได้ที่ปัญหาจะเกิดขึ้น การใช้ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน การวิเคราะห์แนวโน้มปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลภาษีเพื่อคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดจากการชำระภาษี การพัฒนาแนวทางการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อปัญหาหรือความต้องการเหล่านี้ได้อย่างทันท่วงที
Lovelock and Wirtz (2011)	Services Marketing: People, Technology, Strategy	Lovelock and Wirtz (2011) ได้ชี้ให้เห็น ว่า การให้บริการที่เป็นส่วนตัวสามารถเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า โดยการปรับบริการให้ตรงตามความต้องการและความชอบของแต่ละบุคคลสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การให้บริการที่ปรับตามความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล เช่น การจัดทำแผนการชำระภาษีที่ตรงกับความสามารถทางการเงินของแต่ละบุคคล การให้คำแนะนำและบริการที่เป็นส่วนตัว เช่น การให้คำปรึกษาการวางแผนทางการเงินที่เหมาะสม
Kettunen (2007)	Data Management and Performance Measurement in Public Organizations	Kettunen (2007) กล่าวถึงการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีในการคาดการณ์ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญในการปรับปรุงการให้บริการ การใช้ข้อมูลและเครื่องมือวิเคราะห์สามารถ

(ต่อ)

ตารางที่ 2.5 (ต่อ)

นักวิชาการ	ผลงาน	แนวคิด
		ช่วยในการคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลจากระบบการจัดเก็บภาษี เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีเพื่อคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น การใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์แนวโน้มและปัญหาและพัฒนากลยุทธ์การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างทันท่วงที
Bovens, Schillemans and Hart (2008)	Does Accountability Work	Bovens, Schillemans and Hart (2008) ได้กล่าวไว้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสำคัญต่อการให้บริการเชิงรุก การมีช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดกว้างระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนสามารถปรับปรุงคุณภาพของบริการและสร้างความไว้วางใจ การพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การจัดตั้งฟอร์มออนไลน์หรือศูนย์บริการลูกค้าที่เปิดให้ประชาชนสามารถให้ข้อเสนอแนะและมีส่วนร่วมในการปรับปรุงบริการ การจัดประชุมประชาชนเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
Hammer and Champy (1993)	Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution	Hammer and Champy (1993) ได้เสนอไว้การประเมินและปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่องเป็นกุญแจสำคัญในการรักษาคุณภาพของบริการ การประเมินผลการให้บริการและการปรับปรุงตามข้อมูลย้อนกลับสามารถช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพ การสร้างระบบการประเมินผลการให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ เช่น การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน การใช้ข้อมูลที่ได้รับในการปรับปรุงกระบวนการและบริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น

6. ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี

ตารางที่ 2.6 การสังเคราะห์แนวคิด ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี

นักวิชาการ	ผลงาน	แนวคิด
Slemrod (2001)	A General Theory of Tax Administration	Slemrod (2001) ได้กล่าวไว้ การรวบรวมข้อมูลภาษีที่ครบถ้วนและแม่นยำเป็นพื้นฐานสำคัญในการจัดการภาษีที่มีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่ถูกต้องช่วยในการคำนวณภาษีอย่างแม่นยำและลดข้อผิดพลาด การสร้างระบบที่สามารถรวบรวมข้อมูลภาษีจากแหล่งต่าง ๆ เช่น รายงานทางการเงินของธุรกิจ ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์และการตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่รวบรวมมีความถูกต้องและครบถ้วน
Kettunen (2007)	Data Management and Performance Measurement in Public Organizations	Kettunen (2007) ได้ชี้ให้เห็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถปรับปรุงการจัดการฐานข้อมูลภาษีได้อย่างมาก เทคโนโลยีสามารถช่วยในการเก็บรักษาและจัดการข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้ซอฟต์แวร์การจัดการฐานข้อมูลที่ทันสมัย เช่น ระบบฐานข้อมูลที่สามารถจัดเก็บข้อมูลจำนวนมาก การใช้เทคโนโลยีคลาวด์ เพื่อเก็บข้อมูลและการประมวลผลที่รวดเร็ว
Lovelock and Wirtz (2011)	Services Marketing: People, Technology, Strategy	Lovelock and Wirtz (2011) ระบุว่า การออกแบบฐานข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้และใช้งานง่ายมีความสำคัญต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพ การออกแบบที่ดีช่วยให้การเข้าถึงและการใช้งานข้อมูลเป็นไปอย่างราบรื่น การออกแบบฐานข้อมูลที่มีอินเทอร์เฟซที่ใช้งานง่ายสำหรับเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี เช่น การใช้เครื่องมือค้นหาและรายงานที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การให้การฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

(ต่อ)

ตารางที่ 2.6 (ต่อ)

นักวิชาการ	ผลงาน	แนวคิด
Bovens, Schillemans and Hart (2008)	Does Accountability Work	Bovens, Schillemans and Hart (2008) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการปกป้องข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการฐานข้อมูล การปกป้องข้อมูลจากการเข้าถึงที่ไม่ได้รับอนุญาตช่วยรักษาความเชื่อมั่นของประชาชน การใช้มาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูล เช่น การเข้ารหัสข้อมูล การควบคุมการเข้าถึงข้อมูล และการตรวจสอบกิจกรรมการเข้าถึงฐานข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
Hammer and Champy (1993)	Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution	Hammer and Champy (1993) ได้เสนอไว้ การปรับปรุงฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่องมีความสำคัญในการรักษาคุณภาพและประสิทธิภาพของข้อมูล การปรับปรุงฐานข้อมูลตามข้อเสนอแนะและความต้องการที่เปลี่ยนแปลง การดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงฐานข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เช่น การอัปเดตข้อมูลที่ล้าสมัย การเพิ่มฟีเจอร์ใหม่ ๆ และการแก้ไข ข้อบกพร่อง

ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเก็บรวบรวมรายได้จากแหล่งรายได้ต่าง ๆ อย่างเต็มที่ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการดำเนินงานและประสิทธิภาพประกอบด้วย

1. ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี หมายถึง แนวทางและหลักเกณฑ์ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นเพื่อควบคุมการจัดเก็บภาษีจากบุคคลหรือธุรกิจในพื้นที่ โดยมีเป้าหมายเพื่อใช้ในกิจการสาธารณะ รวมถึงการกระจายรายได้และการสร้างความเสมอภาคทางสังคม ประกอบด้วย การจัดเก็บภาษีที่คำนึงถึงการปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน ความสามารถของประชาชนในการจ่ายภาษี ความโปร่งใสในการจัดเก็บและใช้จ่ายเงินภาษี รวมถึงการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการจัดเก็บภาษี เช่น การใช้ระบบการชำระภาษีออนไลน์หรือระบบติดตามข้อมูลทางการเงิน การใช้มาตรการต่าง ๆ เช่น การลดหย่อนภาษีหรือให้สิทธิประโยชน์ เพื่อกระตุ้นให้ผู้เสียภาษียอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบทางภาษี การให้ความรู้ และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และการใช้จ่ายเงินภาษี

2. ด้านการปรับปรุงการให้บริการ หมายถึง การพัฒนาระบบหรือกระบวนการในการจัดเก็บภาษีและให้บริการที่เกี่ยวข้องกับภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ เพื่อปรับปรุงการให้บริการ เช่น ระบบยื่นและชำระภาษีออนไลน์ การให้บริการภาครัฐที่เปิดเผยข้อมูลนโยบายและกระบวนการต่าง ๆ อย่างโปร่งใส พัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรภาครัฐผ่านการฝึกอบรมให้บริการแก่ผู้ใช้บริการหรือประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทำให้การให้บริการมีความราบรื่น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบและการติดตามผลการทำงานของท้องถิ่น

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี หมายถึง บุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีจากประชาชนหรือผู้ประกอบการ มีบทบาทสำคัญในการทำให้กระบวนการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การจัดกิจกรรมการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีในด้านต่าง ๆ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการจัดการและจัดเก็บภาษี การวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีเพื่อระบุปัญหา การสร้างและพัฒนาแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ผู้เสียภาษียื่น การติดตาม และประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอย่างสม่ำเสมอ

4. ด้านการให้บริการเชิงรุก หมายถึง การที่หน่วยงานให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการโดยไม่รอให้มีการร้องขอเข้ามาก่อนในการเข้าถึงผู้รับบริการและแก้ไขปัญหาเชิงป้องกันหรือเสริมสร้างประโยชน์ให้ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา ประกอบด้วย มุ่งเน้นการคาดการณ์ความต้องการของประชาชนล่วงหน้า และดำเนินการตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างทันเวลา การให้คำแนะนำด้าน การวางแผนภาษีที่เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะบุคคล การนำข้อมูลจากระบบจัดเก็บภาษี และเทคโนโลยีวิเคราะห์เข้ามาใช้เพื่อคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น การสื่อสารอย่างชัดเจนและเปิดกว้างกับประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ การสร้างระบบการประเมินผลการให้บริการและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอโดยใช้ข้อมูลย้อนกลับจากประชาชน

5. ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี หมายถึง การสร้างและพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาษีให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นระเบียบ โดยฐานข้อมูลภาษีจะรวบรวมข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับผู้เสียภาษีและการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูลภาษีจากแหล่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและครบถ้วน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการและจัดเก็บข้อมูลภาษี การจัดวางเครื่องมือค้นหาและรายงานที่ช่วยให้ผู้จัดเก็บภาษีสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฐานข้อมูลภาษี การดำเนินการปรับปรุงฐานข้อมูลภาษีตามข้อเสนอแนะและความเปลี่ยนแปลงในข้อกำหนดต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

2.4.6 ประเภทภาษีท้องถิ่น

ภาษีท้องถิ่น (Local Tax) หมายถึง เงินที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บ เป็นรายได้ของตนเอง และนารายได้นี้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า รวมทั้งนำไปจัดบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้กับประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่ โดยจัดเก็บในรูปของภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย เป็นต้น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2555, น. 291-295)

2.4.6.1 หลักการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

1) การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือน และที่ดิน พ.ศ. 2547 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม เป็นภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนและที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นกับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

2) ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างนั้นและในปีที่ผ่านมาได้มีการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินนั้น เช่น ให้เช่า ใช้เป็นที่ทำการค้า ที่ไว้สินค้า ที่ประกอบอุตสาหกรรมให้ญาติ มารดา บุตร หรือผู้อื่นอาศัย หรือใช้ประกอบกิจการอื่น ๆ เพื่อหารายได้ และไม่เข้าข้อยกเว้นตามกฎหมายทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

3) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน คือ เจ้าของทรัพย์สินในกรณีเจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและเจ้าของที่ดินเป็นคนละคน เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีทรัพย์สินนั้นทั้งหมดและต้องเสียภาษีปีละครั้ง โดยเสียที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานครหรือสำนักงานเขต สำนักงานเทศบาล สำนักงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นหรือที่ว่าการอำเภอแล้วแต่ว่าทรัพย์สินตั้งอยู่ที่ใด

4) การเสียภาษีดังกล่าวเริ่มต้นเมื่อประกาศของกรุงเทพมหานคร หรือสำนักงานเขตสำนักงานเทศบาล สำนักงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น หรือที่ว่าการอำเภอแล้วแต่กรณีให้ไปรับแบบพิมพ์ ภ.ร.ด.2 โดยจะประกาศภายในเดือนเมษายนของทุกปี ซึ่งประกาศนี้จะต้องประกาศในราชกิจจานุเบกษาและในหน้าหนังสือพิมพ์หรือที่ว่าการอำเภอ สำนักงานเขต สำนักงานเทศบาลหรือสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลและในท้องที่ที่มีองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจะต้องประกาศ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนั้นด้วย

5) เมื่อประกาศแล้วเจ้าของจะต้องไปรับแบบพิมพ์ ภ.ร.ด.2 ภายในเวลาที่กำหนดไว้แล้วกรอกรายการต่าง ๆ ลงในแบบพิมพ์นั้น เสร็จแล้วก็ส่งแบบพิมพ์ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ พนักงานเจ้าหน้าที่จะคำนวณหาจำนวนภาษี แล้วแจ้งให้ทราบเพื่อให้ชำระภาษีภายใน 30 วัน หากได้รับแจ้งแล้วไม่ชำระภาษีจะต้องรับผิดเสียเงินภาษีเพิ่มขึ้นอีก

2.4.6.2 หลักการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

1) พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 (สมคิด บางโม, 2544, น. 350) เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากฐานทรัพย์สินอย่างใดอย่างหนึ่งโดยจัดเก็บจากเจ้าของที่ดิน ไม่ว่าที่ดินนั้นจะทำประโยชน์หรือไม่ก็ตาม ประชาชนทุกคนที่เป็นเจ้าของที่ดินจะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ เว้นแต่มีที่ดินเพียงจำนวนเล็กน้อยเพื่ออยู่อาศัยหรือเพื่อทำกินตามที่กฎหมายกำหนด จึงจะได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษี

2) ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ คือ ที่ดิน ทั้งนี้ไม่ว่าที่ดินนั้นจะเป็นที่ดินมีโฉนด หน้าส.3 หน้าส.3 ก ใบไต่สวน หรือ ส.ค. 1 และไม่ว่าที่ดินนั้นจะเป็นที่ว่างเปล่า หรือมีโรงเรือนสิ่งปลูกสร้างปลูกอยู่หรือไม่ หรือใช้ในการเพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ ประกอบกสิกรรมโดยให้คนอื่นเช่าหรือทำเองก็ตาม

3) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ คือ ผู้ซึ่งเป็นเจ้าของที่ดิน ในวันที่ 1 มกราคมของปีนั้น ๆ โดยเจ้าของที่ดินนั้น หมายถึง บุคคล หรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน

4) เจ้าของที่ดินต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ปีละครั้งภายในเดือนเมษายนของทุกปี โดยยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท.5) ภายในเดือนมกราคมของปีแรกที่มีการตีราคา ปานกลางของที่ดินแบบแสดงรายการนี้ใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลา 4 ปีนั้น หากที่ดินอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดให้ชำระเงินภาษีต่อเจ้าพนักงานประเมิน ณ สำนักงานองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นนั้น โดยเจ้าหน้าที่จะประกาศให้ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน ในกรณีที่เป็นเจ้าของ ที่ดินขึ้นใหม่หรือจำนวนที่ดินเดิมได้เปลี่ยนแปลงไป เจ้าของที่ดินจะต้องยื่นแบบแสดงรายการที่ดินใหม่ต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานเทศบาลที่ ที่ดินนั้นตั้งอยู่ แต่ถ้าเป็นที่ดินที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาลให้แจ้งต่อองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่เป็นเจ้าของที่ดิน ขึ้นใหม่หรือนับแต่วันที่จำนวนเนื้อที่ดินได้มีการเปลี่ยนแปลงไป

5) เมื่อยื่นแบบแสดงรายการแล้ว เจ้าพนักงานจะคำนวณเนื้อที่ดิน และค่าภาษีตามราคาปานกลางและบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ แล้วแจ้งให้ทราบเป็นหนังสือว่าจะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ปีละเท่าใด เว้นแต่เป็นที่ดินนอกเขตเทศบาล เจ้าหน้าที่จะปิดประกาศไว้ ณ ที่ว่าการอำเภอที่ทำการองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งค่าภาษีที่แจ้งให้ทราบนี้ใช้ได้ตลอด 4 ปี นับแต่ปีที่แจ้ง

2.4.6.3 หลักการจัดเก็บภาษีป้าย

1) การจัดเก็บภาษีป้ายตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 หมายถึง ป้ายแสดงชื่อยี่ห้อหรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ หรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก หรือจารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่นตามความหมายดังกล่าวป้ายที่จะต้องเสียภาษีป้ายจะต้องเป็นป้ายที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1.1) เป็นป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้

1.2) เป็นป้ายโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ทั้งนี้โดยไม่คำนึงว่าป้ายนั้น จะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ หรือป้ายนั้นจะทำให้ปรากฏด้วยวิธีใดก็ตาม

1.3) ปกติเจ้าของป้ายมีหน้าที่เสียภาษีโดยเสียเป็นรายปี ยกเว้นป้าย ที่เริ่มติดตั้ง หรือแสดงในปีแรกให้เสียภาษีป้ายตั้งแต่วันเริ่มติดตั้ง หรือแสดงจนถึงสิ้นปีโดยให้คิดภาษีป้ายเป็นรายงวด งวดละ 3 เดือน โดยเริ่มเสียภาษีตั้งแต่งวดที่ติดตั้งป้ายจนถึงงวดสุดท้ายของปี เจ้าของป้ายซึ่งจะต้องเสียภาษีป้ายต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.1) ตามแบบและวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดภายในเดือนมีนาคมของทุกปี

1.4) ในกรณีเจ้าของป้ายอยู่นอกประเทศให้ตัวแทนหรือผู้แทนในประเทศไทยมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายแทนเจ้าของป้าย ถ้าเจ้าของป้ายตายเป็นคนสาบสูญ เป็นคนไร้ความสามารถหรือเป็นคนเสมือนไร้ความสามารถให้ผู้จัดการมรดก ผู้ครอบครองทรัพย์มรดกไม่ว่าจะเป็น

ทายาทหรือผู้อื่น ผู้จัดการทรัพย์สิน ผู้อนุบาล หรือผู้พิทักษ์ แล้วแต่กรณี มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายแทนเจ้าของป้าย

1.5) ในกรณีที่เจ้าของป้ายมีป้ายที่ต้องเสียภาษีหลังเดือนมีนาคม แสดงป้ายใหม่แทนป้ายเดิมที่ได้เสียภาษีไปแล้วหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายเดิมทำให้ต้องเสียภาษีป้ายหรือเสียภาษีป้ายเพิ่มขึ้นตามบัญชีอัตราภาษีป้ายให้เจ้าของป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่มีป้ายต้องเสียภาษี หรือแต่วันที่แสดงป้าย ใหม่แทนป้ายเดิมหรือนับแต่วันที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายเดิม แล้วแต่กรณีในกรณีที่มีการโอนป้าย ผู้รับโอนต้องแจ้งรับโอนเป็นหนังสือต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 30 วัน นับแต่วันรับโอน มิฉะนั้นต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 1,000 ถึง 10,000 บาท

2.4.7 โครงสร้างรายได้ของท้องถิ่น

เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงสร้างหรือที่มาของรายได้คล้ายคลึงกัน ได้แก่

2.4.7.1 ภาษี ประกอบด้วย

1) ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บ ได้แก่

1.1) ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

1.2) ภาษีบำรุงท้องที่

1.3) ภาษีป้าย

1.4) อากรฆ่าสัตว์

2) ภาษีที่ท้องถิ่นมอบให้รัฐจัดเก็บแทน ได้แก่

2.1) ภาษีมูลค่าเพิ่ม

2.2) ภาษีธุรกิจเฉพาะ

2.3) ภาษีสุรา

2.4) ภาษีสรรพสามิต

2.5) ภาษีการพนัน

3) ภาษีที่รัฐจัดเก็บแล้วมอบให้ท้องถิ่นทั้งจำนวน ได้แก่ ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน

3.1) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและค่าปรับ

3.2) รายได้จากทรัพย์สิน

3.3) รายได้จากสาธารณูปโภคและการพาณิชย์

3.4) รายได้เบ็ดเตล็ด เช่น เงินอุทิศ เป็นต้น

3.5) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล

3.6) เงินกู้

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล นอกเหนือจากรายได้ที่กล่าวมาข้างต้นยังมีรายได้ประเภทอื่นอีก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายที่ดิน

รายได้จากทรัพยากรธรรมชาติ ได้แก่ อากรรังนกนางแอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมป่าไม้ เงินอากรประทานบัตร ใบอนุญาต และอาชญาบัตร การประมง ค่าภาคหลวงป่าไม้ ค่าภาคหลวงแร่ และค่าภาคหลวงปิโตรเลียม เงินที่เก็บตามประมวลกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ

2.4.8 กระบวนการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษี

การจัดเก็บภาษีอากรของท้องถิ่น ตามหลักการของ พ.ร.บ. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 พ.ร.บ. ภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และ พ.ร.บ. ภาษีป้าย พ.ศ. 2510 ได้กำหนดขั้นตอนวิธีการในการปฏิบัติไว้คล้ายคลึงกัน ซึ่งสามารถสรุปกระบวนการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติตามลักษณะของกิจกรรมได้เป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

2.4.8.1 ขั้นเตรียมการก่อนการจัดเก็บภาษี

1) ตรวจสอบและคัดลอกรายชื่อผู้ที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษี

2) สำรวจและจัดเตรียมแบบพิมพ์ต่าง ๆ

3) ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการเสียภาษี

4) จัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบเพื่อยื่นแบบแสดงรายการ ทรัพย์สิน และออกหนังสือเวียนแจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบล่วงหน้า

2.4.8.2 ขั้นดำเนินการจัดเก็บภาษี

1) รับแบบแสดงรายการทรัพย์สินและตรวจสอบความถูกต้อง

2) การประเมินภาษีและมีหนังสือแจ้งผลการประเมิน

3) รับชำระภาษีและเงินเพิ่ม

2.4.8.3 ขั้นประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บภาษี

1) กรณีไม่ยื่นแบบรายการแสดงทรัพย์สินภายในกำหนดเวลา

1.1) เมื่อใกล้จะสิ้นสุดเวลาที่ประกาศกำหนดให้ยื่นแบบให้มีหนังสือแจ้งเตือนผู้ที่ยังไม่ยื่นแบบ

1.2) แจ้งความต่อพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง (อำเภอ) เพื่อดำเนินคดีแก่ผู้ไม่ยื่นแบบ

1.3) รับชำระภาษี

1.4) ประสานกับอำเภอขอทราบผลคดีเป็นระยะ ๆ

2) ยื่นแบบแสดงรายการแล้วแต่ไม่ยอมชำระภาษี

2.1) มีหนังสือแจ้งเตือนผู้ไม่ชำระภาษี ครั้งที่ 1 ครั้งที่ 2 ครั้งที่ 3

2.2) รับชำระภาษีและเงินเพิ่ม

2.4.8.4 ขั้นตอนและหลักฐานในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้ประกาศกำหนดระยะเวลารับชำระภาษี 4 ประเภท คือ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ใบอนุญาต

1) ภาษีบำรุงท้องที่ กำหนดยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีบำรุงท้องที่

1.1) ขั้นตอนการเสียภาษีบำรุงท้องที่ (กรณีชำระตามปกติ)

1.1.1) เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อ

1.2) ใบเสร็จรับเงินของปีที่ผ่านมา

1.2.1) ขั้นตอนการเสียภาษีบำรุงท้องที่ (กรณีการเปลี่ยนแปลงเจ้าของที่ดิน)

1.2.2) ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ในที่ดิน

1.2.3) ออกใบเสร็จรับเงิน

1.3) ขั้นตอนการให้บริการ

1.3.1) เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อ

1.3.1.1) ใบเสร็จรับเงินของปีที่ผ่านมา

1.3.1.2) เอกสารสิทธิ์ที่ดิน

1.3.1.3) บัตรประจำตัวประชาชน

1.3.2) ขั้นตอนการให้บริการ

1.3.2.1) ยื่นคำร้อง

1.3.2.2) ตรวจสอบเอกสาร

1.3.2.3) ออกใบเสร็จรับเงิน

1.4) ขั้นตอนการเสียภาษีบำรุงท้องที่ (กรณีมีการประเมินใหม่)

1.4.1) เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อ

1.4.1.1) สำเนาทะเบียนบ้าน

1.4.1.2) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

1.4.1.3) สำเนาเอกสารสิทธิ์

1.4.1.4) สำเนาหนังสือการเปลี่ยนแปลงเจ้าของที่ดิน

1.4.2) หลักฐานที่ต้องนำไป

1.4.2.1) สำเนาโฉนดที่ดิน นส.3 หรือ นส.3ก

1.4.2.2) บัตรประจำตัวประชาชน

1.4.2.3) ใบเสร็จรับเงินปีที่แล้ว (ถ้ามี)

1.4.2.4) หนังสือมอบอำนาจ กรณีที่ให้ผู้อื่นมาทำการแทน

2) ภาษีโรงเรือนและที่ดินกำหนดยื่นแบบแสดงรายการที่ดินเพื่อเสียภาษี โรงเรือนและที่ดิน

2.1) ขั้นตอนการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (กรณีปกติ)

2.1.1) เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อ

2.1.1.1) สำเนาทะเบียนบ้าน

2.1.1.2) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

2.1.1.3) สำเนาทะเบียนพาณิชย์

2.1.1.4) แผนที่ตั้งพอสังเขป

2.1.1.5) หนังสือมอบอำนาจ (กรณีไม่สามารถมาติดต่อด้วยตนเองได้)

2.2) ขั้นตอนการให้บริการ

2.2.1) ยื่นแบบประเมินภาษี

2.2.2) ตรวจสอบเอกสารเพื่อประเมินภาษี

2.2.3) ออกใบเสร็จรับเงิน

2.3) ขั้นตอนการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (กรณีแจ้งใหม่)

2.3.1) เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อ

2.3.1.1) สำเนาทะเบียนบ้าน

2.3.1.2) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

2.3.1.3) สำเนาทะเบียนพาณิชย์

2.3.1.4) แผนที่ตั้งพอสังเขป

2.3.1.5) หนังสือมอบอำนาจ (กรณีไม่สามารถมาติดต่อด้วยตนเองได้)

2.3.1.6) สำเนาเอกสารสิทธิ์ที่ดิน

2.3.2) ขั้นตอนการให้บริการ

2.3.2.1) ยื่นแบบประเมินภาษี

2.3.2.2) ตรวจสอบเอกสาร

2.3.2.3) ออกใบรับพร้อมแจ้งนัดตรวจสอบ

2.3.2.4) ตรวจสอบโรงเรือนและที่ดิน

2.3.2.5) ออกใบแจ้งรายการประเมิน

2.3.2.6) ออกใบเสร็จรับเงิน

2.3.3) หลักฐานที่ต้องนำไป

2.3.3.1) สำเนาโฉนดที่ดิน หรือสัญญาซื้อขายโรงเรือน

2.3.3.2) บัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาทะเบียนบ้าน

2.3.3.3) หนังสือมอบอำนาจ (กรณีมีผู้อื่นมายื่นแบบ ภ.ร.ด. แทน)

2.3.3.4) ทะเบียนการค้า ทะเบียนพาณิชย์ ทะเบียนภาษี มูลค่าเพิ่ม ใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร ใบเสร็จ

2.3.3.5) รับเงินปีที่ผ่านมา ใบอนุญาตสะสมอาหาร ใบอนุญาตประกอบกิจการค้า หนังสือรับรองห้างหุ้นส่วน/บริษัท หรืองบดุล

3) ภาษีป้าย กำหนดยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย

3.1) ขั้นตอนการเสียภาษีป้าย ป้ายเดิม (กรณีปกติ)

3.1.1) เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อ

3.1.1.1) ใบเสร็จรับเงินของปีที่ผ่านมา

3.1.1.2) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

3.1.1.3) ทะเบียนพาณิชย์ หรือหนังสือรับรองการจดทะเบียน

3.1.1.4) แผนที่ตั้งพอสังเขป

3.1.1.5) หนังสือมอบอำนาจ (กรณีไม่สามารถมาติดต่อด้วยตนเอง)

3.2) ขั้นตอนการให้บริการ

3.2.1) ยื่นแบบประเมินภาษี

3.2.2) ตรวจสอบเอกสารเพื่อประเมินภาษี

3.2.3) ออกใบเสร็จรับเงิน

3.3) ขั้นตอนการเสียภาษีป้าย ป้ายเดิม (กรณีเอกสาร ไม่ชัดเจน ครบถ้วน)

3.3.1) เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อ

3.3.1.1) ขนาดป้าย

3.3.2) ขั้นตอนการให้บริการ

3.3.2.1) ยื่นแบบประเมินภาษี

3.3.2.2) ตรวจสอบ

3.3.2.3) ขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม ออกสำรวจตรวจสอบป้าย

3.3.2.4) คำนวณค่าภาษี แจ้งให้ผู้ยื่นเสียภาษีทราบ

3.3.2.5) ออกใบเสร็จรับเงิน

3.3.3) ระยะเวลาดำเนินการ

3.3.3.1) โดยประมาณ 1 วันทำการ

3.4) ขั้นตอนการเสียภาษีป้าย ป้ายใหม่

3.4.1) เอกสารที่ต้องใช้การติดต่อ

3.4.1.1) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

3.4.1.2) สำเนาทะเบียนบ้าน

3.4.1.3) ทะเบียนพาณิชย์ หรือหนังสือรับรองการจดทะเบียน

3.4.1.4) แผนที่ตั้งพอสังเขป

3.4.1.5) หนังสือมอบอำนาจ (กรณีไม่สามารถมาติดต่อด้วยตนเอง)

3.4.2) ขั้นตอนการให้บริการ

3.4.2.1) ยื่นแบบประเมินภาษี

3.4.2.2) ตรวจสอบ

3.4.2.3) ขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม ออกสำรวจตรวจสอบป้าย

3.4.2.4) คำนวณค่าภาษี แจ้งให้ผู้ยื่นเสียภาษีทราบ

3.4.2.5) ออกใบเสร็จรับเงิน

3.4.3) เอกสารหลักฐานที่นำมาใช้ในการติดต่อ

3.4.3.1) สำเนาทะเบียนบ้าน บัตรประจำตัวประชาชน

3.4.3.2) สำเนาหนังสือรับรองสานักทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท

3.4.3.3) รายละเอียดเกี่ยวกับป้าย ทั้งลักษณะข้อความ ภาพ ขนาดรูปร่าง และรูปตัวของป้าย

3.4.3.4) สถานที่ติดตั้งหรือแสดงป้าย

3.4.3.5) หนังสือมอบอำนาจพร้อมติดอากร (สำนักงานเทศบาลตำบล)

4) ภาษีป้ายใบอนุญาต กำหนดยื่นแบบแสดงรายการภาษีใบอนุญาตค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่าง ๆ จำแนกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

4.1) ใช้เป็นสถานที่แต่งผม

4.2) เป็นผู้รับจ้างแต่งผม

4.3) ใช้เป็นสถานที่ขาย ทำ ประกอบ ปรุง สะสมอาหาร

4.4) ประกอบการค้าซึ่งเป็นที่น่ารังเกียจหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ เช่น อู่ซ่อมรถ ปั๊มน้ำมัน โรงน้ำ

4.5) กิจการหอพัก อาคารชุดให้เช่า ห้องเช่า ห้องแบ่งให้เช่าใบอนุญาตเดิมกำหนดต่อใบอนุญาตและชำระค่าใบอนุญาต ภายในวันที่ 31 ธันวาคม ของทุกปีใบอนุญาตใหม่ ผู้ประกอบการค้าต้องขออนุญาตและชำระค่าใบอนุญาตภายใน 15 วัน นับตั้งแต่เริ่มประกอบการค้าขึ้นใหม่

2.4.9 บทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีท้องถิ่น

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ตามแนวทาง แบบอย่าง ขั้นตอน และวิธีการที่ชัดเจนภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายสายงานนี้คุ้มถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี อากร ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการช่วยตรวจรับและพิจารณาแบบแสดงรายการคำร้องหรือคาขอของผู้เสียภาษี และค่าทำเนียมรับชำระเงิน เขียนใบเสร็จรับเงิน และลงบัญชีจัดทำทะเบียนควบคุมการจัดเก็บรายได้ และรายการต่าง ๆ เก็บรักษาเอกสารสารการเสียภาษี ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น ๆ ติดตามเร่งรัดการจัดเก็บภาษี การดำเนินคดีของผู้ค้างชำระภาษี ออกใบเรียก และหนังสือเชิญพบตรวจสอบและประเมินภาษีการเก็บรักษา นำส่งเงิน เป็นต้น และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องแบ่งบทบาทและหน้าที่ ไว้ดังนี้

2.4.9.1 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) เป็นเจ้าหน้าที่ประเมินภาษี ได้แก่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดินให้ถูกต้องและเป็นธรรมมีหน้าที่ติดประกาศราคาที่ดินปานกลางจากผู้ว่าราชการจังหวัด

2) ประกาศให้เจ้าของที่ดินมายืนแสดงแบบรายการ (ภ.บ.ท.) รายที่ต้องชำระภาษีบำรุงท้องที่ในส่วนภาษีโรงเรือนและที่ดินออกหนังสือแจ้งให้มาผู้มีหน้าที่ (ภ.ร.ด) รวมทั้งส่วนแบบ (ภ.ป.1) ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษี

3) ประกาศการประเมินภาษีบำรุงท้องที่ (ภ.บ.1) แจ้งการประเมินภาษีโรงเรือน (ภ.ร.ด.8) และแจ้งการประเมินภาษีป้าย (ภ.ป.3)

4) อำนวยความสะดวกให้บริการแก่ประชาชน

5) ออกหนังสือแจ้งเตือนสำหรับผู้ที่ยังไม่มาชำระภาษี

6) ควบคุม ดูแลและติดตาม การเร่งรัดชำระภาษี

7) ติดตามประเมินผลการจัดเก็บภาษี

2.4.9.2 หัวหน้าส่วนการคลัง มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

จัดเตรียมแบบพิมพ์ต่าง ๆ ใบเสร็จรับเงินให้พร้อมและเพียงพอรับแบบประเมิน รายการเสียภาษีต่าง ๆ และรับชำระภาษี

1) ปรับปรุงทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4)

2) จัดทำทะเบียนคุมการเบิกใช้แบบพิมพ์และใบเสร็จต่าง ๆ

3) อำนวยความสะดวกและให้บริการในการจัดเก็บภาษี

4) สรุปจำนวนผู้ค้างชำระภาษีเสนอต่อปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อทำหนังสือเตือนให้มาชำระภาษี

2.4.9.3 หัวหน้าส่วนโยธา มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี ดังต่อไปนี้

1) สำรวจตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อมูลการเปลี่ยนแปลงเจ้าของที่ดิน (ผ.ท.1) ให้เป็นปัจจุบัน

2) สำรวจกิจการในพื้นที่ที่ต้องขออนุญาตและค่าธรรมเนียม

3) จัดทำทะเบียนคุมผู้ขออนุญาตก่อสร้าง

4) ดูแลการก่อสร้าง ดัดแปลงอาคาร สิ่งปลูกสร้างให้ถูกต้องตามกฎหมาย

เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ ระดับปฏิบัติงาน

2.4.9.4 หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก

ปฏิบัติงานในฐานะระดับต้นซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ตามแนวทาง แบบอย่าง ขั้นตอน และวิธีที่ชัดเจนภายใต้ การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่น ตามที่ได้รับมอบหมายโดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านการปฏิบัติการ

1.1) ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีการจัดเก็บภาษีที่ดินภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายค่าธรรมเนียมค่าเช่าค่าบริการและรายได้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามกฎหมาย ระเบียบ เพื่อให้จัดเก็บรายได้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

1.2) เร่งรัดติดตามตรวจสอบการจัดเก็บค่าธรรมเนียมภาษีที่ค้างชำระเพื่อให้สามารถจัดเก็บได้อย่างครบถ้วน

1.3) ตรวจสอบ รักษา นาส่งเงิน และออกใบเสร็จในการจัดเก็บรายได้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบหลักเกณฑ์ ข้อบังคับ คำสั่ง

1.4) รวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ และเก็บรักษาหลักฐานเพื่อเป็นข้อมูลและรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามกำหนดระยะเวลา

1.5) จัดทำทะเบียนควบคุมการจัดเก็บรายได้สถิติการจัดเก็บรายได้แต่ละประเภท รวมซึ่งจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ตามรูปงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องและสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.6) ดำเนินการรับเงินหรือควบคุมการรับเงินโดยใกล้ชิดควบคุมหรือจัดทำทะเบียนต่าง ๆ จัดเก็บรักษา หรือค้นหาเอกสารหลักฐาน และเรื่องของผู้เสียภาษีค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น เพื่อทราบรวบรวมไว้เป็นข้อมูลในการดำเนินงาน

1.7) สอดส่องตรวจตรา เร่งรัดภาษีอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ รายได้ ค้างชำระ ควบคุมดำเนินงานเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานและปฏิบัติหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง

1.8) สอดส่องประสานงานในระดับฝ่ายอยู่กลุ่มหน่วยงานราชการ เอกชน หรือประชาชนทั่วไป และความเชี่ยวชาญที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

2) ด้านการการบริการ

2.1) ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจงเกี่ยวกับงานการจัดเก็บรายได้แก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา หน่วยงานราชการ เอกชน และประชาชนทั่วไปเพื่อถ่ายทอดความรู้ ความชำนาญแก่ผู้ที่สนใจ

2.2) ประสานงานในระดับกลุ่มกับหน่วยงานราชการ เอกชน หรือประชาชนทั่วไปเพื่อขอความช่วยเหลือและความร่วมมือในงานการจัดเก็บรายได้และแลกเปลี่ยน ความรู้ความชำนาญที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของหน่วยงาน

3) การคำนวณอัตราภาษีบำรุงท้องที่

คำนวณจากราคาปานกลางของที่ดินที่คณะกรรมการการตีราคาปานกลางที่ดินกำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษีคูณกับเนื้อที่อัตราภาษี

เนื้อที่ดิน (ไร่) = เนื้อที่ถือครอง-เนื้อที่เกณฑ์ลดหย่อน

ค่าภาษีต่อไร่ = ตามบัญชีอัตราภาษีฯ ท้าย พ.ร.บ.

(การชำระภาษีบำรุงท้องที่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีนำเงินมาชำระภาษีในเดือนเมษายนของทุกปี)

4) การคำนวณอัตราภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ภาษีโรงเรือนและที่ดินคิดค่ารายปีของทรัพย์สินในอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี เช่น บ้านให้เช่าในอัตราค่าเช่าเดือนละ 1,000 บาท คิดค่ารายปีได้ 12,000 (1,000 × 12 เดือน) ค่าภาษีจะเท่ากับ 1,500 บาท

4.1) ค่าภาษี

4.1.1) ผู้รับประเมินชำระภาษีปีละครั้งตามค่ารายปี

4.1.2) อัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี ค่าภาษี = ค่ารายปี × 12.5%

4.2) กำหนดการชำระค่าภาษี

เมื่อเจ้าของทรัพย์สิน ได้รับแจ้งรายการประเมิน (ภ.ร.ด.8) แล้วต้องไปชำระค่าภาษีภายใน 30 วัน นับจากวันถัดจากที่ได้รับแจ้งการประเมิน มิฉะนั้นจะต้องเสียภาษีเพิ่ม ดังนี้

4.2.1) ถ้าชำระไม่เกิน 1 เดือน นับแต่วันที่พ้นกำหนดให้เพิ่มร้อยละ 2.5 ของค่าภาษีค้าง

4.2.2) ถ้าเกิน 1 เดือน แต่ไม่เกิน 2 เดือน นับแต่วันที่พ้นกำหนดให้เพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษีค้าง

4.2.3) ถ้าเกิน 2 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือน นับแต่วันที่พ้นกำหนดให้เพิ่มร้อยละ 7.5 ของค่าภาษีค้าง

4.2.4) ถ้าเกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน นับแต่วันที่พ้นกำหนดให้เพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีค้าง

4.2.5) ถ้าผ่อนชำระค่าภาษีโรงเรือนและที่ดินต้องมีวงเงินค่าภาษีจะขอผ่อนผันตั้งแต่ 9,000 บาทขึ้นไป ภายในกำหนด 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน โดยแบ่งออกเป็น 3 งวด เท่า ๆ กัน (งวดละ 30 วัน)

4.2.6) ถ้าไม่ชำระภาษีและเงินเพิ่มภายใน 4 เดือน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้ ยึด อายัด หรือขายทอดตลาดทรัพย์สินผู้ซึ่งค้างชำระภาษีเพื่อนำเงินมาชำระค่าภาษีเงินเพิ่ม ใบอนุญาต ค่าใช้จ่าย โดยมิต้องขอให้ศาลสั่งหรือออกหมายยึด

4.3) บทกำหนดโทษ

4.3.1) กรณีไม่ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีภายในกำหนด (มกราคม -กุมภาพันธ์ ของทุกปี) ต้องเสียค่าปรับไม่เกิน 200 บาท

4.3.2) กรณีผู้รับประเมินไม่ชำระภาษีภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งประเมินค่า

4.4) ภาษีจะต้องเสียเงินเพิ่ม ดังนี้

4.4.1) ถ้าค้างชำระไม่เกิน 1 เดือน จะต้องเสียเงินเพิ่มร้อยละ 2.50

4.4.2) ถ้าค้างชำระเงิน 2 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือน จะต้องเสียเงินเพิ่มร้อยละ 5 ถ้าค้างชำระเงิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน จะต้องเสียเงินเพิ่มร้อยละ 7.5

4.4.3) ถ้าค้างชำระเกิน 4 เดือน จะต้องเสียเงินเพิ่ม ร้อยละ 10 (พระราชบัญญัติโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475)

4.5) การคำนวณอัตราค่าภาษีป้าย

ป้ายประเภทที่ 1 หมายถึง ป้ายที่มีอักษรไทยล้วนคิดอัตรา 3 บาท/500 ตารางเซนติเมตร

ป้ายประเภทที่ 2 หมายถึง ป้ายที่มีอักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ หรือปนกับภาพและเครื่องหมายอื่นคิดในอัตรา 20 บาท/500 ตารางเซนติเมตร

ป้ายประเภทที่ 3 (ก) หมายถึง ป้ายที่ไม่มีอักษรไทยไม่ว่าจะมีภาพหรือเครื่องหมายใด ๆ หรือไม่ คิดในอัตรา 40 บาท/500 ตารางเซนติเมตร

ป้ายประเภทที่ 4(ข) หมายถึง ป้ายที่มีอักษรไทยบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ใต้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ คิดในอัตรา 40 บาท/500 ตารางเซนติเมตร

4.6) อัตรา ใบอนุญาต

ข้อ 1 ให้กำหนดค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาต ดังนี้

1. ใบอนุญาตก่อสร้าง ฉบับละ 20 บาท
2. ใบอนุญาตดัดแปลง ฉบับละ 10 บาท
3. ใบอนุญาตรื้อถอน ฉบับละ 10 บาท
4. ใบอนุญาตเคลื่อนย้าย ฉบับละ 10 บาท
5. ใบอนุญาตเปลี่ยนการใช้ ฉบับละ 20 บาท
6. ใบรับรอง ฉบับละ 10 บาท
7. ใบแทนใบอนุญาตหรือใบแทนใบรับรอ ฉบับละ 5 บาท

ข้อ 2 ให้กำหนดค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาต ดังนี้

1. ใบอนุญาตก่อสร้าง ฉบับละ 20 บาท
2. ใบอนุญาตดัดแปลง ฉบับละ 10 บาท
3. ใบอนุญาตรื้อถอน ฉบับละ 10 บาท
4. ใบอนุญาตเคลื่อนย้าย ฉบับละ 10 บาท

ข้อ 3 ให้กำหนดค่าธรรมเนียมการตรวจแบบแปลนก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคารสำหรับการก่อสร้างหรือสำหรับส่วนที่มีการดัดแปลง ดังนี้

1. อาคารซึ่งสูงไม่เกินสองชั้นหรือสูงไม่เกินสิบสองเมตร ให้คิดตามพื้นที่ของพื้นอาคารแต่ละชั้นรวมกัน ตารางเมตรละ 0.50 บาท
2. อาคารซึ่งสูงเกินสองชั้นแต่ไม่เกินสามชั้น หรือสูงเกินสิบสองเมตรแต่ไม่เกินสิบห้าเมตร ให้คิดตามพื้นที่ของพื้นอาคารแต่ละชั้นรวมกัน ตารางเมตรละ 2 บาท
3. อาคารซึ่งสูงเกินสามชั้นหรือสูงเกินสิบห้าเมตร ให้คิดตามพื้นที่ของอาคารแต่ละชั้นรวมกัน ตารางเมตรละ 4 บาท
4. อาคารประเภทซึ่งจะต้องมีพื้นรับน้าหนักบรรทุกชั้นใดชั้นหนึ่งเกินห้าร้อยกิโลกรัมต่อหนึ่งตารางเมตร ให้คิดตามพื้นที่ของพื้นอาคารแต่ละชั้นรวมกัน ตารางเมตรละ 4 บาท
5. พื้นที่หรือสิ่งที่สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นที่จอดรถ ที่กลับรถ และทางเข้าออกของรถ สำหรับอาคารที่กำหนดตามมาตรา 8(9) ให้คิดตามพื้นที่ของที่จอดรถ ที่กลับรถ และทางเข้าออกของรถรวมกันตารางเมตรละ 0.50 บาท

ในกรณีที่พื้นที่หรือสิ่งที่สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นที่จอดรถ ที่กลับรถ และทางเข้าออกของรถสำหรับอาคารที่กำหนดอยู่ในอาคารหรือชั้นหนึ่งชั้นใดของอาคารไม่ต้องคิดค่าธรรมเนียม

6. ป้าย ให้คิดตามพื้นที่ของป้าย โดยเอาส่วนกว้างที่สุดคูณด้วยส่วนยาวที่สุด ตารางเมตรละ 4 บาท
7. อาคารประเภท ซึ่งต้องวัดความยาว เช่น เขื่อน ทางหรือท่อระบายน้ำ รั้วหรือกาแพงรวมทั้งประตูรั้วหรือกำแพง ให้คิดตามความยาว เมตรละ 1 บาท

ในการคิดค่าธรรมเนียมการตรวจแบบแปลน เศษของตารางเมตรหรือเมตร ตั้งแต่กึ่งหนึ่งขึ้นไปให้ถือเป็นหน่วยเต็มถ้าต่ำกว่ากึ่งหนึ่งให้ปัดทิ้งในการคิดความสูงของอาคารเป็นชั้น ให้นับจำนวนชั้นของพื้นอาคารที่บุคคลเข้าใช้สอยได้ยกเว้นพื้นชั้นลอยในการคิดความสูงของอาคารเป็นเมตร ให้วัดจากระดับพื้นดินถึงหลังคา หรือส่วนของอาคารที่สูงที่สุด ในกรณีที่อาคารมีพื้นชั้นลอยให้คิดพื้นชั้นลอยเป็นพื้นที่ของพื้นอาคาร ในการคิดค่าธรรมเนียมการตรวจแบบแปลนด้วย

ข้อ 4 ให้อาคารดังต่อไปนี้ ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาตตามข้อ 1 การต่ออายุใบอนุญาตตามข้อ 2 และการตรวจแบบแปลนก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคารตามข้อ 3

1. อาคารของกระทรวง ทบวง กรม ที่ใช้ในราชการหรือใช้เพื่อสาธารณประโยชน์

2. อาคารของราชการส่วนท้องถิ่น ที่ใช้ในราชการหรือใช้เพื่อสาธารณประโยชน์

3. อาคารขององค์การของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายที่ใช้ในกิจการขององค์การหรือใช้เพื่อสาธารณประโยชน์

4. โบราณสถาน วัด หรืออาคารต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อการศาสนาซึ่งมีกฎหมาย ควบคุมการก่อสร้างไว้แล้วโดยเฉพาะ

5. อาคารที่ทำการขององค์การระหว่างประเทศ หรืออาคารที่ทำการของหน่วยงาน ที่ตั้งขึ้นตามความตกลงระหว่างรัฐบาลไทยกับรัฐบาลต่างประเทศ

6. อาคารที่ทำการสถานทูต หรือสถานกงสุลต่างประเทศ

7. อาคารชั่วคราวเพื่อใช้ประโยชน์ในการก่อสร้างอาคารถาวรซึ่งสูงไม่เกิน สองชั้นหรือสูงไม่เกินเก้าเมตรและมีกำหนดเวลารื้อถอน

8. อาคารเพื่อใช้ประโยชน์เป็นการชั่วคราวซึ่งสูงไม่เกินสองชั้นหรือสูงไม่เกินเก้าเมตร และไม่ใช่อาคารสาธารณะ อาคารพิเศษ หรืออาคารประเภทควบคุมการใช้ตามมาตรา 32 และมีกำหนดเวลารื้อถอน (กฎกระทรวง ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2528) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522)

2.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแบ่งออกได้เป็นหลายด้าน ซึ่งแต่ละด้านมีความสำคัญและส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการจัดเก็บรายได้ให้เกิดประสิทธิภาพ ได้แก่

2.5.1 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์

แนวคิดด้านการประชาสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการนำกระบวนการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชนเข้ามาใช้ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ โดยมีแนวคิดหลักที่สามารถนำมาปรับใช้ ดังนี้

2.5.1.1 การสร้างความตระหนัก (Awareness Creation) หน่วยงานท้องถิ่นควรใช้การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในบทบาทและความสำคัญของการเสียภาษีท้องถิ่น การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและโปร่งใสจะช่วยให้ประชาชนเข้าใจถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้รายได้ในท้องถิ่น เช่น การพัฒนาสาธารณูปโภค การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และบริการสาธารณะ Kotler (1997) ในหนังสือ “Marketing Management” ได้เสนอว่าการสร้างความตระหนักรู้เป็นขั้นตอนแรกในกระบวนการสื่อสารทางการตลาด ซึ่งมีความสำคัญในการทำให้กลุ่มเป้าหมายรู้จักและเข้าใจสินค้าบริการ หรือแนวคิดที่ต้องการสื่อสารในบริบทของการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับภาษีและบทบาทของประชาชนเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม

2.5.1.2 การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Engagement) การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม

ในการแสดงความคิดเห็น การเสนอแนะแนวทางการพัฒนา หรือการร่วมกิจกรรมชุมชนจะทำให้ประชาชนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ และเพิ่มความไว้วางใจและความร่วมมือในการเสียภาษี Grunig (1984) ในทฤษฎี “Excellence Theory” ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารแบบสองทางสมมาตร (Two-Way Symmetrical Communication) ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสื่อสารเช่นนี้ช่วยสร้างความเข้าใจ ลดความขัดแย้งและเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

2.5.1.3 ด้านความโปร่งใส (Transparency) ความโปร่งใสในการดำเนินงานและการสื่อสารเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจจากประชาชน หน่วยงานท้องถิ่นควรสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บภาษี การใช้จ่ายรายได้ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการใช้ภาษีอย่างชัดเจนและเปิดเผย ความโปร่งใสนี้จะช่วยลดความสงสัยและความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้น Wright (2001) ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของความโปร่งใสในการสื่อสารองค์กร โดยระบุว่าการสื่อสารที่โปร่งใสและซื่อสัตย์จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากสาธารณชน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน

2.5.1.4 ด้านการใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย (Multi-Channel Communication) การใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายช่วยให้การประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร หน่วยงานท้องถิ่นควรใช้สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ วิทยุ โทรทัศน์และกิจกรรมชุมชน เพื่อกระจายข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน Marshall McLuhan (1964) ในหนังสือ “Understanding Media: The Extensions of Man” ได้เสนอแนวคิด “The Medium is the Message” ซึ่งหมายถึง สื่อที่ใช้ในการสื่อสารมีผลต่อวิธีที่ข้อความถูกส่งและรับรู้ การเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย

2.5.1.5 ด้านการสื่อสารประโยชน์ที่ได้รับ (Benefit Communication) การสื่อสารถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการเสียภาษีเป็นวิธีที่ช่วยสร้างแรงจูงใจและความสมัครใจในการเสียภาษี หน่วยงานท้องถิ่น ควรเน้นการประชาสัมพันธ์ที่แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การปรับปรุงบริการสาธารณะ หรือโครงการที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน Dewey (1916) ในหนังสือ “Democracy and Education” ได้กล่าวถึงความสำคัญของการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์และการเห็นผลลัพธ์ที่แท้จริง การสื่อสารประโยชน์ที่จับต้องได้จะช่วยให้ประชาชนเข้าใจและมีส่วนร่วมมากขึ้นในการสนับสนุนกิจกรรมของสังคม

2.5.1.6 ด้านการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว (Relationship Building) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและยั่งยืนกับประชาชนผ่านการประชาสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องและมีคุณภาพจะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือในการจัดเก็บรายได้ หน่วยงานท้องถิ่นควรมีการสื่อสารที่ตอบสนองต่อความต้องการและความสนใจของประชาชนอย่างต่อเนื่อง Heath (2001) ใน “Handbook of Public Relations” ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของพวกเขา การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยเพิ่มความเข้าใจและความร่วมมือ

2.5.1.7 ด้านการปรับตัวและนวัตกรรม (Adaptation and Innovation) การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการประชาสัมพันธ์และการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบายในการให้บริการแก่ประชาชน เช่น การใช้แอปพลิเคชันสำหรับการชำระภาษี

ออนไลน์ หรือระบบแจ้งเตือนผ่าน SMS Rogers (2003) ในทฤษฎี “Diffusion of Innovations” ได้อธิบายถึงวิธีที่นวัตกรรมถูกนำมาใช้และแพร่กระจายในสังคมการยอมรับและนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

สรุปความสำคัญของการนำแนวคิดด้านการประชาสัมพันธ์มาใช้ในการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น เป็นวิธีที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจ ความไว้วางใจ และความร่วมมือระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ และส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ในประเด็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์เรื่องการชำระภาษีเพื่อให้ประชาชนเข้าใจและให้ความร่วมมือ ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีมีความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบในการเสียภาษี ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และความเข้าใจในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีประชาสัมพันธ์กำหนดการชำระภาษี ประชาสัมพันธ์เรื่องภาษีผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ Facebook การปิดประกาศ การแจกเอกสาร เป็นต้น

2.5.2 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของประชาชนไม่เพียงแค่เป็นการรับฟังความคิดเห็นหรือการเสนอแนวทางการพัฒนา แต่ยังเกี่ยวข้องกับการสร้างความร่วมมือ และความเชื่อมโยงทางสังคมระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชนในท้องถิ่น ความร่วมมือนี้สามารถเกิดขึ้นได้เมื่อประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ และไว้วางใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเองในการสนับสนุน การพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงการจัดเก็บรายได้อย่างยั่งยืน ปัจจัยเหล่านี้สามารถแยกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.5.2.1 การเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือเสนอแนวทางในการจัดเก็บรายได้จะทำให้พวกเขารู้สึกว่าตนเองมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการพัฒนาในชุมชน การที่หน่วยงานท้องถิ่นเปิดให้มีการปรึกษาหารือ หรือรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในพื้นที่ เช่น การจัดเวทีสาธารณะ การสำรวจความคิดเห็น หรือการให้ข้อเสนอแนะผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือ แนวคิดนี้ได้รับการสนับสนุนจาก Arnstein (1969) ผู้ที่พัฒนา “Ladder of Citizen Participation” ซึ่งเป็นโมเดลที่แสดงถึงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ตั้งแต่ระดับการเป็นเพียงผู้ฟังจนถึงระดับที่ประชาชนสามารถมีบทบาทในการตัดสินใจร่วมกับหน่วยงานรัฐบาล การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีคุณภาพและแท้จริงจะช่วยให้เกิดความโปร่งใสและลดความขัดแย้งในกระบวนการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น

2.5.2.2 การให้ข้อมูลที่โปร่งใสและชัดเจน

ความโปร่งใสในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดเก็บรายได้ หน่วยงานควรเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ เช่น ขั้นตอนในการจัดเก็บภาษี วิธีการใช้จ่ายรายได้ หรือผลลัพธ์จากการใช้จ่ายเพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างชัดเจน การสื่อสารข้อมูลที่โปร่งใสช่วยลดความสงสัยในกระบวนการจัดเก็บรายได้และสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน แนวคิดนี้สอดคล้องกับ Heath (2001) ในหนังสือ “Handbook of Public Relations”

ที่กล่าวว่าการสื่อสารที่โปร่งใสและตรงไปตรงมาระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะช่วยสร้างความไว้วางใจในระยะยาวและเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่มั่นคงกับประชาชน

2.5.2.3 การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของประชาชน

การให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและความสำคัญของประชาชนในการสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างการมีส่วนร่วม หน่วยงานท้องถิ่นควรเน้นให้ประชาชนตระหนักถึงบทบาทของตนเองในกระบวนการพัฒนา เช่น การเข้าใจว่าการเสียภาษีท้องถิ่นจะนำไปสู่การพัฒนาสาธารณูปโภค การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในชุมชน หรือการส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นแนวคิดของ Dewey (1916) ในหนังสือ “Democracy and Education” ได้เน้นถึงความสำคัญของการศึกษาในฐานะที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความรู้และความเข้าใจที่นำไปสู่การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง Dewey เชื่อว่าประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจจะสามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการประชาธิปไตยได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงในบริบทของการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น

2.5.2.4 การใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม

การใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานท้องถิ่นเข้าถึงกลุ่มประชาชนได้อย่างทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็นการใช้สื่อออนไลน์ การประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุท้องถิ่น โทรทัศน์ หรือการจัดกิจกรรมชุมชน การกระจายข้อมูลผ่านช่องทางที่หลากหลายช่วยให้ข้อมูลสามารถเข้าถึงกลุ่มประชาชนที่มีความต้องการและความสนใจที่แตกต่างกันได้ McLuhan (1964) ใน “Understanding Media: The Extensions of Man” ได้กล่าวถึงบทบาทของสื่อในฐานะเป็นเครื่องมือในการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร การเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและทำให้ข้อความที่ต้องการสื่อสารเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5.2.5 การส่งเสริมความเป็นเจ้าของในท้องถิ่นและสร้างความไว้วางใจ

การสร้างความรู้สึกของความเป็นเจ้าของในชุมชนเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดเก็บรายได้ หน่วยงานท้องถิ่นควรสื่อสารถึงผลประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมที่เกิดจากการเสียภาษี เช่น การสร้างถนนใหม่ การพัฒนาโรงเรียน หรือการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานในชุมชน แนวคิดนี้ได้รับการสนับสนุนจาก Putnam (1993) ในงานวิจัยเกี่ยวกับทุนทางสังคม “Making Democracy Work” ซึ่งแสดงให้เห็นว่าชุมชนที่มีความร่วมมือและความรู้สึกเป็นเจ้าของสูงจะสามารถมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า นอกจากนี้ความไว้วางใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ประชาชนยอมรับและสนับสนุนการจัดเก็บรายได้มากขึ้น

2.5.2.6 การประเมินและการติดตามผล

การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินและติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานท้องถิ่น เช่น การใช้จ่ายงบประมาณ การดำเนินโครงการต่าง ๆ หรือการตรวจสอบความโปร่งใสในการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาและตรวจสอบการใช้จ่ายภาครัฐ โดย Wright (2001) ได้กล่าวถึง การสร้างกระบวนการสื่อสารที่เปิดเผยและโปร่งใสโดยการให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการประเมินและติดตามผลขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในระยะยาวระหว่างองค์กรและประชาชน

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการให้ข้อมูลที่โปร่งใส การสร้างความรู้ความเข้าใจ การใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย และการสร้างความรู้สึกของความเป็นเจ้าของในชุมชน แนวคิดจากนักวิชาการที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมและการสื่อสารที่โปร่งใสจะช่วยให้การจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับความร่วมมือในการชำระภาษีในประเด็น ประชาชนมีความเต็มใจที่จะชำระภาษีตามที่กฎหมายกำหนดยื่นแบบชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนด มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเรื่องการชำระภาษี ติดตามการชำระภาษีอย่างสม่ำเสมอ และประชาชนสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาษีเมื่อมีข้อสงสัย

2.5.3 ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบและกฎหมาย

ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบและกฎหมาย มีบทบาทสำคัญอย่างมากในการส่งเสริมประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเป็นกรอบในการควบคุม กระบวนการจัดเก็บและการนำไปสู่ความโปร่งใสและความยุติธรรมในการจัดเก็บรายได้ หน่วยงานท้องถิ่นจำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนดไว้เพื่อให้การจัดเก็บรายได้เป็นไปอย่างมีระบบและเป็นธรรม ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในระยะยาวปัจจัยเหล่านี้สามารถแบ่งออกได้เป็นหลายด้าน ดังนี้

2.5.3.1 กฎหมายที่ชัดเจนและครอบคลุม

การมีกฎหมายที่ชัดเจนและครอบคลุมเป็นพื้นฐานสำคัญในการดำเนินการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น กฎหมายต้องระบุถึงขอบเขตและอำนาจในการจัดเก็บรายได้อย่างชัดเจนว่าท้องถิ่นมีสิทธิ์ในการเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมอะไรบ้าง รวมถึงระเบียบเกี่ยวกับวิธีการเก็บ การยกเว้น และการบังคับใช้บทลงโทษสำหรับผู้ไม่ปฏิบัติตาม แนวคิดนี้ได้รับการสนับสนุนจาก Bird (2010) ที่เสนอว่า “การมีกรอบกฎหมายที่ชัดเจนในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมท้องถิ่นมีผลอย่างมากต่อความยั่งยืนทางการเงินและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการท้องถิ่น” Bird เน้นว่ากฎหมายที่ไม่ชัดเจนอาจนำไปสู่ความสับสนและการปฏิเสธการปฏิบัติตาม ซึ่งจะทำให้การจัดเก็บรายได้ลดลง

2.5.3.2 การบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวดและเท่าเทียม

การบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวดและเท่าเทียมช่วยให้ประชาชนมองเห็นถึงความยุติธรรมในกระบวนการจัดเก็บรายได้ หากกฎหมายถูกบังคับใช้อย่างไม่สม่ำเสมอหรือมีความลำเอียง อาจทำให้ประชาชนไม่พึงพอใจและลดการสนับสนุนในการชำระภาษีหรือค่าธรรมเนียม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ Laffont and Tirole (1993) ในทฤษฎี “Regulatory Capture” ได้อธิบายว่าเมื่อหน่วยงานที่มีหน้าที่บังคับใช้กฎหมายถูกควบคุมหรือมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับกลุ่มผู้มีอิทธิพลการบังคับใช้กฎหมายอาจไม่เป็นธรรม ซึ่งทำให้กระบวนการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นขาดความน่าเชื่อถือ

2.5.3.3 ความยืดหยุ่นในการปรับกฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ท้องถิ่น

นอกจากความเข้มงวดของกฎหมายแล้ว กฎหมายควรมีความยืดหยุ่นเพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ท้องถิ่นและการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม หรือเทคโนโลยีได้ การปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมจะทำให้การจัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและลดปัญหาในการบังคับใช้ แนวคิดนี้ได้รับการสนับสนุนจาก Tanzi (2000) ซึ่งกล่าวว่า “การมีกฎหมาย

ที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้ตามสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความยั่งยืนทางการคลังในท้องถิ่น” Tanzi เน้นถึงความสำคัญของการออกแบบกฎหมายที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความสามารถในการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.5.3.4 การให้สิทธิและความยุติธรรมในการเก็บรายได้

การให้สิทธิในการเก็บรายได้อย่างเป็นธรรมและครอบคลุมช่วยให้ประชาชนตระหนักถึงหน้าที่ในการชำระภาษีหรือค่าธรรมเนียม การสร้างระบบที่เป็นธรรมและครอบคลุมสำหรับทุกกลุ่มในสังคมจะช่วยลดการหลีกเลี่ยงภาษีและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการชำระภาษี แนวคิดจาก Buchanan (1987) ในทฤษฎี “Public Choice” กล่าวถึงความสำคัญของการออกแบบระบบภาษี และกฎหมายให้สอดคล้องกับผลประโยชน์ของประชาชนในฐานะผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ การสร้างระบบภาษีที่ยุติธรรมจะช่วยเพิ่มการยอมรับและความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎหมาย

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับมาตรการในการดำเนินงานในประเด็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่ง ในการปฏิบัติงาน กำหนดแนวทางการจัดเก็บภาษีอย่างชัดเจน เหมาะสม ง่ายและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน มีการออกหนังสือแจ้งผู้เสียภาษีทุกรายล่วงหน้าก่อนการจัดเก็บภาษีอย่างน้อย 30 วัน มีมาตรการภาษีเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนดและมีมาตรการจ่ายค่าปรับในกรณีประชาชนชำระภาษีเกินระยะเวลาที่กำหนด

2.5.4 ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี

ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีช่วยให้ประชาชนเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในการชำระภาษี และสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายได้อย่างถูกต้องการที่ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับภาษีจะช่วยลดปัญหาการหลีกเลี่ยงภาษี และเพิ่มความร่วมมือในการปฏิบัติตามกระบวนการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นได้มากขึ้น ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีสามารถแบ่งออกได้เป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.5.4.1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับกฎหมายภาษี

ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับกฎหมายภาษี เช่น ประเภทของภาษีที่ต้องจ่าย วิธีการคำนวณภาษี และกำหนดเวลาชำระภาษี มีความสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยให้ประชาชนสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดได้อย่างถูกต้อง การที่ประชาชนเข้าใจถึงภาระหน้าที่ในการเสียภาษีจะช่วยลดปัญหาการไม่ชำระภาษีตรงเวลา และส่งผลให้การจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ Alm (1999) ที่กล่าวว่า ความรู้พื้นฐานด้านภาษีเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีของประชาชน Alm ชี้ให้เห็นว่าการที่ประชาชนเข้าใจระบบภาษีและบทบาทของตนเองในการชำระภาษีจะช่วยลดการหลีกเลี่ยงภาษีและเสริมสร้างความร่วมมือในการชำระภาษีมากขึ้น

2.5.4.2 การเข้าถึงข้อมูลและแหล่งความรู้เกี่ยวกับภาษี

การเข้าถึงข้อมูลที่ชัดเจนและครอบคลุมเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีในท้องถิ่นเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเข้าใจและการรับรู้ในหมู่ประชาชน หน่วยงานท้องถิ่นควรจัดทำแหล่งข้อมูลที่เข้าถึงง่าย เช่น การจัดทำเว็บไซต์ ข้อมูลออนไลน์ หรือการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เพื่อให้ประชาชนสามารถเรียนรู้และติดตามข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีได้อย่างต่อเนื่อง โดย Torgler (2007) ที่ได้กล่าวถึง “Tax

Morale" ว่าความรู้และการรับรู้เกี่ยวกับภาษีมีความสำคัญต่อความรู้สึกหน้าที่ทางสังคมในการชำระภาษี การสร้างความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับภาษีให้เข้าถึงได้ง่ายจะช่วยกระตุ้นให้ประชาชนรู้สึก มีความรับผิดชอบและเต็มใจที่จะชำระภาษีมากขึ้น

2.5.4.3 การศึกษาและการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบภาษี

การส่งเสริมการศึกษาและการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบภาษีช่วยเพิ่มความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนและธุรกิจในท้องถิ่น หน่วยงานท้องถิ่นสามารถจัดทำโครงการอบรมหรือสัมมนาที่มุ่งเน้นให้ความรู้เกี่ยวกับการคำนวณภาษีและสิทธิประโยชน์ทางภาษีต่าง ๆ เพื่อช่วยลดความสับสนและเพิ่มความเข้าใจในการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านภาษี Slemrod (2004) ในงานวิจัย "The Economics of Tax Compliance" ได้ชี้ให้เห็นว่าการฝึกอบรมและการให้ข้อมูลที่เหมาะสมสามารถส่งผลให้ประชาชนมีความเข้าใจในระบบภาษีดีขึ้น ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการหลีกเลี่ยงภาษีและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้

2.5.4.4 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลภาษี

การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีและการแจ้งการชำระภาษีผ่านช่องทางที่ง่ายและสะดวก เช่น ระบบออนไลน์หรือการใช้แอปพลิเคชัน เป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มความโปร่งใสและลดการทุจริต หน่วยงานท้องถิ่นสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพและสะดวกมากขึ้น โดย Bird and Zolt (2005) ที่กล่าวถึง "Technology and Taxation" ว่าเทคโนโลยีช่วยเสริมสร้างการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บและติดตามภาษีจะช่วยลดข้อผิดพลาดและเพิ่มความสะดวกสบายในการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น

2.5.4.5 ความรู้เรื่องสิทธิและหน้าที่ในการชำระภาษี

การที่ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของตนในการชำระภาษีช่วยสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น การให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิในการลดหย่อนภาษีหรือการขอคืนภาษีจะช่วยให้ประชาชนตระหนักถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับจากการชำระภาษีอย่างถูกต้อง Auerbach (2006) ในการวิจัยเกี่ยวกับ "Tax Reform and Tax Education" ได้กล่าวว่า การให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีและการศึกษาด้านภาษีที่ถูกต้องจะช่วยลดการเข้าใจผิดและเพิ่มความเต็มใจในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีของประชาชน

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับภาษี ในประเด็นประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจอัตราการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างดี มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของภาษีอากร มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับรายได้ที่จัดเก็บเป็นอย่างดี มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของการดำเนินการจัดเก็บภาษี

2.5.5 ปัจจัยด้านทรัพยากร

ปัจจัยด้านทรัพยากร เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากทรัพยากรทั้งในด้านการเงิน บุคลากร และเทคโนโลยีที่เหมาะสมเป็นพื้นฐานในการจัดการกระบวนการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านทรัพยากรที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษี สามารถแบ่งออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

2.5.5.1 ทรัพยากรทางการเงิน

การมีงบประมาณและทรัพยากรทางการเงินที่เพียงพอเป็นสิ่งสำคัญในการสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ งบประมาณสามารถใช้เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การฝึกอบรมบุคลากรและการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี หากมีงบประมาณไม่เพียงพอ หน่วยงานท้องถิ่นจะขาดการสนับสนุนในการพัฒนากระบวนการจัดเก็บ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความล่าช้าและประสิทธิภาพลดลง Bird (2012) ชี้ให้เห็นว่า “งบประมาณที่ไม่เพียงพอเป็นปัจจัยสำคัญที่ขัดขวางการพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีในประเทศกำลังพัฒนา การจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอจะช่วยเสริมสร้างความสามารถของหน่วยงานท้องถิ่นในการจัดเก็บรายได้” Bird เน้นว่าการสนับสนุนด้านการเงินเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพของการจัดเก็บรายได้ ในระยะยาว

2.5.5.2 ทรัพยากรบุคลากร

บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสมเป็นทรัพยากรสำคัญในการจัดการและดำเนินกระบวนการจัดเก็บรายได้ บุคลากรควรมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายภาษี การประเมินทรัพย์สิน และการจัดการข้อมูลทางการเงิน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่องจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ Kaldor (1955) ในงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาภาษีท้องถิ่นได้กล่าวว่า “ความเชี่ยวชาญและประสิทธิภาพของบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น การฝึกอบรมและการเพิ่มทักษะของบุคลากรจะช่วยให้การจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ”

2.5.5.3 ทรัพยากรเทคโนโลยี

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น การใช้ระบบสารสนเทศทางการเงินในการติดตามการชำระภาษีหรือระบบออนไลน์ที่ให้ประชาชนสามารถชำระภาษีได้สะดวกมากขึ้น เทคโนโลยีสามารถช่วยลดความผิดพลาดและความซับซ้อนในการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น Slemrod and Venkatesh (2002) ได้เสนอว่า “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการลดความซับซ้อนของกระบวนการจัดเก็บรายได้และเพิ่มความแม่นยำในการจัดการข้อมูลภาษี” เทคโนโลยีไม่เพียงแต่ช่วยให้การจัดเก็บมีความรวดเร็วขึ้น แต่ยังเพิ่มความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือในการดำเนินงานด้วย

2.5.5.4 การจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากการมีทรัพยากรที่เพียงพอแล้ว การจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพก็มีความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ การจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมไปยังส่วนที่มีความสำคัญ เช่น การฝึกอบรมบุคลากร การพัฒนาเทคโนโลยี และการตรวจสอบข้อมูลภาษีจะช่วยลดความล่าช้าและความผิดพลาดในกระบวนการจัดเก็บ แนวคิดนี้ได้รับการสนับสนุนโดย Musgrave and Musgrave (1989) ซึ่งกล่าวถึงความสำคัญของการจัดสรรทรัพยากรทางการคลังใน “Public Finance in Theory and Practice” ว่าการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้การจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นเป็นไปอย่างราบรื่นและโปร่งใส

2.5.5.5 ความสามารถในการประยุกต์ใช้ทรัพยากรในท้องถิ่น

การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นให้เหมาะสมกับบริบทและความต้องการของพื้นที่นั้น ๆ จะช่วยให้การจัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หน่วยงานท้องถิ่นต้องสามารถปรับตัวและนำทรัพยากร

ที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ทรัพยากรมีจำกัด Tanzi (2000) กล่าวถึงความสำคัญของการปรับใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นว่า “การบริหารจัดการทรัพยากรในท้องถิ่นต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและความต้องการของชุมชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้” การทำความเข้าใจบริบทของแต่ละพื้นที่จะช่วยให้การจัดสรรทรัพยากรมีความยืดหยุ่นและตรงกับความต้องการมากขึ้น

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านทรัพยากร หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ในประเด็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเตรียมความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีให้มีความทันสมัย มีเทคโนโลยีที่สามารถนำไปใช้เก็บรายได้นอกสถานที่ สถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษี มีความเหมาะสม สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยที่อำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่มาใช้บริการสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ และสถานที่มีที่ตั้งอยู่ในที่ที่เดินทางได้อย่างสะดวก

2.6 บริบททั่วไปของพื้นที่ในการทำวิจัย

สว่างแดนดิน เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดสกลนคร เดิมมาจากเมืองสว่างแดนดิน จึงได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น อำเภอสว่างแดนดิน และในปี พ.ศ. 2482 ได้ย้ายที่ว่าการอำเภอมาจากบ้านหัน มาตั้ง ณ หมู่ที่ 11 ตำบลสว่างแดนดิน ซึ่งเป็นที่ตั้งในปัจจุบัน โดยการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ชุดที่ 26 ปีที่ 2 ครั้งที่ 6 (สมัยสามัญประจำปีครั้งที่หนึ่ง) ของวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2567 ได้มีการขอให้สภาผู้แทนราษฎรตั้งคณะกรรมาธิการวิสามัญพิจารณาศึกษาการจัดตั้งจังหวัดสว่างแดนดิน และจังหวัดทุ่งสง ซึ่งมี สส. จากพรรคพลังประชารัฐ 2 ราย เป็นผู้เสนอญัตติ คือ ชัยมงคล ไชยรบ สมาชิกสภาผู้แทนราฎรจังหวัดสกลนคร เขต 5 พร้อมกับ สุธรรม จริตงาม สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 6 และมี สส. จำนวน 20 คน เป็นผู้รับรองญัตติดังกล่าว โดยเป็นญัตติที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรรับญัตติเมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2567 เพื่อจัดคิวให้นำเสนอที่ประชุมสภาผู้แทนราษฎร ต่อไป

2.6.1 ประวัติ

ในปีพุทธศักราช 2406 รัตนโกสินทร์ ศก. 82 พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชการที่ 4 แห่งราชวงศ์จักรี ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าให้ตั้งบ้านภูหว้าฝั่งซ้ายแม่น้ำโขงขึ้นเป็นเมืองภูวดลสอางเมืองหนึ่ง ตั้งบ้านโพธิ์สว่างฝั่งขวาแม่น้ำโขงขึ้นเป็นเมืองสว่างแดนดินเมืองหนึ่ง ตั้งบ้านกุดลิงฝั่งขวาแม่น้ำโขงขึ้นเป็นเมืองวานรนิวาสเมืองหนึ่ง ทั้งสามเมืองเป็นเมืองขึ้นเมืองสกลนคร

เมืองภูวดลสอาง ริมน้ำบั้งไฟ แขวงเมืองมหาชัย ฝั่งซ้ายแม่น้ำโขงนั้น โปรดเกล้าให้แต่งตั้งราชบุตรเหม็นเมืองสกลนคร เป็นพระภูวดลรักษ์เป็นเจ้าเมือง เจ้าเมืองจึงได้พาเอาบุตรภรรยาสมัครพรรคพวกของตนอพยพครอบครัวข้ามโขงไปยังเมืองภูวดลสอาง ตั้งบ้านเรือนทำการรักษาป้องกันราชอาณาเขตมิให้ญวน ซึ่งเป็นศัตรูกรุงสยามล่วงล้ำเข้ามากดขี่ไพร่ราษฎร์ให้ได้รับความเดือดร้อน ส่วนเมืองสว่างแดนดินนั้น โปรดเกล้าให้ท้าวเทพกัลยา ผู้เป็นหัวหน้าไทยโย้ย (ไทยเผ่าหนึ่ง) คือ พระสิทธิศักดิ์ เป็นเจ้าเมืองยกบ้านโพธิ์สว่าง หาดยาวริมน้ำห้วยปลาหาง ในเขตเมืองสกลนครเป็นเมืองสว่างแดนดิน บ้านโพธิ์สว่างขณะนี้เรียกตำบลสว่างอยู่ในเขตอำเภอพรรณนานิคม โดยพระสิทธิ์ศักดิ์ (หำ พงศ์สิทธิศักดิ์) เป็นเจ้าเมือง 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2424 ได้ย้ายเมืองจากบ้านโพธิ์สว่างหาดยาวไปตั้งอยู่บ้านโคกสี (ปัจจุบันเป็นตำบลโคกสี อยู่ในเขตปกครองอำเภอสว่างแดนดิน) ตั้งอยู่บ้านโคกสีเป็นเวลา 14-15 ปี จึงย้ายไปจากบ้านโคกสี ไปตั้งอยู่ที่บ้านหัน (ปัจจุบันบ้านหันอยู่ในเขตปกครองตำบลสว่างแดนดิน)

พุทธศักราช 2445 โปรดเกล้าฯ ที่เปลี่ยนระเบียบการปกครองใหม่เปลี่ยนนามเมืองเป็นอำเภอ ให้เจ้าเมืองเป็นนายอำเภอ ราชวงศ์เป็นสมุห์บัญชี ราชบุตรเสมียนตราอำเภอเมืองสว่างแดนดิน เป็นอำเภอบ้านหัน โดยมีพระสิทธิศักดิ์เป็นนายอำเภอคนแรก

จนปีพุทธศักราช 2452 อำเภอบ้านหัน เป็นชื่อเรียกกันมาจนพุทธศักราช 2482 นายสุพัฒน์ วงศ์รัตนะ นายอำเภอขณะนั้น ได้สืบประวัติของนายอำเภอบ้านหันได้ความว่า เดิมชื่อเมืองสว่างแดนดิน ตามที่พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าฯ พระราชทานนาม จึงได้เปลี่ยนชื่อมาเป็นอำเภอสว่างแดนดิน ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา และในปีเดียวกันนี้ได้ย้ายที่ว่าการจากบ้านหัน มาตั้ง ณ หมู่ที่ 11 ตำบลสว่างแดนดิน ที่ตั้งอยู่ในปัจจุบัน

2.6.2 ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอสว่างแดนดิน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียง ดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอบ้านดุง (จังหวัดอุดรธานี) และอำเภอเจริญศิลป์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอวานรนิวาส และอำเภอพังโคน

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอวาริชภูมิ อำเภอส่องดาว และอำเภอไชยวาน (จังหวัดอุดรธานี)

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอหนองหาน อำเภอทุ่งฝน และอำเภอบ้านดุง (จังหวัดอุดรธานี)

2.6.3 การแบ่งเขตการปกครอง

อำเภอสว่างแดนดิน แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 16 ตำบล 189 หมู่บ้าน ได้แก่

2.6.3.1 สว่างแดนดิน 27 หมู่บ้าน
2.6.3.2 คำสะอาด 14 หมู่บ้าน
2.6.3.3 บ้านต้าย 7 หมู่บ้าน
2.6.3.4 บงเหนือ 12 หมู่บ้าน
2.6.3.5 โพนสูง 9 หมู่บ้าน
2.6.3.6 โคกสี 14 หมู่บ้าน
2.6.3.7 หนองหลวง 12 หมู่บ้าน
2.6.3.8 บงใต้ 15 หมู่บ้าน
2.6.3.9 ค้อใต้ 10 หมู่บ้าน
2.6.3.10 พันนา 12 หมู่บ้าน
2.6.3.11 แวง 11 หมู่บ้าน
2.6.3.12 ทรายมูล 8 หมู่บ้าน
2.6.3.13 ตาลโกน 11 หมู่บ้าน
2.6.3.14 ตาลเนิ้ง 9 หมู่บ้าน
2.6.3.15 ธาตุทอง 8 หมู่บ้าน
2.6.3.16 บ้านถ่อน 10 หมู่บ้าน

2.6.4 การปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องที่อำเภอสว่างแดนดิน ประกอบด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 18 แห่ง ได้แก่

2.6.4.1 เทศบาลตำบลสว่างแดนดิน ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลสว่างแดนดิน

2.6.4.2 เทศบาลตำบลดอนเขือง ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลแวง

2.6.4.3 เทศบาลตำบลบงใต้ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบงใต้ทั้งตำบล

2.6.4.4 เทศบาลตำบลพันนา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลพันนาทั้งตำบล

2.6.4.5 เทศบาลตำบลหนองหลวง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองหลวงทั้งตำบล

2.6.4.6 เทศบาลตำบลบ้านต้าย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านต้ายทั้งตำบล

2.6.4.7 เทศบาลตำบลโคกสี ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโคกสีทั้งตำบล

2.6.4.8 องค์การบริหารส่วนตำบลสว่างแดนดิน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสว่างแดนดิน (นอกเขตเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน)

2.6.4.9 องค์การบริหารส่วนตำบลคำสะอาด ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคำสะอาดทั้งตำบล

2.6.4.10 องค์การบริหารส่วนตำบลบงเหนือ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบงเหนือทั้งตำบล

2.6.4.11 องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโพนสูงทั้งตำบล

2.6.4.12 องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลค้อใต้ทั้งตำบล

2.6.4.13 องค์การบริหารส่วนตำบลแวง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลแวง (นอกเขตเทศบาลตำบลดอนเขือง)

2.6.4.14 องค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล ครอบคลุมพื้นที่ตำบลทรายมูลทั้งตำบล

2.6.4.15 องค์การบริหารส่วนตำบลตาลโกน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลตาลโกนทั้งตำบล

2.6.4.16 องค์การบริหารส่วนตำบลตาลเนิ้ง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลตาลเนิ้งทั้งตำบล

2.6.4.17 องค์การบริหารส่วนตำบลธาตุทอง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลธาตุทองทั้งตำบล

2.6.4.18 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถ่อน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านถ่อนทั้งตำบล

2.6.5 สถานที่ราชการ และหน่วยงานสำคัญ

2.6.5.1 ศาลจังหวัดสว่างแดนดิน

2.6.5.2 สำนักงานอัยการจังหวัดสว่างแดนดิน

2.6.5.3 โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน

2.6.5.4 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสว่างแดนดิน

2.6.5.5 ที่ว่าการอำเภอสว่างแดนดิน

2.6.5.6 สำนักงานเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน

2.6.5.7 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาสว่างแดนดิน

2.6.5.8 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สกลนคร สาขาสว่างแดนดิน

2.6.5.9 สำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร สาขาสว่างแดนดิน

2.6.5.10 สถานีตำรวจภูธรสว่างแดนดิน

2.6.5.11 สถานีตำรวจภูธรแวง

2.6.5.12 สถานีตำรวจภูธรโคกสี

2.6.5.13 สถานีตำรวจทางหลวง

2.6.5.14 สถานีขนส่งผู้โดยสารสว่างแดนดิน (บ.ข.ส.สว่างแดนดิน)

2.6.5.15 ที่ทำการไปรษณีย์สว่างแดนดิน รหัสไปรษณีย์ 47110

2.6.5.16 ที่ทำการไปรษณีย์ดอนเขือง รหัสไปรษณีย์ 40290 (เฉพาะตำบลแวง ตำบลตาลโกน ตำบลตาลเนิ้ง ตำบลพันนา และตำบลธาตุทอง)

2.6.5.17 สำนักงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2

2.6.5.18 ศูนย์บริการลูกค้า CAT

2.6.5.19 ศูนย์บริการลูกค้า TOT

2.6.5.20 การประปาส่วนภูมิภาค สาขาสว่างแดนดิน

2.6.5.21 สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสว่างแดนดิน

2.6.5.22 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสว่างแดนดิน

2.6.5.23 สำนักงานขนส่งทางบกจังหวัดสกลนคร สาขาสว่างแดนดิน

2.6.5.24 แขวงทางหลวงสกลนครที่ 2 (สว่างแดนดิน)

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีดังนี้

2.7.1 งานวิจัยในประเทศ

บรรพต ยิ่งสิทธิ์สิริ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้มากที่สุดกว่าด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะเรื่องท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ รองลงมา คือ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะเรื่องท่านมักจะขัดแย้งกับประชาชนที่มาติดต่อขอชำระภาษีเสมอ และส่วนการอบรมเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้น้อยที่สุด โดยเฉพาะเรื่องการออกไปประชุม อบรม ให้ความรู้กับประชาชนในเรื่องภาษีเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา สำหรับการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการอบรม การประชาสัมพันธ์ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย/เดือนแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในทุก ๆ ด้าน คือ สถานที่ทำงาน ระเบียบกฎหมาย ตำแหน่งหน้าที่ การอบรม การประชาสัมพันธ์ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ข้อเสนอแนะ การศึกษาครั้งนี้ 1) ด้านสถานที่ทำงาน ผู้บริหารของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ต้องจัดให้มีการเตรียมการในเรื่องของเอกสาร เช่น ใบเสร็จรับเงินแบบพิมพ์ต่าง ๆ ไว้เพื่อบริการผู้เสียภาษี 2) ด้านระเบียบกฎหมาย ผู้บริหารของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ต้องส่งเสริมให้พนักงานได้ศึกษาระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ก่อนการจัดเก็บ 3) ตำแหน่ง

หน้าที่ ผู้บริหารของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ต้องส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ตามสายงาน 4) การอบรม ผู้บริหารของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเรื่องการจัดเก็บภาษีที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน 5) การประชาสัมพันธ์ ผู้บริหารของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ต้องส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ 6) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ต้องขจัดและสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานไม่ให้เกิดความขัดแย้งกับประชาชนที่มาติดต่อขอชำระภาษี

ปาริฉัตร ภูต้องลม (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยให้ความสำคัญกับปัจจัย ด้านชำระภาษีเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ด้านมาตรการในการดำเนินงาน และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารตามลำดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยให้ความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ได้ครบถ้วนตามทะเบียนคุม ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีป้ายความคุ้มค่าทางด้านวัสดุ อุปกรณ์และค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีและการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินได้ครบถ้วนตามทะเบียนคุมผู้มีหน้าที่ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษี ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและด้านบุคลากรมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ในทิศทางเดียวกัน

ปิยะวดี จินดาโชติ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนในเขตเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีทรัพย์สิน เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีทรัพย์สินในตำบลบางเลน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 272 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีทรัพย์สินอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตามแต่ละด้านอยู่ในระดับกลางโดยคำนึงถึงลักษณะส่วนบุคคล กระบวนการ และความสะดวกในระดับสูง มีความแน่นอนและเท่าเทียมกัน 2) ผู้ที่มีเพศ อายุ การศึกษา รายได้ และสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิผลในการเก็บภาษีทรัพย์สินไม่แตกต่างกัน

วาสนา เมธาวรากุล (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษา ได้แก่ 1) หัวหน้างานจัดเก็บรายได้และเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น 2) ผู้ประกอบการห้องเช่า จำนวน 25 ราย ผู้ประกอบการปั๊มน้ำมัน จำนวน 1 ราย ผู้ประกอบการร้านค้า จำนวน 5 ราย ผู้ประกอบการร้านอาหาร จำนวน 2 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบปลายเปิด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น มีดังนี้ คือ 1) ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี

บำรุงท้องถิ่นของผู้เสียภาษี มีผลกระทบมากที่สุดและเห็นว่าอัตราภาษีโรงเรือนและที่ดินที่เรียกเก็บในอัตราร้อยละ 12.5 ต่อปี เป็นอัตราที่สูงเกินไปและต้องเสียภาษีซ้ำซ้อน 2) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร พบว่า มีการจัดประชุมเรื่องการชำระภาษีให้กับตัวแทนชุมชนเพื่อกระจายข่าวไปสู่ประชาชน แต่ก็ไม่ทั่วถึงเนื่องจากผู้ประกอบธุรกิจบางรายไม่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่นั้นส่วนป้ายประชาสัมพันธ์มีการขึ้นป้ายประชาสัมพันธ์ในเขตชุมชนเท่านั้น บางป้ายถูกต้นไม้บัง บางป้ายชำรุด แต่ก็มีเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ช่วยในการประชาสัมพันธ์เพื่อเชิญชวนให้ประชาชนไปชำระภาษีบำรุงท้องถิ่น 3) ปัจจัยด้านเอกสารการยื่นแบบภาษีบำรุงท้องถิ่น พบว่า ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีการจัดทำรูปแบบแสดงรายการชำระภาษีที่เข้าใจยากและกรอกข้อมูลค่อนข้างยาก ไม่มีตัวอย่างการกรอกข้อมูล เอกสารที่ใช้ยื่นภาษีมีจำนวนมากและองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิงขาดการทำระบบการเก็บรวบรวมประวัติของผู้เสียภาษี 4) ปัจจัยด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้คาปรึกษาด้านการชำระภาษีบำรุงท้องถิ่นไว้ให้ผู้เข้ามาใช้บริการมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ที่รับชำระภาษีไว้ตลอดเวลา ส่วนสถานที่จัดเก็บนั้นคับแคบ แสงสว่างไม่เพียงพอ มีตู้เก็บเอกสารจำนวนมากเกินไป ส่วนเจ้าหน้าที่รับชำระภาษีมีอัธยาศัยดี มีน้ำดื่มให้บริการ5) ปัจจัยเรื่องความต่อเนื่องของนโยบายการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิงจะมีปัญหาเรื่องความต่อเนื่องของนโยบายในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น เพราะผู้บริหารระดับสูงบางสมัยจะยึดหลักการจัดเก็บภาษีตามที่กฎหมายกำหนดบางสมัยจะยึดหลักความเป็นธรรมต่อผู้เสียภาษี คือ ผู้ที่มีรายได้มากก็เสียมาก มีรายได้น้อยก็เสียน้อยส่วนประชาชนผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิงบางส่วนมีความคิดเห็นว่าการจัดเก็บภาษีจะมากหรือน้อยควรคำนึงถึงความเจริญของชุมชนเป็นหลักชุมชนใดที่มีความเจริญมากก็ควรเก็บมากชุมชนใดที่มีความเจริญน้อยก็ควรลดหลั่นการจัดเก็บภาษีลงไป 6) ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิงมีการศึกษาหาข้อมูลด้านกฎหมายภาษีบำรุงท้องถิ่นใหม่ ๆ อยู่เสมอ รองลงมา คือ มีความรู้ ความเข้าใจในการตรวจสอบและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีในปีงบประมาณและองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการจัดเก็บอยู่เป็นประจา พร้อมทั้งมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น

พวงทอง ไกรพิบูลย์ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบังคับใช้กฎหมายภาษีท้องถิ่นโดยให้ความสำคัญกับมาตรการทางกฎหมายและบทลงโทษ ผลการวิจัย พบว่า การกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนและเหมาะสม เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยลดปัญหาการหลีกเลี่ยงภาษีของประชาชน ทั้งยังช่วยสร้างความรับผิดชอบร่วมกันต่อสังคม เพราะเมื่อประชาชนเห็นว่ามีกลไกทางกฎหมายที่จริงจังและมีผลบังคับใช้จริง ย่อมก่อให้เกิดแรงจูงใจเชิงลบ (Deterrence Effect) ที่ทำให้ประชาชนหันมาปฏิบัติตามกฎหมายมากขึ้น การบังคับใช้อย่างเข้มแข็งยังสะท้อนถึงความน่าเชื่อถือและศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ส่งผลให้กระบวนการจัดเก็บภาษีดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างรายได้ที่มั่นคงแก่ท้องถิ่น

วิภาวัลย์ วรวรรณปรีชา (2560, น. 114) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการจัดเก็บรายได้และประสิทธิผลด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อรายได้และประสิทธิผลด้านการบริการสาธารณะขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบไปด้วย ตัวแปรด้านคุณลักษณะของจังหวัด ได้แก่ ขนาดพื้นที่และจำนวนประชากร และตัวแปรประสิทธิผลของการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ประสิทธิผลด้านการบริหารจัดการ ประสิทธิผลด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา และประสิทธิผลด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ประจำปี พ.ศ. 2558 ซึ่งประเมินโดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น การวิเคราะห์ข้อมูล กระทำด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา การใช้สถิติพรรณา และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า จำนวนประชากรและประสิทธิผลด้านการบริหารงานการเงินและการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลต่อภาษีที่จัดเก็บได้เองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในขณะที่ประสิทธิผลด้านการบริหารจัดการและประสิทธิผลด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลต่อประสิทธิผลด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ชาติ งามจันทร์ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะงาด อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา โดยการศึกษาการจัดทำข้อมูล แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และศึกษาผลการใช้งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลพะงาด อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีเพิ่มขึ้นจากการใช้แผนที่ภาษี และสามารถประเมินภาษีจากทะเบียนทรัพย์สินเพื่อรับบริการชำระภาษี เร่งรัด ติดตาม ได้สะดวกรวดเร็วขึ้น เนื่องจากทะเบียนทรัพย์สินมีข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ด้านข้อเสนอแนะ พบว่า ควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเพื่อต่อยอดการใช้แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของกองคลัง ซึ่งมีหน้าที่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงข้อมูลแผนที่ภาษีให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อใช้เป็นข้อมูลและเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะงาด

วิภาวี ตั้งใจจริง (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์ภาษีในเทศบาลจังหวัดสกลนคร โดยเน้นไปที่การออกแบบเนื้อหาที่นำเสนอ ผลการวิจัยชี้ว่า การประชาสัมพันธ์ที่ประสบความสำเร็จต้องไม่ใช่เพียงการสื่อสารเชิงบังคับ แต่ต้องเป็นการนำเสนอข้อมูลที่ประชาชนเข้าใจง่าย และสื่อสารให้เห็นว่าการเสียภาษีของประชาชนจะถูกนำไปใช้เพื่ออะไร เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ถนน น้ำประปา หรือการจัดบริการสาธารณะ ผลการวิจัย พบว่า การเน้นสื่อสารถึงประโยชน์เชิงจับต้องได้ของรายได้ภาษี ช่วยสร้างแรงจูงใจเชิงบวกให้ประชาชนเต็มใจชำระภาษีมากกว่าการบังคับหรือการข่มขู่

คมคาย มากมูล (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการเพิ่มประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลจากมากไปน้อย คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน (0.496) และการประชาสัมพันธ์การชำระภาษี (0.408) ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) รูปแบบการเพิ่มประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีกิจกรรมสำคัญ คือ 2.1) การมีส่วนร่วมของประชาชน 3 กิจกรรม ได้แก่ การอบรมการมีส่วนร่วมของประชาชน การฝึกปฏิบัติวางนโยบายและแผนการออกภาคสนามการจัดสถานที่ในการรับชำระภาษี 2.2) การประสัมพันธ์การชำระภาษี ได้แก่ การอบรมการประชาสัมพันธ์ของการชำระภาษี

และจัดตั้งผู้รับคาปรึกษา 2.3) ความพร้อมในการจัดเก็บรายได้ ได้แก่ งบประมาณ บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ สร้างแรงจูงใจ สถานที่รองรับผู้ชำระภาษี 3) ผลการทดลองใช้รูปแบบการเพิ่มประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้

ณัฐธิดา พงษ์สวัสดิ์ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการชำระภาษีป้าย โดยให้ความสำคัญกับบทบาทของการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยชี้ว่า การประชาสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องและเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับลักษณะของพื้นที่ เช่น การใช้วิทยุท้องถิ่น การประชุมหมู่บ้าน หรือเวทีประชาคม ทำให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญและผลประโยชน์ของการเสียภาษีมากขึ้น การประชาสัมพันธ์ในลักษณะนี้ยังช่วยสร้างความรู้สึกว่าภาครัฐและประชาชนมีการสื่อสารแบบสองทาง ไม่ใช่การบังคับฝ่ายเดียว จึงทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจและมีทัศนคติเชิงบวกต่อการเสียภาษี ส่งผลให้อัตราการชำระภาษีป้ายเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน

สุภัทรา โพธิ์ทอง (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนกับการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ในจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ชุมชนเกี่ยวกับระบบภาษีท้องถิ่น และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดเก็บภาษี มีผลโดยตรงต่อความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชน การมีส่วนร่วมดังกล่าวไม่เพียงแต่ช่วยลดการหลีกเลี่ยงภาษี แต่ยังทำให้รายได้ท้องถิ่นมีความมั่นคงและมีเสถียรภาพมากขึ้น การเปิดพื้นที่การมีส่วนร่วมจึงถือเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนเพื่อให้ระบบการจัดเก็บภาษีดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม

อนรรฆ อิสเฮาะ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดทำระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนและโปร่งใสในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น โดยผลการวิจัยชี้ว่า ระเบียบที่รัดกุมและเป็นระบบจะช่วยสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ลดปัญหาการตีความที่คลาดเคลื่อน รวมทั้งช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารเมื่อประชาชนได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บภาษีอย่างตรงไปตรงมาจะเกิดความไว้วางใจในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และยอมรับในกระบวนการจัดเก็บมากขึ้น การจัดทำระเบียบที่โปร่งใสยังช่วยลดความรู้สึกว่าการจัดเก็บภาษีไม่เป็นธรรม และเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนความร่วมมือของประชาชนในการเสียภาษี

อรนิษฐ์ แสงทองสุข (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบังคับใช้กฎหมายภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง โดยผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การมีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนและรัดกุม เช่น การสำรวจป้ายอย่างสม่ำเสมอทุกปี และการกำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามอย่างชัดแจ้ง ส่งผลทำให้อัตราการจัดเก็บภาษีป้ายเพิ่มสูงขึ้น ความชัดเจนดังกล่าวไม่เพียงช่วยป้องกันการเลี่ยงภาษี แต่ยังทำให้เจ้าของป้ายเกิดความตระหนักถึงภาระหน้าที่ทางกฎหมาย และเต็มใจที่จะเสียภาษีมากขึ้น

ณัฐชุนันท์ สิริพรวุฒิ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนอาศัยอยู่ในอำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย จำนวน 356 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการยอมรับของสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนอีก 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านการประหยัดและมีประสิทธิภาพ ด้านความแน่นอน และการปรับตัว ด้านความสะดวกและง่ายต่อการปฏิบัติ และด้านความถูกต้องและเหมาะสม

รุ้งไพลิน บุญหล้า (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านบุคคล และด้านมาตรการในการดำเนินงาน ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ส่วนประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตรวจสอบและติดตาม ด้านความถูกต้องครบถ้วน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ด้านการชำระภาษีด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ด้านแผนที่ภาษี และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และศตพร เพียรวิมังสา (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา โดยเน้นบทบาทของการบังคับใช้กฎหมายอย่างต่อเนื่องและเข้มงวด ผลการวิจัย พบว่า การตรวจสอบที่สม่ำเสมอ และการบังคับใช้กฎหมายที่ไม่ผ่อนปรนเกินไป ช่วยยกระดับการปฏิบัติตามของประชาชน โดยเฉพาะในภาษีโรงเรือนและที่ดิน ซึ่งเป็นประเภทภาษีที่ประชาชนมักพยายามหลีกเลี่ยงหรือล่าช้าในการชำระ การที่หน่วยงานท้องถิ่นดำเนินการตามกฎหมายอย่างจริงจังและมีระบบตรวจสอบถี่ถ้วนทำให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของการเสียภาษี และพร้อมที่จะปฏิบัติตามส่งผลให้การจัดเก็บมีประสิทธิภาพและโปร่งใสมากขึ้น

วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบบริหารจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในปี 2563 ทำให้รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลดลง และยังก่อให้เกิดการกระจายภาษีที่อาจไม่เป็นธรรมนัก โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจขนาดกลางที่มีแนวโน้มแบกรับภาระภาษีเพิ่มในสัดส่วนมากกว่าผู้ประกอบกิจการขนาดใหญ่และโรงงานอุตสาหกรรม มีบทบัญญัติที่ทำให้เกษตรกรที่ไม่มีกรรมสิทธิ์ในที่ดินทำกินต้องแบกรับภาระภาษีมากกว่าเกษตรกรทั่วไป ทำให้มีการเลี่ยงภาษีจากเจ้าของที่ดินรกร้างโดยการปรับเปลี่ยนสภาพไปเป็นพื้นที่เกษตรกรรม และกิจการห้องเช่าหรือหอพักที่ตีความการใช้ประโยชน์เป็นที่อยู่อาศัยได้แทนที่จะกำหนดให้เป็นการใช้ประโยชน์อื่น ๆ ในลักษณะพาณิชยกรรมที่มีการจัดเก็บภาษีในอัตราที่สูงกว่า นอกจากนี้ยังพบว่า การบริหารจัดเก็บภาษีประเภทนี้ยังมีช่องว่างจากการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ของรัฐหรือที่ราชพัสดุที่มิได้เป็นภารกิจของหน่วยงานหรือมิได้มีวัตถุประสงค์ในทางสาธารณะ แต่อาจไม่ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง กรณีดังกล่าวนี้ทำให้เกิดการเลี่ยงภาระภาษีได้โดยง่าย และย่อมไม่เป็นธรรมต่อผู้เสียภาษีกลุ่มต่าง ๆ โดยรวม ดังนั้นแนวทางสำคัญในการเพิ่มรายได้ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การพัฒนาความพร้อมบุคลากรท้องถิ่นให้มีความรู้ทางกฎหมาย มีความเชี่ยวชาญในงานสำรวจพื้นที่ และสามารถประเมินจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้องครบถ้วน นอกจากนี้

การพัฒนาฐานข้อมูลผู้เสียภาษีให้ครบถ้วน ย่อมมีส่วนเพิ่มรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุมาลี เฉลิมวงศ์ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการบริหารการจัดเก็บภาษีประเภทต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ ในภาพรวมมีการบริหารการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการบริหารการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ ดังนี้ การบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน การบริหารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และการบริหารการจัดเก็บภาษีป้าย 2) ปัจจัยในการบริหารการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้ การประชาสัมพันธ์ เทคโนโลยีสารสนเทศขั้นตอนการจัดเก็บภาษีบุคลากร และความพึงพอใจ และ 3) ปัจจัยในการบริหารการจัดเก็บภาษี ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการจัดเก็บภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สุพจน์ รอดคำ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการสร้างการมีส่วนร่วมและการเสริมสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในระบบภาษี ผลการวิจัย พบว่า เมื่อประชาชนมีความเข้าใจในหลักการจัดเก็บภาษีเห็นถึงความสำคัญของรายได้ที่นำไปใช้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น จะก่อให้เกิดความเต็มใจในการเสียภาษีมากขึ้น การสื่อสารเชิงรณรงค์และการจัดกิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจในชุมชน จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบรรลุเป้าหมายด้านรายได้ได้อย่างยั่งยืน

สุภาวดี ศรีสวัสดิ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลของการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ต่อความร่วมมือของประชาชนในการชำระภาษีท้องถิ่น โดยเฉพาะภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการสื่อสารที่ชัดเจน โปร่งใส และมีรายละเอียดเพียงพอ ประชาชนจะเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และขั้นตอนการชำระภาษี ส่งผลให้มีการปฏิบัติตามมากขึ้น ทั้งยังลดการชำระล่าช้าได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ยังมีบทบาทเชิงป้องกัน กล่าวคือ ช่วยลดปัญหาความไม่รู้ของประชาชน และทำให้เกิดการรับรู้ว่า การเสียภาษีไม่ใช่เพียงภาระทางกฎหมายแต่เป็นการสนับสนุนการพัฒนาท้องถิ่นที่ทุกคนจะได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน

ชัย แช่มช้อย (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้เสียภาษีท้องถิ่นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 2) เปรียบเทียบแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในรายการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย จำนวนทั้งสิ้น 331 คน (จาก 1,933 คน ซึ่งคำนวณจากสูตรทาโร่ยามาเน่) สุ่มแบบแบ่งชั้นและสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้

ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟฟี่ โดยกำหนดระดับการมีนัยสำคัญทางสถิติที่ α = .05 ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการและสร้างความมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของเทศบาลในการจัดเก็บรายได้ ซึ่งอาจใช้เป็นแนวทางสำหรับเทศบาลตำบลอื่น ๆ ต่อไป ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนผู้เสียภาษีท้องถิ่นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 6 ด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านสถานที่ที่ให้บริการ และด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุ รายได้ และประเภทที่ชำระภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณัฐพล แก้วบุตตา (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลในจังหวัดอุดรธานี โดยเน้นไปที่ปัญหาที่เกิดขึ้นในเชิงกฎหมาย ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาหลักของการจัดเก็บภาษีประเภทนี้ คือ การขาดมาตรการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มแข็งและต่อเนื่องทำให้มีประชาชนจำนวนไม่น้อยเพิกเฉยหรือละเลยภาระหน้าที่ในการชำระภาษี เมื่อไม่มีบทลงโทษ หรือการบังคับใช้อย่างจริงจัง ความร่วมมือของประชาชนย่อมลดลง และส่งผลให้รายได้ของท้องถิ่นไม่เป็นไปตามเป้าหมาย งานวิจัยเสนอแนะว่าการปรับปรุงกฎหมายให้มีความชัดเจนและทันสมัย พร้อมกับการบังคับใช้อย่างจริงจังจะทำให้การจัดเก็บภาษีประเภทนี้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

บุญเลิศ สุขใจ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้สื่อประชาสัมพันธ์หลายช่องทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ผลการวิจัย พบว่า เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้สื่อที่หลากหลาย เช่น สื่อดิจิทัล (Facebook, Line กลุ่มชุมชน), ป้ายประกาศ, เสียงตามสาย และการประชุมชี้แจง จะช่วยให้ข้อมูลเข้าถึงประชาชนได้ทั่วถึงมากขึ้น การสื่อสารหลายช่องทางยังตอบสนองต่อกลุ่มประชาชนที่มีลักษณะหลากหลายทั้งวัยและอาชีพ เช่น ผู้สูงอายุอาจเข้าถึงข้อมูลผ่านป้ายหรือเสียงตามสาย ขณะที่คนรุ่นใหม่จะติดตามข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ สิ่งเหล่านี้ทำให้อัตราการชำระภาษีเพิ่มสูงขึ้นจริง อีกทั้งยังส่งผลเชิงภาพลักษณ์ทำให้ประชาชนมองว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความใส่ใจ และมีความพยายามสร้างการรับรู้ในวงกว้าง

ศรัญญา ชาญณรงค์ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าความโปร่งใสในการบริหารจัดเก็บภาษี เช่น การเปิดเผยข้อมูลฐานภาษี การจัดทำรายงานแสดงผลการจัดเก็บอย่างชัดเจน และการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างสะดวก ส่งผลต่อการสร้าง

ความเชื่อมั่นในหน่วยงานท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนและกระบวนการจัดเก็บภาษี ถือเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยลดความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากการมีส่วนร่วมดังกล่าวทำให้ประชาชนรู้สึกว่ามีสิทธิและเสียงในการกำหนดทิศทางการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น เกิดการยอมรับในกระบวนการจัดเก็บและเพิ่มความไว้วางใจต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

ณัฐดนัย นันตา (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.20, S.D. = 0.36) เรียงลำดับตามระดับความคิดเห็นเฉลี่ย ได้แก่ สามารถจัดเก็บภาษีได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 4.27, S.D. = 0.44) ค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานในการจัดเก็บภาษีมีความคุ้มค่ากับรายได้ที่จัดเก็บภาษี ($\overline{X}$ = 4.24, S.D. = 0.43) จัดเก็บภาษีแต่ละประเภทได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\overline{X}$ = 4.17, S.D. = 0.38) และหน่วยงานของท่านมีลูกหนี้ที่ค้างชำระภาษีน้อยลง ($\overline{X}$ = 4.11, S.D. = 0.49) ตามลำดับ 2) ประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล ในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจ การสื่อสารองค์กรและการประชาสัมพันธ์ และการยึดหลักการภาษี โดยเรียงลำดับตามค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุ กล่าวคือ 0.21, 0.16 และ 0.15 ตามลำดับ ข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ 1) การยึดหลักการภาษี ได้แก่ การลดขั้นตอนในการจัดเก็บภาษี การมีระบบภาษีผ่านระบบรูปแบบออนไลน์ การให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ จัดเก็บภาษีในอัตราที่เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ มีระบบการแจ้งเตือนผู้เสียภาษี การกำหนดช่วงเวลาที่ต้องชำระภาษีที่ชัดเจน มีการระบุช่องทาง หรือสถานที่ต้องไปชำระชัดเจน มีการระบุอัตราภาษีที่ต้องชำระชัดเจน มีการระบุโทษที่จะได้รับหากหลีกเลี่ยงภาษี มีการระบุโทษเมื่อภาษีล่าช้ากว่ากำหนด มีการยืดหยุ่นในการจัดเก็บภาษีในสถานการณ์วิกฤติ และ 2) การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ การสื่อสารผ่านผู้นำท้องถิ่นและท้องที่ การสื่อสารผ่านเสียงตามสายหมู่บ้านและชุมชนเมือง และการสื่อสารโดยรถเคลื่อนที่

ทิติยา อรดี (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ผู้เสียภาษีในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ที่มีอาชีพต่างกัน ทำให้แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี โดยรวมต่างกัน ส่วนปัจจัยในการดำเนินการจัดเก็บภาษีด้านการบริการและอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านผู้เสียภาษีและด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี

ธันวา บัวมี (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทของเวทีประชาคมและกิจกรรมการสื่อสารแบบสองทางระหว่างประชาชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัย พบว่า การเปิดเวทีประชาคมเพื่อให้ประชาชนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซักถามข้อสงสัย และเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น เป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างความเข้าใจและความโปร่งใสในกระบวนการจัดเก็บ การมีช่องทางการสื่อสารสองทาง เช่น การประชุม เวทีรับฟังความคิดเห็น หรือการสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัล

ไม่เพียงช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย แต่ยังเปิดโอกาสให้พวกเขาแสดงความคิดเห็นและสะท้อนปัญหาที่พบเจอ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการสร้างความร่วมมือในการเสียภาษีและเพิ่มอัตราการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีท้องถิ่น ความสัมพันธ์เชิงบวกนี้ยังช่วยสร้างบรรยากาศของความร่วมมือ (Collaborative Governance) ระหว่างรัฐและประชาชน ทำให้กระบวนการบริหารจัดเก็บภาษีท้องถิ่นมีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิมลรัตน์ ค้อชากุล (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพจัดเก็บรายได้ที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด การศึกษาครั้งนี้ ใช้การวิจัยแบบผสานวิธี (Mix Method Research) โดยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามจากตัวแทนประชาชนในพื้นที่อำเภอทุ่งเขาหลวง จำนวน 51 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 15 คน ประกอบด้วย คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนการคลังและเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความถูกต้องครบถ้วนในการจัดเก็บรายได้ ด้นความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บรายได้และด้านมาตรการตรวจสอบตามลำดับ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ คือ ผู้บริหารควรมีนโยบายในการปรับปรุงระบบการจัดเก็บรายได้ เพื่อลดขั้นตอน วิธีการมีการนำระบบสารสนเทศแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาประยุกต์ใช้ในระบบการจัดเก็บรายได้ภายใต้มาตรฐานการบริการที่เท่าเทียมกัน และสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษีอย่างต่อเนื่อง

สมชาย อินทรสอน (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในจังหวัดขอนแก่น โดยเน้นการวิเคราะห์ผลของการประชาสัมพันธ์เชิงรุก พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับภาษีอย่างสม่ำเสมอ ทั้งก่อนและระหว่างรอบการจัดเก็บ เช่น การแจ้งเตือนกำหนดชำระ การอธิบายขั้นตอนการเสียภาษี และการรายงานผลการจัดเก็บย้อนหลัง สามารถลดปัญหาผู้ค้างชำระได้มากขึ้น อีกทั้งยังเพิ่มอัตราการจัดเก็บรายได้ให้สูงขึ้น การสื่อสารอย่างต่อเนื่องและโปร่งใสจึงทำให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี และช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นูรีซา มาหิเละ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัย พบว่า ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนราธิวาส อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ประเภท งบประมาณรายจ่าย และจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับภาษีที่ดิน

และสิ่งปลูกสร้างแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาสแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยช่องทางการสื่อสารกับประชาชน ปัจจัยความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คือ เพิ่มช่องทางการสื่อสารกับประชาชนหลากหลายช่องทาง โดยเฉพาะการรับชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์และส่งเสริมพัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่เพื่อความพร้อมสำหรับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

ศิริพร แก้วอำไพ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในจังหวัดขอนแก่น โดยมุ่งเน้นไปที่มาตรการทางกฎหมายและความเป็นธรรมของการบังคับใช้ ผลการวิจัยพบว่า การบังคับใช้กฎหมายที่โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ และยึดหลักความยุติธรรม มีผลอย่างยิ่งต่อการสร้างความเชื่อมั่นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อประชาชนเชื่อว่ากระบวนการจัดเก็บมีความเท่าเทียมและตรวจสอบได้จะเกิดความสมัครใจในการเสียภาษีมากขึ้น ส่งผลให้ไม่เพียงอัตราการจัดเก็บสูงขึ้นแต่ยังสร้างบรรยากาศของการร่วมมือและความรับผิดชอบร่วมกันในสังคม

อุมาวดี เดชธำรงค์ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ และ 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิและเป็นผู้ที่ต้องชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถาม มีทัศนคติต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจากรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติเห็นด้วยมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้ชำระภาษี รองลงมา คือ ด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร และด้านสถานที่และอุปกรณ์ ตามลำดับ และ 2) ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย/เดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2.7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Martinez, et al. (2022) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบในกลุ่มประเทศ OECD เพื่อประเมินปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยเชิงโครงสร้าง เช่น ระดับการกระจายอำนาจทางการคลัง (Fiscal Decentralization) และระบบบริหารจัดเก็บภาษีที่เข้มแข็งมีผลอย่างยิ่งต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น โดยประเทศที่มีการกระจายอำนาจมากกว่าทำให้หน่วยงานท้องถิ่นมีความอิสระในการออกแบบระบบการจัดเก็บที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ ส่งผลให้มีความยืดหยุ่นและตอบสนองได้รวดเร็ว นอกจากนี้ ระบบตรวจสอบและกลไกการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Mechanisms) ที่มีความโปร่งใสและเข้มแข็ง ยังช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นของประชาชนและทำให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

Alm and Farooq (2024) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของรัฐบาลท้องถิ่นในประเทศกำลังพัฒนา โดยมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคและแนวทางที่ช่วยยกระดับการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า มาตรการทางกฎหมายและบทลงโทษ (Legal Enforcement and Sanctions) มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการจัดเก็บภาษี โดยเฉพาะในกรณีของภาษีที่จัดเก็บได้ยาก เช่น ภาษีทรัพย์สิน (Property Tax) ซึ่งมักเผชิญปัญหาการหลีกเลี่ยง การประเมินมูลค่าทรัพย์สินที่ไม่ตรงตามจริง และการขาดกลไกบังคับใช้ที่เข้มแข็ง งานวิจัยระบุว่าหากรัฐบาลท้องถิ่นสามารถกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนและมีการบังคับใช้อย่างจริงจัง จะช่วยสร้างแรงกดดันทางสังคมและทางกฎหมายให้ประชาชนปฏิบัติตามมากขึ้น นอกจากนี้การเสริมสร้างกลไกด้านกฎหมายยังมีผลโดยตรงต่อความน่าเชื่อถือของหน่วยงานรัฐทำให้ประชาชนเกิดความตระหนักว่า การหลีกเลี่ยงภาษีมีความเสี่ยงสูงและไม่คุ้มค่า ผลลัพธ์ที่ได้ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น และการสร้างฐานรายได้ที่มั่นคงเพื่อรองรับการพัฒนาพื้นที่อย่างยั่งยืน

Carbonara, et al. (2024) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับบทบาทของมาตรการทางกฎหมายต่อการลดการเลี่ยงภาษี โดยเน้นไปที่กลยุทธ์การบังคับใช้ที่ผสมผสานความเข้มงวดและความยืดหยุ่นเข้าด้วยกัน ผลการวิจัยชี้ว่า การบังคับใช้กฎหมายที่เข้มแข็ง (Strict Enforcement) เพียงอย่างเดียว แม้จะมีผลในเชิงป้องปรามแต่หากขาดความยืดหยุ่นก็อาจก่อให้เกิดแรงต้านจากประชาชนและนำไปสู่การหลีกเลี่ยงในรูปแบบที่ซับซ้อนมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากรัฐบาลท้องถิ่นสามารถออกแบบมาตรการที่ยืดหยุ่น (Flexibility) เช่น การให้เวลาผ่อนผัน การเปิดโอกาสให้เจรจาผ่อนปรน หรือการปรับโทษตามความรุนแรงของการกระทำผิด ควบคู่กับการตรวจสอบที่มีระบบและเข้มแข็งจะช่วยสร้างสมดุลระหว่างการบังคับใช้และการยอมรับของประชาชน ผลการวิจัยยืนยันว่าโมเดลดังกล่าวไม่เพียงลดการเลี่ยงภาษีได้จริงแต่ยังช่วยทำให้ระบบการจัดเก็บมีความยั่งยืนและเป็นที่ยอมรับในระยะยาวอีกด้วย

Kapongo and Mutalemwa (2024) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนำระบบสารสนเทศด้านการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น (Local Government Revenue Collection Information System: LGRCIS) มาใช้ในเขต Ludewa ประเทศแทนซาเนีย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณร่วมกัน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เช่น ความพร้อมของระบบสารสนเทศ ความถูกต้องและความครอบคลุมของฐานข้อมูล 2) ปัจจัยด้านสถาบัน เช่น ความชัดเจนของนโยบายภายใน โครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการบังคับใช้และการกำหนดมาตรฐานปฏิบัติงานที่เป็นระบบ และ 3) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ เช่น ความสามารถในการจ่ายภาษีของประชาชนและภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของพื้นที่ ทั้งนี้การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีให้กับบุคลากร และการมีระบบตรวจสอบที่โปร่งใสจะช่วยลดการรั่วไหลทางรายได้และยกระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บได้อย่างยั่งยืน

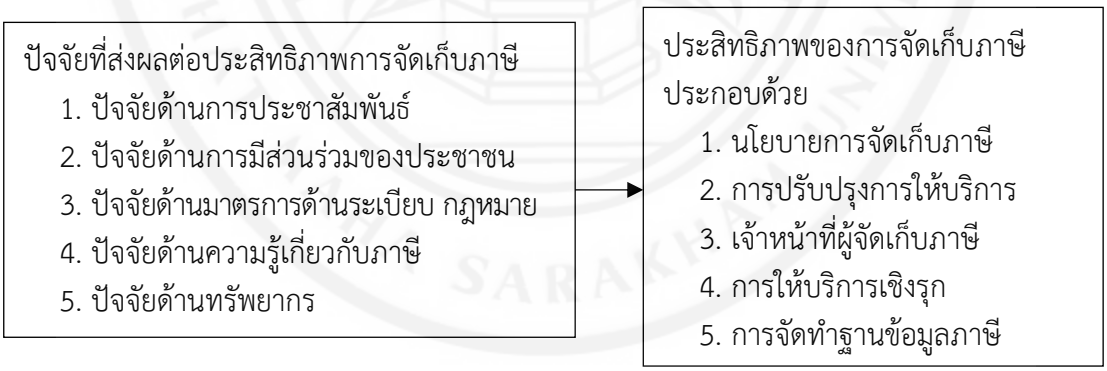
Hyera (2025) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะบุคลากร (Personnel Attributes) ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองท้องถิ่น โดยเก็บข้อมูลจากหน่วยงานท้องถิ่นหลายแห่งในประเทศกำลังพัฒนา ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการศึกษา ระดับวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ความสามารถเฉพาะทาง และความพึงพอใจในงาน มีผลโดยตรงต่อผลลัพธ์ของการจัดเก็บรายได้ เมื่อบุคลากรได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสมและมีแรงจูงใจในการทำงานจะช่วยให้สามารถปฏิบัติหน้าที่

ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดข้อผิดพลาดในการจัดเก็บและเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ผลการวิจัยนี้สะท้อนว่าการลงทุนใน “ทุนมนุษย์” ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เป็นกลยุทธ์สำคัญที่สามารถเพิ่มความสามารถเชิงสถาบันและสร้างประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน

Rahayuningsih and Putra (2025) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทของเสียง (Voice) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ในฐานะปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจและการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี โดยเฉพาะในบริบทที่รัฐบาลต้องการเพิ่มระดับความร่วมมือและความสมัครใจของประชาชนในการเสียภาษี งานวิจัยระบุว่า โอกาสในการแสดงความคิดเห็นของประชาชน หรือสิ่งที่เรียกว่า “Voice” มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนสามารถแสดงความเห็น เสนอข้อเรียกร้อง หรือสะท้อนความต้องการเกี่ยวกับการจัดเก็บและการใช้จ่ายภาษีทำให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจของรัฐ การมีเสียงในเชิงนโยบายนี้เป็นตัวขับเคลื่อนที่ช่วยลดความรู้สึกห่างเหินระหว่างรัฐกับประชาชนและสร้างการยอมรับในมาตรการทางการคลังมากขึ้น ในขณะเดียวกัน งานวิจัยยังชี้ให้เห็นถึงบทบาทของความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งหมายถึงความสามารถในการเข้าใจมุมมอง ความกังวล และข้อจำกัดของผู้เสียภาษี เมื่อเจ้าหน้าที่รัฐสื่อสารด้วยท่าทีที่แสดงถึงความเข้าใจและความเอื้ออาทร ไม่เพียงช่วยลดความตึงเครียดหรือความขัดแย้งในการจัดเก็บ แต่ยังช่วยสร้างความไว้วางใจ (Trust) ต่อหน่วยงานรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ความเห็นอกเห็นใจจึงไม่ใช่เพียงทักษะเชิงมนุษยสัมพันธ์ แต่เป็นกลไกที่มีผลต่อความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างรัฐและประชาชนในด้านการคลัง

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยผู้วิจัยปรับปรุงแนวคิดประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นจากนักวิชาการต่าง ๆ และสรุปได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และกำหนดแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population)

เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างดินแดน จังหวัดสกลนคร จำนวน 112 คน (ท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร, 2566)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างดินแดน จังหวัดสกลนคร จำนวน 88 คน โดยการใช้สูตรหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1973, p. 727) ผู้วิจัยได้ทำการเลือก ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \qquad (3\text{-}1)$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด
e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกินได้ไม่เกิน .05

แทนค่า $n = \frac{112}{1 + 112(.05)^2}$

$= 87.5$

$= 88$ คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก (Lottery Method)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเป็นประเภทสอบถามรายการ (Check list) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

3.2.2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด

3.2.2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขและเสนอแนะปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

3.2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

3.2.3.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 ท่าน ประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้สูตร IOC (Index of Item Objective Congruence) ตามวิธีของ Rovinelli and Hambleton (1997, อ้างถึงใน สมนึก ภัททิยธนี, 2544, น. 219-233) เกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

ให้คะแนน + 1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน 0 เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน -1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์
แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum X}{N} \qquad (3\text{-}2)$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum X$ แทน ผลคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ 1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 -1.00 มีค่าความเที่ยงตรงสูง ใช้ได้

2. ข้อถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.66 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

3.2.3.2 การตรวจสอบครอบคลุมความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ความถูกต้องของรูปแบบแบบสอบถามและการใช้ภาษาเพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาและเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1) นายณัฐพล ชัยหมื่น วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) สาขาวิชารัฐศาสตร์ ตำแหน่งผู้อำนวยการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เป็นด้านเชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2) ดร.สุวิมล สมไชย วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาภาษาไทย ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์โสธร เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยณรงค์ เพียรภายลุน วุฒิการศึกษาวิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.) สาขาวิชาสถิติประยุกต์ ตำแหน่งอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลและประเมินผล

3.2.3.3 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ อำเภอเมืองสกลนคร จำนวน 42 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แล้วนำแบบสอบถามหาค่าอำนาจจำแนกโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างรายข้อกับรวมทุกข้อ (Item-total Correlation) เท่ากับ 0.454-0.946 และการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) งานวิจัยนี้ มีค่าความเชื่อมั่น 0.736

3.2.3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 นำหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างดินแดน จังหวัดสกลนคร เพื่อประสานข้อมูลการเก็บข้อมูล

3.3.2 นำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.3.3 ให้มีผู้ช่วยผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัย

3.3.4 เก็บข้อมูลเพิ่มเติมด้วยตนเอง

3.4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

3.4.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง

3.4.2 นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้ว ลงรหัสตามแบบ (Coding Form)

3.4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อมากำหนดเกณฑ์ของการให้คะแนน ดังนี้

การจัดกระทำคะแนนระดับการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยแบ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ ลิเคิร์ท (Lilert's Scale) มี 4 ระดับ ได้แก่

มากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน
มาก กำหนดให้ 4 คะแนน
ปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน
น้อย กำหนดให้ 2 คะแนน
น้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

จากนั้นนำคะแนนมาวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นนำมาเทียบกับเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย (รังสรรค์ สิงหเลิศ, 2551, น. 186) ตามสูตร ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นของเกณฑ์}} \qquad (3\text{-}3)$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

เกณฑ์คะแนนระดับการปฏิบัติงาน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 1.00-1.80 หมายถึง น้อยที่สุด
ระดับคะแนน 1.81-2.60 หมายถึง น้อย
ระดับคะแนน 2.61-3.40 หมายถึง ปานกลาง
ระดับคะแนน 3.41-4.20 หมายถึง มาก
ระดับคะแนน 4.21-5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้วิจัยใช้สถิติ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ใช้การวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter Method

3.5.4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จะใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในเชิงพรรณนาความด้วยการแจกแจงความถี่

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย
2. ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย
3. ผลการวิจัย

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัยเพื่อแปลความหมาย มีดังนี้

n	แทน	จำนวนหน่วยตัวอย่าง
$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
R	แทน	สัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที
X_1	แทน	ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์
X_2	แทน	ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน
X_3	แทน	ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย
X_4	แทน	ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี
X_5	แทน	ปัจจัยด้านทรัพยากร
Y	แทน	ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
$\hat{Y}$	แทน	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้จากการพยากรณ์ ในรูปคะแนนดิบ
$\hat{Z}$	แทน	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้จากการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

4.3 ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	เพศ		
1.1	ชาย	30	34.1
1.2	หญิง	58	65.9
	รวม	88	100
2.	อายุ		
2.1	อายุ 20-39 ปี	13	14.8
2.2	อายุ 40-60 ปี	75	85.2
	รวม	88	100
3.	ระดับการศึกษา		
3.1	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	4.5
3.2	ปริญญาตรี	56	63.6
3.3	ปริญญาตรีขึ้นไป	28	31.8

(ต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อ	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม		88	100
4.	ประสบการณ์การทำงาน		
4.1	ประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี	10	11.4
4.2	ประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี	33	37.5
4.3	ประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปี ขึ้นไป	45	51.1
รวม		88	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 88 คน จำแนก ได้ดังนี้

1. ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 และเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1

2. ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 40-60 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 85.2 และอายุ 20-39 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8

3. ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี 56 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมา คือ ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

4. ด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 และประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

2.1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมและจำแนกเป็นราย

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.	ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์	3.80	0.58	มาก	1
2.	ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.66	0.63	มาก	5
3.	ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย	3.76	0.63	มาก	2
4.	ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี	3.69	0.56	มาก	3
5.	ปัจจัยด้านทรัพยากร	3.66	0.58	มาก	4
	โดยรวม	3.71	0.60	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 3.80) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย ($\overline{X}$ = 3.76) ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ($\overline{X}$ = 3.69) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ($\overline{X}$ = 3.66) ปัจจัยด้านทรัพยากร ($\overline{X}$ = 3.66) ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็น รายด้านและรายข้อ

2.2.1 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์

ข้อ	ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	การประชาสัมพันธ์เรื่องการชำระภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ผู้เสียภาษีเข้าใจในกระบวนการชำระภาษีมากขึ้น	3.82	0.45	มาก
2.	การประชาสัมพันธ์เรื่องการชำระภาษีส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีเกิดความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบในการชำระภาษี	3.70	0.67	มาก
3.	การใช้สื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ Facebook การปิดประกาศ และเอกสารประชาสัมพันธ์ช่วยให้ผู้เสียภาษีได้รับข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับการชำระภาษี	3.77	0.75	มาก
4.	การประชาสัมพันธ์กำหนดการชำระภาษีล่วงหน้าทำให้ผู้เสียภาษีสามารถเตรียมตัวได้ทันเวลา	3.90	0.57	มาก
5.	การประชาสัมพันธ์ที่ให้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีมีส่วนช่วยในการตัดสินใจชำระภาษีของผู้เสียภาษี	3.80	0.47	มาก
โดยรวม		3.80	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.80) เรียงลำดับ จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การประชาสัมพันธ์กำหนดการชำระภาษีล่วงหน้าทำให้ผู้เสียภาษีสามารถเตรียมตัวได้ทันเวลา ($\overline{X}$ = 3.90) รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์เรื่องการชำระภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ผู้เสียภาษีเข้าใจในกระบวนการชำระภาษีมากขึ้น ($\overline{X}$ = 3.82) การประชาสัมพันธ์ที่ให้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีมีส่วนช่วยในการตัดสินใจ ชำระภาษีของผู้เสียภาษี ($\overline{X}$ = 3.80) การใช้สื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ Facebook การปิดประกาศ และเอกสารประชาสัมพันธ์ ช่วยให้ผู้เสียภาษีได้รับข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับการชำระภาษี ($\overline{X}$ = 3.77) และการประชาสัมพันธ์เรื่องการชำระภาษีส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีเกิดความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบในการชำระภาษี ($\overline{X}$ = 3.70) ตามลำดับ

2.2.2 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ข้อ	ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ผู้เสียภาษีมีความเต็มใจในการชำระภาษีตามที่กฎหมายกำหนด	3.58	0.43	มาก
2.	ผู้เสียภาษีมีการยื่นแบบชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ	3.74	0.75	มาก
3.	ผู้เสียภาษีมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการชำระภาษีกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.62	0.45	มาก
4.	ผู้เสียภาษีติดตามข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษีอย่างสม่ำเสมอ	3.58	0.86	มาก
5.	เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการชำระภาษี ผู้เสียภาษีสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง	3.78	0.68	มาก
โดยรวม		3.66	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.66) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการชำระภาษี ผู้เสียภาษีสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง ($\overline{X}$ = 3.78) รองลงมา คือ ผู้เสียภาษีมีการยื่นแบบชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 3.74) ผู้เสียภาษีมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการชำระภาษีกับองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ($\overline{X}$ = 3.62) ผู้เสียภาษีมีความเต็มใจในการชำระภาษีตามที่กฎหมายกำหนด ($\overline{X}$ = 3.58) และผู้เสียภาษีติดตามข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษีอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 3.58) ตามลำดับ

2.2.3 ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย

ข้อ	ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	กฎหมายและระเบียบที่กำหนดแนวทาง การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความชัดเจนและเหมาะสม	3.64	0.57	มาก
2.	การปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้การชำระภาษีเป็นเรื่องง่ายและสะดวก	3.78	0.68	มาก
3.	มีการส่งหนังสือแจ้งจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับการชำระภาษีล่วงหน้าก่อนการจัดเก็บ อย่างน้อย 30 วัน	3.65	0.54	มาก
4.	มาตรการที่ส่งเสริมให้ประชาชนชำระภาษี ภายในระยะเวลาที่กำหนดเป็นสิ่งที่ดีและช่วยส่งเสริมความร่วมมือของประชาชน	3.96	0.75	มาก
5.	3การมีมาตรการจ่ายค่าปรับสำหรับผู้ที่ชำระภาษีเกินกำหนดเป็นสิ่งที่ยุติธรรมและเหมาะสม	3.78	0.62	มาก
	โดยรวม	3.76	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.76) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มาตรการที่ส่งเสริมให้ประชาชนชำระภาษี ภายในระยะเวลาที่กำหนดเป็นสิ่งที่ดีและช่วยส่งเสริมความร่วมมือของประชาชน ($\overline{X}$ = 3.96) รองลงมา คือ การปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้การชำระภาษีเป็นเรื่องง่ายและสะดวก ($\overline{X}$ = 3.78) การมีมาตรการจ่ายค่าปรับสำหรับผู้ที่ชำระภาษีเกินกำหนดเป็นสิ่งที่ยุติธรรมและเหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.78) มีการส่งหนังสือแจ้งจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับการชำระภาษีล่วงหน้าก่อนการจัดเก็บอย่างน้อย 30 วัน ($\overline{X}$ = 3.65) และกฎหมายและระเบียบที่กำหนดแนวทางการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความชัดเจนและเหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.64) ตามลำดับ

2.2.4 ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี

ข้อ	ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ผู้เสียภาษีมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับอัตราการจัดเก็บภาษีในพื้นที่	3.85	0.48	มาก
2.	ผู้เสียภาษีมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของภาษีอากรที่ต้องชำระ	3.62	0.55	มาก
3.	ผู้เสียภาษีมีความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีได้เป็นอย่างดี	3.66	0.61	มาก
4.	ผู้เสียภาษีเข้าใจขั้นตอนและกระบวนการในการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างดี	3.56	0.38	มาก
5.	เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรู้และความเข้าใจอย่างดีเกี่ยวกับอำนาจ หน้าที่ในการดำเนินการจัดเก็บภาษี	3.78	0.80	มาก
	โดยรวม	3.69	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.69) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ผู้เสียภาษีมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับอัตราการจัดเก็บภาษีในพื้นที่ ($\overline{X}$ = 3.85) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความรู้และความเข้าใจอย่างดีเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการจัดเก็บภาษี ($\overline{X}$ = 3.78) ผู้เสียภาษีมีความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีได้เป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 3.66) ผู้เสียภาษีมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของภาษีอากรที่ต้องชำระ ($\overline{X}$ = 3.62) และผู้เสียภาษีเข้าใจขั้นตอนและกระบวนการในการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 3.56) ตามลำดับ

2.2.5 ปัจจัยด้านทรัพยากร

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ปัจจัยด้านทรัพยากร

ข้อ	ปัจจัยด้านทรัพยากร	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ	3.58	0.59	มาก
2.	เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีสามารถนำไปใช้เก็บภาษีนอกสถานที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.63	0.62	มาก
3.	สถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีมีความเหมาะสม สะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่จอดรถอย่างเพียงพอ	3.53	0.65	มาก
4.	อุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีมีคุณภาพดีและตอบสนองต่อความต้องการของการทำงาน	3.74	0.43	มาก
5.	การจัดการทรัพยากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยให้กระบวนการจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพและราบรื่น	3.82	0.63	มาก
โดยรวม		3.66	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ปัจจัยด้านทรัพยากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.66) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การจัดการทรัพยากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยให้กระบวนการจัดเก็บภาษี มีประสิทธิภาพและราบรื่น ($\overline{X}$ = 3.82) รองลงมา คือ อุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีมีคุณภาพดีและตอบสนองต่อความต้องการของการทำงาน ($\overline{X}$ = 3.74) เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีสามารถนำไปใช้เก็บภาษีนอกสถานที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 3.63) เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 3.58) และสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีมีความเหมาะสม สะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยที่จอดรถอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.53) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

3.1 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ข้อ	ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.	ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี	3.57	0.47	มาก	4
2.	ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	4.18	0.36	มาก	1
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี	3.56	0.61	มาก	6
4.	ด้านการให้บริการเชิงรุก	3.66	0.95	มาก	2
5.	ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี	3.57	0.86	มาก	5
	โดยรวม	3.69	0.67	มาก	-

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.69) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการปรับปรุงการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.18) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการเชิงรุก ($\overline{X}$ = 3.66) ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.58) ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี ($\overline{X}$ = 3.57) ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี ($\overline{X}$ = 3.57) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี ($\overline{X}$ = 3.56) ตามลำดับ

3.2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

3.2.1 ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี

ข้อ	ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการกำหนดนโยบายการจัดเก็บภาษีที่คำนึงถึงการปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน	3.50	มาก	มาก
2.	นโยบายการจัดเก็บภาษีขององค์กรคำนึงถึงความสามารถของประชาชนในการจ่ายภาษี	3.61	มาก	มาก
3.	การจัดเก็บภาษีมีความโปร่งใสทั้งในกระบวนการจัดเก็บและการใช้จ่ายเงินภาษี	3.54	มาก	มาก
4.	ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บและการใช้จ่ายเงินภาษี	3.56	มาก	มาก
5.	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบการชำระภาษีออนไลน์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการจัดเก็บภาษี	3.63	มาก	มาก
	โดยรวม	3.57	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบการชำระภาษีออนไลน์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการจัดเก็บภาษี ($\overline{X}$ = 3.63) รองลงมา คือ นโยบายการจัดเก็บภาษีขององค์กรคำนึงถึงความสามารถของประชาชนในการจ่ายภาษี ($\overline{X}$ = 3.61) ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บและการใช้จ่ายเงินภาษี ($\overline{X}$ = 3.56) การจัดเก็บภาษีมีความโปร่งใสทั้งในกระบวนการจัดเก็บและการใช้จ่ายเงินภาษี ($\overline{X}$ = 3.54) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการกำหนดนโยบายการจัดเก็บภาษีที่คำนึงถึงการปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ = 3.50) ตามลำดับ

3.2.2 ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการปรับปรุงการให้บริการ

ข้อ	ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานช่วยปรับปรุงการให้บริการด้านภาษี ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.20	0.36	มาก
2.	ระบบยื่นและชำระภาษีออนไลน์ทำให้การให้บริการด้านภาษีสะดวกและรวดเร็วขึ้น	4.15	0.51	มาก
3.	การเปิดเผยข้อมูลนโยบายและกระบวนการต่าง ๆ อย่างโปร่งใสทำให้ประชาชนมีความมั่นใจในระบบการจัดเก็บภาษี	4.08	0.32	มาก
4.	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรผ่านการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง	4.32	0.25	มาก
5.	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการให้บริการด้านภาษีเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ	4.16	0.34	มาก
	โดยรวม	4.18	0.36	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรผ่านการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 4.32) รองลงมา คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานช่วยปรับปรุงการให้บริการด้านภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 4.20) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการให้บริการด้านภาษีเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.16) ระบบยื่นและชำระภาษีออนไลน์ทำให้การให้บริการด้านภาษีสะดวกและรวดเร็วขึ้น ($\overline{X}$ = 4.15) และการเปิดเผยข้อมูลนโยบายและกระบวนการต่าง ๆ อย่างโปร่งใสทำให้ประชาชนมีความมั่นใจในระบบการจัดเก็บภาษี ($\overline{X}$ = 4.08) ตามลำดับ

3.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดกิจกรรมฝึกอบรมและพัฒนาทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอย่างต่อเนื่อง	3.56	0.34	มาก
2.	เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีได้รับการพัฒนาในด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการจัดการและจัดเก็บภาษี	3.54	0.78	มาก
3.	เจ้าหน้าที่มีแนวทางการสื่อสารกับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนการชำระภาษี	3.56	0.98	มาก
4.	เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ผู้เสียภาษียื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.64	0.53	มาก
5.	มีการติดตามและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.52	0.43	มาก
	โดยรวม	3.56	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.56) เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ผู้เสียภาษียื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 3.64) รองลงมา คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดกิจกรรม ฝึกอบรมและพัฒนาทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.56) เจ้าหน้าที่มีแนวทางการสื่อสารกับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนการชำระภาษี ($\overline{X}$ = 3.56) เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีได้รับการพัฒนาในด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการจัดการและจัดเก็บภาษี ($\overline{X}$ = 3.54) และมีการติดตามและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ($\overline{X}$ = 3.52) ตามลำดับ

3.2.4 ด้านการให้บริการเชิงรุก

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการเชิงรุก

ข้อ	ด้านการให้บริการเชิงรุก	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อปัญหาภาษีของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	3.75	0.95	มาก
2.	เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำในการวางแผนภาษีที่เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะของผู้เสียภาษีแต่ละราย	3.64	0.90	มาก
3.	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการใช้เทคโนโลยี วิเคราะห์และข้อมูลจากระบบจัดเก็บภาษีเพื่อคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	3.58	0.93	มาก
4.	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการสร้างระบบการประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลย้อนกลับจากประชาชนเพื่อปรับปรุงบริการ	3.65	0.99	มาก
5.	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการ เชิงรุกช่วยลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการ ชำระภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.68	0.98	มาก
โดยรวม		3.66	0.95	มาก

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการเชิงรุก พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.66) เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อปัญหาภาษีของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 3.75) รองลงมา คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการเชิงรุกช่วยลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการชำระภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 3.68) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการสร้างระบบการประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยใช้ข้อมูลย้อนกลับจากประชาชนเพื่อปรับปรุงบริการ ($\overline{X}$ = 3.65) เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำในการวางแผนภาษีที่เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะของผู้เสียภาษีแต่ละราย ($\overline{X}$ = 3.64) และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการใช้เทคโนโลยี วิเคราะห์และข้อมูลจากระบบจัดเก็บภาษีเพื่อคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ($\overline{X}$ = 3.58) ตามลำดับ

3.2.5 ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี

ข้อ	ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ระบบฐานข้อมูลภาษีมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ อย่างถูกต้องและครบถ้วน	3.56	0.84	มาก
2.	เทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการนำมาใช้ในการจัดการและจัดเก็บข้อมูลภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ	3.50	0.86	มาก
3.	ระบบฐานข้อมูลมีเครื่องมือค้นหาและรายงานที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	3.58	0.98	มาก
4.	ฐานข้อมูลภาษีได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและความเปลี่ยนแปลงในข้อกำหนดต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	3.58	0.76	มาก
5.	ระบบฐานข้อมูลช่วยให้กระบวนการจัดเก็บและบริหารภาษีมีความถูกต้องและเป็นระเบียบมากขึ้น	3.62	0.86	มาก
	โดยรวม	3.57	0.86	มาก

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.57) เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระบบฐานข้อมูลช่วยให้กระบวนการจัดเก็บและบริหารภาษีมีความถูกต้องและเป็นระเบียบมากขึ้น ($\overline{X}$ = 3.62) รองลงมา คือ ระบบฐานข้อมูลมีเครื่องมือค้นหาและรายงานที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.58) ฐานข้อมูลภาษีได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและความเปลี่ยนแปลงในข้อกำหนดต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.58) ระบบฐานข้อมูลภาษีมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ อย่างถูกต้องและครบถ้วน ($\overline{X}$ = 3.59) และเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการนำมาใช้ในการจัดการและจัดเก็บข้อมูลภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 3.50) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย จำนวน 5 ตัวแปร และนำมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง และสร้างสมการทำนายพยากรณ์ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร นำเสนอผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามและระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน เป็นการหาระดับความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงที่เรียกว่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเป็นบวก (+) หมายความว่าข้อมูลสองชุดเปลี่ยนแปลงตามกัน กล่าวคือ ถ้าค่าของตัวแปรหนึ่งสูง ค่าของอีกตัวแปรหนึ่งจะสูงไปด้วยและถ้าค่าของตัวแปรหนึ่งต่ำค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะต่ำด้วย สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเป็นลบ (-) หมายความว่าข้อมูลสองชุดเปลี่ยนแปลงในทางตรงกันข้ามหรือกลับกัน กล่าวคือ ถ้าค่าของตัวแปรหนึ่งสูง ค่าของอีกตัวแปรหนึ่งจะต่ำและถ้าค่าของตัวแปรหนึ่งต่ำค่าของตัวแปรอีกตัวแปรหนึ่งจะสูง ค่าระดับความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากค่า (Correlation Coefficient (r)) มีเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ (ดุษฎี อายุวัฒน์, 2553, น. 2) ดังนี้

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.001-0.500 มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.501-0.700 มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.701 ขึ้นไป มีระดับความสัมพันธ์สูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ควรมีค่าไม่เกิน 0.80 เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการเกิด (Multicollinearity) ซึ่งหมายถึง ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองสูงมากเกินไป จนไม่เหมาะที่จะนำตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงเข้าไปในสมการทั้งสองตัว

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระด้วยกัน

ผู้วิจัย วิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระด้วยกัน จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่

X_1 แทน ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์

X_2 แทน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

X_3 แทน ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย

X_4 แทน ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี

X_5 แทน ปัจจัยด้านทรัพยากร

ตารางที่ 4.14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร

ตัวแปรอิสระ	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5
X_1	1	-	-	-	-
X_2	.595*	1	-	-	-
X_3	.609*	.653*	1	-	-
X_4	.226*	.133*	.124*	1	-
X_5	.342*	.526*	.045*	.663*	1

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .045-.663 ไม่มีคู่ใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกิน .80 ที่จะก่อให้เกิดปัญหามีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) เมื่อนำไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

2. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regressions)

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงมีลักษณะที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์หาผลหรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัวที่มีต่อตัวแปรตามหนึ่งตัว โดยมีข้อสมมติฐานว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear Relationship) เพื่อที่จะทำให้สามารถนำผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามมารวมกันได้ (Additivity) กล่าวคือ ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีผลต่อตัวแปรตามหรือไม่ และตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกันมีผลต่อตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด ก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบดูว่าตัวแปรอิสระสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระจากกันและไม่มีปัญหาเกี่ยวกับ (Multicollinearity) ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regressions) ตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method)

2.1.1 ตัวแปรอิสระ จำนวน 5 ปัจจัย คือ

2.1.1.1 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ X_1

2.1.1.2 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน X_2

2.1.1.3 ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย X_3

2.1.1.4 ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี X_4

2.1.1.5 ปัจจัยด้านทรัพยากร X_5

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร Y ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตัวแปรอิสระ	b	S.E.	β	t	Sig.
a ค่าคงที่	1.283	-	-	-	-
1. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ X_1	.134	.037	.106	.915	.04*
2. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน X_2	.204	.046	.280	4.454	.00*
3. ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย X_3	.148	.047	.244	3.162	.00*
4. ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี X_4	.039	.041	.074	.938	.35
5. ปัจจัยด้านทรัพยากร X_5	.080	.047	.140	1.721	.09

$R = .879$, $R^2 = .772$

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) ดังนี้

1. ปัจจัยที่นำมาศึกษา ทั้ง 5 ตัวแปร มีความสัมพันธ์พหุคูณกับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร (Y) เท่ากับ 0.879 (R = .879) แสดงว่าตัวแปรอิสระ ทั้ง 5 ตัวแปรรวมกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร (Y) ในระดับมาก

2. ปัจจัยที่นำมาศึกษา ทั้ง 5 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง หรือการผันแปรกับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร (Y) เท่ากับ .772 ($R^2 = .772$) แสดงว่าตัวแปรอิสระ ทั้ง 5 ตัวแปร สามารถอธิบายประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร (Y) ได้ร้อยละ 77.20

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 ตัวแปร สอดคล้องกับสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อการผันแปรในตัวแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานจากมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน X_2 ($\beta = .280$)

3.2 ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย X_3 ($\beta = .244$)

3.3 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ X_1 ($\beta = .134$)

ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ 1.283 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ (b) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) จึงสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ $\hat{Y} = a + b_1x_1 + b_2x_2 + ... + b_nx_n$

แทนค่าในสูตร $\hat{Y} = 1.283 + .204\ (X_2) + .148\ (X_3) + .134\ (X_1)$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $\hat{Z} = B_1z_1 + B_2z_2 + ... + B_nz_n$

แทนค่าในสูตร $\hat{Z} = .280\ (Z_2) + .244\ (Z_3) + .106\ (X_1)$

เมื่อ $\hat{Y}$ และ $\hat{Z}$ = ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ข้อ	รายการ	ความถี่
1.	ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี	
1.1	ควรมีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการจัดเก็บภาษีให้เหมาะสมกับบริบททางเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกกลุ่ม	30
1.2	เสนอให้ออกข้อบัญญัติท้องถิ่นที่เอื้อต่อการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การกำหนดอัตราภาษีที่สอดคล้องกับมูลค่าทรัพย์สินจริง	12
1.3	ควรมีการบูรณาการนโยบายระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปในทิศทางเดียวกันและไม่ซ้ำซ้อน	8
2.	ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	
2.1	จัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการชำระภาษีและติดต่อราชการ	23
2.2	พัฒนาระบบการชำระภาษีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันมือถือเพื่อลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษี	19
2.3	จัดให้มีช่องทางสอบถามและให้คำปรึกษาด้านภาษีที่เข้าถึงง่าย เช่น สายด่วนภาษี หรือแชตออนไลน์กับเจ้าหน้าที่	14
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี	
3.1	ควรพัฒนาองค์ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านกฎหมายภาษี การใช้เทคโนโลยี และการให้บริการประชาชน	27
3.2	สร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น ระบบค่าตอบแทนตามผลงาน หรือรางวัลความสามารถ เพื่อกระตุ้นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	12
3.3	ปลูกฝังจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ในวิชาชีพให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือในสายตาประชาชน	10
4.	ด้านการให้บริการเชิงรุก	

(ต่อ)

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ความถี่
4.1	จัดกิจกรรมลงพื้นที่ให้บริการประชาชนในชุมชน เช่น รถเคลื่อนที่รับชำระภาษี หรือคลินิกให้คำปรึกษาภาษีในหมู่บ้าน	24
4.2	ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่ เพื่อระบุพื้นที่ที่มีแนวโน้มหลีกเลี่ยงภาษี และเข้าไปดำเนินการอย่างเฉพาะเจาะจง	15
4.3	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเฝ้าระวังและรายงานพฤติกรรมเลี่ยงภาษี ผ่านกลไกภาคประชาสังคมในระดับตำบล	10
5.	ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี	
5.1	ควรพัฒนาและบูรณาการฐานข้อมูลภาษีให้เป็นระบบเดียวที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย เพื่อใช้ในการวางแผนและติดตามผล	25
5.2	ใช้เทคโนโลยี GIS (Geographic Information System) ในการทำแผนที่ทรัพย์สินเพื่อตรวจสอบและเก็บภาษีอย่างแม่นยำ	15
5.3	เชื่อมโยงฐานข้อมูลภาษีกับหน่วยงานอื่น เช่น ที่ดิน การทะเบียนราษฎร์ และพาณิชย์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามข้อมูลผู้เสียภาษี	8

สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรมีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการจัดเก็บภาษีให้เหมาะสมกับบริบททางเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกกลุ่ม เสนอให้ออกข้อบัญญัติท้องถิ่นที่เอื้อต่อการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การกำหนดอัตราภาษีที่สอดคล้องกับมูลค่าทรัพย์สินจริง ควรมีการบูรณาการนโยบายระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปในทิศทางเดียวกันและไม่ซ้ำซ้อน

2. ด้านการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ จัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการชำระภาษีและติดต่อราชการพัฒนาระบบการชำระภาษีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันมือถือ เพื่อลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษี จัดให้มีช่องทางสอบถามและให้คำปรึกษาด้านภาษีที่เข้าถึงง่าย เช่น สายด่วนภาษี หรือแชทออนไลน์กับเจ้าหน้าที่

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรพัฒนาองค์ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านกฎหมายภาษี การใช้เทคโนโลยี และการให้บริการประชาชนสร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น ระบบค่าตอบแทนตามผลงาน หรือรางวัลความสามารถเพื่อกระตุ้นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ปลูกฝังจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ในวิชาชีพให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือในสายตาประชาชน

4. ด้านการให้บริการเชิงรุก มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ จัดกิจกรรมลงพื้นที่ให้บริการประชาชนในชุมชน เช่น รถเคลื่อนที่รับชำระภาษี หรือคลินิกให้คำปรึกษาภาษีในหมู่บ้าน ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่ เพื่อระบุพื้นที่ที่มีแนวโน้มหลีกเลี่ยงภาษีและเข้าไปดำเนินการอย่างเฉพาะเจาะจง

ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเฝ้าระวังและรายงานพฤติกรรมเลี่ยงภาษี ผ่านกลไกภาคประชาสังคมในระดับตำบล

5. ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรพัฒนาและบูรณาการฐานข้อมูลภาษีให้เป็นระบบเดียวที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย เพื่อใช้ในการวางแผนและติดตามผล ใช้เทคโนโลยี GIS (Geographic Information System) ในการทำแผนที่ทรัพย์สินเพื่อตรวจสอบ และเก็บภาษีอย่างแม่นยำเชื่อมโยงฐานข้อมูลภาษีกับหน่วยงานอื่น เช่น ที่ดิน การทะเบียนราษฎร์ และพาณิชย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามข้อมูลผู้เสียภาษี

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ทำการสรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ไว้ตามลำดับต่อไปนี้

1. สรุป
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 88 คน จำแนก ได้ดังนี้

5.1.1.1 ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 และเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1

5.1.1.2 ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 40-60 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 85.2 และอายุ 20-39 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8

5.1.1.3 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี 56 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมา คือ ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

5.1.1.4 ด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 และประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 3.80) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย ($\overline{X}$ = 3.76) ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ($\overline{X}$ = 3.69) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ($\overline{X}$ = 3.66) ปัจจัยด้านทรัพยากร ($\overline{X}$ = 3.66) ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.69) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการปรับปรุงการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.18) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการเชิงรุก ($\overline{X}$ = 3.66) ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.58) ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี ($\overline{X}$ = 3.57) ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี ($\overline{X}$ = 3.57) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี ($\overline{X}$ = 3.56) ตามลำดับ

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) ดังนี้

5.1.4.1 ปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้ง 3 ตัวแปร มีความสัมพันธ์พหุคูณกับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร (Y) เท่ากับ 0.879 (R = .879) แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรรวมกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร (Y) ในระดับมาก

5.1.4.2 ปัจจัยที่นำมาศึกษา ทั้ง 5 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง หรือการผันแปรกับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร (Y) เท่ากับ .772 (R^2 = .772) แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร สามารถอธิบายประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร (Y) ได้ร้อยละ 77.20

5.1.4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 ตัวแปร สอดคล้องกับสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อการผันแปรในตัวแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานจากมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

1) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน X_2 (β = .280)

2) ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย X_3 (β = .244)

3) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ X_1 (β = .134)

ดังนั้นเมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ 1.283 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ (b) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) จึงสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้ สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ $\hat{Y}$ = 1.283 + .204 (X_2) + .148 (X_3) + .134 (X_1) และสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $\hat{Z}$ = .280 (Z_2) + .244 (Z_3) + .106 (X_1)

5.1.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1.5.1 ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรมีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการจัดเก็บภาษีให้เหมาะสมกับบริบททางเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกกลุ่ม เสนอให้ออกข้อบัญญัติท้องถิ่นที่เอื้อต่อการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การกำหนดอัตราภาษีที่สอดคล้องกับมูลค่าทรัพย์สินจริง ควรมีการบูรณาการนโยบายระหว่างองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปในทิศทางเดียวกันและไม่ซ้ำซ้อน

5.1.5.2 ด้านการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ จัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการชำระภาษีและติดต่อราชการพัฒนาระบบการชำระภาษีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันมือถือ เพื่อลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษี จัดให้มีช่องทางสอบถามและให้คำปรึกษาด้านภาษีที่เข้าถึงง่าย เช่น สายด่วนภาษี หรือแชทออนไลน์กับเจ้าหน้าที่

5.1.5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรพัฒนาองค์ความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านกฎหมายภาษี การใช้เทคโนโลยี และการให้บริการประชาชน สร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น ระบบค่าตอบแทนตามผลงาน หรือรางวัลความสามารถเพื่อกระตุ้นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ปลูกฝังจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ในวิชาชีพให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือในสายตาประชาชน

5.1.5.4 ด้านการให้บริการเชิงรุก มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ จัดกิจกรรมลงพื้นที่ให้บริการประชาชนในชุมชน เช่น รถเคลื่อนที่รับชำระภาษี หรือคลินิกให้คำปรึกษาภาษีในหมู่บ้าน ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่ เพื่อระบุพื้นที่ที่มีแนวโน้มหลีกเลี่ยงภาษี และเข้าไปดำเนินการอย่างเฉพาะเจาะจง ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเฝ้าระวังและรายงานพฤติกรรมเลี่ยงภาษี ผ่านกลไกภาคประชาสังคมในระดับตำบล

5.1.5.5 ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรพัฒนาและบูรณาการฐานข้อมูลภาษีให้เป็นระบบเดียวที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย เพื่อใช้ในการวางแผนและติดตามผลใช้เทคโนโลยี GIS (Geographic Information System) ในการทำแผนที่ทรัพย์สินเพื่อตรวจสอบและเก็บภาษีอย่างแม่นยำ เชื่อมโยงฐานข้อมูลภาษีกับหน่วยงานอื่น เช่น ที่ดิน การทะเบียนราษฎร์และพาณิชย์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามข้อมูลผู้เสียภาษี

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยอภิปรายผล ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

5.2.2.1 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย แสดงให้เห็นว่าการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในกระบวนการจัดเก็บภาษี ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล การมีส่วนร่วมในการวางแผน การรับฟังความคิดเห็นหรือการติดตามตรวจสอบ ล้วนส่งเสริมให้การจัดเก็บภาษีมีความโปร่งใสและได้รับการยอมรับจากประชาชนมากขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเมื่อประชาชนได้รับรู้และเข้าใจถึงกระบวนการจัดเก็บภาษี ตลอดจน

วัตถุประสงค์ในการนำภาษีไปใช้พัฒนาท้องถิ่น ย่อมก่อให้เกิดความร่วมมือ และความสมัครใจในการเสียภาษี ส่งผลให้การจัดเก็บภาษีดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ในกรณีที่ประชาชนรู้สึกว่าถูกบังคับหรือขาดความเข้าใจ อีกทั้งการมีส่วนร่วมยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนเห็นคุณค่าและยอมรับบทบาทของตนในฐานะผู้เสียภาษี

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมคาย มากมูล (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการเพิ่มประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า รูปแบบการเพิ่มประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีกิจกรรมสำคัญ คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพจน์ รอดคำ (2563) ที่พบว่า การสร้างการมีส่วนร่วมและความเข้าใจในระบบภาษีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทรา โพธิ์ทอง (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนกับการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น พบว่า การให้ข้อมูลและการมีส่วนร่วมของชุมชนช่วยเพิ่มความสมัครใจในการเสียภาษี และทำให้รายได้ท้องถิ่นมีเสถียรภาพมากขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ชี้ว่าการมีส่วนร่วมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรัญญา ชาญณรงค์ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การบริหารภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า การเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมกำหนดแผนจัดเก็บภาษีทำให้ลดความขัดแย้งและเพิ่มความไว้วางใจในหน่วยงานท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธันวา บัวมี (2565) พบว่า การมีเวทีประชาคมและกิจกรรมสื่อสารสองทางระหว่างประชาชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลโดยตรงต่อความร่วมมือในการเสียภาษีและการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rahayuningsih and Putra (2025) ได้ทำการศึกษาบทบาทของเสียงและความเห็นอกเห็นใจในการสร้างความไว้วางใจและการปฏิบัติตามภาษี ผลการวิจัยระบุว่าโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและการแสดงความเข้าใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีบทบาทเป็นตัวกึ่งกลาง (Moderator) ที่เสริมสร้างอิทธิพลของความไว้วางใจต่อรัฐบาลและความเชื่อมั่นในการใช้จ่ายสาธารณะต่อการเสียภาษีอย่างสมัครใจ งานนี้ชี้ว่าการมีส่วนร่วมเชิงคุณภาพและการสื่อสารที่มีมิติของความเข้าใจสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.2.2 ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า แสดงให้เห็นว่าการมีมาตรการทางกฎหมายและระเบียบที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถบังคับใช้ได้จริง เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในระบบการจัดเก็บภาษีและยอมรับการเสียภาษีมากขึ้น อีกทั้งการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มแข็งยังเป็นแรงจูงใจเชิงบังคับที่ทำให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีปฏิบัติตามข้อกำหนด

สอดคล้องกับงานวิจัยของ งานวิจัยของ พวงทอง ไกรพิบูลย์ (2560) พบว่า การบังคับใช้กฎหมายภาษีท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพและการกำหนดมาตรการลงโทษอย่างเหมาะสมช่วยลด การหลีกเลี่ยงภาษีและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขณะที่ อนรรฆ อิสเฮาะ (2562) ระบุว่าการจัดทำระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนและโปร่งใสช่วยสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มการยอมรับของประชาชนในการเสียภาษี สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และศตพร เพียรวิมังสา (2563) ได้ทำ

การศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า มาตรการทางกฎหมายที่มีการบังคับใช้อย่างจริงจังและการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ระดับการปฏิบัติตามของประชาชนเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะในภาษีโรงเรือนและที่ดิน แสดงให้เห็นว่าการเสริมสร้างกลไกทางกฎหมายที่เข้มแข็งเป็นปัจจัยหลักต่อความสำเร็จขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล แก้วบุตตา (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาล ในจังหวัดอุดรธานี พบว่า ปัญหาหลัก คือ การขาดมาตรการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มแข็ง ส่งผลให้ประชาชนจำนวนหนึ่งเพิกเฉยต่อการชำระภาษี งานวิจัยเสนอว่าการปรับปรุงกฎหมายภาษีให้ชัดเจนและการบังคับใช้อย่างจริงจังจะทำให้การจัดเก็บมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยที่ว่ามาตรการกฎหมายเป็นตัวแปรสำคัญต่อประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรนิษฐ์ แสงทองสุข (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบังคับใช้กฎหมายภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง พบว่า การมีระเบียบและขั้นตอนที่รัดกุม เช่น การสำรวจป้ายเป็นประจำทุกปีและการกำหนดโทษชัดเจน มีผลทำให้การจัดเก็บภาษีป้ายมีอัตราสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร แก้วอำไพ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในจังหวัดขอนแก่น โดยเน้นบทบาทของมาตรการทางกฎหมาย ผลการศึกษา พบว่า การบังคับใช้กฎหมายที่โปร่งใสและไม่เลือกปฏิบัติทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและพร้อมปฏิบัติตามกฎหมายมากขึ้น ซึ่งช่วยเพิ่มทั้งอัตราการจัดเก็บและความสมัครใจในการเสียภาษี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Alm and Farooq (2024) ได้ทำการศึกษาการเพิ่มการจัดเก็บภาษีของรัฐบาลท้องถิ่นในประเทศกำลังพัฒนา พบว่า มาตรการทางกฎหมายและบทลงโทษเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการเก็บภาษี โดยเฉพาะภาษีที่จัดเก็บได้ยากอย่างภาษีทรัพย์สิน นอกจากนี้ Carbonara, et al. (2024) ยังชี้ว่าการบังคับใช้กฎหมายที่ยืดหยุ่น ควบคู่กับการตรวจสอบที่เข้มแข็ง สามารถลดการเลี่ยงภาษีและทำให้ระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.2.2.3 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย แสดงให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน มีการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับภาษี รวมถึงการชี้แจงวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการเสียภาษี มีส่วนสำคัญในการสร้างความเข้าใจและความตระหนักแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนมีความร่วมมือและสมัครใจมากขึ้นในการชำระภาษี ส่งผลให้การจัดเก็บภาษีดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการประชาสัมพันธ์ถือเป็นช่องทางการสื่อสารสองทางระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้เสียภาษี หากหน่วยงานมีการสื่อสารที่เปิดเผย โปร่งใส และต่อเนื่อง จะช่วยสร้างความไว้วางใจและลดความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับภาษี เช่น วิธีการชำระภาษี ระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงบทลงโทษหากไม่ปฏิบัติตามเมื่อประชาชนได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและทันเวลาจะสามารถเตรียมการชำระภาษีได้อย่างถูกต้องและตรงตามกำหนด

สอดคล้องกับงานวิจัยของ งานวิจัยของ สุภาวดี ศรีสวัสดิ์ (2563) ที่พบว่า การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนมีผลต่อความร่วมมือของประชาชนในการชำระภาษีท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับ บุญเลิศ สุขใจ (2564) พบว่า การใช้สื่อประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง ทั้งสื่อดิจิทัล ป้ายประชาสัมพันธ์ และการประชุมชี้แจง สามารถเพิ่มอัตราการชำระภาษีของประชาชนได้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี ศรีสวัสดิ์ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประชาสัมพันธ์ภาษีบำรุง

ท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม พบว่า การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและการชี้แจงต่อประชาชนมีผลทำให้การชำระภาษีตรงเวลาเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่าการประชาสัมพันธ์ช่วยลดความไม่รู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องต่อกฎหมายภาษีสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเลิศ สุขใจ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้สื่อประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น ป้ายประกาศ เสียงตามสาย และสื่อออนไลน์ ในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความตระหนักรู้และความตั้งใจในการชำระภาษีเพิ่มขึ้น และยังสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธิดา พงษ์สวัสดิ์ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการชำระภาษีป้าย โดยเน้นบทบาทของการประชาสัมพันธ์ ผลวิจัยพบว่าการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องโดยใช้สื่อที่เหมาะสมกับชุมชน (เช่น วิทยุท้องถิ่น) ทำให้ประชาชนรับรู้และเข้าใจถึงประโยชน์ของการเสียภาษี ส่งผลให้อัตราการชำระภาษีป้ายสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย อินทรสอน (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในจังหวัดขอนแก่น พบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาษีอย่างสม่ำเสมอ ทั้งก่อนและระหว่างรอบการจัดเก็บภาษี สามารถลดจำนวนผู้ค้างชำระและเพิ่มรายได้ภาษีได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัย วิภาวี ตั้งใจจริง (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ภาษีของเทศบาล ในจังหวัดสกลนคร พบว่าการประชาสัมพันธ์ที่มีการออกแบบเนื้อหาให้เข้าใจง่าย และเน้นอธิบายถึงผลประโยชน์ที่ท้องถิ่นจะได้รับจากภาษี เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคทำให้ประชาชนเกิดความสมัครใจในการชำระภาษีมากกว่าการสื่อสารเชิงบังคับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอสว่างดินแดน ควรจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีการกำหนดปฏิทินประชาสัมพันธ์ประจำปี เช่น การแจ้งกำหนดเวลาการชำระภาษี การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์และผลประโยชน์ที่ท้องถิ่นได้รับจากภาษี รวมถึงการให้คำแนะนำขั้นตอนการชำระอย่างถูกต้อง พัฒนาช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย ใช้ทั้งสื่อดั้งเดิม (เสียงตามสาย วิทยุท้องถิ่น ป้ายประกาศ) และสื่อดิจิทัล (เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์เทศบาล/อบต.) เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มประชาชนทุกช่วงวัยและลดปัญหาการขาดข้อมูล

5.3.1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอสว่างดินแดน ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงรุกของประชาชน โดยการสร้างช่องทางให้ประชาชนติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการนำเงินภาษีไปใช้จริง เช่น การเผยแพร่รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและเห็นคุณค่าของการเสียภาษี ตลอดจนสนับสนุนบทบาทของผู้นำชุมชนและเครือข่ายประชาชนให้มีส่วนร่วมในการกระจายข่าวสาร ชี้แจงประโยชน์ของการชำระภาษี และเป็นสื่อกลางระหว่างหน่วยงานรัฐกับประชาชน เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและการเข้าถึงข้อมูลอย่างทั่วถึง

5.3.1.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอสว่างดินแดน ควรสร้างความชัดเจนของกระบวนการและขั้นตอนการจัดเก็บภาษี ระเบียบและข้อบังคับควรระบุขั้นตอนการจัดเก็บภาษี วิธีการคำนวณ รวมถึงบทลงโทษไว้อย่างโปร่งใส เพื่อลดช่องว่างการตีความและเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้เสียภาษี จัดทำคู่มือหรือแนวปฏิบัติ (Guideline) สำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชนเพื่อให้ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและผู้เสียภาษีเข้าใจตรงกัน ลดความผิดพลาดจากการตีความกฎหมาย และเป็นแนวทางที่อ้างอิงได้ในทางปฏิบัติ

5.3.1.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอสว่างดินแดน ควรพัฒนาเอกสารคู่มือและสื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่าย จัดทำคู่มือการเสียภาษีที่เป็นภาษาชาวบ้าน ใช้ภาพประกอบตารางตัวอย่าง หรือสื่อวิดีโอ เพื่ออธิบายขั้นตอนการเสียภาษีให้ชัดเจนและเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม

5.3.1.5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอสว่างดินแดน ควรพัฒนาสภาพแวดล้อมสถานที่ให้บริการจัดพื้นที่บริการที่สะอาด สว่าง มีการจัดวางอุปกรณ์และโต๊ะทำงานอย่างเป็นระเบียบ เพื่อสร้างความมั่นใจและความรู้สึกที่ดีแก่ผู้มาติดต่อราชการ ปรับปรุงระบบคิวและการให้บริการที่โปร่งใสและรวดเร็ว ควรมีระบบคิวอัตโนมัติ ป้ายบอกขั้นตอนการบริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างชัดเจน เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ลดความสับสน และสร้างความไว้วางใจ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรขยายขอบเขตของพื้นที่ศึกษาให้ครอบคลุมหลายอำเภอหรือทั้งจังหวัด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างของการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความครอบคลุมและความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยมากยิ่งขึ้น

5.3.2.2 ควรใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและสามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

5.3.2.3 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เช่น เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริการแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ หรือการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน เพื่อทำให้กรอบแนวคิดการวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. (2539). *พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.

กรมการปกครอง และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนา การเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2543). *คู่มือการฝึกอบรมด้านการเงินการคลังท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: สำนักบริหารราชการสวนทองถิ่น.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2555). *ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่.* สืบค้นจาก http://www.thailocaladmin.go.th/work/e_book/eb5/eb5_2/eb5_2.htm.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2566). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2558). *คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (พ.ศ. 2558-2560).* กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2543). *การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โกวิทย์ พวงงาม. (2546). *การปกครองท้องถิ่นไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

โกวิทย์ พวงงาม. (2552). *การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต.* กรุงเทพฯ: เดือนตุลา.

คมคาย มากมูล. (2562). รูปแบบการเพิ่มประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารช อพะยอม,* 30(2), 155-161.

จรัส สุวรรณมาลา. (2538). *ปฏิรูประบบการคลังไทย: กระจายอำนาจสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. ม.ม.พ.

ชัย แช่มช้อย. (2564). แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์),* 1(2), 49-60.

ชาติ งามจันทร์. (2561). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะงาด อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยสุรนารี.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: พิฆเนศพริ้นท์ติ้งเซ็นต์เตอร์ จำกัด.

ณัฐชุนันท์ สิริพรวุฒิ. (2563). ประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษี บำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอรท,* 9(2).

ณัฐดนัย นันตา. (2565). *ประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณัฐธิดา พงษ์สวัสดิ์. (2562). การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการชำระภาษีป้าย: บทบาทของการประชาสัมพันธ์ในชุมชน. *วารสารสังคมศาสตร์และการพัฒนา,* 11(3), 121–139.

ณัฐพล แก้วบุตตา. (2564). การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลในจังหวัดอุดรธานี: ปัญหาและแนวทางพัฒนา. *วารสารการปกครองท้องถิ่น,* 13(2), 55-70.

ท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร. (2566). *จำนวนเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างดินแดน จังหวัดสกลนคร*. สกลนคร: ท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร.

ทิติยา อรดี. (2565). *แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ: รักอ่าน.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2543). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2551). *พลเมืองเข้มแข็ง*. กรุงเทพฯ: วิภาษา.

ธันวา บัวมี. (2565). การมีส่วนร่วมของประชาชนกับการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนา,* 14(2), 55–72.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ. (2547). *สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย หมวดแนวคิด พื้นฐาน: รัฐกับการปกครองท้องถิ่น.* นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2544). *สถานภาพและทิศทางการบริหารราชการส่วนภูมิภาคในอนาคต.* กรุงเทพฯ: สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.* กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

นูรีซา มาหิเละ (2566). *ปัจจัยที่สงผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท่องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร.

บรรพต ยิ่งสิทธิ์สิริ. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

บุญเลิศ สุขใจ. (2564). บทบาทของการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ต่อการชำระภาษีท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารการบริหารงานท้องถิ่น*, 7(1), 88-104.

เบญจมาศ จันดาหัวดง. (2555). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการดำเนินการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการจัดการ.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ปธาน สุวรรณมงคล. (2547). *การปกครองท้องถิ่นไทย ในบริบทของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2542). การบริหารการจัดการที่ดีกับการปกครองท้องถิ่นที่ดีจะเกื้อกูลกันอย่างไร. *วารสารข้าราชการ,* 44(5), 51-55.

ปาริฉัตร ภูต้องลม. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์.

ปิยะวดี จินดาโชติ. (2559). ประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนในเขตเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา,* 8(1), 69-74.

พวงทอง ไกรพิบูลย์. (2560). *กรอบแนวคิดคุณภาพชีวิต.* สืบค้นจาก www2.tsu.ac.th.

ไพรัช กาญจนการุณ. (2552). *การศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพกรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2* (วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภูวนัย เกษบุญชู. (2550). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ: ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2546). *ประมวลสาระชุดวิชา การประเมินหลักสูตรและการเรียนการสอน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มาลินี คงหนู. (2550). *ทัศนะของข้าราชการกรมสรรพากรต่อการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักสรรพากรพื้นที่พัทลุง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

รังสรรค์ สิงหเลิศ. (2551). *ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

รัตนาภรณ์ ยมศรีเคน. (2551). *ประสิทธิภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงของนักบัญชี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ราชกิจจานุเบกษา. (วันที่ 12 มีนาคม 2562). *พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562.* เล่มที่ 136 ตอนที่ 30 ก: 21-51.

ราชกิจจานุเบกษา. (วันที่ 16 เมษายน 2562). *พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล 2562.* เล่มที่ 136 ตอนที่ 50 ก: 151-163.

ราชกิจจานุเบกษา. (วันที่ 23 พฤศจิกายน 2510). *พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510.* เล่มที่ 84 ตอนที่ 114 ก: 1-15.

รุ้งไพลิน บุญหล้า. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ลิขิต ธีรเวคิน. (2535). *วิวัฒนาการการเมืองการปกครอง* (พิมพครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ลิขิต ธีรเวคิน. (2548). *การเมืองการปกครองของไทย.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วัฒนา วงเกียรติรัตน์. (2546). *การบริหารแผนงานเชิงกลยุทธ์ในหน่วยงานภาครัฐบาล.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วาสนา เมธาวรากุล. (2559). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิภาวัลย์ วรวรรณปรีชา. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการจัดเก็บรายได้และประสิทธิผลด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิภาวี ตั้งใจจริง. (2561). การประชาสัมพันธ์และการสร้างแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชน: ศึกษาเทศบาลในจังหวัดสกลนคร. *วารสารนิเทศศาสตร์และการสื่อสารท้องถิ่น,* 6(1), 33-49.

วิมลรัตน์ ค้อชากุล. (2565). ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารการจัดการองค์กร และพัฒนาสังคม,* 2(2), 1–14.

วิรากานต์ ห่วงรักษ์. (2546). การเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน. *วารสารภาษีบัญชีและกฎหมายธุรกิจ,* 101(2), 48-51.

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และศตพร เพียรวิมังสา. (2563). คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในหมู่บ้านดอนเซ่ง ตำบลบางแพ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี. *Veridian E-Jonrnal Silpakorn University*, 11(1), 3144.

วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2563). *การพัฒนาระบบบริหารจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.

วุฒิสาร ตันไชย. (2547). *การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น: ความก้าวหน้าหลังรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540.* กรุงเทพฯ: คลังวิชา.

ศรัญญา ชาญณรงค์. (2564). ปัจจัยความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อการบริหารภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการพัฒนา,* 12(1), 89-106.

ศิริพร แก้วอำไพ. (2566). มาตรการทางกฎหมายกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน: กรณีศึกษาจังหวัดขอนแก่น. *วารสารเศรษฐศาสตร์และการจัดการท้องถิ่น,* 9(1), 89–104.

สมคิด บางโม. (2544). *หลักการบริหารการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏพระนคร.

สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2551). *การพิจารณาวินิจฉัยความชอบด้วยรัฐธรรมนูญของบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ หรือการกระทำของบุคคลตามรัฐธรรมนูญที่เสนอโดยศาลหรือผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา.* กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.

สมใจ ลักษณะ. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้าพริ้นติ้ง.

สมชาย อินทรสอน. (2565). การประชาสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน: กรณีศึกษาจังหวัดขอนแก่น. *วารสารเศรษฐศาสตร์และการปกครองท้องถิ่น,* 10(2), 55–72.

สมนึก ภัททิยธานี. (2544). *การวัดผลการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.

สำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร. (2566). *รายงานผลการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร*. สกลนคร: สำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร.

สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร. (2566). *รายงานการบริหารจัดการรายได้ท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร*. สกลนคร: สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). *รายงานสถิติด้านการคลังภาครัฐและท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น. (2565). *การจัดเก็บภาษีท้องถิ่นกับบทบาทในการกระจายอำนาจด้านการคลัง*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

สุพจน์ ทรายแก้ว. (2543). การวัดผลการปฏิบัติงาน. *เอกสารประกอบการสัมมนาเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนกลยุทธ์ สถาบันราชภัฏเชียงราย.* เชียงราย: สถาบันราชภัฏเชียงราย.

สุพจน์ รอดคำ. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สุภัทรา โพธิ์ทอง. (2562). การมีส่วนร่วมของประชาชนกับการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น: ศึกษากรณีจังหวัดขอนแก่น. *วารสารการบริหารงานท้องถิ่น,* 6(1), 101-120.

สุมาลี เฉลิมวงศ์. (2563). การบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี. *Lawarath Social E-Journal,* 2(1), 43-53.

สุรเชษฐ์ ชิระมณี. (2543). *การบริหารงานคลังสาธารณะ*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สุรศักดิ์ แสนสุข. (2564). *การบริหารจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อนรรฆ อิสเฮาะ. (2562). *คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะกอม อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อเนก เธียรถาวร. (2529). *การคลังรัฐบาล* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรนิษฐ์ แสงทองสุข. (2562). *การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในประเทศไทย กรณีศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร ปทุมธานีและนนทบุรี.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

อุมาวดี เดชธำรงค์. (2566). การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม,* 10(2), 200-211.

Alm, J. (1999). Tax Compliance and Administration. Public Finance Review, 27(1), 22-56.

Alm, J. and Farooq, M. (2024). *Enhancing tax collection efficiency: Evidence from local governments*. Cheltenham, Gloucestershire, United Kingdom: Edward Elgar Publishing.

Alm, J., McClelland, G.H. and Schulze, W.D. (1999). Changing the Social Norm of Tax Compliance by Voting. *Kyklos,* 52(2), 141–171.

Arnstein, S.R. (1969). Ladder of Citizen Participation. *Journal of American Institute of Planners,* 35, 216-224.

Auerbach, A. J. (2006). Tax Reform and Tax Education. *American Economic Review,* 96(2), 529-534.

Besley, T. and Persson, T. (2014). Why do developing countries tax so little?. *Journal of Economics Perspective,* 28(4), 99-120.

Bird, RM. (2012). Taxation and Development. *What Have We Learned from Fifty Years of Research Economic Perspectives,* 26(4), 103-129.

Bird, R.M. (2010). *Subnational Taxation in Developing Countries: A Review of the Literature.* World Bank.

Bird, R.M. and Zolt, E.M. (2005) Redistribution via Taxation: The Limited Role of the Personal Income Tax in Developing Countries. *UCLA Law Review,* 52, 1627-1695.

Bird, R.M. and Zolt, E.M. (2015). *Taxation and development: The weak links*. Cambridge, Massachusetts, United States: MIT Press.

Bouckaert, G. and Van de Walle, S. (2003). Comparing Measures of Citizen Trust and User Satisfaction as Indicators of Good Governance: Difficulties in Linking Trust and Satisfaction Indicators. *International Review of Administrative Sciences,* 69(3), 329-344.

Bovens, M., Schillemans, T. and Hart, P.T. (2008). Does Public Accountability Work An Assessment Tool. *Public Administration,* 86, 225-242.

Buchanan, J.M. (1987). Factor contribution to mathematical-solving performance: An exploratory study. *Education Studies in Mathematics,* 18(4), 399-415.

Carbonara, E., Santini, F. and Torre, L. (2024). *Legal measures and tax evasion: A comparative analysis*. Cham, Switzerland: Springer.

Champy, J. (1993). *Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution.* New York: Harper.

Curtis, R.L. and Kastner, J. (1999). *Interpersonal communication in the workplace*. Belmont, California, United States: Wadsworth Publishing Company.

Dewey, J. (1916). *Democracy And Education: An Introduction To The Philosophy of Education.* New York: Macmillan.

Dunleavy, J. (2013). *Bringing Student Engagement Through the Classroom Door.* Education Canada.

Gibson, J.J., Gibson, E.J. and Smith, A.T. (1988). Suitability of the Gibsonia ecological approach to cognitive psychology. *Ecological Psychology,* 1(1), 11-28.

Grunig, J.E. (1984). *Managing public relations.* New York: Holt, Rinehart and Winston.

Hammer, M. and Champy, J. (1993). *Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution.* New York: Harper.

Heath, R.L. (Ed.). (2001). *Handbook of Public Relations.* Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Herbert, T.T. (1963). *Dimensions of personality*. Oxford, Oxford shire, United Kingdom: Oxford University Press.

Hyera, T. (2025). *Personnel attributes and local government revenue performance*. London, England, United Kingdom: Routledge.

Kaldor, N. (1955). An Expenditure Tax. George Allen & Unwin.

Kaplan, R.S. and Norton, D.P. (2001). *The strategy-focused organization: How balanced scorecard companies thrive in the new business environment*. Boston: HBS Press.

Kapongo, N. and Mutalemwa, D. (2024). *Local government revenue collection information systems (LGRCIS) and fiscal performance*. Dar es Salaam, United Republic of Tanzania: Mkuki na Nyota Publishers.

Kettunen, P. (2007). Data management and performance measurement in public organizations. *Public Administration Review,* 67(4), 650-663.

Laffont, J.J. and Tirole, J. (1993). *A Theory of Incentives in Procurement and Regulation,* The MIT Press, Cambridge, Massachusetts.

Lewis, G.B. and Frank, S.A. (2002). The effects of training and education on public sector performance. *Journal of Public Administration Research and Theory,* 12(4), 627-642.

Lovelock, C. and Wirtz, J. (2011). *Principles of Service Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). The United States of America: Pearson education.

Lynch, R. and Cross, K. (1991). *Measure up! yardsticks for continuous improvement.* Cambridge, MA: Basil Blackwell.

Martinez-Vazquez, J. and Smoke, P. (2011). *Local government finance: The challenges of the 21st century*. Cheltenham, Gloucestershire, United Kingdom: Edward Elgar Publishing.

Martinez-Vazquez, J., Lago-Peñas, S. and Sacchi, A. (2022). *Fiscal decentralization and local revenue performance: A comparative analysis*. London, England, United Kingdom: Routledge.

McLuhan, M. (1964). *Understanding Media: The Extensions of Man.* New York: McGraw-Hill.

Musgrave, R.A. and Musgrave, P.B. (1989). Public Finance in Theory and Practice. McGraw-Hill.

Oates, WE. (2019). *Fiscal federalism*. Cheltenham, Gloucestershire, United Kingdom: Edward Elgar Publishing.

Osborne, D. and Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is. Transforming the Public Sector*. New York: Plume.

Prichard, W. (2015). *Taxation, responsiveness and accountability in sub-Saharan Africa*. Cambridge, England, United Kingdom: Cambridge University Press.

Putnam, R.D. (1993). The Prosperous community: Social capital and public life. *The American Prospect,* 4(13), 11-19.

Rahayuningsih, T. and Putra, A. (2025). *Voice, empathy, and citizen trust in local tax administration*. Singapore, Singapore: Springer.

Rogers, E.M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York: Free Press.

Rovinelli, R.J. and Hambleton, R.K. (1997). *On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity*. Boston, Massachusetts, United States: Kluwer Academic Publishers.

Seligman, E.R.A. (1911). *The luring of the East*. New York City, New York, United States: The Century Co.

Slemrod, J. (1992). Do Taxes Matter?. *The Political Economy of Taxation*, 108(2), 29-45.

Slemrod, J. (2001). A General Theory of Tax Administration. *Journal of Public Economics,* 79(1), 15-31.

Slemrod, J. (2004). The Economics of Tax Compliance. *Journal of Economic Literature,* 42(4), 1043-1092.

Slemrod, J. and Venkatesh, V. (2002). Tax Compliance Costs and Compliance Behavior in Developing Countries. World Bank Working Paper.

Smith, A. (1776). *The Wealth of Nations.* Ohio: Penguin Book.

Tanzi, V. (2000). Tax Policy for Emerging Markets: Developing Countries. *IMF Working,* Paper 35, International Monetary Fund.

Taro, Y. (1973). *Statistics: an introductory analysis.* New York: Harper and Row.

Tiebout, C.M. (1956). A pure theory of local expenditures. *Journal of Political. Economy,* 64(5), 416-424.

Torgler, B. (2007). *Tax compliance and tax morale: A theoretical and empirical analysis*. Cheltenham, Gloucestershire, United Kingdom: Edward Elgar Publishing.

World Bank. (2020). *Enhancing government effectiveness and transparency: The fight against corruption*. Washington, District of Columbia, United States: World Bank.

Wright, D.K. (2001). The Magic Communication Machine: Examining the Internet's Impact on Public Relations. *Journalism and the Public. Public Relations Review,* 27(3), 285-293.

Wright, D.K. (2001). The Magic Communication Machine: Examining the Internet's Impact on Public Relations, Journalism, and the Public. *Public Relations Review*, 27(3), 285-293.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
2. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ
3. คำตอบทุกคำตอบและข้อมูลในแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับไม่มีผลใด ๆ ต่อตัวท่าน
4. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

5. ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครต่อไป
6. ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวปณิชา ไชยเชษฐ์
นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

1. เพศ
   - 1.1 ☐ ชาย
   - 1.2 ☐ หญิง
2. อายุ
   - 2.1 ☐ อายุ 20-39 ปี
   - 2.2 ☐ อายุ 40-60 ปี
3. ระดับการศึกษา
   - 3.1 ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
   - 3.2 ☐ ปริญญาตรี
   - 3.3 ☐ ปริญญาตรีขึ้นไป
4. ประสบการณ์ในการทำงาน
   - 4.1 ☐ ประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี
   - 4.2 ☐ ประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี
   - 4.3 ☐ ประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปี ขึ้นไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร						
1.	ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์					
1.1	การประชาสัมพันธ์เรื่องการชำระภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ผู้เสียภาษีเข้าใจในกระบวนการชำระภาษีมากขึ้น					
1.2	การประชาสัมพันธ์เรื่องการชำระภาษีส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีเกิดความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบในการชำระภาษี					
1.3	การใช้สื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ Facebook การปิดประกาศ และเอกสารประชาสัมพันธ์ช่วยให้ผู้เสียภาษีได้รับข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับการชำระภาษี					
1.4	การประชาสัมพันธ์กำหนดการชำระภาษีล่วงหน้าทำให้ผู้เสียภาษีสามารถเตรียมตัวได้ทันเวลา					
1.5	การประชาสัมพันธ์ที่ให้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีมีส่วนช่วยในการตัดสินใจ ชำระภาษีของผู้เสียภาษี					
2.	ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน					
2.1	ผู้เสียภาษีมีความเต็มใจในการชำระภาษีตามที่กฎหมายกำหนด					
2.2	ผู้เสียภาษีมีการยื่นแบบชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ					
2.3	ผู้เสียภาษีมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการชำระภาษีกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.4	ผู้เสียภาษีติดตามข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษีอย่างสม่ำเสมอ					
2.5	เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการชำระภาษี ผู้เสียภาษีสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง					
3.	ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย					
3.1	กฎหมายและระเบียบที่กำหนดแนวทางการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความชัดเจนและเหมาะสม					
3.2	การปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้การชำระภาษีเป็นเรื่องง่ายและสะดวก					
3.3	มีการส่งหนังสือแจ้งจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับการชำระภาษีล่วงหน้าก่อนการจัดเก็บอย่างน้อย 30 วัน					
3.4	มาตรการที่ส่งเสริมให้ประชาชนชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนดเป็นสิ่งที่ดีและช่วยส่งเสริมความร่วมมือของประชาชน					
3.5	การมีมาตรการจ่ายค่าปรับสำหรับผู้ที่ชำระภาษีเกินกำหนดเป็นสิ่งที่ยุติธรรมและเหมาะสม					
4.	ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี					
4.1	ผู้เสียภาษีมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับอัตราการจัดเก็บภาษีในพื้นที่					
4.2	ผู้เสียภาษีมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของภาษีอากรที่ต้องชำระ					
4.3	ผู้เสียภาษีมีความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีได้เป็นอย่างดี					
4.4	ผู้เสียภาษีเข้าใจขั้นตอนและกระบวนการในการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างดี					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.5	เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรู้และความเข้าใจอย่างดีเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการจัดเก็บภาษี					
5.	ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี					
5.1	เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ					
5.2	เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีสามารถนำไปใช้เก็บภาษีนอกสถานที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5.3	สถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีมีความเหมาะสม สะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยที่จอดรถอย่างเพียงพอ					
5.4	อุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีมีคุณภาพดีและตอบสนองต่อความต้องการของการทำงาน					
5.5	การจัดการทรัพยากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยให้กระบวนการจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพและราบรื่น					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	รายการ	ระดับประสิทธิภาพ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร						
1.	ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี					
1.1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการกำหนดนโยบายการจัดเก็บภาษีที่คำนึงถึงการปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน					
1.2	นโยบายการจัดเก็บภาษีขององค์กรคำนึงถึงความสามารถของประชาชนในการจ่ายภาษี					
1.3	การจัดเก็บภาษีมีความโปร่งใสทั้งในกระบวนการจัดเก็บและการใช้จ่ายเงินภาษี					
1.4	ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บและการใช้จ่ายเงินภาษี					
1.5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบการชำระภาษีออนไลน์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการจัดเก็บภาษี					
2.	ด้านการปรับปรุงการให้บริการ					
2.1	การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานช่วยปรับปรุงการให้บริการด้านภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2.2	ระบบยื่นและชำระภาษีออนไลน์ทำให้การให้บริการด้านภาษีสะดวกและรวดเร็วขึ้น					
2.3	การเปิดเผยข้อมูลนโยบายและกระบวนการต่างๆ อย่างโปร่งใสทำให้ประชาชนมีความมั่นใจในระบบการจัดเก็บภาษี					

ข้อ	รายการ	ระดับประสิทธิภาพ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรผ่านการฝึกอบรม อย่างต่อเนื่อง					
2.5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการให้บริการด้านภาษีเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ					
3.	ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี					
3.1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดกิจกรรมฝึกอบรมและพัฒนาทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอย่างต่อเนื่อง					
3.2	เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีได้รับการพัฒนาในด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการจัดการและจัดเก็บภาษี					
3.3	เจ้าหน้าที่มีแนวทางการสื่อสารกับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนการชำระภาษี					
3.4	เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ผู้เสียภาษียื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3.5	มีการติดตามและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
4.	ด้านการให้บริการเชิงรุก					
4.1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อปัญหาภาษีของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
4.2	เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำในการวางแผนภาษีที่เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะของผู้เสียภาษีแต่ละราย					
4.3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการใช้เทคโนโลยีวิเคราะห์และข้อมูลจากระบบ					

ข้อ	รายการ	ระดับประสิทธิภาพ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จัดเก็บภาษีเพื่อคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น					
4.4	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการสร้างระบบการประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลย้อนกลับจากประชาชนเพื่อปรับปรุงบริการ					
4.5	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการให้บริการเชิงรุกช่วยลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการชำระภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5.	ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี					
5.1	ระบบฐานข้อมูลภาษีมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ อย่างถูกต้องและครบถ้วน					
5.2	เทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการนำมาใช้ในการจัดการและจัดเก็บข้อมูลภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ					
5.3	ระบบฐานข้อมูลมีเครื่องมือค้นหาและรายงานที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว					
5.4	ฐานข้อมูลภาษีได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและความเปลี่ยนแปลงในข้อกำหนดต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง					
5.5	ระบบฐานข้อมูลช่วยให้กระบวนการจัดเก็บและบริหารภาษีมีความถูกต้องและเป็นระเบียบมากขึ้น					

ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จังหวัดสกลนคร

1. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์

.....

.....

.....

.....

2. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

.....

.....

.....

.....

3. ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย

.....

.....

.....

.....

4. ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี

.....

.....

.....

.....

5. ปัจจัยด้านทรัพยากร

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ตารางที่ ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
X1	+1	+1	+1	3	1
X2	+1	+1	+1	3	1
X3	+1	0	+1	2	0.67
X4	+1	+1	+1	3	1
X5	+1	+1	+1	3	1
X6	+1	+1	+1	3	1
X7	+1	+1	+1	3	1
X8	+1	+1	+1	3	1
X9	0	+1	+1	2	0.67
X10	+1	+1	+1	3	1
X11	+1	+1	+1	3	1
X12	+1	+1	+1	3	1
X13	+1	+1	+1	3	1
X14	+1	+1	+1	3	1
X15	+1	+1	+1	3	1
X16	+1	+1	+1	3	1
X17	+1	+1	+1	3	1
X18	+1	+1	+1	3	1
X19	+1	+1	+1	3	1
X20	+1	+1	+1	3	1
X21	+1	+1	+1	3	1
X22	+1	+1	+1	3	1
X23	+1	+1	+1	3	1
X24	+1	+1	+1	3	1
X25	+1	+1	+1	3	1
Y1	+1	+1	+1	3	1
Y2	+1	+1	+1	3	1
Y3	+1	+1	+1	3	1
Y4	+1	+1	+1	3	1
Y5	+1	+1	+1	3	1
Y6	+1	+1	+1	3	1

(ต่อ)

ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
Y7	0	+1	+1	2	0.67
Y8	+1	+1	+1	3	1
Y9	+1	0	+1	2	0.67
Y10	+1	+1	+1	3	1
Y11	+1	+1	+1	3	1
Y12	+1	+1	+1	3	1
Y13	+1	+1	+1	3	1
Y14	+1	+1	+1	3	1
Y15	+1	+1	+1	3	1
Y16	+1	+1	+1	3	1
Y17	+1	+1	+1	3	1
Y18	+1	+1	+1	3	1
Y19	+1	+1	+1	3	1
Y20	+1	+1	+1	3	1
Y21	+1	+1	+1	3	1
Y22	+1	+1	+1	3	1
Y23	+1	+1	+1	3	1
Y24	+1	+1	+1	3	1
Y25	+1	+1	+1	3	1

ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ตารางที่ ค.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
X1	0.783
X2	0.748
X3	0.824
X4	0.615
X5	0.946
X6	0.854
X7	0.659
X8	0.735
X9	0.768
X10	0.783
X11	0.748
X12	0.824
X13	0.615
X14	0.946
X15	0.854
X16	0.659
X17	0.783
X18	0.748
X19	0.824
X20	0.615
X21	0.946
X22	0.854
X23	0.659
X24	0.454
X25	0.783
Y1	0.748
Y2	0.824
Y3	0.615
Y4	0.946
Y5	0.854

(ต่อ)

ตารางที่ ค.1 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
Y6	0.659
Y7	0.578
Y8	0.454
Y9	0.946
Y10	0.555
Y11	0.659
Y12	0.735
Y13	0.768
Y14	0.693
Y15	0.572
Y16	0.638
Y17	0.792
Y18	0.631
Y19	0.783
Y20	0.667
Y21	0.714
Y22	0.734
Y23	0.693
Y24	0.572
Y25	0.638

หมายเหตุ: Reliability Coefficients, N of Cases = 42, N of Items = 50, Alpha = .736

การเผยแพร่ผลงานวิจัย

ปณิชา ไชยเชษฐ์, ภักดี โพธิ์สิงห์ และยุภาพร ยุภาศ. (2569). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร. *วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ*, 6(5), กันยายน-ตุลาคม.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวปณิชา ไชยเชษฐ์

สถานที่ทำงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจิก ตำบลหนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2547 บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

พ.ศ. 2569 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม