

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล
ในจังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย
โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้
โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

μ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

σ แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

N แทน จำนวนประชากร

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และรายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N = 100 คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	26	26.00
หญิง	74	74.00
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	2	2.00
30-40 ปี	45	45.00
41-50 ปี	44	44.00
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	9	9.00
ระดับการศึกษา		
ปวช.หรือเทียบเท่าหรือต่ำกว่า	3	3.00
อนุปริญญา หรือ ปวส.	15	15.00
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	82	82.00
ตำแหน่งหน้าที่		
ปลัดเทศบาล	7	7.00
รองปลัดเทศบาล	4	4.00
ผู้อำนวยการกองคลัง	7	7.00
หัวหน้าส่วนการคลัง	18	18.00
นักวิชาการ/เจ้าพนักงาน/เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	32	32.00
เจ้าพนักงาน/เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้	32	32.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N = 100 คน)	ร้อยละ
รายได้		
5,000 – 10,000 บาท	7	7.00
10,001 – 20,000 บาท	28	28.00
20,001 – 30,000 บาท	51	51.00
30,001 บาทขึ้นไป	14	14.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.00 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 82.00 มีตำแหน่งหน้าที่เป็นนักวิชาการ/เจ้าพนักงาน/เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และเจ้าพนักงาน/เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 32.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้

ผลการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.2-4.8

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวม	μ	σ	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. การประชาสัมพันธ์	4.22	0.55	มากที่สุด	2
2. ลักษณะของกฎหมายภาษีอากร	4.03	0.48	มาก	5
3. โครงสร้างภาษีอากร	3.51	0.58	มาก	6
4. ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี	4.16	0.63	มาก	3
5. การตรวจสอบปรับปรุงและติดตามผล	4.37	0.51	มากที่สุด	1
6. บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร	4.09	0.52	มาก	4
รวม	4.06	0.35	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.06$, $\sigma = 0.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านการตรวจสอบปรับปรุงและติดตามผล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.37$, $\sigma = 0.51$) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ ($\mu = 4.22$, $\sigma = 0.55$) และประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี ($\mu = 4.16$, $\sigma = 0.63$) ตามลำดับ ส่วนโครงสร้างภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.51$, $\sigma = 0.58$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ด้านการประชาสัมพันธ์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ ด้านการประชาสัมพันธ์	μ	σ	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงหน้าที่ของผู้เสียภาษีให้ตระหนักและมีความรับผิดชอบในการเสียภาษี	4.46	0.66	มากที่สุด	3
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบระยะเวลาและกำหนดการในการชำระภาษีอย่างทั่วถึง	4.51	0.58	มากที่สุด	1
3. มีการติดป้ายประกาศโฆษณาเชิญชวนให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการเสียภาษี	4.49	0.63	มากที่สุด	2
4. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างบริการที่ประชาชนจะได้รับจากเทศบาลกับภาษีที่ประชาชนได้จ่ายให้กับเทศบาล	3.49	0.79	มาก	5
5. จัดทำคู่มือและแผ่นพับเพื่อแจกจ่ายให้แก่ประชาชนผู้มาเสียภาษี	4.17	0.94	มาก	4
รวม	4.22	0.55	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.22$, $\sigma = 0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบระยะเวลาและกำหนดการในการชำระภาษีอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.51$, $\sigma = 0.58$) รองลงมาคือ มีการติดป้ายประกาศโฆษณาเชิญชวนให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการเสียภาษี ($\mu = 4.49$, $\sigma = 0.63$) และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงหน้าที่ของผู้เสียภาษีให้ตระหนักและมีความรับผิดชอบในการเสียภาษี ($\mu = 4.46$, $\sigma = 0.66$) ตามลำดับ ส่วนประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างบริการที่ประชาชนจะได้รับจากเทศบาลกับภาษีที่ประชาชนได้จ่ายให้กับเทศบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.49$, $\sigma = 0.79$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้
ด้านลักษณะของกฎหมายภาษีอากร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ ด้านลักษณะของกฎหมายภาษีอากร	μ	σ	ระดับความ ความเห็น	ลำดับที่
1. กฎหมาย ระเบียบและคำสั่งมีความชัดเจน	4.16	0.55	มาก	1
2. กฎหมาย ระเบียบและคำสั่งมีความเหมาะสม	4.11	0.60	มาก	3
3. กฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งง่ายและสะดวกต่อการประเมิน ภาษีอากรของผู้เสียภาษี	4.14	0.60	มาก	2
4. ลักษณะของภาษีแต่ละชนิดมีความเป็นธรรมและ ความเสมอภาคแก่ผู้เสียภาษี	3.84	0.79	มาก	5
5. แบบฟอร์มในการเสียภาษีอากรง่ายและสะดวกต่อการกรอก	3.89	0.55	มาก	4
รวม	4.03	0.48	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ ด้านลักษณะของกฎหมายภาษีอากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.03$, $\sigma = 0.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยกฎหมาย ระเบียบและคำสั่งมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.16$, $\sigma = 0.55$) รองลงมาคือ กฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีอากรของผู้เสียภาษี ($\mu = 4.14$, $\sigma = 0.60$) และกฎหมาย ระเบียบและคำสั่งมีความเหมาะสม ($\mu = 4.11$, $\sigma = 0.60$) ตามลำดับ ส่วนลักษณะของภาษีแต่ละชนิดมีความเป็นธรรมและความเสมอภาคแก่ผู้เสียภาษี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.84$, $\sigma = 0.79$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้
ด้านโครงสร้างภาษีอากร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ ด้านโครงสร้างภาษีอากร	μ	σ	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับที่
1. ลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บภาษีอากร	3.32	0.60	ปานกลาง	3
2. กฎหมายภาษีอากรมีความรัดกุม ไม่มีช่องโหว่ให้มีการหลบหลีกภาษีอากร	3.26	0.69	ปานกลาง	5
3. ระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับภาษีอากรของท้องถิ่น มีความเป็นธรรม ไม่มีการได้รับการยกเว้นมากจนเกินไป	3.28	0.64	ปานกลาง	4
4. มีการปรับปรุงเกี่ยวกับโครงสร้างภาษีอากรเพื่อควบคุม ความประพฤติของผู้ชำระภาษี	3.65	0.81	มาก	2
5. อำนาจความสะดวกในการจัดเก็บและเพื่อให้ภาระภาษี สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน	4.03	1.01	มาก	1
รวม	3.51	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ ด้านโครงสร้างภาษีอากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.51$, $\sigma = 0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยอำนาจความสะดวกในการจัดเก็บและเพื่อให้ภาระภาษีสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.03$, $\sigma = 1.01$) รองลงมาคือ มีการปรับปรุงเกี่ยวกับโครงสร้างภาษีอากรเพื่อควบคุมความประพฤติของผู้ชำระภาษี ($\mu = 3.65$, $\sigma = 0.81$) และลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บภาษีอากร ($\mu = 3.32$, $\sigma = 0.60$) ตามลำดับ ส่วนกฎหมายภาษีอากรมีความรัดกุม ไม่มีช่องโหว่ให้มีการหลบหลีกภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.26$, $\sigma = 0.69$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้
ด้านประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ ด้านประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี	μ	σ	ระดับความ ความเห็น	ลำดับที่
1. มีการปรับปรุงอัตราเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้เพียงพอกับ ปริมาณงาน	4.13	0.86	มาก	4
2. มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ทุกระดับเพื่อให้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.38	0.85	มากที่สุด	3
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยการอุทิศเวลา เสียสละ และ ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	4.46	0.76	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อเสียภาษี	4.54	0.63	มากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ได้รับขวัญ กำลังใจ รวมทั้งทรัพยากรในการ ปฏิบัติงานจากผู้บริหารของเทศบาล	3.28	0.99	ปานกลาง	5
รวม	4.16	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ ด้านประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.16$, $\sigma = 0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อเสียภาษี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.54$, $\sigma = 0.63$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยการอุทิศเวลา เสียสละ และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ($\mu = 4.46$, $\sigma = 0.76$) และมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ทุกระดับเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\mu = 4.38$, $\sigma = 0.85$) ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ได้รับขวัญ กำลังใจ รวมทั้งทรัพยากรในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.28$, $\sigma = 0.99$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้
ด้านการตรวจสอบปรับปรุงและติดตามผล

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ ด้านการตรวจสอบปรับปรุงและติดตามผล	μ	σ	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. มีการตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับ ทะเบียนทรัพย์สินของผู้ชำระภาษีก่อนการรับชำระภาษี	4.10	0.69	มาก	5
2. มีการปรับปรุงข้อมูลในแผนที่ภาษีและในทะเบียน ทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.23	0.65	มากที่สุด	3
3. มีการจัดทำคู่มือการปรับปรุงทะเบียนผู้เสียภาษี ทะเบียน โรงเรียน ที่ดินและภาษีป้าย	4.11	0.70	มาก	4
4. มีการสำรวจติดตามผลผู้ไม่มาชำระภาษี	4.66	0.57	มากที่สุด	2
5. มีหนังสือเตือนผู้ที่ยังไม่ชำระภาษีทุกราย	4.75	0.48	มากที่สุด	1
รวม	4.37	0.51	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ ด้านการตรวจสอบปรับปรุงและติดตามผล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.37$, $\sigma = 0.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมีหนังสือเตือนผู้ที่ยังไม่ชำระภาษีทุกราย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.75$, $\sigma = 0.48$) รองลงมาคือ มีการสำรวจติดตามผลผู้ไม่มาชำระภาษี ($\mu = 4.66$, $\sigma = 0.57$) และมีการปรับปรุงข้อมูลในแผนที่ภาษีและในทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ($\mu = 4.23$, $\sigma = 0.65$) ตามลำดับ ส่วนมีการตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทะเบียนทรัพย์สินของผู้ชำระภาษีก่อนการรับชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 4.10$, $\sigma = 0.69$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร	μ	σ	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ผู้นำหรือผู้บริหาร นักธุรกิจที่มีชื่อเสียงเป็นตัวอย่าง ในการชำระภาษีตามกฎหมายกำหนดและถูกต้อง	4.65	0.74	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้มาชำระภาษีทุกระดับอย่าง เท่าเทียมกัน	4.26	0.75	มากที่สุด	2
3. มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวกรวดเร็วและ ถูกต้อง	4.08	0.68	มาก	3
4. มีการจัดทำตัวอย่างคำร้องหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้เสียภาษี	4.06	0.66	มาก	4
5. สถานที่ที่ผู้เสียภาษีมาติดต่อมีความสะดวกสบาย	3.41	0.83	มาก	5
รวม	4.09	0.52	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.09$, $\sigma = 0.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยผู้นำหรือผู้บริหาร นักธุรกิจที่มีชื่อเสียงเป็นตัวอย่างในการชำระภาษีตามกฎหมายกำหนดและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.65$, $\sigma = 0.74$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้มาชำระภาษีทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน ($\mu = 4.26$, $\sigma = 0.75$) และมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง ($\mu = 4.08$, $\sigma = 0.68$) ตามลำดับ ส่วนสถานที่ที่ผู้เสียภาษีมาติดต่อมีความสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.41$, $\sigma = 0.83$)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.9-4.13

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร โดยรวม

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้	μ	σ	ระดับ ประสิทธิภาพ	ลำดับที่
1. ความยุติธรรม	3.37	0.55	มาก	3
2. ความแน่นอน	4.31	0.48	มากที่สุด	1
3. ความสะดวก	3.33	0.54	มาก	4
4. ความประหยัด	3.55	0.38	มาก	2
รวม	3.59	0.33	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.59$, $\sigma = 0.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยความแน่นอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.31$, $\sigma = 0.48$) รองลงมาคือ ความประหยัด ($\mu = 3.55$, $\sigma = 0.38$) และความยุติธรรม ($\mu = 3.37$, $\sigma = 0.55$) ตามลำดับ ส่วนความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.33$, $\sigma = 0.54$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ตามข้อ 1

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ด้านความยุติธรรม

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ด้านความยุติธรรม	μ	σ	ระดับ ประสิทธิภาพ	ลำดับที่
1. เทศบาลจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ด้วยความเป็นธรรม และเท่าเทียมกัน	3.55	0.61	มาก	3
2. เทศบาลจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินด้วยความเป็น ธรรมและเท่าเทียมกัน	3.57	0.62	มาก	1
3. จัดเก็บภาษีป้ายด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน	3.56	0.63	มาก	2
4. จัดเก็บอากรฆ่าสัตว์ด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน	3.08	0.84	ปานกลาง	4
5. เทศบาลจัดสรรงบประมาณที่ได้จากการจัดเก็บภาษี อย่างเป็นธรรม	3.07	0.70	ปานกลาง	5
รวม	3.37	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ด้านความยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.37$, $\sigma = 0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยเทศบาลจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินด้วยความเป็นธรรม และเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 3.57$, $\sigma = 0.62$) รองลงมาคือ จัดเก็บภาษีป้ายด้วยความเป็นธรรม และเท่าเทียมกัน ($\mu = 3.56$, $\sigma = 0.63$) และเทศบาลจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ด้วยความเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน ($\mu = 3.55$, $\sigma = 0.61$) ตามลำดับ ส่วนเทศบาลจัดสรรงบประมาณที่ได้จากการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.07$, $\sigma = 0.70$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ด้านความแน่นอน

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ด้านความแน่นอน	μ	σ	ระดับ ประสิทธิภาพ	ลำดับที่
1. เทศบาลมีการแจ้งให้ผู้เสียภาษีได้รับทราบถึงระยะเวลา การชำระภาษี	4.38	0.58	มากที่สุด	2
2. เทศบาลมีการแจ้งให้ผู้เสียภาษีได้รับทราบวิธีการ ในการชำระภาษี	4.36	0.63	มากที่สุด	3
3. เทศบาลมีการแจ้งให้ผู้เสียภาษีได้รับทราบถึงอัตรา ภาษีที่ต้องชำระ	4.84	0.71	มากที่สุด	1
4. เทศบาลมีการแจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบถึงสถานที่ชำระ ภาษี	4.23	0.62	มากที่สุด	4
5. กฎหมายภาษีอากรของเทศบาลมีความถูกต้อง ไม่กำกวม	3.72	0.65	มาก	5
รวม	4.31	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ด้านความแน่นอน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.31$, $\sigma = 0.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยเทศบาลมีการแจ้งให้ผู้เสียภาษีได้รับทราบถึงอัตราภาษีที่ต้องชำระ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.84$, $\sigma = 0.71$) รองลงมาคือ เทศบาลมีการแจ้งให้ผู้เสียภาษีได้รับทราบถึงระยะเวลาการชำระภาษี ($\mu = 4.38$, $\sigma = 0.58$) และเทศบาลมีการแจ้งให้ผู้เสียภาษีได้รับทราบวิธีการในการชำระภาษี ($\mu = 4.36$, $\sigma = 0.63$) ตามลำดับ ส่วนกฎหมายภาษีอากรของเทศบาล มีความถูกต้อง ไม่กำกวม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.72$, $\sigma = 0.65$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ด้านความสะอาด

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ด้านความสะอาด	μ	σ	ระดับ ประสิทธิภาพ	ลำดับที่
1. สถานที่เสียภาษีตั้งอยู่บนทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง มาชำระภาษี	3.55	0.66	มาก	2
2. ที่จอดรถมีความสะอาดและเพียงพอ	3.38	0.68	มาก	3
3. เทศบาลมีเครื่องมือเครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์ มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และทันสมัย	3.58	0.64	มาก	1
4. เทศบาลบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ฯลฯ ไว้บริการระหว่างรอรับบริการ	2.96	0.70	ปานกลาง	5
5. บริเวณภายในและภายนอกสำนักงานกว้างขวาง เพียงพอ	3.18	0.78	ปานกลาง	4
รวม	3.33	0.54	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ด้านความสะอาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.33$, $\sigma = 0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยเทศบาลมีเครื่องมือเครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และทันสมัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 3.58$, $\sigma = 0.64$) รองลงมาคือ สถานที่เสียภาษีตั้งอยู่บนทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางมาชำระภาษี ($\mu = 3.55$, $\sigma = 0.66$) และที่จอดรถมีความสะอาดและเพียงพอ ($\mu = 3.38$, $\sigma = 0.68$) ตามลำดับ ส่วนเทศบาลบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ฯลฯ ไว้บริการระหว่างรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 2.96$, $\sigma = 0.70$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ด้านความประหยัด

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ด้านความประหยัด	μ	σ	ระดับ ประสิทธิภาพ	ลำดับที่
1. เทศบาลใช้จำนวนเจ้าหน้าที่ภาษีอากรน้อย	3.71	0.66	มาก	2
2. เทศบาลใช้งบประมาณในการจัดเก็บภาษีทุกชนิดไม่มาก	3.69	0.58	มาก	3
3. เทศบาลใช้วัสดุอุปกรณ์และเอกสารอย่างประหยัด	3.78	0.65	มาก	1
4. เทศบาลสามารถจัดเก็บภาษีได้สูงกว่าค่าใช้จ่ายที่ต้องเสีย	3.29	0.70	ปานกลาง	5
5. อัตราภาษีที่เทศบาลจัดเก็บ ไม่เกินความสามารถของ ผู้เสียภาษีที่จะชำระได้	3.30	0.52	ปานกลาง	4
รวม	3.55	0.38	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ด้านความประหยัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.55$, $\sigma = 0.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเทศบาลใช้วัสดุอุปกรณ์และเอกสารอย่างประหยัด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 3.78$, $\sigma = 0.65$) รองลงมาคือ เทศบาลใช้จำนวนเจ้าหน้าที่ภาษีอากรน้อย ($\mu = 3.71$, $\sigma = 0.66$) และเทศบาลใช้งบประมาณในการจัดเก็บภาษีทุกชนิดไม่มาก ($\mu = 3.69$, $\sigma = 0.58$) ตามลำดับ ส่วนเทศบาลสามารถจัดเก็บภาษีได้สูงกว่าค่าใช้จ่ายที่ต้องเสีย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.29$, $\sigma = 0.70$)

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์โมเมนต์ผลคูณเพียร์สันนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร

ปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้	ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้				
	ความยุติธรรม	ความแน่นอน	ความสะดวก	ความประหยัด	รวม
1. การประชาสัมพันธ์	.243*	.295**	.285**	.033	.330**
2. ลักษณะของกฎหมายภาษีอากร	.093	.043	-.090	.091	.043
3. โครงสร้างภาษีอากร	.241*	.147	.332**	.272**	.364**
4. ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี	.295**	.317**	.405**	.101	.428**
5. การตรวจสอบปรับปรุงและติดตามผล	.031	.394**	.194	-.057	.215*
6. บรรยาการที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร	.286**	.357**	.555**	.137	.509**
รวม	.319**	.405**	.452**	.154	.503**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .503^{**}$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ตามข้อ 2

ผลการวิเคราะห์แยกเป็นภาพรวมรายด้าน พบว่าปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ 4 ด้าน ได้แก่ บรรยาการที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี โครงสร้างภาษีอากร และการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันทางบวกกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพรในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .509^{**}$) ($r = .428^{**}$) ($r = .364^{**}$) ($r = .330^{**}$) ตามลำดับ ด้านการตรวจสอบปรับปรุงและติดตามผล และด้านลักษณะของกฎหมายภาษีอากร มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = .215^{*}$) ($r = .043$) และจากผลการวิเคราะห์

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนการจัดเก็บรายได้กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพรสามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ด้านความแน่นอน และความสะดวก ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .295^{**}$) และ ($r = .285^{**}$) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ด้านความยุติธรรม อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = .243^{*}$) ส่วนด้านความประหยัด ไม่มีความสัมพันธ์กัน
2. ลักษณะของกฎหมายภาษีอากร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ทั้ง 4 ด้าน
3. โครงสร้างภาษีอากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ด้านความสะดวก ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .332^{**}$) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ด้านความประหยัด ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .272^{**}$) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ด้านความยุติธรรม ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = .241^{*}$) ส่วนด้านความแน่นอน ไม่มีความสัมพันธ์กัน
4. ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ด้านความสะดวก และด้านความแน่นอน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .405^{**}$) และ ($r = .317^{**}$) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ด้านความยุติธรรม ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .295^{**}$) ส่วนด้านความประหยัด ไม่มีความสัมพันธ์กัน
5. การตรวจสอบปรับปรุงและติดตามผล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ด้านความแน่นอน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .394^{**}$) ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. บรรยากาษที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ด้านความสะดวก และด้านความแน่นอน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .555^{**}$) และ ($r = .357^{**}$) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดชุมพร ด้านความยุติธรรม ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .286^{**}$) ส่วนด้านความประหยัด ไม่มีความสัมพันธ์กัน