

การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ

Enhancement of revenue collection efficiency of Chaiyaphum Municipality

อุมาวดี เตชธำรงค์^{1*}, จันจิรา มาชัยภูมิ², ศศิภรณ์ แสนเคน³ และสุภาวดี วันนอก⁴
(Umawadee Detthamrong^{1*}, Junjira Machaiyaphum²,
Sasiphon Saenkhen³ and Supawadee Wannok⁴)

^{1,2,3,4} คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, ชัยภูมิ

^{1,2,3,4} Faculty of Business Administration, Chaiyaphum Rajabhat University, Chaiyaphum, Thailand

*Corresponding author: umawadee.@cpru.ac.th

Article history:

Received 5 September 2023

Revised 20 December 2023

Accepted 28 December 2023

SIMILARITY INDEX = 1.65 %

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ และ 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิและเป็นผู้ที่ต้องชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจากรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติเห็นด้วยมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้ชำระภาษี รองลงมาคือ ด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร และด้านสถานที่และอุปกรณ์ ตามลำดับ และ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: การเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองชัยภูมิ

ABSTRACT

The purposes of this study were as follows: 1) to study factors affecting the efficiency of revenue collection of Chaiyaphum Municipality and 2) to compare factors affecting the efficiency of revenue collection of Chaiyaphum Municipality as classified by demographic characteristics. A survey research method was employed using questionnaires as a research instrument. The samples used in this study comprised of 400 persons of people who live in Chaiyaphum municipality and are the ones who have to pay land and building tax and signboard tax. Data was analyzed using descriptive and inferential statistics techniques.

The research results showed that: 1) in an overall, factors affecting the efficiency of revenue collection of Chaiyaphum Municipality, were at a highest level. In details, the highest average of components of the efficiency of revenue collection of Chaiyaphum Municipality was awareness of duty of the tax payer, followed by structure, personnel, and place and equipment, respectively. 2) The results of the hypothesis testing reveal that in overall, respondents who were different age, education level, occupation and monthly income, had different levels of opinions about factors affecting the efficiency of revenue collection of Chaiyaphum municipality, statistical significant at the 0.05 level.

Keywords: Enhancement of efficiency, revenue collection, Chaiyaphum Municipality

1. บทนำ

แนวคิดการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นเป็นแนวคิดที่บัญญัติแนวทางการปกครองเพื่อจัดจุดอ่อนและป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการปกครองแบบรวมศูนย์อำนาจ ซึ่งเป็นรูปแบบที่ให้อำนาจกับราชการส่วนภูมิภาคและส่วนกลางในการบริหารราชการแผ่นดินทั้งในด้านการตัดสินใจจากข้าราชการและผู้เชี่ยวชาญและการเป็นผู้กำหนดนโยบายและทิศทางในการบริหารราชการ รวมถึงแนวปฏิบัติการบริหารราชการแผ่นดินแบบของอมาตยาธิปไตย แต่กลับไม่สามารถดูแลและตอบสนองความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชนได้อย่างทั่วถึง จึงเป็นที่มาของแนวคิดการกระจายอำนาจเพื่อนำมาใช้ในการป้องกันและบรรเทาสภาพปัญหาดังกล่าว เพื่อลดปัญหาการรวมศูนย์จากส่วนกลางจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาไม่เสมอภาคและความเหลื่อมล้ำ โดยการแบ่งอำนาจให้ภูมิภาคและกระจายการให้บริการสาธารณะให้ไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง รวมถึงกระจายอำนาจการบริหารและตัดสินใจให้กับการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทหลักต่อการตัดสินใจในการปกครองตนเองเพื่อสร้างประชาธิปไตยท้องถิ่นขึ้นมา โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีงบประมาณในการบริหารงานมาจากรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้ คือ 1) รายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง โดยแบ่งเป็นรายได้ที่มาจากภาษีรายได้ที่ไม่ได้มาจากภาษีและรายได้จากการกู้ยืมเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) ภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้หน่วยงานของรัฐจัดเก็บแทน 3) ภาษีที่รัฐแบ่งให้ และ 4) เงินอุดหนุน ปัจจุบันรายได้ของท้องถิ่นมีไม่เพียงพอสำหรับการยกระดับการกระจายทรัพยากรและคุณภาพชีวิตให้ทั่วถึง การให้บริการสาธารณะในพื้นที่จึงมักทำหน้าที่ตามที่ได้รับมอบภาระหน้าที่มาเท่านั้น ดังนั้นการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่จึงต้องดำเนินการคู่ขนานกับการมอบอำนาจในการบริหารจัดการรายได้ เช่น การเพิ่มประเภทภาษี ค่าธรรมเนียมที่มีความเหมาะสมให้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วุฒิสสาร ต้นไชย, 2557)

จากรายงานการวิเคราะห์การจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2564 (สำนักงานงบประมาณของรัฐบาล, 2564) พบว่า รายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเล็กน้อยในแต่ละปี แต่หากพิจารณาตามสัดส่วนที่ตั้งเป้าไว้ กลับพบว่ารายได้ที่จัดเก็บเองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแนวโน้มลดลงตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปี 2563 นั้นมีแนวโน้มลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภาษีจากภาษีโรงเรือนและที่ดินและภาษีบำรุงท้องที่มาเป็นภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ซึ่งทำให้รายได้การจัดเก็บเองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลดลงและอาจลดลงอย่างต่อเนื่องเป็นเวลายาวนาน 2-3 ปี ทั้งนี้ รายได้จัดเก็บเองถือเป็นสัดส่วนรายได้ที่น้อยที่สุดเฉลี่ย 5 ปีย้อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 9.95 ของรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งจากงานวิจัยของรวีวรรณ อินทริวิธา (2560) พบว่า รายได้ภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเองมีสัดส่วนรายได้ต่ำเมื่อเทียบกับรายได้รวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดความเป็นอิสระทางการคลัง นั่นคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะไม่มีความเป็นอิสระอย่างเพียงพอที่จะกำหนดนโยบายทางการคลังหรือขาดความเป็นอิสระตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย เพราะโครงสร้างรายได้ส่วนใหญ่มาจากรายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บและแบ่งให้และอุดหนุน ทำให้รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อฐานะทางการคลังของท้องถิ่นตามไปด้วย ดังนั้นท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องหามาตรการที่ช่วยส่งเสริมในการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่นให้เพิ่มมากขึ้น

เทศบาลเมืองชัยภูมิเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งตั้งขึ้นโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ พุทธศักราช 2479 ตราไว้ ณ วันที่ 28 พฤศจิกายน 2479 มีพันธกิจในการส่งเสริมพัฒนาบริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานและทั่วถึง ส่งเสริมการศึกษา สืบสานวัฒนธรรมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ ส่งเสริมสนับสนุนการกีฬาและ

นันทนาการแก่ประชาชนทุกช่วงวัย พื้นที่พุทธพยากรณ์ธรรมชาติและอนามัยสิ่งแวดล้อมเมืองให้มีคุณภาพอย่างยั่งยืน และการบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล (เทศบาลเมืองชัยภูมิ, 2565) เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในพื้นที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่กำหนดไว้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีความพร้อมในการให้บริการ โดยเฉพาะในเรื่องของงบประมาณ หรือรายได้ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้มีความเพียงพอทั่วถึงและเท่าเทียมในพื้นที่ดำเนินการ จากข้อมูลสรุปผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2564 ด้านรายรับ พบว่า เทศบาลเมืองชัยภูมิมีรายได้จาก 1) รายได้จัดเก็บเองหมวดภาษีอากรหมวดค่าธรรมเนียม หมวดรายได้จากทรัพย์สิน หมวดรายได้จากค่าสาธารณูปโภคและการพาณิชย์ 2) รายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บแล้วจัดสรรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมวดภาษีจัดสรร และ 3) รายได้ที่รัฐบาลอุดหนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมวดเงินอุดหนุนทั่วไป สะท้อนว่ารายรับในภาพรวมต่ำกว่าประมาณการรายรับเนื่องจากพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 กำหนดให้จัดเก็บภาษีสำหรับที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตั้งแต่วันที่เริ่มปีปฏิทิน พ.ศ. 2563 แต่จากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ทำให้การเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและสังคมเศรษฐกิจเป็นไปอย่างล่าช้าและมีแนวโน้มถดถอยซึ่งส่งผลในด้านลบต่อการได้มาซึ่งรายได้ของผู้มีหน้าที่ในการเสียภาษีในวงกว้าง จึงได้เห็นควรให้มีการปรับลดการจัดเก็บภาษีสำหรับที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

เพื่อให้สอดคล้องกับสถานะทางเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของประชาชน อันจะเป็นปัจจัยหนุนเพื่อเยียวยาภาระการครองชีพของผู้มีหน้าที่ในการเสียภาษี ประกอบกับเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้นั้นถูกจัดสรรมาในช่วงใกล้สิ้นปีงบประมาณ จึงทำให้มีรายได้ไม่เพียงพอในการจัดทำบริการสาธารณะตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่บรรจุในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและทำให้รายรับไม่เป็นไปตามประมาณการที่กำหนดไว้ การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิจะช่วยให้เทศบาลมีรายได้เพียงพอ ไม่ต้องพึ่งเงินอุดหนุนจากรัฐบาล ฐานะการคลังที่ดีถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขีดความสามารถในการบริหารงานที่เพิ่มขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของ เทศบาลเมืองชัยภูมิ เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของระบบการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เพื่อให้เทศบาลเมืองชัยภูมิมีรายได้เพียงพอกับรายจ่ายตามอำนาจหน้าที่และภารกิจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

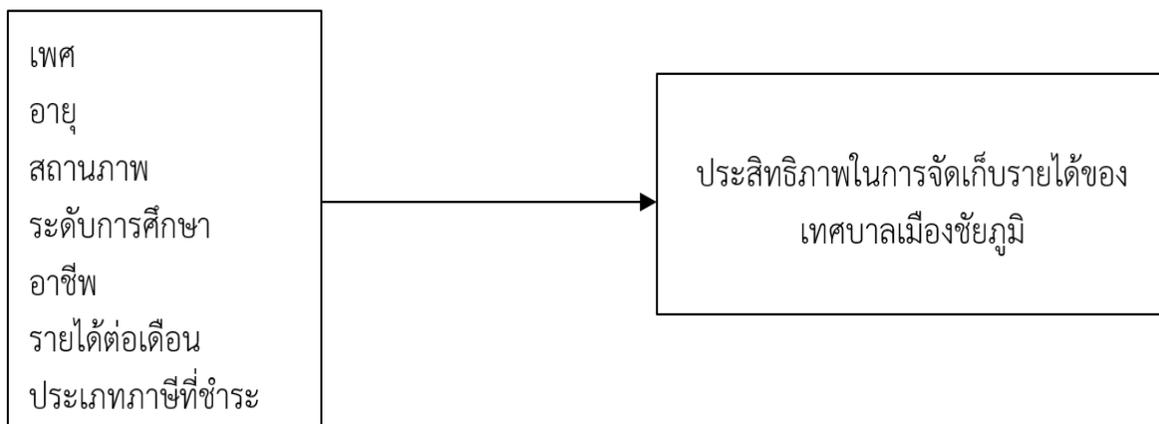
2.1 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ด้วยการให้บริการในระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ การรักษาความสงบเรียบร้อยและจัดให้ประชาชนได้รับการศึกษาอบรม รวมถึงหน้าที่อื่น ๆ ที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความจำเป็นต้องจัดเก็บภาษีเพื่อนำรายได้มาใช้ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการที่ได้กำหนดไว้ การจัดเก็บภาษีอากรที่ดีต้องอาศัยหลักการดังที่วาสนา เมธาวรากุล (2559) ได้อธิบายไว้ว่า หลักการ

ภาษีอากรนั้นต้องมีความเป็นธรรมกับผู้เสียภาษีทุกคนในสังคม โดยยึดหลักการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดไว้ อย่างเท่าเทียมกันและไม่ปล่อยอำนาจให้เจ้าหน้าที่มากเกินไป พร้อมกันนั้นระบบภาษีจะต้องมีความเข้าใจง่ายและชัดเจน ช่องทางในการชำระภาษีต้องสะดวก รวดเร็ว มีนโยบายในการจัดเก็บที่แน่นอน และหลักการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพนั้นควรมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการน้อยที่สุด ทั้งในส่วนของผู้เสียภาษีและสำนักงานเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เสียภาษี พร้อมกันนั้นหลักการของภาษีอากรที่ดีต้องมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ปัจจุบัน ในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพนั้นต้องปรับเปลี่ยนพัฒนาวิธีการ ด้วยการนำความรู้ ทักษะ และความคิดสร้างสรรค์มาประยุกต์ใช้ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารจัดการกับการเปลี่ยนแปลง โดยมีเป้าหมายเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (ศิริวรรณ วิสัยพันธ์ และปรีดาพร อารักษ์สมบูรณ์, 2558)

แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ สอดคล้องกับแนวทางของ ศิริวรรณ วิสัยพันธ์ และปรีดาพร อารักษ์สมบูรณ์ (2558) ที่พบว่า การให้บริการด้านสถานที่และอุปกรณ์มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ด้วยการจัดตั้งภายนอกอาคารที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดโต๊ะและเก้าอี้สำหรับผู้มาชำระภาษีอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย และที่ตั้งของสถานที่รับบริการชำระภาษีมีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ และด้านการให้บริการของบุคลากรอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีการปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีทุกคนอย่างตรงไปตรงมา และบุคลากรให้บริการแก่ผู้เสียภาษีโดยไม่มีการแบ่งแยก นอกจากนี้ งานวิจัยของ รอฮานี นิลพันธ์ (2563) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ในด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้ชำระภาษี ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ประชาชนมีความต้องการเสียภาษี มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายภาษีและวิธีการในการชำระภาษีให้หลากหลายเพิ่มขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีในการชำระภาษี และงานวิจัยของ ณัฐดนัย นันดา และสุริยจรัส เตชะตันมินสกุล (2564) ที่พบว่าการยกระดับงานด้านการรับชำระภาษีให้มีประสิทธิภาพสามารถยกระดับได้ด้วยการยกระดับและการเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้สอดคล้องกับการเข้ามามีบทบาทของอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ควรได้รับการส่งเสริมและยกระดับองค์ความรู้ทางด้านระบบไอทีต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นในการให้บริการรับชำระภาษีอย่างสม่ำเสมอ อันจะเป็นแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นได้ คณะผู้วิจัยจึงได้กรอบแนวคิดในการทำวิจัย ดังแผนภาพที่ 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิและเป็นผู้ที่ต้องชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย ซึ่งไม่ทราบจำนวนแน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิและเป็นผู้ที่ต้องชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้าย คำนวณกลุ่มตัวอย่างในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (1953) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าร้อยละ 5 ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิและเป็นผู้ที่ต้องชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีป้ายจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ต้องการ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทภาษีที่ชำระ

2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ ประกอบด้วยด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้ชำระภาษี ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และอุปกรณ์ และด้านโครงสร้าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ โดยใช้แนวทางการจัดทำแบบสอบถามจากการรวบรวมข้อมูล และทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งรายละเอียดของคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทภาษีที่ชำระ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ผู้วิจัยได้กำหนดระดับทัศนคติ ในการวัดระดับทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ ออกเป็น 5 ระดับ จากมากที่สุด (5 คะแนน) ถึงน้อยที่สุด (1 คะแนน) แล้วนำค่าผลที่ได้จากเครื่องมือวิจัยมาคำนวณค่าเฉลี่ย ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยได้ใช้เกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2560) ดังนี้

ช่วงทัศนคติเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีทัศนคติระดับมากที่สุด

ช่วงทัศนคติเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีทัศนคติระดับมาก

ช่วงทัศนคติเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีทัศนคติระดับปานกลาง

ช่วงทัศนคติเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีทัศนคติระดับน้อย

ช่วงทัศนคติเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีทัศนคติระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions)

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในงานวิจัย เพื่อสอบถามปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำปรึกษาจากบุคลากรเทศบาลเมืองชัยภูมิ เพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามให้อยู่ภายใต้กรอบแนวคิดของงานวิจัยที่กำหนดไว้ ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พิจารณาเนื้อหาแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย พร้อมทั้งปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ในการวิจัย ใช้เกณฑ์การพิจารณาด้วยค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) ที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. ความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ

3. การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม ด้วยค่า Independent-Sample t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA)

4. ผลการวิจัย

แสดงผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ จำนวน 227 คน (56.80%) มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 186 คน (46.50%) สถานภาพสมรส จำนวน 173 คน (43.30%) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 192 คน (48.00%) ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 150 คน (37.50%) มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 121 คน (30.30%) และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระภาษีประเภทภาษีป้าย จำนวน 226 คน (56.50%)

การวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ

ตารางที่ 1 ระดับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้ชำระภาษี	4.54	0.35	มากที่สุด
ด้านบุคลากร	4.51	0.39	มากที่สุด
ด้านสถานที่และอุปกรณ์	4.51	0.36	มากที่สุด
ด้านโครงสร้าง	4.53	0.36	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.52	0.37	มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาจากรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติเห็นด้วยมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ความสำนึกในหน้าที่ผู้ชำระภาษี ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.35) มีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ โครงสร้าง ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.36) มีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ บุคลากร ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.39) มีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด และสถานที่และอุปกรณ์ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.39) มีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตารางที่ 2 ในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p-value
ชาย	173	4.58	0.36	3.33	0.54
หญิง	227	4.46	0.35		

ค่าสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทภาษีที่ชำระ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ	แหล่งของความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	p-value
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.414	0.471	6.064	0.000*
	ภายในกลุ่ม	396	30.776	0.078		
	รวม	399	32.190			
สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.172	0.086	1.064	0.346
	ภายในกลุ่ม	397	32.018	0.081		
	รวม	399	32.190			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	4	1.342	0.335	4.295	0.020*
	ภายในกลุ่ม	395	30.848	0.078		
	รวม	399	32.190			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.187	0.297	3.781	0.050*
	ภายในกลุ่ม	395	31.003	0.078		
	รวม	399	32.190			

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ	แหล่งของความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	p-value
รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	5	4.953	0.991	14.329	0.010*
	ภายในกลุ่ม	394	27.237	0.069		
	รวม	399	32.190			
ประเภทภาษีที่ชำระ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.051	0.051	0.629	0.428
	ภายในกลุ่ม	397	32.139	0.081		
	รวม	399	32.190			

* นัยสำคัญที่สถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าสถิติเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ จำแนกตามอายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทภาษีที่ชำระ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพที่ต่างกันมีทัศนคติต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ ไม่แตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทภาษีที่ชำระแตกต่างกันมีทัศนคติต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ ไม่แตกต่างกัน

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป และอภิปรายผล

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ มีอายุระหว่าง 41-60 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระภาษีประเภทภาษีป้าย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจากรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีทัศนคติเห็นด้วยมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้ชำระภาษี รองลงมาคือ ด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร และด้านสถานที่และอุปกรณ์ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากรายได้ของเทศบาลมีความสำคัญต่อการบริหารงาน เพื่อใช้ในการจัดบริการสาธารณะ การจัดสรรงบประมาณในการก่อสร้าง การปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน การจัดการสาธารณสุขมูลฐานให้ทั่วถึง การจัดสวัสดิการแก่ชุมชน การสนับสนุนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐดนัย นันตา และสุริยจรัส เตชะตันมีนสกุล (2564); รอฮานี นิลพันธ์ (2563) และศิริวรรณ วิสัยพันธ์ และปริดาพร อารักษ์สมบูรณ์ (2558) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร สีสว่าง และสิทธิเดช สิริสุขะ (2558) ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ลำดับแรกคือ ด้านสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ และด้านงบประมาณ ตามลำดับ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตติกา แสนโกชน, บุษกร สุขแสน และพัชรินทร์ ชมภูวิเศษ (2561) ที่ศึกษาระดับปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเกาะ อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปฏิบัติกฎ หมายและข้อบังคับของภาษีส่วนท้องถิ่นและมีการจัดอบรมให้ความรู้ที่จำเป็นแก่บุคลากรที่มีหน้าที่ในการรับชำระภาษีอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การให้บริการมีระยะเวลาในการให้บริการและการรอคอยที่เหมาะสม มีช่องทางการให้บริการรับชำระภาษีที่หลากหลาย พนักงานผู้ให้บริการด้านการรับชำระภาษีมีความรู้ที่เพียงพอสามารถตอบคำถาม ให้คำอธิบายและให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี รวมถึงความเหมาะสมของสถานที่ตั้งและการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ป้ายประชาสัมพันธ์ตามจุดให้บริการต่างๆ ไม่ซับซ้อนและมีความชัดเจน

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ แตกต่างกันว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลจากการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ แก้ววงษา และปิยนันท์ โชติวณิช (2558) ที่พบว่า การเปรียบเทียบตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจำแนกจากปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ปัจจัยด้านเพศ และปัจจัยด้านสถานภาพ การที่ครัวเรือนหรือบุคคลที่มีรายได้แตกต่างกัน รวมถึงการที่ครัวเรือนมีรายได้เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้มีการชำระภาษีที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย (วิริยะศิตา พิมพ์สุวรรณ และพรทิวา แสงเขียว, 2564) บุคคลที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพการงาน และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการชำระภาษีที่แตกต่างกัน ผู้จะต้องเสียภาษีมักรู้สึกว่าการมาติดอากรรายได้ของตนไป ทำให้มีความรู้สึกไม่ยอมเสียภาษี และใช้ความพยายามอย่างมากในการหลบเลี่ยงเพื่อจะได้ไม่ต้องเสียภาษี ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับจึงควรให้ความรู้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้เข้าใจว่ารายได้จากการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเป็นเงื่อนไขสำคัญของการบริหารจัดการทางด้านการคลังของท้องถิ่น และจังหวัดให้มีเสถียรภาพ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้ความร่วมมือในการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม และสร้างจิตสำนึกในการเสียภาษีมักมีการติดตามเร่งรัดการชำระอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จึงเป็นผลให้เทศบาลมีการจัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้น อีกทั้งงานวิจัยของอิติรัตน์ เหล่าคมพุดผาจารย์ และจุลจิรา

จันทะมุงคุณ (2563) ได้ศึกษาวิธีการในการยกระดับความสามารถในการรับชำระภาษีของท้องถิ่นในยุคนไทยแลนด์ 4.0 ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิควรเร่งรัดพัฒนาองค์ประกอบในการจัดเก็บภาษีให้สามารถตรวจสอบได้ มีความเป็นระเบียบ สามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างครบถ้วน และมีขั้นตอนในการรับชำระภาษีที่แบ่งแยกหน้าที่กันอย่างชัดเจน มีมาตรการในการจูงใจให้ประชาชนมีความเต็มใจในการชำระรายได้ให้แก่ท้องถิ่น เช่น การดำเนินโครงการคืนกำไรสำหรับผู้ชำระรายได้ท้องถิ่นและโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น จัดให้มีบุคลากรลงพื้นที่ให้ความรู้ความเข้าใจและข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน มีความยืดหยุ่นด้านระยะเวลาในการชำระรายได้บำรุงท้องถิ่น ปรับปรุงและพัฒนาฐานข้อมูลมีประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และการส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการชำระรายได้บำรุงท้องถิ่น

5.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองชัยภูมิ ด้านความสำนึกในหน้าที่ของผู้ชำระภาษีมากที่สุด ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีความรู้ความเข้าใจในภาษีที่ตนชำระ สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เกิดความรู้สึกรักอยากเสียภาษีเพิ่มขึ้น การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงหน้าที่ในการชำระภาษีและประโยชน์ที่ได้รับจากการเสียภาษี และการส่งเสริมให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษี เพื่อให้มีความสมัครใจในการชำระภาษีเพิ่มขึ้น

2. ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพการงาน และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการชำระภาษีที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจึงควรให้ความรู้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้เข้าใจว่ารายได้จากการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเป็นเงื่อนไขสำคัญของการบริหารจัดการทางด้าน การคลังของท้องถิ่นและจังหวัดให้มีเสถียรภาพ อีกทั้งเทศบาลควรมีการปรับปรุงและพัฒนาข้อมูลฐานภาษีให้ครบถ้วน เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและเร่งรัดการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งถัดไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจของผู้ที่มาใช้บริการชำระภาษีเพื่อกระตุ้นให้ชำระภาษีตรงต่อเวลาและเป็นการเพิ่มจำนวนผู้มาชำระภาษีให้มากขึ้น ควรมีการขยายขอบเขตพื้นที่ในการศึกษา และศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลต่อแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

- กฤตติกา แสนโภชน์, บุษกร สุขแสน และพัชรินทร์ ชมภูวิเศษ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี**, 7(1), 79-94.
- ณัฐดนัย นันทา และสุริยจรัส เตชะตันมินสกุล. (2564). ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. **วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์**, 4(4), 62-76.
- เทศบาลเมืองชัยภูมิ. (2565). **ข้อมูลพื้นฐาน**. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 21 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.cyptm.go.th/content/information/1>
- ฉัตรรัตน์ เหล่าคมพุดาจารย์ และจุลจิรา จันทะมุงคุณ. (2563). แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นในยุคไทยแลนด์ 4.0 กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ. **วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์**, 5(1), 235-249.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **การวิจัยเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- พรทิพย์ แก้ววงษา และปิยกนิษฐ์ โชติวนิช. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ. **วารสารวิชาการเฉลิมกาญจนา**, 2(3), 142-150.
- รวีวรรณ อินทรวีชา. (2560). การศึกษาการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดมหาสารคาม. **วารสารการเมืองการปกครอง**, 7(2), 249-269.
- รอฮานี นิลพันธ์. (2563). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนในตำบลสะตาวา อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วาสนา เมธาวรากุล. (2559). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิริยะศิตา พิมพ์สุวรรณ และพรทิวา แสงเขียว. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตภาคตะวันออก. **วารสารรัชต์ภาคย์**, 15(41), 200-214.
- วุฒิสาร ต้นไชย. (2557). **การกระจายอำนาจและประชาธิปไตยในประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.
- ศิริพร สีสว่าง และสิทธิเดช สิริสุขะ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอยาย่าง จังหวัดเพชรบุรี. **Veridian E-Journal, Silpakorn University**, 8(1), 633-649.
- ศิริวรรณ วิลัยพันธ์ และปรีดาพร อารักษ์สมบูรณ์. (2558). กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. **รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการทางธุรกิจและนวัตกรรมทางการจัดการระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี 2558**, 308-315.
- สำนักงบประมาณของรัฐสภา. (2564). **รายงานวิเคราะห์รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- Cochran, W. G. (1953). **Sampling techniques**. NY: John Wiley.