

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล รวมทั้งเพื่อศึกษาสาเหตุ ปัญหา และอุปสรรคที่ทำให้การดำเนินการจัดเก็บภาษีไม่เป็นไปตามเป้าหมายใน 4 ด้าน 1) ด้านการเตรียมความพร้อม 2) ด้านการบริหารจัดการ 3) ด้านความพึงพอใจ 4) ด้านการติดตามและประเมินผลของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นประชาชน อายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จำนวนทั้งสิ้น 280 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผู้เขียนได้สรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### สรุปผลการวิจัย

1. การศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการเตรียมความพร้อม รองลงไปที่ด้านการบริหารจัดการ และด้านการติดตามและประเมินผล ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจ

1.1 ด้านการเตรียมความพร้อม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการเตรียมความพร้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จัดตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ ไว้ให้ผู้รับบริการ รองลงไปที่ มีการเตรียมเอกสารไว้เพื่อบริการผู้เสียภาษี เช่น ใบเสร็จรับเงิน และมีการจัด

สถานที่นั่งรอไว้บริการเท่ากัน และเจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้ และสามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและตั้งใจให้บริการด้วยความรวดเร็ว

1.2 ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการสร้างความตระหนักในการเสียภาษีให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ รองลงไปคือ มีการกำหนดระยะเวลาเสียภาษีและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง และมีรูปแบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในการเสียภาษีที่หลากหลาย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจและประโยชน์ในการเสียภาษีอากรของผู้รับบริการ

1.3 ด้านการติดตามและประเมินผล พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการติดตามและประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อบต. มีการส่งหนังสือแจ้งเตือนเกี่ยวกับการชำระภาษีอย่างสม่ำเสมอ รองลงไปคือ เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ การประเมินภาษีแต่ละประเภท และ อบต. จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดเก็บภาษีแจ้งให้ประชาชนทราบอย่างเปิดเผย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ประชาชนได้รับประโยชน์จากการจัดเก็บภาษี

1.4 ด้านความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง รองลงไปคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค และเจ้าหน้าที่ประเมินภาษีอย่างถูกต้องเป็นธรรมตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดเก็บภาษี มีความทันสมัย

## 2. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก

จากสมมติฐานที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันตามสถานภาพส่วนบุคคล ผู้เขียนได้ทดสอบเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้

**สมมติฐานที่ 2.1** ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากสมมติฐานที่ 2.1 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน

**สมมติฐานที่ 2.2** ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากสมมติฐานที่ 2.2 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการบริหารจัดการ จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 18 – 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2.3** ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากสมมติฐานที่ 2.3 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความพึงพอใจ จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการ

ของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2.4** ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากสมมติฐานที่ 2.4 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน ประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สูงกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง ค้าขาย เกษตรกรและรับราชการ/รัฐวิสาหกิจตามลำดับ

**สมมติฐานที่ 2.5** ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากสมมติฐานที่ 2.5 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้านประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สูงกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท 5,001 – 10,000 บาท และ 15,000 บาทขึ้นไปตามลำดับ

**3. ปัญหาและข้อเสนอแนะ** ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

### 3.1 ปัญหา

3.1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรีขาดการประชาสัมพันธ์รายละเอียดในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ ทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีอากรท้องถิ่น โดยมีความเข้าใจและเห็นประโยชน์ ในการนำมาใช้เป็นงบประมาณในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองอย่างแท้จริง

3.1.2 การไม่แจ้งเตือนการกำหนดระยะเวลาในการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ ทำให้ประชาชนต้องเสียค่าปรับ เป็นจำนวนที่สูง

3.1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี ขาดการปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นที่เป็นปัจจุบัน ทำให้ประชาชนมีความเข้าใจ ที่คลาดเคลื่อน

3.1.4 ขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บระบบข้อมูล ภาษีอากรท้องถิ่นให้เป็นปัจจุบัน

### 3.2 ข้อเสนอแนะ

3.2.1 ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับ การจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นให้มีความทันสมัย อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ โดยจัดทำในลักษณะของ เอกสารเผยแพร่ เป็นต้น

3.2.2 ควรจัดทำหนังสือเดือนประชาชนที่อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีอากรท้องถิ่น ทุกประเภทในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรีอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำเป็นแผ่น โปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ตลอดจนจดหมายส่งถึงตัว เป็นต้น

3.2.3 ควรจัดอบรมประชาชนผู้ชำระภาษีอากรท้องถิ่น ตลอดจนจัดอบรมสัมมนา เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีอากรให้มีความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีและจัดเก็บภาษี อากรท้องถิ่น และประโยชน์ที่ชุมชนท้องถิ่น จะได้รับอย่างแท้จริง

### การอภิปรายผล

ผลการวิจัยประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล กุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีข้อค้นพบที่สำคัญ ซึ่งควรค่าแก่การนำมาอภิปราย ดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าประชาชนมีความคิดเห็น ที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านการเตรียมความพร้อม ด้านการบริหารจัดการ ด้านการติดตามและประเมินผล และด้านความพึงพอใจ

1.1 ด้านการเตรียมความพร้อม พบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุกยบุรี อำเภอกุกยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน ที่สำคัญ องค์การบริหารส่วนตำบลกุกยบุรี ได้จัดตัวอย่างคำร้องและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ไว้อำนวยความสะดวกกับประชาชนผู้มารับบริการ นอกจากนี้ยังมีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง นำอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ มีการจัดสถานที่นั่งรอ มีการบริการน้ำดื่ม และห้องน้ำไว้บริการอย่างเพียงพอ เป็นต้น ทั้งนี้เป็นเพราะของค์การบริหารส่วนตำบลกุกยบุรี ได้จัดให้มีการสัมมนาฝึกอบรม และประชุมชี้แจงกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำเพื่อให้นำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มาปฏิบัติในการให้บริการกับประชาชนผู้เสียภาษี ด้วยการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การต้อนรับประชาชนผู้มาชำระภาษีอากรด้วยอัธยาศัยอันดีเสมือนหนึ่งเป็นญาติหรือครอบครัวเดียวกัน นอกจากนี้ยังจัดเตรียมเอกสารพร้อมตัวอย่าง คำร้อง และแบบพิมพ์ไว้บริการ โดยมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่บอกถึงลำดับขั้นตอนที่ปฏิบัติว่ามีขั้นตอนใดบ้าง ในกรณีที่มีปัญหาสงสัยไม่เข้าใจก็สอบถามได้กับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ในขณะที่เดียวกันก็จะมีเจ้าหน้าที่แนะนำทุกขั้นตอนในการชำระภาษี ด้วยความรับผิดชอบและความเป็นธรรมในการให้บริการกับประชาชนผู้เสียภาษีอากรดังกล่าวจึงส่งผลให้ประชาชนผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ด้านการเตรียมความพร้อมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของวไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว จังหวัดชลบุรี โดยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาลตำบลหนองไผ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีอากรมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุกยบุรี อำเภอกุกยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน ซึ่งที่สำคัญ ได้แก่ การที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุกยบุรี มีการสร้างความตระหนักในการเสียภาษีให้แก่ประชาชนอย่างเสมอภาค ทั้งมีการกำหนดระยะเวลาในการเสียภาษีอากรและมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีรูปแบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์การเสียภาษีที่หลากหลาย มีการออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่มีการรับชำระภาษีอากร และเงินภาษีอากรที่ชำระให้กับอบต. ๆ ได้นำไปใช้ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และโปร่งใสตรวจสอบได้ ที่เป็นเช่นนี้เพราะในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล โดยทั่วไปจะเน้นการกำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่นเดียวกับองค์การบริหารส่วนตำบลกุกยบุรี จึงได้ดำเนินการดังกล่าวเพื่อให้บรรลุ

เป้าหมายขององค์กรด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) เฉลียวฉลาดและคุ้มค่า (Cost-Effective) ก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effective) โดยคำนึงถึงความเหมาะสม คุ้มค่า เชื่อสัจย์ สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ตลอดทั้งการนำเงินภาษีอากรไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ไปประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี ได้นำระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ หลักธรรมาภิบาล มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ ดังนั้น จึงส่งผลให้ประชาชนที่เสียภาษีอากรกับองค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี เห็นว่าประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของวไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาลตำบลหนองไผ่ โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

1.3 ด้านการติดตามและประเมินผล พบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีอากรมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน ซึ่งที่สำคัญ ได้แก่ อบต. มีการส่งหนังสือแจ้งเตือนเกี่ยวกับการชำระภาษีอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการประเมินภาษี แต่ละประเภท อบต. จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดเก็บภาษีและแจ้งให้ประชาชนทราบอย่างเปิดเผย อบต. กำหนดผู้รับผิดชอบและวิธีการประเมินผลในการจัดเก็บภาษีทุกประเภท และเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี เป็นต้น ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการคลังและภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี ต่างตระหนักและเห็นความสำคัญในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่น เพราะเป็นที่ทราบกันดีโดยทั่วไปว่าการบริหารจัดการท้องถิ่นจะสามารถดำเนินการไปได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพก็เนื่องจากการร่วมมือร่วมใจของประชาชนในการเสียภาษีให้กับท้องถิ่นของตน โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องยึดหลักการที่สำคัญ ๆ เช่น หลักความเป็นธรรม หลักความโปร่งใสและหลักความคุ้มค่า (Cost-Effectiveness) นั้นหมายความว่าเงินภาษีอากรที่ประชาชนในท้องถิ่นชำระให้กับองค์กรนั้น องค์กรหรือ อบต. จะต้องนำเงินไปใช้ให้เป็นประโยชน์กับสาธารณะอย่างคุ้มค่าให้มากที่สุด ดังนั้นจึงส่งผลให้ประชาชนผู้เสียภาษีอากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี ด้านการติดตามและประเมินผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้โดยสอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการตามแนว PDCA ที่ให้ความสำคัญกับขั้นตอนของการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานขององค์กรว่าเป็นสิ่งที่ขาดเสียมิได้ ทั้งนี้เพราะการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานจะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานทราบว่าการทำงานนั้น ๆ ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวเพียงใด

1.4 ด้านความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนผู้เสียหายอากรมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน ซึ่งที่สำคัญที่สุดได้แก่ การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงไปตรงมาและถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติและเสมอภาค เจ้าหน้าที่ประเมินภาษีอย่างถูกต้องเป็นธรรมตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด และเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนของการชำระภาษีเป็นอย่างดี ทั้งนี้เป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี ได้จัดให้มีการสัมมนาฝึกอบรม และประชุมชี้แจงกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำเพื่อให้เจ้าหน้าที่บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มาปฏิบัติในการให้บริการกับประชาชนผู้เสียหายด้วยการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การต้อนรับประชาชนผู้มาชำระภาษีอากรด้วยอัธยาศัยอันดีเสมือนหนึ่งเป็นญาติหรือครอบครัวเดียวกัน นอกจากนี้ยังจัดเตรียมเอกสารพร้อมตัวอย่างคำร้องและแบบพิมพ์ไว้บริการ โดยมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่บอกถึงลำดับขั้นตอนที่ปฏิบัติว่ามีขั้นตอนใดบ้าง ในกรณีที่มีปัญหาสงสัยไม่เข้าใจก็สอบถามได้กับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ในขณะที่เดียวกันก็จะมีเจ้าหน้าที่แนะนำทุกขั้นตอนในการชำระภาษีอากร ด้วยความรับผิดชอบและความเป็นธรรมในการให้บริการกับประชาชนผู้เสียหายอากรดังกล่าวจึงส่งผลให้ประชาชนผู้เสียหายมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546) ที่ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี การจัดเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันตามสถานภาพส่วนบุคคล

### 2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้โดยเพศชายมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่สูงกว่าเพศหญิง ( $\bar{X} = 3.81 > 3.77$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าประชาชนมีเพศต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้านเช่นกันที่เป็นเช่นนี้เพราะในการดำเนินการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นั้น นอกจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี จะได้นำเอาหลักการสำคัญของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มาใช้เป็นหลักในการดำเนินการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นแล้วยังได้นำเอาหลักการบริหารงานแบบ

PDCA ทั้ง 4 ขั้นตอน มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรอย่างต่อเนื่องอีกด้วย โดยดำเนินการตั้งแต่การวางแผนในการจัดเก็บภาษีอากร (P-Plan) ขั้นการปฏิบัติตามแผนการจัดเก็บภาษีอากร (D-do) ขั้นการตรวจสอบประเมินผล (C-Check) และขั้นสุดท้ายเป็นการปรับปรุงการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากร (A-Act) ประกอบกับในการบริการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบล กุญบุรี ดังกล่าว ได้มีการประชุมหารือและสัมมนาฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถเป็นผู้ให้บริการจัดเก็บภาษีอากรกับประชาชนผู้มารับบริการเป็นอย่างดี โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องเพศ กล่าวคือไม่ว่าผู้เสียภาษีอากรจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายต่างก็จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันด้วยความเสมอภาคและเป็นกัลยาณมิตรต่อกันด้วยเหตุผลต่างๆ ดังกล่าวนี้จึงส่งผลให้ประชาชนผู้เสียภาษีอากรมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล กุญบุรีอำเภอกุญบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกันทั้งนี้โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุพจน์ แสงฉาย (2545) ที่ทำการศึกษายัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน โดยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีอากรของท้องถิ่นเช่นเดียวกันกับผลการวิจัยของวไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546) ที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และพบว่าประชาชนผู้เสียภาษีอากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

## 2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุญบุรี อำเภอกุญบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการบริหารจัดการ ปรากฏว่าแตกต่างกันอย่างมีผลสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้โดยประชาชนที่มีช่วงอายุระหว่าง 18-30 ปีมีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนที่มีกลุ่มอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป โดยประชาชนที่มีกลุ่มอายุระหว่าง 18-30 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่สูงกว่าประชาชนที่มีกลุ่มอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไปที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีกลุ่มอายุระหว่าง 18-30 ปี ซึ่งถือว่าเป็นบุคคลที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่หรือวัยแรงงานประกอบกับเป็นกลุ่มอายุที่มีระดับการศึกษาค่อนข้างสูง กล่าวคือ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า ดังนั้นจึงย่อมที่จะมีความคิดแตกต่างกับประชาชนที่มีกลุ่มอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นวัยผู้ใหญ่ตอนปลายอย่างไรก็ดีเมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วจะพบว่าประชาชนที่เสียภาษีอากรท้องถิ่นที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะแม้ว่าประชาชนผู้เสียภาษีอากรท้องถิ่นกับองค์การบริหารส่วนตำบลกุญบุรีจะมีกลุ่มอายุที่ต่างกันแต่ก็

เป็นกลุ่มบุคคลที่มีภูมิลำเนาอยู่ในท้องถิ่นเดียวกันอีกทั้งส่วนใหญ่ก็มีความเกี่ยวข้องเป็นญาติพี่น้องเป็นเครือขายที่เชื่อมต่อกันมีการรับรู้เหมือน ๆ กันด้วยเหตุผลต่าง ๆ ดังกล่าวนี้อาจส่งผลให้ประชาชนที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกฤษบุรี ไม่แตกต่างกันทั้งนี้ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุพจน์ แสงฉาย (2545) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาลเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยพบว่าอายุของประชาชนผู้เสียภาษีเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีตลอดทั้งมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรไม่แตกต่างกัน

### 2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกฤษบุรี อำเภอกฤษบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความพึงพอใจ ปรากฏว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้โดยประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. โดยประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและ ปวช. มีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่สูงกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ที่เป็นเช่นนี้เพราะประชาชนที่เสียภาษีอากรท้องถิ่นในองค์การบริหารส่วนตำบลกฤษบุรี ซึ่งส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 39.64 เป็นประชาชนที่มีโอกาสเรียนรู้หรือมีความเข้าใจ มีทักษะและประสบการณ์อยู่ในระดับที่สูงกว่าประชาชนที่จบการศึกษาเพียงระดับประถมศึกษา ดังนั้นจึงส่งผลให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วจะพบว่า ประชาชนที่เสียภาษีอากรท้องถิ่นที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกฤษบุรี ไม่แตกต่างกันที่เป็นเช่นนี้เพราะสภาพปัจจุบันในสังคมไทยอาจถือได้ว่าเป็นสังคมในยุคข้อมูลข่าวสารทั้งนี้ประชาชนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดเวลาในลักษณะของ “การศึกษาตลอดชีวิต (Life Long Education)” ดังนั้นการศึกษาหรือการเรียนรู้จึงไม่ได้จำกัดไว้เฉพาะแต่ในห้องเรียนอย่างเดียวคือ ประชาชนสามารถเรียนรู้ได้จากสิ่งต่าง ๆ อย่างมากมายทั้งในลักษณะการศึกษาในระบบโรงเรียน การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ประกอบกับประชาชนที่ตอบแบบสอบถามซึ่งมีอายุตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไปถือว่าอยู่ในวัยผู้ใหญ่จึงย่อมสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลกฤษบุรี ได้จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่แสดงถึงขั้นตอนในการชำระภาษีอากรท้องถิ่นประเภทต่าง ๆ ซึ่งทำให้ได้เข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลกฤษบุรี ได้นำหลักการสำคัญของการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มาเป็นหลักในการดำเนินการ

การจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นแล้ว ยังได้นำหลักการบริหารแบบ PDCA ทั้ง 4 ขั้นตอนมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรอย่างต่อเนื่องอีกด้วย โดยดำเนินการตั้งแต่การวางแผนในการจัดเก็บภาษีอากร (D-Do) ขั้นตอนตรวจสอบการประเมินผล (C-Check) และขั้นสุดท้ายเป็นการปรับปรุงการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีอากร (A-Act) ประกอบกับในการบริการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลกฤษบุรีดังกล่าว ได้มีการประชุมหารือและสัมมนาฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถเป็นผู้ให้บริการจัดเก็บภาษีอากรกับประชาชนผู้รับบริการเป็นอย่างดีโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เสียภาษีอากรไม่ว่าจะจบการศึกษาในระดับใดต่างก็จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันและเป็นกัลยาณมิตรต่อกันด้วยเหตุผลต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นี้จึงส่งผลให้ประชาชนผู้เสียภาษีอากรมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลกฤษบุรีไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุพจน์ แสงฉาย (2545) ที่ทำการศึกษาระดับปริญญาโทที่ผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน โดยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษาให้ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีอากรของท้องถิ่นเช่นเดียวกันกับผลการวิจัยของวไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546) ที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และพบว่าประชาชนผู้เสียภาษีอากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีอากรเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

#### 2.4 ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน

ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกฤษบุรี อำเภอกฤษบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าไม่แตกต่างกันทุกด้านเช่นกันที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีภูมิลำเนาหรือที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกฤษบุรี แม้ว่าจะประกอบอาชีพต่างกัน กล่าวคือมีผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด ร้อยละ 30.36 ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 20.71 รับจ้าง ร้อยละ 18.93 ค้าขาย ร้อยละ 16.43 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 13.57 ตามลำดับ ทั้งนี้ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกันส่วนใหญ่ล้วนแต่เป็นญาติพี่น้อง ครอบครัวเดียวกันหรือเป็นเครือข่ายในชุมชนที่มีลักษณะวิถีชีวิต วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมและประเพณีที่เหมือนกัน อีกทั้งส่วนใหญ่ก็จะให้ความร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลกฤษบุรี ด้วยเหตุนี้ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกันจึงล้วนได้รับข้อมูลข่าวสารเหมือน ๆ กัน ดังนั้นจึงส่งผลให้ประชาชนผู้เสียภาษีอากรที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกฤษบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของวไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546) ที่ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

จัดเก็บภาษีอากรของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยพบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรไม่แตกต่างกัน

## 2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน

ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุกยบุรี อำเภอกุกยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้านเช่นกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะแม้ว่าประชาชน มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน กล่าวคือ มีรายได้เดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 33 คน (ร้อยละ 11.79) รายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท จำนวน 134 คน (ร้อยละ 47.86) รายได้ระหว่าง 10,001- 15,000 บาท จำนวน 92 คน (ร้อยละ 32.85) และ รายได้ระหว่าง 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 21 คน (ร้อยละ 7.50) จะเห็นได้ว่าแม้ว่าประชาชนผู้เสียภาษีอากรจะมีรายได้ต่างกัน แต่ส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันประกอบกับการเสียภาษีอากรให้กับ องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น จะเป็นการเสียตามลักษณะของรายได้ สินทรัพย์ หรือการประกอบกิจการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นความเป็นธรรม และเสมอภาคกันนอกจากนี้ในเรื่องที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุกยบุรี ได้จัดให้มีการสัมมนา ฝึกอบรม และประชุมชี้แจงกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำเพื่อนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มาปฏิบัติในการให้บริการกับประชาชนผู้เสียภาษี ด้านการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การต้อนรับประชาชนผู้มาชำระภาษีอากรด้วย อັชยาศัยอันดีเสมือนหนึ่งเป็นญาติหรือครอบครัวเดียวกัน นอกจากนี้ยังจัดเตรียมเอกสารพร้อมตัวอย่างคำร้อง และแบบพิมพ์ไว้บริการ โดยมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่บอกถึงลำดับ ขั้นตอนปฏิบัติว่ามีขั้นตอนใดบ้าง ในกรณีที่มีปัญหาสงสัยไม่เข้าใจก็สอบถามได้กับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ในขณะเดียวกันก็จะมีเจ้าหน้าที่แนะนำทุกขั้นตอนในการชำระภาษีอากร ด้วยความรับผิดชอบและความเป็นธรรมในการให้บริการกับประชาชนผู้เสียภาษีอากรดังกล่าวจึงส่งผลให้ประชาชนผู้เสียภาษีที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ไม่แตกต่างกันทั้งนี้โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุพจน์ แสงฉาย (2545) ที่ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลกุกยบุรี จำเป็นจะต้องพัฒนาเป็นแนวนโยบายอย่างเร่งด่วนในการเร่งระดมทรัพยากรในท้องถิ่นทั้งหน่วยขององค์กร และประชาชนผู้เสียภาษี ได้มีความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ที่จะได้รับจากการเสียภาษีอากรท้องถิ่น โดยจัดให้เป็นเป้าหมายหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลกุกยบุรี ด้วยการจัดให้มีการประชุมสัมมนาชี้แจง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้ผู้เสียภาษีมียุทธศาสตร์ที่ดีต่อการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุกยบุรี

2. องค์การบริหารส่วนตำบลกุกยบุรี ควรพัฒนาเป็นนโยบายสำคัญในการเปิดให้มีช่องทางในการรับชำระภาษีของผู้เสียภาษีอากร ได้อย่างหลากหลาย ทั้งมีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาเอื้ออำนวยความสะดวกในการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งจัดเตรียมความสะดวกในการให้บริการผู้เสียภาษีอากร ณ ที่ทำการ อย่างรวดเร็ว ในลักษณะของจุดเคาน์เตอร์เสร็จ ( One-Stop Service )

### ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลกุกยบุรี ควรให้ความสำคัญ และมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการประชาชนในการชำระภาษีในทุก ๆ ด้าน เพื่อเป็นการพัฒนาการบริการให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์แต่ละครั้งจะต้องเน้นย้ำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในเรื่องภาษีให้มากที่สุดและพร้อมที่จะปฏิบัติตามกฎหมายได้ทันทีเมื่อถึงระยะเวลาการชำระภาษี

2. องค์การบริหารส่วนตำบลกุกยบุรี อำเภอกุกยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการประชาชนทั้ง 4 ด้าน คือ

2.1 ด้านการเตรียมความพร้อมจากผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและตั้งใจให้บริการด้วยความรวดเร็วประชาชน ควรได้รับความรู้ความเข้าใจ ระดับขั้นตอนในการชำระภาษีที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก จึงควรมีการจัดลำดับขั้นตอนในการชำระภาษีอากรให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้สะดวก รวดเร็วเข้าใจได้ง่าย เช่น จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษี จัดทำตัวอย่างในการกรอกเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการชำระภาษีอากร นอกจากนี้ควรมีเจ้าหน้าที่ประมาณ 1-2 คน ไว้คอยแนะนำชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการชำระภาษีอากร โดยที่ประชาชนรับฟังแล้วเข้าใจง่าย

2.2 ด้านการบริหารจัดการ จากผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในประเด็น ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจและประโยชน์ในการเสียภาษีอากรของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี จึงควรมีการจัดหาสื่อในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เพื่อพัฒนาระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรจัดทำคู่มือและแผ่นพับต่าง ๆ เกี่ยวกับการชำระภาษีอากรไว้แจกจ่ายประชาชนที่อยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรีไว้สำหรับศึกษาด้วยตนเอง

2.3 ด้านความพึงพอใจ จากผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในประเด็น ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการจัดเก็บภาษี มีความทันสมัย เพื่อนำมาพัฒนาระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การนำเครื่องมือที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในหน่วยงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าด้านอื่น ๆ เช่นการนำคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ ๆ มาใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย นำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ในการจัดเก็บรายได้ มีการรับชำระค่าภาษีด้วยระบบออนไลน์ มีการรับชำระภาษีทางไปรษณีย์ทางธนาคาร นอกจากนี้การรายงานผลการจัดเก็บรายได้ทุกประเภท สามารถรายงานผลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอดเวลาทันที่ จากปัจจัยดังกล่าวจะต้องเน้นการรับบริการของประชาชน ผู้ชำระภาษีเป็นหลัก คือ ได้รับบริการรวดเร็ว ทันเวลา สบายใจ สบายใจ สบายกาย งานที่ติดต่อสำเร็จทุกขั้นตอนนอกจากนี้สามารถสร้างจิตสำนึกให้ผู้ชำระภาษีเต็มใจที่จะมาชำระภาษีในปีต่อไป ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ด้านมนุษยสัมพันธ์ อบรมด้านระเบียบเกี่ยวกับภาษี อบรมด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งทั้งสามด้านนี้เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุดที่จะโน้มน้าวให้ประชาชนมาชำระภาษีด้วยความเต็มใจ

2.4 ด้านการติดตามและประเมินผลจากผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในประเด็น ประชาชนได้รับประโยชน์จากการจัดเก็บภาษี การนำเงินภาษีที่ชำระให้กับ อบต.จะนำไปใช้จ่ายอย่างประหยัด ได้รับประโยชน์ตอบแทนจากเงินภาษีอย่างคุ้มค่า ผู้บริหาร อบต. จึงควรรำนำเงินภาษีที่เก็บได้ไปบริหารเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุด และมีการนำไปใช้ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ นอกจากนี้การรายงานผลการจัดเก็บรายได้ทุกประเภท สามารถรายงานผลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอดเวลาทันที่ เช่น ควรจัดทำประกาศผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล งบแสดงรายรับ-รายจ่าย ปิดไว้ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบอย่างเปิดเผย ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ๆ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่น

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในการจัดเก็บภาษีโดยรวม และเพื่อทราบถึงปัญหาการดำเนินงาน จุดบกพร่องต่าง ๆ ของการจัดเก็บภาษี
3. ควรศึกษาบทบาทของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการส่งเสริมสนับสนุนประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี
4. ควรศึกษาแนวโน้มในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่น ด้วยระบบอินเทอร์เน็ต
5. ควรศึกษาระบบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล