



ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม
อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

อภิธนวุฒี กังแฮ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี
พ.ศ. 2560



EFFICIENCY OF REVENUE COLLECTION IN TAKHAM
SUBDISTRICT MUNICIPALITY, PALIAN DISTRICT, TRANG PROVINCE

APITHANAWUT KANGHAE

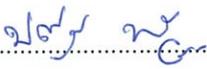
AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
IN PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL
VALAYA ALONGKORN RAJABHAT UNIVERSITY
UNDER THE ROYAL PATRONAGE PATHUM THANI
2017

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม
อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง
ชื่อนักศึกษา อภิชนวุฒิ กังแฮ
รหัสประจำตัว 58B53330202
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.อรสา จรุงธรรม)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ปัญญา พุทธสุภะ)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอก ศรีเชลียง)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อรสา จรุงธรรม)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เจษฎา ความคุ่นเคย)


..... กรรมการและเลขานุการ
(อาจารย์ ดร.ปัญญา พุทธสุภะ)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีร์ธนิภักษ์ ศิริไวยหาร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 16 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม
	อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง
ชื่อนักศึกษา	อภิธนูณ์ กังแฮ
รหัสประจำตัว	58B53330202
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.อรสา จรุงธรรม
กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร.ปัญญา พุทธสุภะ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทภาษีที่ชำระ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำนวน 253 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้สถิติ t - test และ F - test การวิจัยครั้งนี้กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและประเภทภาษีที่ชำระต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลท่าข้าม

Independent Study Title	Efficiency of Revenue Collection in Takham Subdistrict Municipality, Palian District, Trang Province
Student	Apithanawut Kanghae
Student ID	58B53330202
Degree	Master of Public Administration
Field of Study	Public Administration
I Independent Study Advisor	Associate Professor Dr.Orasa Charoontham
Independent Study Co-Advisor	Dr.Panya Putthasupa

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the efficiency of revenue collection in Takham Subdistrict Municipality, Palian District, Trang Province, 2) to compare the efficiency of revenue collection in Takham Subdistrict Municipality, Palian District, Trang Province classified by gender, age, marital status, education, occupation monthly income and type of taxes paid. The sample for this research consisted of 253 tax payers in the area of Takham Subdistrict Municipality, Palian District, Trang Province. Questionnaires were used to collect the data. The statistics used to analyze the data included frequency, percentage, mean and standard deviation. Differences were compared using t – test and F – test at the statistical level of significance 0.05.

The research findings were as follows:

1. The efficiency of the revenue collection in Takham Subdistrict Municipality, Palian District, Trang Province was, overall and for each aspect, at high level.
2. The personal factors gender, age, marital status, education, occupation monthly income and type of taxes paid did not produce any significant difference in the efficiency of the revenue collection in Takham Subdistrict Municipality, Palian District, Trang Province.

Keywords: Satisfaction, Revenue Collection, Takham Subdistrict Municipality

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความเรียบร้อยสมบูรณ์ดี ด้วยได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจากผู้ทรงคุณวุฒิ และบุคคลหลายฝ่าย อันดับแรกขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.อรสา จรูญธรรม อาจารย์ ดร.ปัญญา พุทธสุภะ ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ผู้วิจัยมุ่งมั่นในการศึกษา รวมทั้งคุณอาจารย์ที่ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยมาตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ ณ สถาบันแห่งนี้

ขอขอบคุณประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้และคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลท่าข้ามที่มีส่วนร่วมสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล

คุณค่าและประโยชน์ของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตาบูชาแต่บิดามารดา ครูอาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมสร้างพื้นฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย

อภิธนูภูมิ กังแฮ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 เอกสารผลงานที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ.....	13
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร.....	15
2.4 บริบทเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง.....	20
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
3.3 วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
3.4 วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	60
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	60
5.2 สมมติฐานของการวิจัย.....	60
5.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	60
5.4 สรุปผลการวิจัย.....	61
5.5 อภิปรายผลการวิจัย.....	63
5.6 ข้อเสนอแนะ.....	64
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	71
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	72
ภาคผนวก ข แบบสอบถามการวิจัย.....	74
ประวัติผู้วิจัย.....	78

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง.....	39
4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมและรายด้าน.....	41
4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในด้านวิธีจัดเก็บภาษี.....	42
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในด้านสถานที่ชำระภาษี.....	43
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี.....	44
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในด้านการประชาสัมพันธ์.....	45
4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี.....	46
4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามเพศ รายด้านและภาพรวม.....	47
4.9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามอายุ รายด้านและภาพรวม.....	48
4.10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามระดับการศึกษา รายด้านและภาพรวม.....	50
4.11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามสถานภาพ รายด้านและภาพรวม.....	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามอาชีพ รายด้านและภาพรวม.....	54
4.13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน รายด้านและภาพรวม.....	56
4.14	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามประเภทอาชีพที่ชำระ รายด้านและภาพรวม.....	58

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดเก็บภาษีมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากทำให้เกิดความยุติธรรมและจัดสรรทรัพยากรในสังคมให้มีความเป็นธรรม ภาษีอากรนับว่าเป็นแหล่งที่มาของรายได้ที่สำคัญที่สุดของรัฐ คือ มากกว่าร้อยละ 90 ของรายได้ของประเทศ การจัดเก็บภาษีอากรมีจุดมุ่งหมายหลายประการแต่จุดมุ่งหมายเดิมของการจัดเก็บภาษีอากร คือ การจัดหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้น รัฐบาลจึงต้องให้ความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีอากรให้มากขึ้น แต่อำนาจในการจัดเก็บภาษีของรัฐต้องไม่จำกัดอยู่เพียงส่วนกลางเท่านั้น รัฐมีการกระจายอำนาจการจัดเก็บภาษีให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล รวมถึงรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เช่น กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยาด้วย

ปัญหาด้านการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นับว่าเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นและการพัฒนาประเทศ ปัญหานี้เกิดมานานแล้วและได้มีการแก้ไข แต่ก็ยังเป็นเพียงการแก้ไขได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น ปัจจุบันปัญหาทางการคลังของท้องถิ่นได้รับผลกระทบจากการที่สถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ท้องถิ่นเติบโตมากขึ้น และประชาชนในท้องถิ่นมีความต้องการในด้านสาธารณูปโภค และการบริการสาธารณะต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตามไปด้วย รวมทั้งในปัจจุบันนโยบายของรัฐบาลในเรื่องการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้รัฐต้องมีการทบทวนและปรับปรุงการกระจายรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใหม่ ดังจะเห็นได้จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ระบุชัดเจนให้มีการกระจายอำนาจจากราชการส่วนกลางไปยังราชการส่วนราชการท้องถิ่นมีการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองมากขึ้น โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการพิจารณาการกำหนดรายได้ระหว่างส่วนกลางและท้องถิ่นอย่างเหมาะสมจึงทำให้ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการตัดสินใจลงทุนหรือใช้ทรัพยากรในท้องถิ่น เพื่อจัดหาสินค้าสาธารณะต่าง ๆ ตามความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพกับท้องถิ่นของตน รวมถึงมีอำนาจในการตัดสินใจใช้งบประมาณและปรับการใช้จ่ายของตนได้ตรงกับฐานะการคลังของท้องถิ่นนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การจัดหาสาธารณูปโภคให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก ซึ่งในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งประสบปัญหาเรื่องการมีรายได้ที่จำกัด จึงทำให้การจัดหาสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะไม่เพียงพอ ไม่ทันกับความต้องการของประชาชน การค้นหาโอกาสและทางเลือกต่าง ๆ ในการพัฒนารายได้ที่สอดคล้องกับสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในท้องถิ่นนั้น ๆ ประกอบกับการควบคุมค่าใช้จ่ายให้มีระดับที่เหมาะสม เป็นการแก้ปัญหาที่จะทำให้อำนาจท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น เพื่อการบริการสาธารณะแก่ประชาชนได้ควบคู่ไปกับการกระจายอำนาจการปกครองจากราชการส่วนกลางไปยังราชการส่วนท้องถิ่นและส่วนกลางยังมีการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองมากขึ้น

ความสามารถรวมทั้งประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทศบาล ทวีความสำคัญและเป็นหัวใจของการพัฒนาอย่างยั่งยืน การพึ่งพิงรายได้ในส่วนที่ได้จากการจัดเก็บเองในสัดส่วนที่สูงขึ้น แทนรายได้ที่ได้รับจากการจัดสรรจากส่วนกลาง ทำให้การจัดหาสาธารณูปโภคเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ศักยภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลจึงจำเป็นต้องได้รับการศึกษา เพื่อชี้ให้เห็นถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดเก็บเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขตลอดจนถึงการพัฒนาตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการจัดเก็บรายได้ เพื่อเป็นแนวทางรองรับการถ่ายโอนอำนาจให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศโดยรวม

จากการที่แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปี 2543 ได้กำหนดเป้าหมายให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดการบริการสาธารณะของรัฐให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายจ่ายเพิ่มขึ้น ดังนั้น รัฐจึงต้องหาแหล่งรายได้ใหม่และปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดสรรภาษีอากรและเงินอุดหนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนาศักยภาพทางการเงินและการคลัง โดยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บและการจัดหารายได้ให้ตนเองได้เพิ่มขึ้นด้วย เพื่อที่ในระยะยาวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความสามารถในการจัดเก็บรายได้เพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในท้องถิ่นตนเอง

วิธีการกำหนดที่มาของรายได้มี 2 แนวทาง คือ แนวทางที่หนึ่งกำหนดจากรายได้โดยตรงซึ่งจะยึดหลักที่ชัดเจนของภารกิจหน้าที่กับแนวทางที่สอง การแบ่งรายได้ คือ รัฐบาลกับท้องถิ่นร่วมกันจัดแบ่งภาษีที่ไม่ว่าใครจะเป็นผู้จัดเก็บร่วมกัน ภาษีที่อยู่ในแนวทางนี้มีอยู่มาก เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีเหล่านี้รัฐเป็นผู้จัดเก็บให้แล้วท้องถิ่นไปขอแบ่งไม่ว่าจะแบ่งทั้งหมดหรือบางส่วน แต่ที่สำคัญคือ แบ่งแล้วต้องสะท้อนที่มาของรายได้และฐานของภาษีนั่น ๆ โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดหารายได้ซึ่งมีดังนี้ มีความสามารถการบริหารการคลังได้ด้วยตนเอง ซึ่งรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. รายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเองได้ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ และ ค่าธรรมเนียมซึ่งเป็นภารกิจที่สามารถระบุนผู้ได้รับประโยชน์ได้
2. ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บแล้ว แบ่งให้อาจจะเป็นบางส่วนคือภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต หรือให้ทั้งหมด คือ ภาษียานยนต์และล้อเลื่อน
3. รายได้จากเงินอุดหนุน

จากการที่ศึกษาด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาล พบว่า รายได้ที่จัดเก็บเองมีจำนวนน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ที่ได้รับทั้งหมด และมีแนวโน้มที่จะจัดเก็บได้คงที่ หรือลดลง จึงต้องหาแนวทางในการเพิ่มรายได้ของเทศบาล โดยการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลัง ที่สำคัญที่สุดคือการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีให้เต็มเม็ดเต็มหน่วย ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรม และปรับปรุงด้านการบริการแก่ผู้เสียภาษี

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาในฐานะผู้สนใจที่จะศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีต่อการจัดรายได้ที่จัดเก็บเอง 3 ประเภท ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้ายเท่านั้น ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เพื่อ

เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีให้เกิดความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรม และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ชำระภาษีด้วยการสร้างแรงจูงใจในการชำระภาษีให้กับประชาชน ให้ประชาชนได้มองเห็นถึงความสำคัญของการเสียภาษี ซึ่งเงินรายได้จากการเสียภาษีที่เทศบาลได้จัดเก็บนั้นจะคืนกลับมาสู่ประชาชน ในรูปแบบของบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยทั่วถึงและจริงจัง

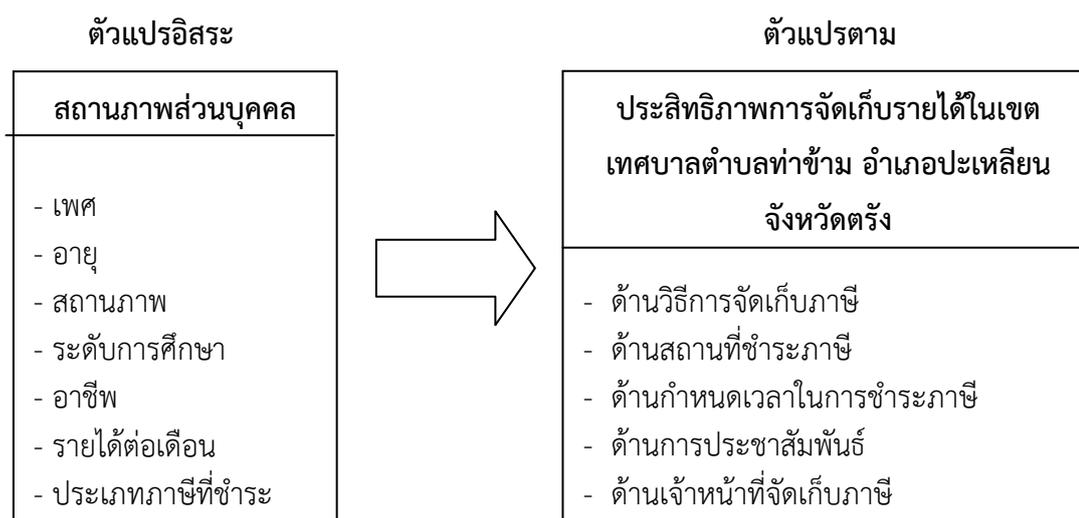
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทภาษีที่ชำระ

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของมิลเลท (Millet, 1954 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์, 2544) ผู้วิจัยจึงได้สรุปจากแนวคิดทั้ง 2 ท่าน มาเป็นกรอบแนวคิด คือ ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

1.4.1 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อยู่ในระดับมาก

1.4.2 ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทอาชีพที่ชำระแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง แตกต่างกัน

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ซึ่งได้กำหนดขอบเขตไว้ ดังนี้

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำนวน 744 คน

1.5.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 222 คน

1.5.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.5.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทอาชีพที่ชำระ

1.5.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี
- 2) ด้านสถานที่ชำระภาษี
- 3) ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี
- 4) ด้านการประชาสัมพันธ์
- 5) ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี

1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ประสิทธิภาพ หมายถึง ประสิทธิภาพของวิธีการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

ภาษี หมายถึง ภาษีที่เทศบาลเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จัดเก็บเอง ประกอบด้วย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง เป็นภาษีที่จัดเก็บจาก บ้านเช่า ตึกแถว บริษัท ธนาคาร หอพัก โรงแรม โรงภาพยนตร์ แพลต อพาร์ทเมนต์ หอพัก คอนโดมิเนียม โรงเรียนสอนวิชาชีพ โรงงานอุตสาหกรรม สนามกอล์ฟ คลังสินค้า และบริเวณที่ดินที่ใช้ปกติใช้ร่วมไปกับโรงเรือนนั้น

ภาษีป้าย หมายถึง ภาษีที่เก็บจากป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะแสดง หรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ตัวอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น

ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง เป็นการจัดเก็บจากอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นที่ดินเท่านั้น เว้นแต่จะเข้าข่ายยกเว้นในเทศบัญญัติ การจัดเก็บจะเก็บในอัตราที่แตกต่างกัน ตามประเภทหรือทำเลที่ตั้งของที่ดิน

ปีงบประมาณ หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม ของปีที่ 1 ถึง 30 กันยายน ของปีถัดไป และให้ใช้ปี พ.ศ. ที่ถัดไปนั้นเป็นชื่อสำหรับปีงบประมาณนั้น

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

การจัดเก็บรายได้ของประชาชน หมายถึง องค์ประกอบที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ประกอบด้วย ด้านหลักการจัดเก็บภาษี ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่ชำระภาษี ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี

ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี หมายถึง วิธีการต่าง ๆ ของการบริหารงานในด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ซึ่งประกอบด้วย วิธีการประเมินภาษีมีความเป็นธรรม ความกระชับของขั้นตอนในการติดต่อชำระภาษี ความรวดเร็วในการรับชำระภาษี การจัดทำเอกสารแสดงความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ การเปิดบริการชำระภาษีทางไปรษณีย์ ธนาณัติ การนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในขบวนการจัดเก็บภาษี

ด้านสถานที่ชำระภาษี หมายถึง การบริหารการจัดเก็บภาษีด้านสถานที่ชำระภาษี ซึ่งประกอบด้วย ทำเลที่ตั้งของสถานที่ชำระภาษีมีความสะดวกแก่การเดินทาง สถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สถานที่จัดเก็บภาษีแสดงป้ายบอกตำแหน่งการชำระภาษีแต่ละประเภทอย่างชัดเจน การเปิดบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่

ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี หมายถึง การบริหารการจัดเก็บภาษีด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ซึ่งประกอบด้วย วัน เวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม การเปิดให้ชำระภาษีนอกเวลาราชการ การชำระภาษีแต่ละประเภทมีกำหนดเวลาที่เหมาะสม

ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การรับทราบข้อมูลข่าวสาร และความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษี ซึ่งประกอบด้วย การรับทราบจากการประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าว การรับทราบโดยการแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์ การรับทราบจากผู้บริหาร และสมาชิก อบต. การรับทราบจากพนักงานส่วนตำบล การรับทราบจากการทำป้ายประชาสัมพันธ์ติดตั้งตามหมู่บ้าน

ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี หมายถึง การบริหารการจัดเก็บภาษีด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ประกอบด้วย การให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องภาษีอากร มีเจ้าหน้าที่บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต และตั้งใจทำงาน

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทราบถึงประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

1.7.2 ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพของวิธีการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ของประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทอาชีพที่ชำระต่างกัน

1.7.3 นำผลการวิจัย ไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการการเก็บรายได้ของเทศบาลต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร
- 2.4 บริบทเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

2.1.1.1 ความหมายเชิงเศรษฐศาสตร์

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลามากที่สุด ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

ปีเตอร์สันและพลอแมน (Peterson & Plawmam, 1953 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์, 2544) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต

มิลเล็ท (Millet, 1954 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์, 2544) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

ไซมอน (Simon, 1960 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์, 2544) กล่าวว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต

ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์, 2544) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2.1.1.2 ความหมายเชิงสังคมศาสตร์

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติในเชิงสังคมศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

ซูบ กาญจนประกร (2502 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์, 2544) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตย ในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด คุ่มกับที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานประเทศและผลสุดท้ายประชาชนได้รับความพึงพอใจ

อุทัย หิรัญโต (2525 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์, 2544) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในทางราชการหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่มวลมนุษย (Human Satisfaction and Benefit Produced) และยังคงพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมด้วย โดยการนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2526 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์, 2544) นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

2.1.2 แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพ

โดยทั่วไปแล้วประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับประสิทธิผล (Effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้า

หากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะว่า ความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นมีผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

ปีเตอร์สัน และพลาวแมน (Peterson & Plowman, 1953 อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน, 2545) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

ไซมอน (Simon, 1960 อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า กล่าวคือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงหมายถึงผลผลิตบวกด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์การของรัฐก็บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รพี แก้วเจริญ และชิตยา สุวรรณชฎ (2510) ได้อธิบายความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้าหรือความพึงพอใจ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538 อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน, 2545) ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538 อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน, 2545) ได้เสนอแนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐโดยศึกษาการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึง มุ่งการทำงานที่มีประสิทธิผลยึดถือผลสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results) เป็นหลักในการดำเนินงานโดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (Outcome) โดยมีการประเมินผล และวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรมสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงานและผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักสำคัญในการดำเนินการรวมทั้งใช้มาตรการจูงใจและให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

ธงชัย สันติวงษ์ (2526) นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

สมพงษ์ เกษมสิน (2542 อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน, 2545) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการ มีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
 2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
 3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
 4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
 5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
 6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้
- เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
 8. งานเสร็จทันเวลา
 9. ผลงานได้มาตรฐาน
 10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
 11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานได้
 12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ ยังมีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น และมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

เบคเกอร์และนิวเฮาเซอร์ (Becker & Neuhauser, 1998 อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน, 2545) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์การในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีกดังแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้นมีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

เบคเกอร์และนิวเฮาเซอร์ ยังเชื่อถือว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แคทซ์และคาร์สัน (Katz & Kahn, 1978 อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน, 2525) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรระบบเปิด (Open System) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal – Attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

นฤมล กิตตะยานนท์ (อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน, 2545) ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

1.2 Competence Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรมและสั่งสมประสบการณ์

1.3 Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ทัศนคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work Effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีความแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization Support) ซึ่งได้แก่ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสารและวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

มาโนช สุขฤกษ์ และคนอื่น ๆ (2542 อ้างถึงใน สถิติน คำลาเลี้ยง, 2544) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว
 - 1.3 อายุ
 - 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน
 - 1.5 สถิติปัญญา
 - 1.6 ระดับการศึกษา
 - 1.7 บุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่
 - 2.1 ชนิดของงาน
 - 2.2 ทักษะความชำนาญ
 - 2.3 สถานภาพทางอาชีพ
 - 2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์
 - 2.5 ขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร
 - 3.1 ความมั่นคง
 - 3.2 รายได้
 - 3.3 สวัสดิการ
 - 3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน
 - 3.5 สภาพการทำงาน
 - 3.6 ผู้ร่วมงาน

3.7 ความรับผิดชอบ

3.8 การจัดการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2519) ได้พูดถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่

1. กิจกรรมในงานและนอกงาน
2. การรับสถานการณ์
3. ระดับความปรารถนา
4. กลุ่มอ้างอิง
5. เพศ
6. ภูมิหลังทางวัฒนธรรม
7. การศึกษา
8. ประสบการณ์
9. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจแกท้องถิ่น มีหลายประการที่เด่นชัดที่สุด มี 2 ประการ คือ การกระจายอำนาจการปกครอง (Administrative Decentralization) และการกระจายอำนาจการคลัง (Financial Decentralization) การกระจายอำนาจทางบริหารเป็นเรื่องของการกระจายอำนาจในการจัดการ การกระจายอำนาจทางการคลังเกิดขึ้นได้หลายแนว ได้แก่ การให้อำนาจแกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเพิ่มขึ้น การแบ่งรายได้ระหว่างรัฐบาลกลางกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การโอนเงินอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดินให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการจัดสรรเงินอันเกิดจากรายได้ท้องถิ่นเอง ภายใต้กฎหมายที่ตั้งขึ้นโดยทั้งนี้การกระจายอำนาจการคลังจะพิจารณาควบคู่กับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ

สำหรับความหมายของการกระจายอำนาจ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

การกระจายอำนาจ (Decentralization) แบ่งออกได้ 2 ความหมาย คือ

1. การกระจายอำนาจตามอาณาเขต (Size and Boundary) หมายถึง การมอบอำนาจไปให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะภายในเขตท้องถิ่น แต่ละท้องถิ่นมีอิสระบาง

ประการในการปกครองตนเอง เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

2. การกระจายอำนาจตามกิจการ (Functional) หมายถึง การมอบอำนาจให้องค์กรสาธารณะจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่ง เพื่อให้มีอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคของงานนั้น เช่น การไฟฟ้า การประปา และการโทรศัพท์ เป็นต้น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง

การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นหลักการอย่างหนึ่งของการจัดระเบียบการปกครองประเทศ โดยมีหลักการสำคัญ คือ เป็นการโอนอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการเองโดยอิสระพอสมควร ภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมาย การกระจายอำนาจทำให้เกิดการจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งตามแนวความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองในเรื่องการกระจายอำนาจมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสำคัญและคำจำกัดความหรือความหมายไว้ ตัวอย่างเช่น (สมาน รังสิโยภุชงค์, 2540 อ้างถึงใน อัญชิสา แสงกล้า, 2547)

2.2.2 ลักษณะสำคัญของการกระจายอำนาจ

หลักการกระจายอำนาจในการบริหารให้แก่ราชการส่วนท้องถิ่นมีลักษณะสำคัญดังต่อไปนี้

1. มีองค์การบริหารซึ่งเป็นนิติบุคคล แยกออกจากราชการส่วนกลาง เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณ มีทรัพย์สิน มีเจ้าหน้าที่และมีอำนาจที่จะจัดทำกิจการที่ได้รับมอบหมายได้โดยอิสระตามสมควร ฉะนั้นการที่ยกฐานะของท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลหรือจัดตั้งองค์การบริหารอื่น ๆ ขึ้นเป็นนิติบุคคลให้จัดทำกิจการบางอย่างแยกจากราชการส่วนกลางย่อมเป็นการกระจายอำนาจในการบริหารทั้งสิ้น

2. มีการเลือกตั้ง หลักการกระจายอำนาจในการบริหารถือว่าการเลือกตั้งผู้บริหารและสภาท้องถิ่นเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการกระจายอำนาจในการบริหารให้แก่ราชการส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ย่อมประกอบด้วยผู้บริหารและสภาท้องถิ่นซึ่งได้รับเลือกจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นทั้งหมดหรือบางส่วน มิได้เป็นเจ้าหน้าที่ที่ราชการส่วนกลางแต่งตั้งให้ไปประจำในแต่ละท้องถิ่น ถ้าไม่มีการเลือกตั้งก็ไม่แน่ว่ามีการกระจายอำนาจในการบริหารให้แก่ราชการส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง อย่างน้อยที่สุดก็ควรมีการเลือกตั้งสมาชิกของท้องถิ่น

3. องค์การบริหารตามหลักการกระจายอำนาจ มีอิสระที่เรียกว่า ออโตโนมี (Autonomy) ในการปฏิบัติการตามหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายโดยไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการส่วนกลางก่อน แต่สามารถวินิจฉัยสั่งการและดำเนินการได้ด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง ถ้าองค์การบริหารนั้น มีแต่เพียงหน้าที่เสนอขอแนะนำหรือให้คำปรึกษา ไม่มีอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการและดำเนินการด้วยตนเองได้ ก็ไม่ถือว่ามีกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจ สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจ คือ การกระจายหรือเคลื่อนย้ายอำนาจการบริหาร การตัดสินใจ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการตัดสินใจตามภารกิจของท้องถิ่นได้ตามอิสระเท่าที่กฎหมายกำหนดหรือตามอำนาจหน้าที่ที่ท้องถิ่นสามารถกระทำได้ โดยการกระจายอำนาจเป็นการกระจายอำนาจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่มีผลกระทบและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก แม้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระในการดำเนินการกิจการตามอำนาจของท้องถิ่นเองก็ตาม ยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐบาลกลาง เพราะรัฐบาลกลางมีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าการดำเนินการของท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นสิ่งที่ชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ การกระจายอำนาจไม่เป็นเพียงแต่ให้โอกาสแก่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นเท่านั้น ยังมีผลต่อเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศอีกด้วย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร

2.3.1 ความหมายของคำว่า “ภาษีอากร”

อรพิน ผลสุวรรณ สบายรูป (2537 อ้างถึงใน สิทธิศักดิ์ รูปขำดี, 2545) ให้คำจำกัดความของคำว่า “ภาษี” ไว้ดังนี้ “ภาษีคือเงินที่รัฐใช้อำนาจเรียกเก็บจากบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลตามกฎหมายเอกชนหรือตามกฎหมายมหาชน เป็นการถาวรและ ไม่มีสิ่งตอบแทนให้โดยตรง ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความสามารถในการเสียภาษีของ (ประชาชน) ผู้เสียภาษี เพื่อครอบคลุมภาระรายจ่ายสาธารณะ หรือเพื่อการแทรกแซงอื่น ๆ ของรัฐ” พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลภาษีอากรและวิธีพิจารณาคดีภาษีอากร พ.ศ. 2528 ซึ่งให้คำนิยามของคำว่า ภาษีอากรไว้ในมาตรา 3 ความว่า “ในพระราชบัญญัตินี้ ภาษีอากร หมายความว่า ภาษี อากร และค่าภาคหลวงทุกชนิด และหมายความรวมถึง

1. แสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ
2. ค่าธรรมเนียมสำหรับการประทับตราไฟฟ้ตามกฎหมายว่าด้วยไฟ
3. ค่าธรรมเนียมพิเศษสำหรับการนำเข้าตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน
4. ค่าธรรมเนียมพิเศษตามกฎหมายว่าด้วยการส่งออกไปนอก และการนำเข้าในราชอาณาจักร ซึ่งสินค้า
5. ค่าธรรมเนียมการส่งออกตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร
6. เงินสงเคราะห์ ผู้ส่งออกต้องเสียตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง
7. ค่าธรรมเนียมหรือเงินอื่นที่มีพระราชกฤษฎีกา กำหนดให้เป็นภาษีอากรตามพระราชบัญญัติ

เซลลิ่งแมน (Seligmen อ้างถึงใน สิทธิศักดิ์ รูปขำดี, 2545) ภาษีคือเงินบริจาคที่ได้รับบริจาคจากบุคคลโดยถูกบังคับให้จ่ายแก่รัฐบาลเพื่อใช้เป็นค่าใช้จ่ายรวมกันของประชาชนโดยมิได้ระบุนว่าจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนเป็นพิเศษหรือไม่

พนม ทินกร ณ อยุธยา (2532 อ้างถึงใน สิทธิศักดิ์ รูปขำดี, 2545) ได้ให้ความหมายว่า ภาษีอากรไว้ 2 แนวคิด คือ ความหมายที่ 1 ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชนและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมโดยมิได้ให้ประโยชน์โดยตรงต่อผู้เสียภาษี

ความหมายที่ 2 ภาษีอากร หมายถึง รายได้หรือทรัพยากรที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาลและได้ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2543) ได้ให้คำนิยามของ “ภาษีอากร” ว่ามีอยู่ 2 แนวคิด คือ

1. แนวการบังคับการจัดเก็บ “ภาษีอากร” คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับจากราษฎรและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี

2. แนวการเคลื่อนย้ายทรัพยากรระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐบาล “ภาษีอากร” คือ เงินได้หรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายระหว่างภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล ยกเว้นการกู้ยืมและการขายสินค้าหรือบริการในราคาทุนของรัฐบาล

2.3.2 วัตถุประสงค์สำคัญในการจัดเก็บภาษี

พนม ทินกร ณ อยุธยา (2532 อ้างถึงใน สิทธิศักดิ์ รูปขำดี, 2545) วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากร พอสรุปสาระสำคัญได้ คือ

1. ภาษีอากรเพื่อรายได้ สำหรับการใช้จ่ายในโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาลมีความยืดหยุ่นจัดเก็บเพิ่มได้เมื่อเศรษฐกิจดี

2. ภาษีอากรเพื่อการควบคุม การบังคับเรียกเก็บเงินส่วนหนึ่งของประชาชนเป็นการจำกัดการบริโภค อุปโภค

3. ภาษีอากรเพื่อการจัดสรร และกระจายรายได้

4. ภาษีอากรเพื่อการชำระหนี้สินรัฐบาล

5. ภาษีอากรเพื่อเป็นเครื่องมือในนโยบายทางเศรษฐกิจ ในการจำกัดการลงทุนของธุรกิจบางประเภทเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาประเทศ

6. ภาษีเพื่อเป็นเครื่องมือในนโยบายการคลังในภาวะการณ์ต่าง ๆ

2.3.3 องค์ประกอบของระบบภาษี

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2543) องค์ประกอบของระบบภาษี มีประเด็นที่ควรพิจารณา คือ ควรจะเก็บภาษีอย่างไรจึงจะเป็นไปอย่างยุติธรรมและเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมมากที่สุด โครงสร้างของระบบภาษีที่ได้นั้น ควรมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

ประการแรก ภาระของภาษีหรือค่าใช้จ่ายของรัฐจะต้องกระจายแก่ประชาชนผู้เสียภาษีทุกคนอย่างยุติธรรม กล่าวคือ แต่ละคนควรจะแบกภาระภาษีตามฐานะของตนอย่างยุติธรรม

ประการที่สอง การเลือกเก็บภาษีแต่ละชนิดที่จัดเก็บนั้น จะต้องพยายามให้มีผลกระทบหรือผลเสียหายต่อการตัดสินใจในทางเศรษฐกิจหรือการทำงานของกลไกตลาดน้อยที่สุด นอกจากนี้ ภาษีอากรต่าง ๆ ที่จัดเก็บนั้น ควรจะใช้เป็นเครื่องมือเพื่อแก้ไขการใช้ทรัพยากรที่ไร้ประสิทธิภาพของภาคเอกชนด้วย

ประการที่สาม โครงสร้างของภาษีที่ใช้นั้นควรจะเอื้ออำนวยต่อการใช้นโยบายในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และช่วยส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจด้วย

ประการที่สี่ ระบบของภาษีต่าง ๆ ที่ใช้จัดเก็บนั้น จะต้องเป็นที่แจ่มชัดต่อผู้เสียภาษี และการบริหารการจัดเก็บจะต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่ห้า ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีและภาระของผู้เสียภาษีควรจะอยู่ในอัตราที่ต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายต่าง ๆ ในการจัดเก็บภาษีนั้น กล่าวคือ การใช้ภาษีเป็นเครื่องมือเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดนั้น รัฐบาลจะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีนั้น และภาระหรือความเดือดร้อนของผู้เสียภาษีนั้นด้วย

หลักทั้ง 5 ประการนี้ เป็นแนวทางโดยทั่วไปเกี่ยวกับการพิจารณาจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสังคมเป็นหลัก ซึ่งพอจะแยกการพิจารณาตามองค์ประกอบของการจัดเก็บภาษีได้เป็น 2 ส่วนด้วยกัน คือ

1. เกี่ยวกับตัวผู้เสียภาษี ระบบภาษีที่ดีนั้นจะต้องได้รับการร่วมมือในการเสียภาษีด้วยดีจากประชาชน กล่าวคือ ประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษีให้แก่รัฐบาลนั้น จะยินยอมเสียภาษีให้แก่รัฐบาลด้วยดีโดยไม่พยายามหลบเลี่ยงหรือหนีภาษี ทั้งนี้เพราะว่าการที่ประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีจะทำให้รัฐบาลเก็บภาษีได้มาก และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อย ในกรณีตรงกันข้าม ถ้าหากประชาชนไม่ให้ความร่วมมือ ในการเสียภาษีแก่รัฐบาลแล้ว จะทำให้รัฐบาลประสบกับความยุ่งยากในการจัดเก็บภาษีมาก ซึ่งจะทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสูงและจะเก็บภาษีได้น้อยไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วยและในกรณีที่ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ไม่ยอมเสียภาษีแก่รัฐก็จะทำให้รัฐบาลประสบกับปัญหาในด้านต่าง ๆ อย่างมาก ซึ่งอาจจะทำให้รัฐบาลอยู่ไม่ได้หรืออาจจะทำให้เกิดการจลาจลขึ้นก็ได้

ดังนั้น ปัญหาที่สำคัญที่สุดในการจัดเก็บภาษี คือ ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนให้ความร่วมมือ หรือยินยอมเสียภาษีแก่รัฐโดยสมัครใจ การที่ประชาชนจะยินยอมเสียภาษีแก่รัฐด้วยความสมัครใจหรือมีจิตสำนึกในการเสียภาษีนาน้อยแค่ไหนนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ มากมาย ซึ่งสิ่งที่พอจะเห็นได้ชัดเจนนั้นคงขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้ (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2540)

- 1.1 ขึ้นอยู่กับการเห็นความสำคัญของการเสียภาษี
- 1.2 ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการบริหารงานและการใช้เงินของรัฐ
- 1.3 ขึ้นอยู่กับความเป็นธรรมในการเสียภาษี
- 1.4 ขึ้นอยู่กับการลงโทษของกฎหมาย และลงโทษของสังคม

2. หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี องค์ประกอบที่สำคัญอีกอันหนึ่งของระบบภาษีที่ดีก็คือการมีการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพ ปัญหาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีนั้นจะขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนในการเสียภาษี และขึ้นกับความซื่อสัตย์สุจริต และประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาษีอากรเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม การที่จะมีระบบการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ก็จำเป็นจะต้องมีหลักเกณฑ์การจัดเก็บที่ดี เป็นแนวทางในการกำหนดการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทด้วย ซึ่งในเรื่องนี้นักเศรษฐศาสตร์ได้วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บภาษีที่ดีมาเป็นเวลาช้านานตั้งแต่สมัยของ อาดัม สมิท (Adam Smith) ซึ่งได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีเอาไว้ในปี ค.ศ. 1776 ไว้ด้วยกัน 4 ประการ และได้มีการวิวัฒนาการขึ้นมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน ซึ่งหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี ในปัจจุบันพอจะสรุปหลักที่สำคัญได้ดังนี้ (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2543)

2.1 หลักความแน่นอน (Certainty) การบริหารการจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพนั้น กฎหมายที่ใช้ในการเก็บภาษีทุกประเภทจะต้องมีความแน่นอน และเป็นที่แจ้งชัดแก่ผู้เสียภาษีทุกคน โดยเฉพาะในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนวัน เวลา และวิธีการที่จัดเก็บภาษีนั้น

2.2 หลักของการประหยัด (Low Compliance and Collection Costs) ระบบของการจัดเก็บภาษีที่ตีนั้น ภาษีอากรแต่ละประเภทที่จัดเก็บจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำที่สุดด้วย

2.3 หลักของความเสมอภาค (Equity) การจัดเก็บภาษีที่ตีนั้นจะต้องก่อให้เกิดความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในหมู่ผู้เสียภาษีทุกคน หลักความยุติธรรมในการเก็บภาษีนั้นเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีที่ตีการพิจารณาความเป็นธรรมนั้น จะต้องพิจารณาความเป็นธรรมเกี่ยวกับภาษีที่จัดเก็บและความเป็นธรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีนั้น

2.4 หลักการยอมรับ (Acceptability) การบริหารการจัดเก็บภาษีอากร แต่ละประเภทจะทำได้ง่ายขึ้นถ้าหากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี อย่างไรก็ตาม การที่ประชาชนจะยินดีให้ความร่วมมือในการเสียภาษีนั้น ภาษีอากรทุกชนิดที่จัดเก็บจากประชาชนจะต้องได้รับการยอมรับจากประชาชนส่วนใหญ่ด้วย

2.5 หลักของการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Enforceability) ในระบบภาษีที่ตีนั้น ภาษีอากรทุกประเภทจะจัดเก็บ ต้องสามารถทำการบริหารการจัดเก็บอย่างได้ผลในทางปฏิบัติ

2.6 หลักของการทำรายได้ (Productivity) ภาษีที่ดีสำหรับรัฐบาลนั้นควรเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลเป็นอย่างดีด้วย

2.7 หลักของความยืดหยุ่น (Flexibility) ภาษีที่ตีนั้น ควรจะเป็นภาษีที่มีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจของประเทศ หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีได้ง่าย

พูนศรี สงวนชีพ และพงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ (2530 อ้างถึงใน ทศนีย์ บานแย้ม, 2551) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญในการบริหารภาษีอากรว่าประกอบด้วยสิ่งสำคัญ ดังนี้

1. บุคลากรในการบริหาร ในการจัดเก็บภาษีอากรใด ๆ ก็ตาม ตัวบุคคลในการบริหารเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด คือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในด้านกฎหมายภาษีอากรเป็นอย่างดี ได้รับการอบรมในด้านการบัญชี และทางด้านเศรษฐศาสตร์มาพอสมควร จะต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อตนเองเป็นอย่างดี และมีศีลธรรมประจำใจสูงพอสมควร เพราะงานภาษีอากรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเงินทองจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ต้องมีเครื่องเหี่ยวรั้งจิตใจเพื่อมิให้ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของเงินตราได้โดยง่าย

2. กฎหมายภาษีอากร กฎหมายภาษีอากรที่จะทำการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรจะต้องเป็นกฎหมายที่มีข้อความรัดกุม และคำจำกัดความด้านต่าง ๆ แจ่มแจ้ง และบทบัญญัติของกฎหมายภาษีอากรจะต้องไม่ได้อยู่ในดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรมากเกินไปนัก

3. ความรู้สึกของประชาชนเกี่ยวกับภาษีอากร เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารภาษีอากร ถ้าหากประชาชนมีความรู้สึกเห็นชอบด้วยกับกฎหมายภาษีอากร การบริหารภาษีอากรก็เป็นไปด้วยความง่าย และเก็บเงินเข้ารัฐได้เป็นจำนวนมาก แต่ถ้าประชาชนมีความขัดแย้งก็จะทำให้รัฐบาลจะต้องประสบความยุ่งยากในการจัดเก็บ

4. การใช้เงินตราในวงการเศรษฐกิจ (Degree of Monetization) ถ้าหากมีการใช้เงินตราเป็นสื่อกลางในการดำเนินการเศรษฐกิจ รัฐบาลก็สามารถเก็บภาษีได้ง่ายขึ้น เพราะเจ้าหน้าที่สามารถจะรู้ได้อย่างแน่นอนเกี่ยวกับจำนวนเงินที่จะเสียภาษีอากร

เวิร์ลด์ แบงก์ (World Bank, 1996 อ้างถึงใน กิ่งแก้ว ถนอมถิ่น, 2542) ได้นำเสนอไว้ว่า เมื่อมีการปฏิรูประบบภาษี จะต้องปรับปรุงยกระดับการบริหารภาษีไปพร้อมกันด้วย เพราะการบริหารภาษีที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น และนำไปสู่การบรรลุถึงความสำเร็จในการปฏิรูปภาษีการปรับปรุงการบริหารจัดเก็บภาษี ควรมีจุดมุ่งหมาย 2 ประการ คือ

1. เพื่อให้ผู้เสียภาษีเต็มใจ หรือให้ความร่วมมือในการเสียภาษี โดยปรับปรุงตัวกฎหมายและระเบียบปฏิบัติให้มีลักษณะที่เข้าใจง่าย ชัดเจน โปร่งใส

2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จะต้องออกแบบกระบวนการต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีและผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีความสัมพันธ์หรือมีโอกาสสมรู้ร่วมคิดกันน้อยที่สุด โดยดำเนินการดังนี้

2.1 นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาในกระบวนการจัดเก็บภาษี

2.2 มีการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

2.3 นำเอากระบวนการตรวจสอบภาษีที่ทันสมัยมาใช้

2.4 มีการพัฒนาระบบการบริหารและการรายงานที่ทันสมัย

2.3.4 การชำระภาษีอากร

ระบบการชำระภาษีโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. การชำระภาษีโดยการประเมินตนเอง นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วไปในหลายประเทศ ผู้เสียภาษีมักมีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีพร้อมทั้งคำนวณค่าภาษีที่จะต้องเสียด้วยตนเอง และจะต้องชำระภาษีภายในกำหนดเวลาและสถานที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ เมื่อเจ้าพนักงานตรวจแบบในภายหลังพบว่าไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะประเมินภาษีเพิ่มเติมขึ้นมาให้เป็นที่ยอมรับ การจัดเก็บภาษีระบบนี้เหมาะกับภาษีอากรที่มีฐานกว้าง ครอบคลุมผู้เสียภาษีจำนวนมาก และประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจดี ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีได้มาก ระบบประเมินตนเองจะประสบผลเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของประชาชนเป็นสำคัญ ภาษีอากรประเภทนี้ในประเทศไทย ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคลและภาษีมูลค่าเพิ่ม

2. การชำระโดยการประเมินของเจ้าพนักงาน เป็นวิธีที่กำหนดให้ผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีมียหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อแสดงรายละเอียดต่าง ๆ อันจำเป็นสำหรับการคำนวณภาษีอากรต่อเจ้าพนักงานโดยยังไม่ต้องชำระภาษีในตอนนั้น เมื่อเจ้าพนักงานตรวจสอบรายละเอียดต่าง ๆ แล้วจะทำการประเมินภาษีและแจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบเพื่อนำเงินมาชำระภาษีตามวันและเวลาที่กำหนดไว้ระบบนี้เหมาะสำหรับกรณีที่มีผู้เสียภาษีมีจำนวนไม่มากนัก ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายภาษีอากรอยู่ในระดับต่ำ หรือกฎหมายภาษีอากรก่อให้เกิดการตีความได้หลายนัย ภาษีอากรไทยที่เก็บในระบบนี้ ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีหลายประเทศที่นิยมจัดเก็บในระบบนี้ เช่น อังกฤษ ออสเตรเลีย มาเลเซีย ฯลฯ เพราะเชื่อว่าเก็บได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย และลดค่าใช้จ่ายในการติดตามตรวจสอบในภายหลังอีกด้วย

3. การชำระโดยหัก ณ ที่จ่าย วิธีนี้นิยมใช้กันทั่วไป สอดคล้องกับหลักภาษีในด้านประสิทธิภาพ เนื่องจากเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อย และจัดเก็บในขณะที่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมียเงินที่จะเสียภาษี วิธีจัดเก็บภาษีโดยหัก ณ ที่จ่ายจะกำหนดให้ผู้จ่ายเงินได้มีหน้าที่ต้องหักภาษีไว้ก่อนจ่ายในอัตราที่กำหนดแล้วนำส่งรัฐบาลตามสถานที่และเวลาที่กำหนดไว้

2.3.5 ประเภทของภาษีอากร

หลักเกณฑ์การจำแนกประเภทภาษีอากรออกเป็นชนิดต่าง ๆ มีอยู่หลายหลักเกณฑ์ ซึ่งในที่นี้จะได้นำเสนอเพียง 1 หลักเกณฑ์ คือ

1. การจำแนกประเภทภาษีอากรตามระดับรัฐบาลผู้จัดเก็บ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 ภาษีระดับประเทศ เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีศุลกากร ภาษีสรรพสามิต เป็นต้น

1.2 ภาษีท้องถิ่น เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ เป็นต้น
 ดังนั้น ปัญหาที่สำคัญที่สุดในการจัดเก็บภาษี คือ ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนให้ความร่วมมือ หรือยินยอมเสียภาษีแก่รัฐโดยสมัครใจ การที่ประชาชนจะยินยอมเสียภาษีแก่รัฐด้วยความสมัครใจหรือมีจิตสำนึกในการเสียภาษีน้อยแค่นั้นนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ มากมาย

2.4 บริบทเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

2.4.1 สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลท่าข้าม ตั้งอยู่ห่างจากอำเภอเมืองตรัง ไปทางทิศใต้ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 404 (ตรัง - ปะเหลียน) มีระยะทางห่างจากอำเภอเมืองตรัง 47 กิโลเมตร และมีระยะทางห่างจากกรุงเทพฯ 879 กิโลเมตร เป็นพื้นที่ตั้งศูนย์รวมสถานที่ปฏิบัติราชการของอำเภอปะเหลียน

2.4.1.1 พื้นที่

เทศบาลตำบลท่าข้าม มีพื้นที่รับผิดชอบ 2.1 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 1,312.50 ไร่ ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 8 ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

2.4.1.2 อาณาเขต

ทิศเหนือ จด หมู่ที่ 1, หมู่ที่ 8 ตำบลท่าข้าม

ทิศใต้ จด หมู่ที่ 1 ตำบลท่าข้าม

ทิศตะวันออก จด หมู่ที่ 1 และลำห้วยทอนชะงู ตำบลท่าข้าม

ทิศตะวันตก จด หมู่ที่ 8 และลำคลองสุโสะ ตำบลท่าข้าม

2.4.1.3 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม มีพื้นที่เป็นเนินสูง ๆ ต่ำ ๆ เป็นที่ราบและคลองลงไปทางด้านทิศตะวันตก พื้นที่ส่วนใหญ่ปลูกสวนยางพาราเป็นหลัก และทางด้านทิศตะวันตก เป็นป่าชายเลนสองฝั่งคลองสุโสะ ซึ่งมีสภาพเป็นคลองน้ำเค็มได้รับอิทธิพลจากมหาสมุทรอินเดีย ระดับน้ำขึ้นลง ตามฤดูกาล มีสภาพป่าชายเลนค่อนข้างสมบูรณ์ มีการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำเค็มในกระชังในคลองสุโสะและยังเป็นคลองสายสำคัญแบ่งเขตเทศบาลระหว่างหมู่บ้านอื่นของตำบลท่าข้าม

ภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศ ค่อนข้างชุ่มชื้นตามสภาพภูมิอากาศแถบภาคใต้ 2 ฤดู คือ ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนธันวาคม และฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนเมษายน

2.4.2 ประชากร

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลท่าข้ามทั้งหมด 1,591 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2551) แยกเป็นชาย 804 คน หญิง 787 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 583 ครัวเรือน

2.4.2.1 สภาพทางสังคม

1) ศาสนา ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าข้ามนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 80 ของจำนวนประชาชนทั้งหมดในเขตเทศบาล มีวัดจำนวน 1 วัด คือ วัดภูมิประสิทธิ์ ตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 404 ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าข้ามนับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 20 ของจำนวนประชาชนทั้งหมดในเขตเทศบาล มีมัสยิดจำนวน 1 แห่ง คือ มัสยิดอัลสสะลาฟี ตั้งอยู่บริเวณ ถนนทอนชะงู

2) ประเพณี วัฒนธรรม ประเพณีที่ทางเทศบาลตำบลท่าข้ามได้จัดขึ้นเพื่อเป็นการอนุรักษ์และสืบสานวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามไว้ตลอดไป ดังนี้ ประเพณีวันลอยกระทง เริ่มดำเนินการในช่วงเดือนพฤศจิกายนของทุกปี ประกอบด้วยกิจกรรมที่จัดขึ้น ดังนี้ จัดให้มีการประกวดนางนพมาศ จัดให้มีการแสดงรีวิวประกอบเพลงของเด็กนักเรียนในเขตอำเภอปะเหลียน จัดให้มีการประกวดกระทงประเภทสวยงามและประเภทความคิด จัดให้มีการแข่งขัน กีฬาฟุตบอล ตะกร้อ และ วอลเลย์บอล ฯลฯ จัดให้มีการแสดงมหรสพ เช่น หนังตะลุง เป็นต้น ประเพณีวันสงกรานต์ เริ่มดำเนินการในช่วงเดือนเมษายนของทุกปี ประกอบด้วยกิจกรรมที่จัดขึ้น ดังนี้ จัดให้มีการทำบุญ จัดให้มีการสงฆ์สงน้ำพระ จัดให้มีการรดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ ประเพณีสงฆ์น้ำปูหลวงฆ่าปออง ดำเนินการในช่วงเดือนเมษายนของทุกปี เป็นประเพณีท้องถิ่นที่ประชาชนในเขตเทศบาลและตำบลใกล้เคียงยึดถือปฏิบัติมาช้านาน ประเพณีวันเข้าพรรษา ดำเนินการประมาณเดือนกรกฎาคมของทุกปี โดยการแห่เทียนพรรษาไปยังวัดภูมิประสิทธิ์

3) การศึกษา การศึกษาในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม มีสถานศึกษาระดับประถมศึกษา 2 แห่ง คือ โรงเรียนบ้านท่าข้าม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตรัง เขต 1 และโรงเรียนเมธาวิทยา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน

4) การสาธารณสุข ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม มีร้านจำหน่ายยา 1 แห่ง ซึ่งตั้งอยู่บริเวณตลาด มีสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ 1 แห่ง ตั้งอยู่หน้าที่ว่าการอำเภอปะเหลียน ในเขตเทศบาลไม่มีโรงพยาบาล แต่สามารถใช้บริการด้านสาธารณสุขได้จากโรงพยาบาลปะเหลียนซึ่งเป็นโรงพยาบาลประจำอำเภอ (อยู่นอกเขตเทศบาล) ตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 416 (สายตรัง - สตูล) มีระยะทางห่างจากเทศบาลตำบลท่าข้ามประมาณ 6 กิโลเมตร นอกจากนี้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้ามยังมีอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.) จำนวน 26 คน มีหน้าที่ให้บริการสาธารณสุขในเบื้องต้นแก่ประชาชนในเขตเทศบาล เป็นแกนนำในด้านสาธารณสุข และดูแลสุขภาพประชาชนในเขตความรับผิดชอบ

2.4.2.2 สภาพทางเศรษฐกิจ

การประกอบอาชีพของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม สามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ การเกษตรกรรม การอุตสาหกรรม การพาณิชย์ การรับจ้าง ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานและลูกจ้างของรัฐ

1) การเกษตรกรรม ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม ส่วนใหญ่จะกระจายตัวอยู่รอบนอกชุมชน ซึ่งส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพทำสวนยางและทำบ่อเลี้ยงกุ้งกุลาดำ

2) การอุตสาหกรรม ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม จะเป็นอุตสาหกรรมขนาดย่อม 1 แห่ง และเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลาง 1 แห่ง มีจำนวนคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดย่อมและขนาดกลาง ประมาณ 30 คน การอุตสาหกรรมขนาดย่อม คือ แพลานายแซนศิลา วิชาโนย ซึ่งเป็นกิจการประเภทห้องเย็น ซึ่งรับซื้อสัตว์น้ำจากประมงทางทะเลทุกชนิด ตั้งอยู่ 121/13-19 ถนนตรัง - ปะเหลียน ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง การอุตสาหกรรมขนาดกลาง คือ โรงน้ำแข็งพรพระสังข์การประมง ซึ่งเป็นกิจการประเภทผลิตน้ำแข็งใส ชนิดถ้งยาว ผลิตต่อเนื่องกันแต่ละวันปริมาณวันละ 720 ถ้ง ซึ่งเป็นการผลิตและม่่น้ำแข็ง เพื่อจำหน่ายแก่แพลาและเรือประมงต่าง ๆ ที่เข้าท่าเทียบเรือ

3) การพาณิชย์ ผู้ประกอบอาชีพค้าขายจะอยู่ในเขตเทศบาลเป็นส่วนใหญ่ ดำเนินกิจการเกี่ยวกับร้านขายของชำ ร้านอาหาร ร้านเสริมสวย ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ ตลาดสด

4) การรับจ้าง การรับจ้างในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม ได้แก่ การขับรถรับจ้าง (รถสองแถว รถแท็กซี่ รถจักรยานยนต์) การรับจ้างกรีดยาง รับจ้างดูแลบ่อกุ้ง รับจ้างซักรีด รับจ้างคัดเลือกกุ้ง และอื่น ๆ

5) ข้าราชการและลูกจ้าง พนักงานและลูกจ้างของรัฐวิสาหกิจ พนักงานและลูกจ้างของรัฐ เนื่องจากในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม มีส่วนราชการหลายแห่งทั้งภาคราชการ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่น

6) การท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลท่าข้ามไม่มีแต่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและสวยงามที่ขึ้นชื่อของอำเภอปะเหลียน มีจำนวน 3 แห่ง ที่ทำรายได้ให้กับจังหวัดตรังและอำเภอปะเหลียน ซึ่งตั้งอยู่ใกล้เคียงจากพื้นที่ของเทศบาลตำบลท่าข้าม คือ 1) แหลมหยงสตาร์ ตั้งอยู่ บ้านหยงสตาร์ ตำบลท่าข้าม ระยะทาง 6 กิโลเมตร (แหลมหยงสตาร์ ชื่อที่แท้จริงทราบว่าเป็นท่าเรือตามแผนที่โลก) 2) เกาะสุกร ตั้งอยู่ ตำบลเกาะสุกร ซึ่งอยู่ชายฝั่งมหาสมุทรอินเดีย ทะเลอันดามัน ระยะทางจากท่าเทียบเรือเทศบาลตำบลท่าข้าม ประมาณ 7 ไมล์ทะเล 3) ถ้ำเขาติง ตั้งอยู่ ตำบลลิพัง อำเภอปะเหลียน ติดกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 416 ระยะทาง 14 กิโลเมตร

7) กลุ่มอาชีพ เทศบาลตำบลท่าข้ามส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มเพื่อประกอบอาชีพ เพิ่มรายได้แก่ตนเองและครอบครัว ปัจจุบันคนในชุมชนมีการรวมกลุ่มกัน จำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่

7.1) กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรท่าข้ามสัมพันธ์ มีสมาชิกในกลุ่มทั้งหมด 40 คน ทำการผลิตแกงไตปลาแห้ง (สินค้า OTOP ระดับ 4 ดาว) น้ำพริกมะขาม น้ำพริกกุ้งเสียบ น้ำพริกสมุนไพร

7.2) กลุ่มทำขนม อาหาร และแปรรูปผลผลิตการเกษตร มีสมาชิกในกลุ่มทั้งหมด 51 คน ทำการผลิตขนมปั้นสิปไล่ปลา และขนมอื่น ๆ ตามความต้องการของตลาด

7.3) กลุ่มพัฒนาสตรีเทศบาลตำบลท่าข้าม มีสมาชิกในกลุ่มทั้งหมด 60 คน ดำเนินกิจการเพื่อการพัฒนาสตรีและพัฒนารายได้ ซึ่งได้มีการให้บริการเข้าวัสดุงานบ้านงานครัวให้แก่ประชาชนทั่วไป

7.4) กลุ่มประมงพื้นบ้าน มีสมาชิกในกลุ่มทั้งหมด 30 คน เป็นการรวมกลุ่มกันของผู้มีอาชีพประมง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการประกอบอาชีพ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เดือนน้อย จันทรสาขา (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลเมืองมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า 1. การไปชำระภาษีของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับทราบถึงหน้าที่ในการชำระภาษีจากหนังสือราชการที่หน่วยงานออกให้ ประชาชนชำระภาษีประเภทภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นส่วนใหญ่ โดยไปชำระเองที่เทศบาล 2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ในปัจจัยด้านประชาชนผู้เสียภาษี ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เพื่อการชำระภาษี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับภาษี ประชาชนให้ความร่วมมือให้ข้อมูลในการจัดเก็บภาษี และการไปชำระภาษี 3. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในปัจจัยด้านประชาชนผู้เสียภาษี ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ และมีความรู้เกี่ยวกับภาษีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งหน้าที่และสังกัดฝ่ายที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นทางด้านการได้รับการอบรม การประชาสัมพันธ์ และบุคลิกภาพที่ดีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เนติรัตน์ รักสวัสดิ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา มีการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอยู่ในเกณฑ์ดี เนื่องจากมีการดำเนินการตามแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีครบถ้วน ทั้ง 5 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการสร้างฐานข้อมูล ด้านการประเมินภาษี ด้านการจัดทำแผนปฏิบัติการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการจัดอบรมประชุมชี้แจง โดยรวมถือว่าองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความพร้อมในการดำเนินงาน ขาดแต่ด้านการสร้างฐานข้อมูลคือเรื่องการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่ส่วนใหญ่ยังไม่ได้จัดทำ เนื่องจากปัญหาอุปสรรคในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินนั้นต้องใช้งบประมาณในการจัดทำสูง อีกทั้งขาดบุคลากรที่มีความรู้ในการจัดทำซึ่งหากรัฐบาลให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการแล้ว คาดว่าจะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปกาศิต เจิตรอด (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาทางกฎหมายในการจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดินและภาษีบำรุงท้องที่ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงปัญหาทางกฎหมายในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ อันเนื่องมาจากพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน และพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ ได้ใช้บังคับเป็นเวลานานแล้ว การจัดเก็บภาษีตามกฎหมายทั้งสองฉบับดังกล่าวไม่เหมาะสมกับสภาวะการณ์ในปัจจุบัน ประกอบกับการประเมินภาษีตามกฎหมายทั้งสองฉบับไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดคำนวณจากรายปีของโรงเรือน ส่วนภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ คิดคำนวณจากราคาปานกลางของที่ดิน ตามกฎหมายว่าด้วยการกำหนดราคาปานกลางของที่ดินสำหรับภาษีบำรุงท้องที่ ตลอดจนขั้นตอนการดำเนินการ และปฏิบัติการในเรื่องต่าง ๆ ยังแตกต่างกัน จึงสมควรศึกษามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับภาษีทรัพย์สินของต่างประเทศ เปรียบเทียบกับประเทศไทยให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อเป็นแนวทางในการออกกฎหมายและแก้ไขกฎหมาย ว่าด้วยภาษีทรัพย์สินของประเทศไทยต่อไป

ผลการศึกษาพบว่า การจัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน และพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ยังไม่เหมาะสม และไม่เป็นธรรมตามสภาพและทำเลของที่ดินในแต่ละแห่ง เพราะบทบัญญัติในส่วนของหลักเกณฑ์การประเมินราคาที่ดิน โรงเรือน และสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ ของกฎหมายทั้งสองฉบับยังไม่ชัดเจน เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ใช้ดุลพินิจในการประเมินโดยกฎหมายมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ที่แน่นอนไว้ อีกทั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการประเมินทรัพย์สินซึ่งถือเป็นศาสตร์แขนงหนึ่ง จึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลทางด้าน การประเมินราคาทรัพย์สินโดยตรง ทั้งยังขาดเครื่องมือในการประเมินราคาที่มีคุณภาพ ทำให้มูลค่าทรัพย์สินที่ใช้เป็นฐานภาษีน้อยกว่ามูลค่าที่แท้จริง และไม่สอดคล้องกับสภาพทางเศรษฐกิจของอสังหาริมทรัพย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ปัจจุบันมีการยกร่างพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยรวมภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่เป็นภาษีเดียวกัน โดยประเมินฐานภาษีจากมูลค่าทั้งหมดของที่ดินและสิ่งปลูกสร้างแทน

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงเสนอให้ยกเลิกพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 และพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 โดยให้ใช้ร่างพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างแทน อีกทั้งภายในภาคหน้าควรมีกฎหมายว่าด้วยการประเมินอสังหาริมทรัพย์ โดยจัดตั้งสำนักงานกลางประเมินราคาทรัพย์สิน (Valuation Department) มีหน้าที่ในการประเมินมูลค่าอสังหาริมทรัพย์ วัตถุประสงค์เพื่อประเมินทรัพย์สินต่าง ๆ ของภาครัฐและควบการประกอบวิชาชีพ การประเมินมูลค่าอสังหาริมทรัพย์ของเอกชน รวมทั้งจัดทำระบบฐานข้อมูลการประเมินมูลค่าอสังหาริมทรัพย์

พรพิมล ห่านพิสิทธิ์กุล (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอมือง จังหวัดลำพูน การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านกลาง
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบ้านกลาง และ 3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการกระตุ้นจิตสำนึกให้ประชาชนชำระภาษีเพิ่มมากขึ้น โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารเทศบาลตำบลบ้านกลาง ที่ได้จากวิธีการเลือกกลุ่ม

ตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจงโดยวิธีการเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ จำนวน 7 คน และกลุ่มประชาชนผู้ชำระภาษีให้กับเทศบาลตำบลบ้านกลาง ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 331 คน โดยวิธีการเชิงปริมาณ ทำการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ที่จะได้รับการชำระภาษี ปัจจัยด้านลักษณะของการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี ปัจจัยด้านกฎหมายและโครงสร้างภาษีอากรและปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรและการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร มีผลต่อการยอมรับการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ที่จะได้รับการชำระภาษี มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านกลาง อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี มาจากสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ และลักษณะการจัดเก็บภาษีที่ยังไม่ดีพอ ประชาชนส่วนใหญ่ยอมรับการชำระภาษี แสดงให้เห็นถึงการมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ในการชำระภาษีให้แก่ท้องถิ่น แนวทางการกระตุ้นจิตสำนึกให้ประชาชนชำระภาษีเพิ่มมากขึ้น คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเร่งสร้างผลงานการให้บริการสาธารณะที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น ให้ประชาชนได้รับรู้ถึงผลตอบแทนที่คุ้มค่าจากการชำระภาษี กลุ่มผู้นำท้องถิ่นเป็นกลุ่มที่มีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดการกระตุ้นจิตสำนึกของประชาชน โดยกระทำตนเป็นแบบอย่างที่ดีและนำหลักธรรมมาภิบาลมาใช้ในการทำงาน นอกจากนี้ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในจัดบริการสาธารณะ โดยนำการจัดทำงบประมาณแบบมีส่วนร่วมมาประยุกต์ใช้

ยุทธพร จีระออน (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีของเทศบาลตำบลแกด้า อำเภอแกด้า จังหวัดมหาสารคาม พบว่า 1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีของเทศบาลตำบลแกด้า อำเภอแกด้า จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลแกด้า อำเภอแกด้า จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อาชีพและระดับการศึกษา แตกต่างกันพบว่า ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 3. ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลแกด้า อำเภอแกด้า จังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักเที่ยงต่อผู้มารับบริการเสียภาษีที่สำนักงานเพื่อประโยชน์ของผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลา ควรลดขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี ควรมีการบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ ควรจัดบริเวณสำนักงานให้สะอาดและสวยงามอยู่เสมอ

สุภาวดี ไร่สอ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 293 คน แบ่งพนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี 7 คน และกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้เสียภาษี

จำนวน 286 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสำหรับพนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเจดีย์หลวง และประชาชนผู้เสียภาษี ในเขตเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง สร้างขึ้นและวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง ด้านการรับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การชำระภาษีของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของพนักงานตำบลเจดีย์หลวง อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีของประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับภาษี อยู่ในระดับมาก ด้านการสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษีให้แก่เทศบาลของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง และด้านปัญหาและอุปสรรคในการชำระภาษีของประชาชนอยู่ในระดับน้อย 1. ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การชำระภาษีของพนักงาน ควรมีการจัดส่งหนังสือแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ควรแจ้งประชาสัมพันธ์การรับชำระภาษีผ่านเสียงตามสายในหมู่บ้านเป็นประจำก่อนมีการจัดเก็บภาษี และมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์การชำระภาษีให้ประชาชนทราบในที่เปิดเผย มองเห็นได้ง่าย และชัดเจน ส่วนการออกหน่วยประชาสัมพันธ์แจ้งให้ประชาชนทราบก่อนมีการจัดเก็บควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอก่อนออกบริการนอกสถานที่ เพราะประชาชนได้รับความสะดวกในการชำระภาษี ด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง ประชาชนมีหน้าที่เสียภาษีไม่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่ติดตามทวงถามยาก การแจ้งข้อมูลของผู้ชำระภาษีเป็นเท็จ โดยพนักงานต้องปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันมากที่สุดและนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการพัฒนาระบบฐานข้อมูล 2. ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง ด้านการสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษีให้แก่เทศบาลของประชาชน ต้องปลูกจิตสำนึกในเรื่องการชำระภาษีก่อนการแจ้งประชาสัมพันธ์การชำระภาษี และประชาชนส่วนใหญ่จะไม่มีความรู้เกี่ยวกับภาษีในเรื่องการยื่นแบบและการชำระภาษี จึงควรเน้นการให้ควรรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน การเพิ่มการประชาสัมพันธ์การชำระภาษีอย่างต่อเนื่อง ด้านปัญหาและอุปสรรค ประชาชนได้รับข่าวสารการชำระภาษี กำหนดวันเวลารับชำระไม่ชัดเจน เทศบาลตำบลเจดีย์หลวงควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และชัดเจน

ทัศนีย์ บานแย้ม (2551) การศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้เสียภาษีท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลระโนด อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้เสียภาษีท้องถิ่น และการค้นหาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเสียภาษีเพื่อสนองแนวทางในการแก้ไขปัญหาลดอุปสรรคและพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลระโนด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลระโนด อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา จำนวน 241 คน

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีของเทศบาลตำบลระโนด และมีความเห็นที่ดีในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ตลอดจนด้านการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลระโนด แม้ว่าสถานที่ที่ไม่เหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนและจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการน้อยไปก็ตาม อย่างไรก็ตามยังคงมีผู้เสียภาษีบางส่วนยังไม่เข้าใจวิธีการและไม่ทราบกำหนดระยะเวลาในการชำระภาษี รวมทั้งยังมีความเห็นในด้านลบต่อการ

บริหารเงินงบประมาณจากภาษีอากรของเทศบาลตำบลระโนด ทำให้ประชาชนไม่เห็นประโยชน์และความสำคัญของการชำระภาษี เป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคของผู้ชำระภาษีท้องถิ่น ซึ่งเป็นปัญหาเร่งด่วนซึ่งจะต้องกำหนดมาตรการในการแก้ไขและทำความเข้าใจเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมากยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะในทางนโยบาย คือ ควรประชาสัมพันธ์ถึงการนำงบประมาณที่ได้รับจากการจัดเก็บภาษีไปใช้จ่ายในการพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ จัดสรรงบประมาณปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานในองค์กร ให้สอดคล้องกับหน้าที่รับผิดชอบและสามารถอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนได้รวดเร็วทั่วถึงและเป็นธรรม ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสสำหรับข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติการ ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี อยู่สม่ำเสมอ จัดทำคู่มือการชำระภาษีท้องถิ่นและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพิ่มป้ายและระยะเวลาการติดประกาศกำหนดระยะเวลาการชำระภาษีให้นานขึ้น ดำเนินการกับผู้ไม่ชำระภาษีให้ครบถ้วน ทำบัตรคิวเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการให้บริการด้านการชำระภาษี จัดเจ้าหน้าที่บริการรับชำระภาษีเพิ่มขึ้น เปิดรับบริการรับชำระภาษีในวันหยุดราชการ ระหว่างกำหนดระยะเวลาการชำระภาษีและประกาศให้ประชาชนทั่วไปทราบ ข้อเสนอแนะทางวิชาการและวิจัยครั้งต่อไป ควรดำเนินการ คือ

1. ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้ชำระภาษีในเขตเทศบาลตำบลระโนด อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา ภายหลังจากได้มีการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะแล้ว ว่าจะมีปัจจัยใดที่ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรค เพื่อประโยชน์ต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นไปพัฒนาและบริหารงานเทศบาลตำบลระโนดได้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้ชำระภาษีในเขตเทศบาลที่มีขนาดและพื้นที่ใกล้เคียงกัน เพื่อทราบความคิดเห็นและปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บภาษีและส่งผลมาน้อยเพียงใด เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานของเทศบาลตำบลระโนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. ควรมีการศึกษาวิจัยควบคุมทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งในระดับจังหวัดและระดับประเทศ

อรรถัย ภูภัทรวรรณต์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลเมืองตะกั่วป่า อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ผลการศึกษาพบว่า รายรับของเทศบาลเมืองตะกั่วป่า มาจากรายได้ที่เป็นภาษีอากรเป็นส่วนใหญ่ โดยมีสัดส่วนโดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 75.57 ซึ่งเป็นภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บและจัดสรรให้ถึง ร้อยละ 73.05 ขณะที่ภาษีที่เทศบาลจัดเก็บเองมีเพียงร้อยละ 2.02 เท่านั้น ส่วนรายได้ที่มีใช้ภาษีอากร มีสัดส่วนเฉลี่ยร้อยละ 24.43 โดยเป็นรายได้จากเงินอุดหนุนถึงร้อยละ 16.64 ส่วนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด รองลงมาก็มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษี ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านระเบียบกฎหมาย ซึ่งยังไม่ได้ปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและด้านประชาชนหลีกเลี่ยงการชำระภาษี ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา พบว่า ควรมีการแก้ไขปรับปรุงระเบียบกฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน พร้อมกับขยายฐานภาษีในการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่น และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน และให้ความรู้ด้านภาษีกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนเต็มใจที่จะเสียภาษีให้กับเทศบาล

ศิริรัตน์ ชีพสมุทร์ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระภาษีท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ทำการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าความสัมพันธ์ด้วยสถิติไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีลักษณะการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษีท้องถิ่นในภาพรวม อยู่ในเกณฑ์ที่มีลักษณะการรับรู้ต่ำ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีที่มีต่อการให้บริการในการชำระภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความคาดหวัง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีมีความสนใจในการชำระภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนการศึกษาวินิจฉัยที่มีผลต่อการชำระภาษีท้องถิ่น พบว่า ปัจจัยอาชีพและความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน มีผลต่อความสนใจในการชำระภาษีท้องถิ่น จากการศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยป้องกันการหลีกเลี่ยงการชำระภาษี กล่าวคือ มีการเปิดเผยผลการชำระภาษีให้ประชาชนทราบ ให้รางวัลแก่ผู้เป็นตัวอย่างที่ดีในการชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ชำระภาษีว่าจะนำเงินภาษีไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย มุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ รวมทั้งการให้บริการเชิงรุก ตลอดจนพัฒนาขั้นตอนการให้บริการที่ทันสมัย โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายอย่างเต็มที่จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สมชัย ตั้งตระกูลวงศ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจากสถานค้าปลีกน้ำมันในจังหวัดอำนาจเจริญ ผลการวิจัยพบว่า (1) เจ้าของกิจการสถานค้าปลีกน้ำมันในจังหวัดอำนาจเจริญขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจเจริญเป็นเพศชาย อายุ 46 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรสแล้ว เป็นเจ้าของกิจการขนาดเล็ก การศึกษาระดับประถมศึกษา รายได้น้อยกว่า 10,001 บาท ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มเติมความรู้เรื่องการจัดเก็บภาษี และไม่เคยติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (2) ความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี รายได้ในภาพรวม (3) ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด จากสถานค้าปลีกน้ำมันในจังหวัดอำนาจเจริญในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้าน ด้านความถูกต้องครบถ้วน รองลงมา คือ ด้านสถานที่และระยะเวลาที่กำหนด ด้านการตรวจสอบติดตาม และด้านความคุ้มค่า (4) ปัจจัยที่มีต่อผลประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ การประสานกับ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (5) ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส ขนาดของกิจการ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการจัดเก็บภาษี ประสบการณ์ในการฝึกอบรมความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด

พรพิลาศ สุนทรหงส์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีป้าย ผลการศึกษาพบว่า พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 มีความบกพร่องในเรื่องของบทบัญญัติของกฎหมายที่ไม่ชัดเจนและไม่ครอบคลุมทำให้เกิดปัญหาในการตีความและผู้มีหน้าที่เสียภาษีอาจหาช่องว่างของกฎหมายดังกล่าวเพื่อหลีกเลี่ยงการเสียภาษี เช่น ปัญหาความไม่ชัดเจนของคำนิยามคำว่า

ป้ายแสดงชื่อตามมาตรา 6 ปัญหาตัวเลขที่ปรากฏในป้ายประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ หรือโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ที่สมควรเป็นเครื่องหมายตามมาตรา 6 ปัญหาป้ายประเภทที่ 2 ตามบัญชีอัตราภาษีป้ายที่ไม่ครอบคลุม ทำให้มีการจัดทำป้ายแบบเสียงภาษี ปัญหาการจัดเก็บป้ายไตรวิชัน (Trivision) ที่ได้มีการจัดเก็บภาษีเฉพาะป้ายที่มีอัตราสูงสุด โดยไม่ได้พิจารณาอัตราภาษีของป้ายประเภทอื่นที่ประกอบอยู่ด้วยปัญหาเรื่องการยกเว้นภาษีให้ป้ายภายในอาคาร ซึ่งกฎหมายมิได้กำหนดให้ชัดเจนว่าป้ายที่ติดตั้งภายในอาคารนั้นต้องสภาพเป็นอย่างไร จึงจะได้รับยกเว้นภาษี ปัญหาเรื่องการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีป้ายโรงเรียนเอกชนซึ่งกฎหมายก็ได้กำหนดว่าป้ายของโรงเรียนเอกชนต้องมีสภาพเป็นอย่างไรเช่นกัน จึงจะได้รับการยกเว้นภาษี จึงทำให้มีการโต้แย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้เสียภาษี เป็นผลทำให้การจัดเก็บภาษีไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรส่งผลกระทบต่อรายได้ของท้องถิ่นซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท้องถิ่นมีรายได้ไม่เพียงพอที่จะนำไปพัฒนาและจัดบริการสาธารณะให้แก่ท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่

จรัสศรี สายสมัย (2547) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า รายได้จากการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดนนทบุรีเทียบกับประมาณการจัดเก็บมีค่าเป็นบวก รายได้จากการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มต่อจำนวนเจ้าหน้าที่มีแนวโน้มสูงขึ้น และรายจ่ายที่ใช้ในการเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มเทียบกับรายได้จากภาษีมูลค่าเพิ่มมีแนวโน้มต่ำลง ส่วนการศึกษากรณีความพึงพอใจ ทศนะคติและปัญหาของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรในจังหวัดนนทบุรี โดยศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ จากการสำรวจแบบสอบถามจำนวน 174 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนมีความพึงพอใจและทัศนคติอยู่ในระดับเกณฑ์มาก แต่อย่างไรก็ตามในส่วนของปัญหาด้านการปฏิบัติเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม พบว่าผู้ประกอบการจดทะเบียนมีความเห็นว่ายังเป็นปัญหาอยู่ในระดับเกณฑ์มากเช่นเดียวกัน ดังนั้น เพื่อให้การบริหารการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดนนทบุรีมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จึงควรปรับปรุงแก้ไขปัญหาในด้านการให้บริการที่ดีกับผู้ประกอบการจดทะเบียนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เพื่อสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีของผู้ประกอบการจดทะเบียน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารการจัดเก็บภาษีในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มต่อไป

ภาณุ วิจิตโชติ (2547) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร: ศึกษาเปรียบเทียบสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 6 ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของทั้งสองหน่วยงานไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ (2) ปัจจัยทั้งหมดที่ได้ศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีอากร และ (3) สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 มีความเพียงพอในเชิงปริมาณและคุณภาพของเจ้าหน้าที่ งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรมากกว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 6 ในทุกกรณี การศึกษาครั้งนี้ได้ข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ ทั้งสองสำนักงานควรปรับปรุงทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเรื่องความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ รวมทั้งการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรให้มากยิ่งขึ้น

วีไลวรรณ สิวหาชีวะ และคนอื่น ๆ (2547) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามโครงการรับชำระภาษีแบบเบ็ดเสร็จ: กรณีศึกษาสำนักงาน

ขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านประชาชนผู้รับบริการ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุน้อยคือ ระหว่าง 20 – 29 ปี ระดับการศึกษาสูง คือ ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจ/บริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือนน้อย คือ ต่ำกว่า 10,000 บาท สถานภาพสมรสแล้ว ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามโครงการรับชำระภาษีแบบเบ็ดเสร็จสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากสำหรับความพึงพอใจในรายด้าน สรุปได้ว่า ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านอสังหาริมทรัพย์ของเจ้าหน้าที่ด้านความเท่าเทียมหรือความเสมอภาค ด้านความรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสมประโยชน์ของการมารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ สรุปว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุค่อนข้างน้อย คือ ระหว่าง 30 – 39 ปี ระดับการศึกษาสูง คือ ปริญญาตรี มีตำแหน่งหน้าที่และรายได้ต่อเดือนค่อนข้างต่ำ คือ ในระดับ 3 – 5 รายได้ต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท สถานภาพสมรสแล้ว ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามโครงการรับชำระภาษีแบบเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลาง สำหรับความพึงพอใจในรายด้าน สรุปได้ว่า ด้านความผูกพันต่อองค์การ ด้านผู้นำองค์การหรือผู้บังคับบัญชา ด้านภาระงานหรือหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ ด้านเพื่อร่วมงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลาง

สรุณา ช่อเพชร (2547) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์กรส่วนท้องถิ่น คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ผลการศึกษาพบว่า การบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินนั้นถือได้ว่าเป็นภาษีตัวหนึ่งที่ท้องถิ่นได้ทำการจัดเก็บได้อยู่ในข่ายที่มีประสิทธิภาพดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาลในแต่ละภาคอยู่ในเกณฑ์ที่มีประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินซึ่งมีความใกล้เคียงกันดังนี้ คือ ภาคกลาง มีดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพเท่ากับ 6.31 ภาคเหนือมีดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพเท่ากับ 6.31 ภาคตะวันออกมีดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพเท่ากับ 6.57 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพเท่ากับ 2.59 ภาคตะวันตกมีดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพเท่ากับ 4.61 ภาคใต้มีดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพเท่ากับ 3.06 ในการบริหารการจัดเก็บภาษีประเภทนี้ถึงแม้ว่าจะพบว่าเทศบาลดังกล่าวอยู่ในข่ายที่มีประสิทธิภาพก็ตามแต่ว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องส่งเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถมีรายได้มาจัดการบริหารภายในท้องถิ่นได้อย่างสมบูรณ์มากขึ้น จึงกล่าวได้ว่า การคลังจะสมบูรณ์มากน้อยเพียงใด ส่วนหนึ่งนั้นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นก็ควรที่จะพัฒนาจิตสำนึกที่สูงขึ้นในการพึ่งพิงตนเองในการจัดการกับท้องถิ่นและขึ้นอยู่กับการพัฒนาในการบริหารการปกครองและอำนาจทางการคลังของการปกครองท้องถิ่นนั้น ซึ่งเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นที่สามารถพึ่งพิงตนเองในการจัดการด้านต่าง ๆ ทั้งทางด้านการจัดเก็บภาษีรายได้และด้านการบริหาร การใช้จ่ายด้านต่าง ๆ จัดการได้อย่างดีก็จะส่งผลต่ออำนาจในการปกครองเข้มแข็งขึ้น มีการรับผิดชอบในการบริหารในส่วนท้องถิ่นของตนเองได้มากขึ้นตามไปด้วย

สุพิยะพี ประสานพจน์ (2547) ได้ศึกษาเรื่องการวางแผนจัดเก็บภาษีของรัฐบาลยุคอิเล็กทรอนิกส์ กรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา ผลการศึกษาพบว่า การวางแผนจัดเก็บภาษีสรรพากร มีทั้งหมด 5 ขั้นตอน โดยเริ่มจาก 1. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นเตรียมการ

ในการจัดทำแผน มีการใช้ข้อมูลภาวะทางสังคมด้านต่าง ๆ เข้ามาร่วมในการจัดทำแผน เพื่อให้แผนฯ มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติและเกิดผลอย่างสูงสุด โดยมีข้อมูลที่น่าเข้าสู่การพิจารณาใน 3 ด้าน คือ ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจของพื้นที่ ซึ่งใช้ข้อมูลทั้งระดับปฐมภูมิที่ได้มาจากการออกสำรวจ และข้อมูลระดับทุติยภูมิที่ได้จากเอกสารโดยใช้การศึกษาย้อนหลัง 3 ปี ข้อมูลด้านรายละเอียดของนโยบาย และข้อมูลด้านการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานแนวใหม่ตามระบบ E – Revenue 2. ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญต่อระดับความสำเร็จของแผน พบว่า เป้าหมายของแผนจะกำหนดขึ้นจากการวิเคราะห์ถึงระดับความเป็นไปได้โดยการพิจารณาจากข้อมูลที่รวบรวมมาได้จากขั้นตอนที่ 1 ซึ่งความเที่ยงตรงและความแม่นยำของการวิเคราะห์จึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของข้อมูลที่รวบรวมมาได้ 3. ขั้นตอนการกำหนดเป้าหมายเพื่อสอดคล้องนโยบายและแผนปฏิบัติงานจากกรมสรรพากรเป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการในขั้นตอนที่ 2 โดยการใช้ข้อมูลใน 2 ระดับเข้ามาร่วมการพิจารณาควบคู่กัน คือ ข้อมูลพื้นฐานที่ได้มาจากขั้นตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลระดับพื้นที่ และข้อมูลที่เป็นรายละเอียดของนโยบายของกรมสรรพากร คือ ข้อมูลจากระดับบน โดยการกำหนดเป้าหมายของแผนจะแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ เป้าหมายการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่จะมีความแตกต่างกันไปตามระดับศักยภาพของแต่ละพื้นที่ ซึ่งก็เป็นผลมาจากขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละพื้นที่และเป้าหมายการลดหนี้ภาษีอากรค้างของฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง ซึ่งเมื่อนำผลลัพธ์ที่ได้จากสำนักงานพื้นที่สาขาทั้ง 7 สาขา และฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้างรวมกัน ก็จะได้เป้าหมายรวมของระดับสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัด 4. ขั้นตอนการจัดทำรายละเอียดแผนงาน เป็นขั้นตอนของการกำหนดวิธีปฏิบัติตามแผนแม่แบบที่กำหนดไว้ในเบื้องต้น ซึ่งเป็นการจัดทำโครงการรองรับแผนหลักและแผนสาขาของฝ่ายและหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายของด้านต่าง ๆ 2 ด้าน คือ ด้านการหาเม็ดเงินประกอบด้วยการสำรวจแหล่งภาษี การลดหนี้ภาษีอากรค้าง การคืนเงินภาษี และด้านการกำกับดูแลผู้เสียภาษีและด้านสนับสนุนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การบริหารระบบงานสรรพากรให้มีประสิทธิภาพและด้านเทคโนโลยี และ 5. ขั้นตอนการอนุมัติแผนและการประกาศใช้ เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการจัดทำแผน ถือว่าเป็นระยะสิ้นสุดของการจัดทำแผน และเริ่มต้นของการนำแผนสู่การปฏิบัติ ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ในการจัดทำแผนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา ในปีงบประมาณ 2546 ทั้ง 5 ขั้นตอนจะต้องมีการสอดคล้องและเชื่อมโยงต่อเนื่องถึงกันทุกระยะ ไม่สามารถแยกขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งออกจากกันได้โดยเด็ดขาด การเปลี่ยนแปลงของการจัดเก็บภาษีของรัฐบาลยุคอิเล็กทรอนิกส์นี้ พบว่า ระยะของการนำแผนที่จัดทำลงสู่การปฏิบัติจะมีความรวดเร็วมากขึ้น ตั้งแต่การเผยแพร่ แจ้งเวียนและการปรับแก้แผนเมื่อพบว่าการปฏิบัติเกิดปัญหา มีช่องทางการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว ระดับผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติและผลสัมฤทธิ์ต่อแผนอยู่ในระดับที่ลดลงกว่าการใช้ระบบเอกสารแบบเดิมความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความล่าช้าของการแจ้งเวียนข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับที่ต่ำมาก การดำเนินการประสานงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีระดับความสำเร็จสูงมากเป็นที่น่าพอใจ

สุระชัย ศิลาศรี (2547) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีรายได้ของเทศบาลที่เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาล ศึกษากรณีเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดมหาสารคามและจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า 1. พนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพสมรสเป็นพนักงานเทศบาล อายุราชการต่ำกว่า 10 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มี

ประสบการณ์ในการจัดเก็บภาษีรายได้ต่ำกว่า 5 ปี เคยได้รับการฝึกอบรม 1 – 2 ครั้ง 2. พนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีรายได้ในระดับปานกลาง 3. ปัจจัยแวดล้อม พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการกำกับดูแลจากผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา รองลงมาคือ ความพร้อมด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ความพร้อมด้านบุคลากร และต่ำที่สุด คือ ความร่วมมือของประชาชน 4. ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายได้ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตรวจสอบติดตาม รองลงมา คือ การจัดเก็บได้ตามกำหนดเวลา ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย และต่ำที่สุด คือ ความถูกต้องครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 2.54 5. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีรายได้ คือ ความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมาย 6. ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีรายได้ คือ เพศ อายุสถานภาพสมรส ตำแหน่ง อายุราชการ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการจัดเก็บภาษี การกำกับดูแลจากผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ความพร้อมในด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ความพร้อม ด้านบุคลากร ความร่วมมือของประชาชน

วีรพงษ์ ปันณราช (2546) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้เสียภาษีด้านศุลกากรแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีด้านศุลกากรแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมมีทัศนคติระดับไม่ดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีทัศนคติระดับดีปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ทัศนคติต่อกฎหมายศุลกากร ด้านที่มีทัศนคติระดับไม่ดีคือด้านทัศนคติต่อแบบแสดงรายการ ด้านทัศนคติต่อการประชาสัมพันธ์ และด้านทัศนคติต่ออาคารสถานที่ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ศศิพิมพ์ ชูไรสว (2546) ได้ศึกษาเรื่องความสามารถในการเสียภาษี และความพยายามในการจัดเก็บภาษี ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถในการเสียภาษีของประชาชนในจังหวัดต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับตัวแปรทางเศรษฐกิจที่สำคัญเพียงไม่กี่ตัวเท่านั้น ได้แก่ สัดส่วนของรายได้จากการธนาคาร ประกันภัย และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ต่อรายได้รวม สัดส่วนของรายได้จากการผลิตภาคอุตสาหกรรมต่อรายได้รวม และสัดส่วนของรายได้จากภาคบริการต่อรายได้รวม ส่วนความพยายามในการจัดเก็บภาษี พบว่า ความพยายามในการจัดเก็บภาษีของภาครัฐมีค่าน้อยกว่าความสามารถในการเสียภาษีของประชาชน และความพยายามในการจัดเก็บภาษีไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเสียภาษี จังหวัดที่มีความสามารถในการเสียภาษีสูง ไม่จำเป็นต้องมีความพยายามในการจัดเก็บภาษีสูงด้วย

สนธยา ทองดี (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีศึกษากรณีเทศบาลตำบลโพรงกระตือ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระภาษีและมีความเห็นที่ดีต่อเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพรงกระตือ อันเนื่องมาจาก 1. เทศบาลได้มีการประชาสัมพันธ์และแจกเอกสารเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี 2. การได้รับความเป็นธรรมในการประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่ 3. การได้รับบริการอย่างรวดเร็วและสะดวก 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ซื่อเสนอแนะ ในเชิงนโยบาย ควรมีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยี มาใช้ในการพัฒนา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ และมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบโดยตรงเข้ามาประจำตำแหน่งให้ถูกต้อง ส่วนมาตรการในเชิงปฏิบัติการ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ซึ่งปฏิบัติงาน กับหน่วยงาน

ภายใน เพื่อประสานความสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารมีความสนใจ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษี

ธีวาลัย นาวิ (2545) ปัญหาในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ของสำนักงานเขตปทุมวัน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาสำคัญในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตปทุมวัน ในด้านบุคลากร ได้แก่ การขาดบุคลากรที่ชำนาญการทางกฎหมาย ขาดการอบรมก่อนการปฏิบัติงาน บุคลากรบางส่วนยังไม่ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ขาดความขยันขันแข็งในการทำงาน ขาดความสำนึก และความกระตือรือร้นในการทำงาน ในด้านงบประมาณ ได้แก่ การได้รับจัดสรรงบประมาณมาน้อย ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ไม่มีงบประมาณเพียงพอในการซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น ในด้านการบริการจัดการ ได้แก่ การที่ขั้นตอนในการวางแผนค่อนข้างยาว ทำให้ผู้ปฏิบัติมีเวลาทำงานน้อย ปัญหาในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชน ในส่วนของปัญหาในขั้นตอนก่อนการชำระภาษี ได้แก่ การที่ประชาชนทั่วไปจำนวนมากไม่มีความรู้ทางด้านภาษี ปัญหาในขั้นตอนการชำระภาษี ได้แก่ ข้อมูลการชำระภาษีไม่ได้มีการจัดเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้เสียภาษีต้องกรอกแบบฟอร์มซ้ำเมื่อมายื่นภาษี ซึ่งจะเกิดความล่าช้าและผิดพลาดได้ในกรณีที่มีข้อมูลจำนวนมาก แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการชำระภาษีให้กับประชาชนควรดำเนินการให้ข่าวสารข้อมูลโดยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงรายละเอียด ที่สำคัญของภาษีโรงเรือนและที่ดิน ทำความเข้าใจกับประชาชนผู้เสียภาษีว่าภาษีที่เสียไปจะย้อน กลับคืนมาที่เขาในรูปแบบใดบ้างลดอัตรา ภาษีให้สำหรับผู้ชำระภาษีที่ยื่นชำระภาษีตรงตามกำหนด เวลาและต่อเนื่องการเพิ่มอัตราภาษีในกรณี ที่มายื่นชำระภาษีช้ากว่ากำหนด รวมทั้งการดำเนินมาตรการทางด้านกฎหมาย

มนตรี ฐิติโกศา (2545) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับภาษีธุรกิจให้เช่าอาคาร: ศึกษากรณีภาษีโรงเรือนและที่ดิน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับภาษีธุรกิจให้เช่าอาคารมีอยู่ 3 ประการ ประการแรก การเก็บภาษีหลายประเภทจากทรัพย์สินอันเดียวกัน ประการที่สอง คือ การกำหนดอัตราภาษีไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และประการสุดท้าย ปัญหาจากความไม่ชัดเจนของกฎหมาย

วีไลรัตน์ สวัสดิ์ (2545) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ($\bar{X}=3.59$) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=3.02$) ด้านความซื่อสัตย์ในการให้บริการ ($\bar{X}=3.02$) เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว พบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับการศึกษาและระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับสำคัญ 0.05 ส่วนเพศ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วมาชำระภาษี ในส่วนข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจมากขึ้น คือ จัดสำนักงานให้กว้างขวางมีพื้นที่ให้บริการมากขึ้น ประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการชำระภาษี เป็นต้น

สุภรณ์ วิชัย (2545) ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กับขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล ปัญหาในการจัดเก็บรายได้โดยภาพรวมเป็นปัญหาจากการบริการงานด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ปัญหาจากการบริหารงานด้านวัสดุอุปกรณ์ และปัญหาจากการปฏิบัติงานด้านภาษีบำรุงท้องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อเสนอแนะจากการศึกษาปัญหาในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการจัดสรรงบประมาณให้ทันเวลา และมีความเพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้เพียงพอกับปริมาณงาน เนื่องจากการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย เป็นแหล่งที่มาของรายได้ที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง โดยพิจารณาจากองค์ประกอบที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาล 5 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่ชำระภาษี ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือการวิจัยและวิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำนวน 744 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2551) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 222 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย

3.2 เครื่องมือการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองมี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทภาษีที่ชำระ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง โดยพิจารณาจากองค์ประกอบที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาล 5 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่ชำระภาษี ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ซึ่งแบ่งตามระดับประสิทธิภาพเป็น 5 ระดับหรือที่เรียกว่าสเกลแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

มากที่สุด	=	5	คะแนน
มาก	=	4	คะแนน
ปานกลาง	=	3	คะแนน
น้อย	=	2	คะแนน

น้อยที่สุด = 1 คะแนน

3.2.2 วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

3.2.2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2.2.2 สร้างข้อคำถามตามแนวทางข้อ 1 ให้สอดคล้องกับเนื้อหาของการวิจัย แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไข

3.2.2.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเรียบร้อยแล้ว มาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เพื่อวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือวิจัยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ

3.2.2.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งมิใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

3.3 วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.3.1 ขอนหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อติดต่อขอเก็บข้อมูลการวิจัยจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3.3.2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามการวิจัยให้ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยด้วยตนเอง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้

3.3.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาทดสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยจากความคิดเห็นเห็นของประชาชนในการจัดรายได้รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง การจัดเก็บรายได้ของประชาชน โดยพิจารณาจากองค์ประกอบที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาล 5 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่ชำระภาษี ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี กล่าวคือ การสอบถามประชากรกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้แบบสอบถามที่สามารถบันทึกคำตอบของประชากรกลุ่มเป้าหมายได้ทั้งในส่วนของคำถามต้นปิด และคำถามปลายเปิดที่มีลักษณะเปิดกว้าง เพื่อการแสดง

ความคิดเห็นหรืออธิบายเพิ่มเติมจากคำตอบได้อย่างอิสระตามแนวคำถามที่กำหนดไว้หรือที่ต้องการทราบ ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและตรงกับข้อเท็จจริง มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล 3 ขั้นตอนต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทอาชีพที่ชำระ โดยใช้สถิติ หาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี 2. ด้านสถานที่ชำระภาษี 3. ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี 4. ด้านการประชาสัมพันธ์ และ 5. ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี โดยใช้สถิติ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนโดยอาศัยแนวคิดของเบส (Best, 1997 อ้างถึงใน ประคอง กรรณสูตร, 2542) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีประสิทธิภาพมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	มีประสิทธิภาพมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีประสิทธิภาพปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีประสิทธิภาพน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่ชำระภาษี ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทอาชีพที่ชำระ ที่แตกต่างกัน เปรียบเทียบตามเพศ ใช้ t - Independent เปรียบเทียบตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยใช้การวิเคราะห์ F - test และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ (Seheffe' test)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจับเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของวิธีการจับเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทภาษีที่ชำระโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 222 ชุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยขอนำเสนอโดยแบ่งเป็นตอน ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนประชาชน
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t – test)
df	แทน	ค่าระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F-distribution)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจับเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจับเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและประเภทภาษีที่ชำระ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละปรากฏตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	120	54.1
ชาย	102	45.9
รวม	222	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	32	14.4
31 – 40 ปี	36	16.2
41 – 50 ปี	78	35.1
51 ปีขึ้นไป	76	34.2
รวม	222	100
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	64	28.8
มัธยมศึกษา	56	25.2
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	57	25.7
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	45	20.3
รวม	222	100
4. สถานภาพ		
โสด	87	39.2
สมรส	115	51.8
หย่า/แยกกันอยู่	20	9.0
รวม	222	100
5. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	50	22.5
ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	47	21.2
รับจ้างทั่วไป	63	28.4
เกษตรกรกรรม	62	27.9
รวม	222	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	40	18.0
10,001 – 15,000 บาท	75	33.8
15,001 – 20,000 บาท	60	27.0
20,001 บาทขึ้นไป	47	21.0
รวม	222	100
7. ประเภทอาชีพที่ชำระ		
อาชีพโรงงานและที่ดิน	56	25.2
อาชีพบำรุงท้องที่	118	53.2
อาชีพป้าย	48	21.6
รวม	222	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 เป็นเพศชาย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 ระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 ระดับการศึกษาระดับอนุปริญาหรือเทียบเท่า จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 สถานภาพโสด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 สถานภาพสมรส จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 สถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 อาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18 รายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ประเภทอาชีพที่ชำระเป็นอาชีพโรงงานและที่ดิน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 อาชีพบำรุงท้องที่ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 อาชีพป้าย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6

**ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้
ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง**

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมและเป็นรายด้าน โดยวิธีการค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ดังปรากฏในตารางที่ 4.2 – 4.7

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมและรายด้าน

ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้	n = 222		ระดับ ความ คิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี	4.05	0.68	มาก
2. ด้านสถานที่ชำระภาษี	3.97	0.70	มาก
3. ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี	4.13	0.67	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.02	0.52	มาก
5. ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี	4.00	0.40	มาก
รวม	4.04	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.52)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.68) ส่วนด้านที่มีบทบาทระดับต่ำสุด คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.70)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรังในด้านวิธีการจัดเก็บภาษี

ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้	n = 222		ระดับ ความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
1. เทศบาลมีความเป็นธรรมในการประเมินภาษี	4.27	0.66	มาก
2. เทศบาลมีความกระชับของขั้นตอนในการติดต่อชำระภาษี	4.39	0.68	มาก
3. เทศบาลมีความรวดเร็วในการรับชำระภาษีทุกประเภท	3.77	0.82	มาก
4. เทศบาลจัดทำเอกสารให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ	4.01	0.86	มาก
5. เทศบาลเปิดบริการชำระภาษีทางไปรษณีย์ธนาณัติทำให้เกิดความสะดวก	3.64	0.68	มาก
6. มีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในขบวนการจัดเก็บภาษี	4.26	0.66	มาก
รวม	4.05	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.68)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ เทศบาลมีความกระชับของขั้นตอนในการติดต่อชำระภาษี ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ เทศบาลมีความเป็นธรรมในการประเมินภาษี ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.69) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นระดับต่ำสุด คือ เทศบาลเปิดบริการชำระภาษีทางไปรษณีย์ธนาณัติทำให้เกิดความสะดวก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในด้านสถานที่ชำระภาษี

ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้	n = 222		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
1. สถานที่จัดเก็บภาษีมีทำเลที่ตั้งที่สะดวกแก่การเดินทางของท่าน	4.39	0.68	มาก
2. สถานที่จัดเก็บภาษีมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.84	0.82	มาก
3. สถานที่จัดเก็บภาษีแสดงป้ายบอกตำแหน่งชำระภาษีไว้อย่างชัดเจน	3.98	0.86	มาก
4. เทศบาลได้เปิดให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่	3.68	0.71	มาก
รวม	3.97	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในด้านสถานที่ชำระภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.70)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ สถานที่จัดเก็บภาษีมีทำเลที่ตั้งที่สะดวกแก่การเดินทางของท่าน ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ สถานที่จัดเก็บภาษีแสดงป้ายบอกตำแหน่งชำระภาษีไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.86) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นระดับต่ำสุด คือ เทศบาลได้เปิดให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.71)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี

ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้	n = 222		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
1. วัน เวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.18	0.69	มาก
2. เทศบาลได้เปิดให้บริการรับชำระภาษีนอกเวลาราชการ	4.37	0.68	มาก
3. ในการชำระภาษีแต่ละประเภทมีกำหนดเวลาในการชำระที่เหมาะสม	3.84	0.82	มาก
รวม	4.13	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.67)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ เทศบาลได้เปิดให้บริการรับชำระภาษีนอกเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ วัน เวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.69) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นระดับต่ำสุด คือ ในการชำระภาษีแต่ละประเภทมีกำหนดเวลาในการชำระที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.67)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในด้านการประชาสัมพันธ์

ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้	n = 222		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
1. รับทราบจากการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลทางหอกระจายข่าวหมู่บ้าน	3.98	0.86	มาก
2. รับทราบจากการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลโดยการแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องภาษีอากร	3.95	0.75	มาก
3. รับทราบจาก ผู้บริหาร และสมาชิกสภาเทศบาล	4.32	0.68	มาก
4. รับทราบจากป้ายประชาสัมพันธ์การชำระภาษี	4.04	0.83	มาก
5. รับทราบจากหนังสือแจ้งเตือนให้ชำระภาษีของเทศบาล	3.68	0.71	มาก
6. รับทราบจากแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์กำหนดการเสียภาษีของเทศบาลที่ติดตั้งอยู่ในชุมชน	4.18	0.69	มาก
รวม	4.02	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในด้านการประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.52)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ รับทราบจาก ผู้บริหาร และสมาชิกสภาเทศบาล ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ รับทราบจากแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์กำหนดการเสียภาษีของเทศบาลที่ติดตั้งอยู่ในชุมชน ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.69) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นระดับต่ำสุด คือ รับทราบจากการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลโดยการแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องภาษีอากร ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.75)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี

ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้	n = 222		ระดับ ความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.37	0.68	มาก
2. เจ้าหน้าที่เทศบาลมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องภาษีอากร ทำให้การชำระภาษีเป็นไปด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	3.84	0.82	มาก
3. มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างเพียงพอ	3.98	0.86	มาก
4. เจ้าหน้าที่เทศบาลมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานทำให้การชำระภาษีเป็นไป ด้วยความรวดเร็วไม่เสียเวลา	3.83	0.82	มาก
5. เจ้าหน้าที่เทศบาลทุกคนมีความซื่อสัตย์ สุจริต และตั้งใจทำงานอย่างมา	3.97	0.86	มาก
รวม	4.00	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.40)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.86) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นระดับต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่เทศบาลมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องภาษีอากร ทำให้การชำระภาษีเป็นไป ด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.82)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ผลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและประเภทภาษีที่ชำระ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามเพศ รายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้	เพศ (n = 222)							t	Sig.
	ชาย (n = 102)			หญิง (n = 120)					
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ			
1. ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี	4.09	0.77	มาก	4.01	0.65	มาก	0.784	0.434	
2. ด้านสถานที่ชำระภาษี	4.00	0.72	มาก	3.95	0.69	มาก	0.512	0.609	
3. ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี	4.16	0.69	มาก	4.09	0.64	มาก	0.789	0.431	
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.03	0.52	มาก	4.03	0.51	มาก	0.001	1.000	
5. ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี	3.98	0.40	มาก	4.02	0.39	มาก	-0.719	0.473	
รวม	4.05	0.54	มาก	4.02	0.51	มาก	-0.480	0.667	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนเป็นเพศชายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.69) รองลงมา คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.77) น้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.40)

ประชาชนเป็นเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพของวิธีการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.64) รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.51) น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.69)

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามเพศ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามอายุ รายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการจัดเก็บ รายได้	อายุ (n=222)												F	Sig.
	ต่ำกว่า 30 ปี (n=32)			31 - 40 ปี (n=36)			41 - 50 ปี (n=78)			51 ปีขึ้นไป (n=76)				
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ		
1. ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี	3.90	0.67	มาก	4.03	0.74	มาก	4.05	0.60	มาก	4.14	0.72	มาก	1.043	0.375
2. ด้านสถานที่ชำระภาษี	3.79	0.67	มาก	3.93	0.76	มาก	3.96	0.64	มาก	4.08	0.75	มาก	1.340	0.262
3. ด้านกำหนดเวลาในการ ชำระภาษี	3.96	0.64	มาก	4.04	0.73	มาก	4.12	0.60	มาก	4.25	0.70	มาก	1.746	0.159
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.90	0.45	มาก	3.91	0.59	มาก	4.08	0.48	มาก	4.07	0.54	มาก	1.704	0.167
5. ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี	3.92	0.38	มาก	3.95	0.41	มาก	4.04	0.37	มาก	4.01	0.42	มาก	0.935	0.425
รวม	3.89	0.48	มาก	3.97	0.56	มาก	4.05	0.48	มาก	4.11	0.56	มาก	1.509	0.213

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.64) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.38) น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.67)

ประชาชนที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.73) รองลงมา คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.74) น้อยที่สุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.59)

ประชาชนที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.60) รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.48) น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.64)

ประชาชนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.70) รองลงมา คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.72) น้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.41)

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามอายุ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามระดับการศึกษา รายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้	ระดับการศึกษา (n=222)												F	Sig.
	ประถมศึกษา (n=64)			มัธยมศึกษา (n=56)			อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (n=57)			ปริญญาตรีและสูงกว่า ^๑ (n=45)				
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ		
1. ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี	4.04	0.68	มาก	4.19	0.67	มาก	3.94	0.67	มาก	4.05	0.68	มาก	1.218	0.304
2. ด้านสถานที่ชำระภาษี	3.96	0.70	มาก	4.12	0.70	มาก	3.85	0.70	มาก	3.96	0.72	มาก	1.406	0.242
3. ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี	4.13	0.67	มาก	4.24	0.66	มาก	4.02	0.66	มาก	4.14	0.67	มาก	0.965	0.410
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.02	0.51	มาก	4.11	0.53	มาก	3.93	0.51	มาก	4.03	0.52	มาก	1.023	0.383
5. ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี	3.98	0.41	มาก	4.10	0.42	มาก	3.92	0.37	มาก	4.00	0.36	มาก	1.775	0.153
รวม	4.03	0.52	มาก	4.15	0.52	มาก	3.94	0.51	มาก	4.03	0.54	มาก	1.558	0.200

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.68) น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.70)

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.66) รองลงมา คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.67) น้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.42)

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.66) รองลงมา คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.67) น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.70)

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.68) น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.72)

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามระดับการศึกษา มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามสถานภาพ รายด้านและภาพรวม

ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้	สถานภาพ (n=222)									F	Sig.
	โสด (n=87)			สมรส (n=115)			หย่า/แยกกันอยู่ (n=20)				
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ		
1. ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี	4.12	0.65	มาก	4.03	0.69	มาก	3.92	0.71	มาก	0.846	0.431
2. ด้านสถานที่ชำระภาษี	4.00	0.68	มาก	3.96	0.72	มาก	3.91	0.77	มาก	0.206	0.814
3. ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี	4.17	0.65	มาก	4.12	0.68	มาก	4.06	0.72	มาก	0.259	0.772
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.07	0.49	มาก	4.01	0.53	มาก	3.94	0.53	มาก	0.752	0.472
5. ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี	4.01	0.40	มาก	4.00	0.40	มาก	3.97	0.38	มาก	0.133	0.876
รวม	4.08	0.50	มาก	4.02	0.54	มาก	3.96	0.56	มาก	0.509	0.602

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.65) รองลงมา คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.65) น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.68)

ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.69) น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.72)

ประชาชนที่มีสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.72) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.38) น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.77)

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามสถานภาพ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามอาชีพ รายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้	อาชีพ (n=222)												F	Sig.
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (n=50)			ค้าขาย/ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว (n=47)			รับจ้างทั่วไป (n=63)			เกษตรกร (n=62)				
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ		
1. ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี	3.92	0.71	มาก	4.00	0.65	มาก	4.12	0.68	มาก	4.13	0.66	มาก	1.214	0.306
2. ด้านสถานที่ชำระภาษี	3.84	0.73	มาก	3.91	0.73	มาก	3.99	0.67	มาก	4.12	0.70	มาก	1.613	0.187
3. ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี	4.00	0.72	มาก	4.09	0.66	มาก	4.15	0.64	มาก	4.25	0.64	มาก	1.310	0.272
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.92	0.53	มาก	4.01	0.51	มาก	4.02	0.51	มาก	4.12	0.51	มาก	1.341	0.262
5. ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี	3.95	0.34	มาก	3.96	0.38	มาก	4.00	0.36	มาก	4.08	0.47	มาก	1.284	0.281
รวม	3.92	0.55	มาก	3.99	0.53	มาก	4.06	0.50	มาก	4.14	0.52	มาก	1.645	0.180

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.72) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.34) น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.73)

ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.66) รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.51) น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.73)

ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.64) รองลงมา คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.68) น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.67)

ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.64) รองลงมา คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.66) น้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.47)

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามอาชีพ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน รายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้	รายได้ต่อเดือน (n=222)												F	Sig.
	ไม่เกิน 10,000 บาท (n=40)			10,001 – 15,000 บาท (n = 75)			15,001 – 20,000 บาท (n = 60)			20,001 บาทขึ้นไป (n=47)				
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ		
1. ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี	4.02	0.68	มาก	4.04	0.68	มาก	4.08	0.69	มาก	4.07	0.67	มาก	0.094	0.963
2. ด้านสถานที่ชำระภาษี	3.92	0.72	มาก	3.98	0.71	มาก	3.98	0.71	มาก	4.00	0.68	มาก	0.100	0.960
3. ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี	4.10	0.68	มาก	4.12	0.66	มาก	4.13	0.69	มาก	4.17	0.65	มาก	0.084	0.969
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.03	0.52	มาก	4.01	0.51	มาก	4.02	0.54	มาก	4.04	0.51	มาก	0.048	0.986
5. ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี	4.01	0.39	มาก	3.99	0.37	มาก	3.99	0.41	มาก	4.02	0.42	มาก	0.096	0.962
รวม	4.02	0.54	มาก	4.03	0.52	มาก	4.04	0.53	มาก	4.06	0.53	มาก	0.069	0.977

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.52) น้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.39)

ประชาชนที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.66) รองลงมา คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.68) น้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.52)

ประชาชนที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.69) รองลงมา คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.69) น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.71)

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.65) รองลงมา คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.67) น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.68)

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามประเภทภาษีที่ชำระ รายด้านและภาพรวม

ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้	ประเภทภาษีที่ชำระ (n=222)									F	Sig.
	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน (n=56)			ภาษีบำรุงท้องที่ (n=118)			ภาษีป้าย (n=48)				
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ		
1. ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี	4.04	0.69	มาก	4.06	0.68	มาก	4.05	0.67	มาก	0.846	0.431
2. ด้านสถานที่ชำระภาษี	3.92	0.71	มาก	3.99	0.71	มาก	3.98	0.71	มาก	0.206	0.814
3. ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี	4.10	0.68	มาก	4.15	0.67	มาก	4.13	0.66	มาก	0.259	0.772
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.98	0.51	มาก	4.05	0.52	มาก	4.01	0.51	มาก	0.752	0.472
5. ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี	3.93	0.41	มาก	4.03	0.40	มาก	4.00	0.37	มาก	0.133	0.876
รวม	3.99	0.52	มาก	4.06	0.53	มาก	4.03	0.52	มาก	0.509	0.602

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนที่มีประเภทภาษีที่ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.69) น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.71)

ประชาชนที่มีประเภทภาษีที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.68) น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.71)

ประชาชนที่มีประเภทภาษีที่ชำระภาษีป้าย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.66) รองลงมา คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.67) น้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.71)

ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามประเภทภาษีที่ชำระ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทยานพาหนะที่ชำระ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรังเป็น จำนวน 222 ชุด สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

5.1.2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทยานพาหนะที่ชำระ

5.2 สมมติฐานของการวิจัย

5.2.1 ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อยู่ในระดับมาก

5.2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทยานพาหนะที่ชำระ แตกต่างกัน ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง แตกต่างกัน

5.3 ขอบเขตของการวิจัย

5.3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำนวน 744 คน

5.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 222 คน

5.3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

5.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทยานพาหนะที่ชำระ

5.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี
- 2) ด้านสถานที่ชำระภาษี
- 3) ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี
- 4) ด้านการประชาสัมพันธ์
- 5) ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี

5.4 สรุปผลการวิจัย

5.4.1 ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.68) ส่วนด้านที่มีบทบาทระดับต่ำสุด คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.70)

5.4.1.1 ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ เทศบาลมีความกระชับของขั้นตอนในการติดต่อชำระภาษี ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ เทศบาลมีความเป็นธรรมในการประเมินภาษี ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.69) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นระดับต่ำสุด คือ เทศบาลเปิดบริการชำระภาษีทางไปรษณีย์ธนาณัติทำให้เกิดความสะดวก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.68)

5.4.1.2 ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ด้านสถานที่ชำระภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ สถานที่จัดเก็บภาษีมีทำเลที่ตั้งที่สะดวกแก่การเดินทางของท่าน ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ สถานที่จัดเก็บภาษีมีป้ายบอกตำแหน่งชำระภาษีไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.86) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นระดับต่ำสุด คือ เทศบาลได้เปิดให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.71)

5.4.1.3 ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อยู่

ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มึ่ความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ เทศบาลได้เปิดให้บริการรับชำระภาษีนอกเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ วัน เวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.69) ส่วนข้อที่มึ่ความคิดเห็นระดับท้ายสุด คือ ในการชำระภาษีแต่ละประเภทมีกำหนดเวลาในการชำระที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.67)

5.4.1.4 ประชาชนมึ่ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ด้านการประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมึ่ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มึ่ความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ รับทราบจาก ผู้บริหาร และสมาชิกสภาเทศบาล ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ รับทราบจากแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์กำหนดการเสียภาษีของเทศบาลที่ตั้งอยู่ในชุมชน ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.69) ส่วนข้อที่มึ่ความคิดเห็นระดับท้ายสุด คือ รับทราบจากการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลโดยการแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องภาษีอากร ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.75)

5.4.1.5 ประชาชนมึ่ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมึ่ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มึ่ความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.86) ส่วนข้อที่มึ่ความคิดเห็นระดับท้ายสุด คือ เจ้าหน้าที่เทศบาลมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องภาษีอากร ทำให้การชำระภาษีเป็นไปด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.82)

5.4.2 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทภาษีที่ชำระ สรุปได้ดังนี้

5.4.2.1 การเปรียบเทียบตามตัวแปรเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มึ่ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน

5.4.2.2 การเปรียบเทียบตามตัวแปรอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มึ่ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน

5.4.2.3 การเปรียบเทียบตามตัวแปรสถานภาพ พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มึ่ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน

5.4.2.4 การเปรียบเทียบตามตัวแปรระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน

5.4.2.5 การเปรียบเทียบตามตัวแปรอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน

5.4.2.6 การเปรียบเทียบตามตัวแปรรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน

5.4.2.7 การเปรียบเทียบตามตัวแปรประเภทภาษีที่ชำระ พบว่า ประชาชนที่มีประเภทภาษีที่ชำระต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน

5.5 อภิปรายผลการวิจัย

5.5.1 จากผลการวิจัยที่พบว่าระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรทัย ภูภัทรอรอนันต์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลเมืองตะกั่วป่า อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด รองลงมาที่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษี ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านระเบียบ กฎหมาย ซึ่งยังไม่ได้ปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและด้านประชาชนหลีกเลี่ยงการชำระภาษี ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาพบว่า ควรมีการแก้ไขปรับปรุงระเบียบกฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน พร้อมกับขยายฐานภาษีในการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่น และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน และให้ความรู้ด้านภาษีกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนเต็มใจที่จะเสียภาษีให้กับเทศบาลและสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิไลวรรณ สัทธาชีวะ และคนอื่น ๆ (2547) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามโครงการรับชำระภาษีแบบเบ็ดเสร็จ: กรณีศึกษาสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามโครงการรับชำระภาษีแบบเบ็ดเสร็จสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เป็นเพราะว่าเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ได้ดำเนินการในเรื่องการจัดเก็บรายได้เป็นไปอย่างเสมอภาคเสมอหน้า มีการบริการอย่างสม่ำเสมอ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ชำระภาษีทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954 อ้างถึงใน พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล, 2541) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจในบริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้พิจารณาจากองค์ประกอบ ด้านความสามารถในการจัดบริการให้ยุติธรรม โดยลักษณะการจัดนั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ ด้าน

ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progress Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นโดยมีการปรับปรุงคุณภาพหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

5.5.2 จากผลการวิจัยที่พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและประเภทอาชีพที่ชำระต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ยุทธพร จีระออน (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อาชีพและระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ได้ดำเนินการในเรื่องการจัดเก็บรายได้เป็นไปอย่างเสมอภาคเสมอหน้า มีการบริการอย่างสม่ำเสมอ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ชำระภาษี ดังนั้น ทำให้ผู้ชำระภาษีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันก็ไม่ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน

5.6 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยไว้ดังนี้

5.6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปสู่การปฏิบัติ

5.6.1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี รองลงมาคือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ด้านสถานที่ชำระภาษี ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ควรมีการปรับปรุง สถานที่ชำระภาษี เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

5.6.1.2 ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลหรือผู้บริหารเทศบาล ควรนำข้อสรุปจากผลการวิจัย ไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงหรือพัฒนาการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.6.2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่น ๆ หรือใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากขึ้น

5.6.2.2 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ทั้งนี้เพื่อศึกษาดูว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิ่งแก้ว ถนอมถิ่น. (2542). **ความรู้และทัศนคติต่อการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาล ตำบลบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2543). **การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2540). **เอกสารการสอนชุดวิชาเศรษฐกิจไทย และเศรษฐกิจเปรียบเทียบ = Thai economy and comparative economic systems**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศทวารุช พรหมายน. (2545). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จรัสศรี สายสมัย. (2547). **การศึกษาประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในจังหวัดนนทบุรี**. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เดือนน้อย จันทรสภา. (2552). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลเมืองมุกดาหาร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทัศนีย์ บานแย้ม. (2551). **ศึกษาปัญหาอุปสรรคของผู้เสียภาษีท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลระโนด อำเภอรโนด จังหวัดสงขลา**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2526). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธิวาลย์ นาวิ. (2545). **ปัญหาในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ของสำนักงานเขตปทุมวัน**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เนตรรัตน์ รักสวัสดิ์. (2552). **การพัฒนาประสิทธิภาพการเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพนมสารคาม จังหวัดเชิงเตตรา**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปกาศิต เจริมรอด. (2552). **ปัญหาทางกฎหมายในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินและภาษีบำรุงท้องที่**. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- ประคอง กรณสูตร. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พรพิมล น่านพิสิทธิ์กุล. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรพิลาศ สุนทรหงส์. (2548). **ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีป้าย**. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภาณุ วิชิตโชติ. (2547). **ประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร: ศึกษาเปรียบเทียบสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 6**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มนตรี ฐิติโกภา. (2545). **ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับภาษีธุรกิจให้เช่าอาคาร: ศึกษากรณีภาษีโรงเรือนและที่ดิน**. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยุทธพร จีระออน. (2552). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ระพี แก้วเจริญ และชิตยา สุวรรณชะภู. (2510). **การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในระดับบริหารอาวุโส**. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- วิไลรัตน์ สวัสดิ์. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิไลวรรณ สีนหาชีวะ และคนอื่น ๆ. (2547). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามโครงการรับชำระภาษีแบบเบ็ดเสร็จ: กรณีศึกษาสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีรพงษ์ ปันณราช. (2546). **ทัศนะของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีด้านศุลกากรแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริรัตน์ ชีพสมุทร. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระภาษีท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศศิพิมพ์ ชวโรสว. (2546). **ความสามารถในการเสียภาษี และความพยายามในการจัดเก็บภาษี**. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สนธยา ทองดี. (2546). **ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีศึกษากรณีเทศบาลตำบลโพรงมะเดื่อ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สมชัย ตั้งตระกูลวงศ์. (2549). **ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากสถานค้าปลีกน้ำมัน ในจังหวัดอำนาจเจริญ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สรญา ช่อเพชร. (2547). **ประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณี กองการบินทหารเรือ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สิทธิศักดิ์ รูปขำดี. (2545). **แนวทางการเสริมสร้างความร่วมมือของประชาชนในการชำระภาษี ให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แวน อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุพิยะช ประสานพจน์. (2547). **การวางแผนการจัดเก็บภาษีของรัฐบาลยุคอิเล็กทรอนิกส์: กรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา**. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุภรณ์ วิชัย. (2546). **ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา เขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาวดี ไร่สอ. (2552). **การศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย**. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สุระชัย ศิลาศรี. (2546). **ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีรายได้ของเทศบาลที่เปลี่ยนแปลงฐานะ มาจากสุขาภิบาล: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดมหาสารคาม และจังหวัด ร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรทัย ภูภัทรวรรณันต์. (2551). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลเมืองตะกั่วป่า อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา**. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อรรถวุฒิ ตัญธนาวิทย์. (2544). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อัญชิสา แสงกล้า. (2547). การดำเนินงานนโยบายกระจายอำนาจการเงินการคลังท้องถิ่น
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. นายสมโชค ชัยเกษตรสิน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทุ่งยาว
อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง
2. นายสวนดี นานอน ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลตรัง
นักศึกษาปริญญาเอก
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. นายประทีป ยอดศรี นายกองค้การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม
อำเภอปะเหลียน
จังหวัดตรัง

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในเครื่องหมาย () หน้าข้อความที่ท่านเลือกเพียงข้อละ
1 คำตอบ

- (1) เพศ
 1) ชาย 2) หญิง
- (2) อายุ
 1) ต่ำกว่า 30 ปี 2) 31-40 ปี
 3) 41-50 ปี 4) 50 ปีขึ้นไป
- (3) ระดับการศึกษา
 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษา
 3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 4) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
- (4) สถานภาพ
 1) โสด 2) สมรส
 3) หย่า/ แยกกันอยู่
- (5) อาชีพ
 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2) ค้าขาย/ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว
 3) รับจ้าง (รวมพนักงานบริษัท) 4) เกษตรกรรม
- (6) รายได้ต่อเดือน
 1) ไม่เกิน 10,000 บาท 2) 10,001-15,000 บาท
 3) 15,001-20,000 บาท 4) 20,001 บาทขึ้นไป
- (7) ประเภทภาษีที่ชำระ
 1) ภาษีโรงเรือนและที่ดิน 2) ภาษีบำรุงท้องที่
 3) ภาษีป้าย

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตรงกับข้อความที่ท่านพิจารณาเลือก

ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้	ระดับประสิทธิภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วย
ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี					
1. เทศบาลมีความเป็นธรรมในการประเมินภาษี					
2. เทศบาลมีความกระชับของขั้นตอนในการติดต่อชำระภาษี					
3. เทศบาลมีความรวดเร็วในการรับชำระภาษีทุกประเภท					
4. เทศบาลจัดทำเอกสารให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ					
5. เทศบาลเปิดบริการชำระภาษีทางไปรษณีย์ธนาณัติทำให้เกิดความสะดวก					
6. มีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในขบวนการจัดเก็บภาษี					
ด้านสถานที่ชำระภาษี					
1. สถานที่จัดเก็บภาษีมีทำเลที่ตั้งที่สะดวกแก่การเดินทางของท่าน					
2. สถานที่จัดเก็บภาษีมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
3. สถานที่จัดเก็บภาษีแสดงป้ายบอกตำแหน่งชำระภาษีไว้อย่างชัดเจน					
4. เทศบาลได้เปิดให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่					
ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี					
1. วัน เวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. เทศบาลได้เปิดให้บริการรับชำระภาษีนอกเวลาราชการ					
3. ในการชำระภาษีแต่ละประเภทมีกำหนดเวลาในการชำระที่เหมาะสม					
ด้านการประชาสัมพันธ์					
1. รับทราบจากการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลทางหอกระจายข่าวหมู่บ้าน					
2. รับทราบจากการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลโดยการแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องภาษีอากร					
3. รับทราบจาก ผู้บริหาร และสมาชิกสภาเทศบาล					

ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้	ระดับประสิทธิภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วย
4. รับทราบจากป้ายประชาสัมพันธ์การชำระภาษี					
5. รับทราบจากหนังสือแจ้งเตือนให้ชำระภาษีของเทศบาล					
6. รับทราบจากแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์กำหนดการเสียภาษีของเทศบาลที่ติดตั้งอยู่ในชุมชน					
ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2. เจ้าหน้าที่เทศบาลมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องภาษีอากร ทำให้การชำระภาษีเป็นไปด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว					
3. มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างเพียงพอ					
4. เจ้าหน้าที่เทศบาลมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ทำให้การชำระภาษีเป็นไปด้วยความรวดเร็วไม่เสียเวลา					
5. เจ้าหน้าที่เทศบาลทุกคนมีความซื่อสัตย์ สุจริต และตั้งใจทำงานอย่างมาก					

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล

นายอภิธนู คุ้มแก

วัน เดือน ปี ที่เกิด

17 พฤศจิกายน 2514

สถานที่เกิด

จังหวัดตรัง

ที่อยู่ปัจจุบัน

54 หมู่ที่ 6 ตำบลทุ่งยาว อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2553

ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2553

ธุรกิจส่วนตัว

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน

เจ้าของกิจการ

ที่ทำงานปัจจุบัน

54 หมู่ที่ 6 ตำบลทุ่งยาว อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง