

ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ  
อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ  
พฤษภาคม 2557  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา



ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ  
อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ  
พฤษภาคม 2557  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา



อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีคณะศิลปศาสตร์ ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

(ดร.พงษ์สนธิ คุณณะลา)

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์พูนพงษ์ งามเกษม)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์

พฤษภาคม 2557



Advisor and Dean of College of or Dean of School of .....  
Have considered the independent study entitled “ Effectiveness of Revenue Collecting of  
Wang Nuea Sub–District Municipality, Wang Nuea District , Lampang Province” submitted  
in partial fulfillment of the requirements for Name of Degree..... Degree in .....Name  
of Program.....is hereby approved.



.....

(Dr. Pongsanit Khunnala)

Advisor

.....

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา จาก ดร.พงษ์สนธิ คุณณะลา อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนวทางในการศึกษาและตรวจสอบแก้ไขปัญหาใน ทุกๆ ด้าน ชี้แนะให้คำแนะนำและให้กำลังใจอันเป็นสิ่งที่คุณค่ายิ่ง ตลอดการศึกษาที่ผ่านมา ส่งผลให้การศึกษาครั้งนี้ประสบความสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคณาจารย์ คณะศิลปศาสตร์ สาขานโยบายสาธารณะ ทุกท่านที่ได้กรุณา ให้แนวคิดทฤษฎี ความรู้ ชี้แนะสั่งสอน ในทุกๆ เรื่อง ทำให้ผู้ศึกษามีความรู้มากขึ้น ทั้งนี้สามารถ นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ด้านภาษีและปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้ ต่อไป

ขอขอบคุณ คณะผู้บริหาร ข้าราชการ และพนักงานเทศบาลและประชาชนผู้มาชำระ ภาษีในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลและอำนวยความสะดวก ขณะที่ทำการศึกษาครั้งนี้จนประสบความสำเร็จด้วยดี

สุดท้ายนี้กราบขอบพระคุณ มารดา ครอบครัว คณาจารย์ ผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ให้ การอบรมสั่งสอน และคอยเป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้านด้วยดีตลอดมา

อำไพ กลับโต

**ชื่อเรื่อง** ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ  
อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

**ผู้ศึกษาค้นคว้า** อำไพ กลับโต

**ที่ปรึกษา** ดร.พงษ์สนธิ คุณณะลา

**ประเภทสารนิพนธ์** การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ร.ป.ม. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ  
มหาวิทยาลัยพะเยา, พ.ศ. 2556

**คำสำคัญ** ประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้

### บทคัดย่อ

จากการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนืออำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง 2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชากรผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลวังเหนืออำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง จำนวน 262 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเนอ (to Yamane) โดยทำการประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติต่าง ๆ ประกอบด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรโดยใช้ค่าสถิติค่าผลการวิจัยพบว่า 1). ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.47 ลำดับแรก คือ ด้านการรับรู้ข่าวสารการชำระภาษีมีค่าเฉลี่ย 3.69 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษีมีค่าเฉลี่ย 3.54 ด้านองค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.54 ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่นมีค่าเฉลี่ย 3.13 2) จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้ชำระภาษีอากรที่มี อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษาทำให้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย 3). ปัญหาและอุปสรรคลำดับแรก คือ ประชาชนส่วนมากไม่เข้าใจในเรื่องการเสียภาษีท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.73 ประชาชนบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือมีค่าเฉลี่ย 3.72 อัตราภาษีที่ประเมินแพง ทำให้มีการหลบเลี่ยงภาษี มีค่าเฉลี่ย 3.67 เจ้าหน้าที่ประเมินภาษีและค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.64 การประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยทั่วถึงมีค่าเฉลี่ย 3.60 ขั้นตอนเสียภาษียุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.58



**Title** EFFECTIVENESS OF REVENUE COLLECTING OF WANG NUEA SUB-DISTRICT MUNICIPALITY, WANG NUEA DISTRICT, LAMPANG PROVINCE.

**Author** Ampai Klabto

**Co-Advisor** Dr. Pongsanit Khunnala

**Academic Paper** Independent Study, MPA. In Public Policy, University of Phayao, 2013

**Keywords** Effectiveness, Revenue

### ABSTRACT

The objectives of the research on the effectiveness of the local income collection for Wang Nuea Sub-district, Wang Nuea district, Lampang Province were 1. To study the effectiveness of the local income collection for Wang Nuea Sub-district, Wang Nuea district, Lampang Province. 2. To study the problems and obstacles of the local income collection for Wang Nuea Sub-district, Wang Nuea District, Lampang Province. The sample group for the research was 262 random local people who paid taxes to Wang Nuea Sub-district, Wang Nuea District, Lampang Province. The size of the sample group was specified by using Taro Yamane formula (Taro Yamane). The data were evaluated and analyzed by using statistics concerning frequency, percentage, mean, standard deviation and F-Test The results of the research were as following; 1). The average mean of the efficiency was moderate as 3.47. The first rank was the percentage of tax payment information with the average mean as 3.69. The average mean for authorized personnel in charge of tax collection was 3.54. The knowledge about the local taxes was an average mean as 3.13. 2). The result of the research showed that taxpayers had the same satisfaction, even they had different gender, sex, occupation, income and education. It supported the assumptions. 3). The first ranking problem and obstacle was local people did not understand the local tax payment procedures with an average mean as 3.73. The group of people not giving cooperation was an average mean as 3.72. The estimate of tax rate making a tax evasion an average of 3.67. Staff who were in charge of assessment and fees were unfair with an average mean as 3.64. The thoroughly publicized media was an average mean as 3.60. Tax payment is a complicated process was an average mean as 3.58.



## สารบัญ

บทที่	หน้า
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมุติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย.....	6
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากร.....	7
แนวคิดทฤษฎีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	30
การกระจายอำนาจทางการคลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	35
ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร.....	42
ทฤษฎีและแนวความคิดทางการบริหาร.....	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	56
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	60
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	62
วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	67
ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง.....	69
การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	97
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้สื่อความหมายในการวิจัย.....	100
5. บทสรุป.....	101
สรุปผลการวิจัย.....	102
อภิปรายผลการวิจัย.....	104
ข้อเสนอแนะ.....	106
บรรณานุกรม.....	107
ภาคผนวก.....	111
แบบสอบถาม.....	112
ประวัติศึกษาค้นคว้า.....	116

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	68
2. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ.....	69
3. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อเดือน.....	69
4. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
5. แจ้งข่าวประชาสัมพันธ์การชำระภาษี ด้วยเสียงตามสาย.....	70
6. การติดป้ายประกาศการชำระภาษี ตามตลาด หรือชุมชนต่าง ๆ.....	71
7. การออกหน่วยประชาสัมพันธ์ โดยใช้รถโฆษณาประชาสัมพันธ์ของเทศบาลแจ้งให้ประชาชนทราบก่อนมีการชำระภาษี .....	71
8. จัดทำเอกสารแผ่นพับ โปสเตอร์ เชิญชวนเพื่อชำระภาษี.....	72
9. เครื่องมือและเทคโนโลยีช่วยในการประชาสัมพันธ์การชำระภาษี.....	72
10. มีหนังสือจากเทศบาล แจ้งให้ไปชำระภาษี.....	73
11. ท่านเข้าใจว่าประชาชนในท้องถิ่นต้องมีหน้าที่เสียภาษีท้องถิ่น.....	73
12. ท่านคิดว่ารายได้จากการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นมีความสำคัญในการนำไปพัฒนาและใช้จ่ายเพื่อประโยชน์แก่ท้องถิ่น.....	74
13. ท่านมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ในการเสียภาษีท้องถิ่นเป็นอย่างดี.....	74
14. ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับภาษีอากรท้องถิ่นไม่เอื้อต่อการหลบเลี่ยงของผู้เสียภาษี.....	75
15. ท่านมีความรู้ความเข้าใจความเข้าใจขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น.....	75
16. ท่านมีความเข้าใจในอัตราภาษี และการประเมินภาษีบำรุงท้องถิ่นตรงตามระเบียบ.....	76
17. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้มีพอเพียงต่อการให้บริการ.....	76
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและอำนวยความสะดวก.....	76
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและทันต่อเวลา.....	77
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพอ่อนน้อม.....	78

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้มาชำระภาษี.....	78
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง.....	79
23. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา.....	79
24. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มาติดต่อ.....	80
25. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี.....	80
26. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอไม่เลือกปฏิบัติ.....	81
27. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง.....	81
28. เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายภาษีอากร เป็นอย่างดี.....	82
29. มีป้ายบอกที่ตั้งของเทศบาลอย่างชัดเจน.....	82
30. สถานที่มีความสะดวกในการเดินทางมาชำระภาษี.....	83
31. ความสะดวกของสถานที่โดยรอบของเทศบาล.....	83
32. ความเพียงพอของพื้นที่ภายในเทศบาล.....	84
33. สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาชำระภาษี.....	84
34. ห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอต่อผู้มาชำระภาษี.....	85
35. ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อชำระภาษีมีเพียงพอ.....	85
36. มีการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ตามชุมชนต่าง ๆ.....	86
37. สถานที่รับชำระภาษีมีแสงสว่างเพียงพอ.....	86
38. มีการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้เพื่อความครบถ้วนในการจัดเก็บภาษี.....	87
39. ประชาชนบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือ.....	88
40. ขั้นตอนการเสียภาษีมีความยุ่งยาก ซับซ้อน.....	88
41. การประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยทั่วถึง.....	89
42. อัตราภาษีที่ประเมินแพง ทำให้มีการหลบเลี่ยงภาษี.....	89
43. ประชาชนส่วนมากไม่เข้าใจในเรื่องการเสียภาษีท้องถิ่น.....	90
44. เจ้าหน้าที่ประเมินภาษีและค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม.....	90
45. เจ้าหน้าที่รับชำระภาษีพูดจาไม่สุภาพ.....	91

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
46. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลวังเหนืออำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ด้านการรับรู้ข่าวสารการ ชำระภาษี.....	91
47. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลวังเหนืออำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ท้องถิ่น.....	92
48. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปางด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษี.....	93
49. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ ของเทศบาล ตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ด้านองค์กร.....	94
50. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง รวมทุกด้าน.....	95
51. การเปรียบเทียบอาชีพของประชากรกับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ ของ เทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง.....	96
52. การเปรียบเทียบการได้รับข้อมูลข่าวสารของประชาชนกับประสิทธิผลในการ จัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง.....	97
53. การเปรียบเทียบรายได้ของประชากรกับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของ เทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง.....	97
54. การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของประชากรกับประสิทธิผลในการจัดเก็บ รายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง.....	98

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการปกครองที่รัฐมอบหมายให้ท้องถิ่นใดๆ หรือหลายท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการภายใต้ขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำ มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในระเบียบกฎหมาย เทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่ใช้ในประเทศไทยปัจจุบัน การปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย เทศบาลจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2476 โดยมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 เป็นฉบับแรก และมีได้มีการยกเลิกและตรากฎหมายเทศบาลขึ้นมาใหม่ คือ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2481 และพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2486 ซึ่งใช้อยู่ 10 ปี จึงมีการเปลี่ยนเป็นพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ที่ใช้มาจนถึงปัจจุบัน โครงสร้างหรือองค์กรของเทศบาล ประกอบด้วย สภาเทศบาลและสมาชิกมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้นายกเทศมนตรีรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล นายกเทศมนตรีซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรง เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นชุมชนเมือง หรือมีความสามารถและแนวโน้มที่จะพัฒนาขึ้นเป็นเมือง ซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้แต่ละประเภทจัดตั้งขึ้นอย่างสอดคล้องตามระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวนประชากร และอื่น ๆ เทศบาลจะมีบทบาทหน้าที่เหมือนกัน คือ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน อาทิ เช่น ถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ การป้องกันโรค การรักษาความสะอาด การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งเทศบาลแต่ละแห่งจะจัดการบริการดังกล่าวให้แก่ประชาชนได้มากน้อยเหมาะสมหรือไม่แตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณและนโยบายสาธารณะของแต่ละเทศบาล และจะมีอำนาจหน้าที่เพิ่มมากขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเป็นเทศบาลเมืองหรือเทศบาลนคร ฉะนั้น การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังเหนือจะมีมากหรือน้อยเพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับสมรรถนะการคลังของเทศบาลซึ่งส่วนมากจะอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ซึ่งก็มีปัญหาหลายสาเหตุ เช่น ข้อจำกัดในเรื่องรายได้เป็นส่วนใหญ่ จากการดำเนิน งาน รายได้ของเทศบาลมีความสำคัญอย่างมากต่อการบริการสาธารณะ และการพัฒนา พื้นที่ในเขตที่เทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

รับผิดชอบ การจัดเก็บภาษีอากร ถือว่าเป็นรายได้หลักของงบประมาณมีความสำคัญอย่างยิ่งในการนำไปพัฒนาในส่วนต่างๆ ในพื้นที่ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาคน พัฒนาองค์กร พัฒนาสังคม ตลอดจน พัฒนาสาธารณูปโภคต่างๆ เพื่อให้ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นเกิดความสะดวกสบาย ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดไม่สามารถจัดเก็บรายได้ตามเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ที่ได้วางไว้ ก็ถือว่าประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีปัญหา ส่งผลต่อการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ที่ผ่านมามหาวิทยาลัยราชภัฏวังเหนือ มีปัญหาด้านงบประมาณ ทำให้ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ในด้านคลัง เนื่องจากในทางปฏิบัติ พบว่าเทศบาลตำบลเกือบทุกแห่งรวมทั้งเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ ไม่สม่ำเสมอและถือได้ว่ามีระดับการพัฒนาที่ไม่แน่นอน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากปัญหาการจัดเก็บภาษีหลายๆ ด้าน ปัญหาผู้เสียภาษีไม่เข้าใจในกฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับภาษี ปัญหาการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาล ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ของเทศบาลในการให้บริการหรือปัญหาจากข้อจำกัดอื่นอีกหลายด้าน

เทศบาลตำบลวังเหนือ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล ได้รับยกฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2542 เป็นเทศบาลขนาดเล็ก มีเนื้อที่ประมาณ 2.71 ตารางกิโลเมตร จำนวนประชากร 2,197 คน ประกอบด้วยเพศหญิง 1,131 คน ชาย 1,066 คน ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เทศบาลตำบลวังเหนืออำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง มีรายได้มาจาก 4 ด้าน คือ

1. เทศบาลตำบลวังเหนือจัดเก็บเอง ประกอบด้วย ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ ค่าธรรมเนียมค่าปรับและใบอนุญาต
2. รัฐบาลจัดเก็บแล้วจัดสรรให้กับเทศบาล ประกอบด้วย ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนอสังหาริมทรัพย์ ภาษีการพนัน ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม
3. ภาษีที่รัฐบาลแบ่งให้ ประกอบด้วย ภาษีมูลค่าเพิ่ม (ตาม พ.ร.บ.กำหนดแผน)
4. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล มี 2 ประเภท คือ เงินอุดหนุนแบบมีเงื่อนไขที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนดให้ท้องถิ่นดำเนินการตามวัตถุประสงค์ และเงินอุดหนุนแบบไม่มีเงื่อนไขโดยรัฐบาลจะมอบให้เป็นก่อน

เพราะฉะนั้น เทศบาลจึงต้องทำการจัดเก็บเองอีกส่วนหนึ่ง การจัดเก็บภาษี ที่เทศบาลจัดเก็บเองก็ไม่เพียงพอต่อการนำไปบริการสาธารณะแก่ประชาชนได้ทั่วถึงและให้ได้ประสิทธิภาพ เพราะปัญหาการคลังของเทศบาลนับว่าเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่น

ในปี พ.ศ. 2555 เทศบาลตำบลตำบลวังเหนือมีรายได้รวมทั้งสิ้น 23,826,783.30 บาท เป็นรายได้จากหมวดภาษีอากร 618,609.38 บาท หมวดรายได้จากค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต 190,454.34 บาท หมวดรายได้จากค่าทรัพย์สิน 1,076,231.53 บาท หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด 183,519 บาท รายได้หมวดเงินจัดสรร 13,210,804.02 บาท หมวดเงินอุดหนุน 8,547,165 บาท รวมทั้งสิ้น 23,826,783.27 บาท ตามตารางดังนี้

รายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ ประจำปีงบประมาณ 2555

หน่วยราชการ / ประเภทรายได้	รายได้ของเทศบาล
<b>รายได้จัดเก็บเอง</b>	
หมวดรายได้จากภาษีอากร	618,609.38
หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับ	190,454.34
ค่าใบอนุญาต	1,076,231.53
หมวดรายได้จากทรัพย์สิน	183,519.00
หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด	
รวมทั้งสิ้น	2,068,814.25
<b>รายได้ที่รัฐจัดเก็บและจัดสรรให้เทศบาล</b>	
หมวดภาษีอากร	8,547,165
หมวดเงินอุดหนุนทั่วไป	13,210,804.02
รวมทั้งสิ้น	23,826,783.27

ที่มา : กองคลังเทศบาลตำบลวังเหนือ

จะเห็นได้ว่าเทศบาลตำบลวังเหนือยังต้องพึ่งรายได้จากส่วนกลางจัดสรรให้จากส่วนแบ่งภาษีอากรและเงินอุดหนุนทั่วไป ตลอดจนรายได้จากหมวดอื่น ๆ ดังนั้น เทศบาลตำบลวังเหนือจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการหารายได้จากภาษีที่เทศบาลจัดเก็บเองให้ได้มากและบรรลุตามจุดประสงค์

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นที่จะวิเคราะห์ถึงประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลทำให้การจัดเก็บ

รายได้ไม่บรรลุตามเป้าหมาย เพื่อนำผลสรุปมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการจัดเก็บภาษีให้ดียิ่งขึ้นและเป็นข้อมูลสาธารณะสำหรับผู้สนใจในการศึกษาค้นคว้าวิจัยต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น จะเห็นได้ว่าประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการศึกษาประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง จึงมีวัตถุประสงค์ในการค้นคว้าอิสระดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

### สมมติฐานของการวิจัย

ในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ยังมีปัจจัยที่เป็นผลกระทบต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้หลายประการ จึงตั้งสมมติฐานดังนี้

1. อาชีพของประชากรที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง มีความแตกต่างกัน
2. การได้รับข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง แตกต่างกันไป
3. รายได้ของประชากรที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ที่มีความแตกต่างกัน
4. ระดับการศึกษาของประชากรที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง มีความแตกต่างตามระดับการศึกษา

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ป ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ที่มีหน้าที่เสียภาษี จำนวน 2 หมู่ คือ หมู่ 4 และหมู่ 9 จำนวนทั้งหมด 760 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณสูตรTaro Yamane จำนวน 262 คน

## 2. พื้นที่ศึกษา

หมู่ 4 และหมู่ 9 ในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

## 3. ระยะเวลาในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการวิจัย ตั้งแต่เดือน มิถุนายนพ.ศ. 2556- เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.

2557 รวมระยะเวลา 8 เดือน

## 4. ตัวแปรที่ศึกษา

### ตัวแปรต้น

- เพศ
- อาชีพ
- รายได้
- การศึกษา
- ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
- ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น
- ด้านเจ้าหน้าที่รับชำระภาษี
- ด้านองค์กร

### ตัวแปรตาม

- ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ประสิทธิผล** หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และทันเวลาเพื่อให้ได้ผลผลิต

**รายได้** หมายถึง รายได้ที่เทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีที่จัดเก็บเอง ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บและจัดสรรมาให้

**เจ้าหน้าที่ของรัฐ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

**ภาษี** หมายถึง ภาษีที่เทศบาลตำบลวังเหนือจัดเก็บได้เอง ประกอบด้วย ภาษีโรงเรือน และที่ดินภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย

**ปีงบประมาณ** หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่ 1 มกราคม – 30 กันยายน ของปีถัดไปและให้ใช้ปี พ.ศ. ที่ถัดไปนั้นเป็นชื่อสำหรับปีงบประมาณนั้น

**ประชาชน** หมายถึง ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับเทศบาลตำบลวังเหนือ  
อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

**ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บภาษี** หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บ  
ภาษีต่าง ๆ ด้านปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านการสื่อสาร ด้านเอกสารด้านเทคโนโลยีและ  
ด้านผู้เสียภาษี

### **ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย**

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดเก็บ  
รายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นในอนาคต
- 2 . ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือมาจาก  
จุดใดและนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้  
ของเทศบาลตำบลวังเหนือต่อไป



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริหารราชการของเทศบาลไม่ว่าจะเป็นเทศบาลแห่งใดก็ตาม ย่อมจะมีเป้าหมายที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นมีความเป็นอยู่ที่ดี มีงานทำ มีความมั่นคง มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอดจนเพื่อสร้างระบบเศรษฐกิจที่ดีในการดำเนินนโยบาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเหล่านี้ สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือ รายได้ รายได้ส่วนใหญ่ ที่เทศบาลได้รับ ก็มาจากรัฐบาลอุดหนุนจัดสรร และอีกวิธีก็คือเทศบาลจัดเก็บภาษีเอง เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีอากรฆ่าสัตว์และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ เนื่องจากภาษีเหล่านี้ เป็นภาษีท้องถิ่น คือ ภาษีที่จัดเก็บในระดับท้องถิ่น เพื่อนำมาเป็นรายได้ของท้องถิ่นสำหรับใช้ดูแลและบริการ สาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาประสิทธิภาพการ จัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่ เกี่ยวข้องคือ

1. แนวคิดทฤษฎีภาษีอากร
2. แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. การกระจายอำนาจทางการคลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. การจัดเก็บภาษีท้องถิ่น
5. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี
6. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
7. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากร

##### ความหมายของภาษีอากร

ตามพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของภาษีอากร คือ เงินที่รัฐ หรือท้องถิ่นเรียกเก็บจากบุคคล เพื่อใช้จ่ายในการบริหารประเทศหรือท้องถิ่น เช่น ภาษีเงินได้ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และอากร “อากร ” คือ ค่าธรรมเนียมอย่างหนึ่งของรัฐบาลที่เรียกเก็บ (ปัญญาพร ทองเล็ก, 2550 : 1)

อดัม สมิท (Adam Smith, n.d., อ้างถึงใน วีระศักดิ์ เครือเทพ 2548 : 9) กล่าวว่า ประชาชนของรัฐทุกคนควรมีส่วนช่วยออกเงินสนับสนุนรัฐบาลให้ใกล้เคียงกับสัดส่วนความสามารถของแต่ละคนมากที่สุด กล่าวอีกนัยก็คือ ควรมีส่วนช่วยในการออกเงินสนับสนุนให้แก่รัฐบาลตามรายได้ที่ประชาชนแต่ละคนได้รับภายใต้การได้รับความคุ้มครองจากรัฐ

จากอดีตจนถึงปัจจุบันได้มีนักเศรษฐศาสตร์หลายๆ ท่าน ที่จะพยายามกำหนดคำนิยามความหมายของคำว่าภาษีอากรเพื่อให้ใช้ได้สมบูรณ์ แต่เนื่องจากภาษีอากรนั้นมีมากมาย หลายประเภทด้วยกัน จึงลำบากเป็นอย่างยิ่งในการกำหนดคำนิยามของภาษีอากรให้ครอบคลุมและใช้ได้แก่ภาษีอากรทุกประเภท อย่างไรก็ตาม นักเศรษฐศาสตร์โดยทั่วไปได้ให้คำนิยามคำว่า “ภาษีอากร” ที่น่าสนใจไว้ดังนี้

ขจร สารุพันธ์ (2513 : 1) ให้ความหมายว่า ภาษีอากรคือเงินหรือสิ่งของที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชน เพื่อนำไปจ่ายในกิจการอันเป็นหน้าที่ของรัฐบาล

อรรถ ธรรมโน (2518 : 120 – 121) ให้ความหมายว่า การเรียกเก็บที่จะเรียกว่าภาษีอากรควรมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ ประการแรก เป็นการบังคับจัดเก็บ และประการที่สองไม่มีการให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร

ริชาร์ด เอ มัสเกรบ และเพจจี บี มัสเกรบ (Richard A. Musgrave and Peggy B. Musgrave, 1986,p.212) กล่าวว่า ภาษีอากร คือ สิ่งที่ถูกดึงมาจากภาคเอกชนโดยรัฐบาลไม่มีพันธะที่จะต้องชดใช้คืนแต่ประการใด

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2541 : 25) ให้ความหมายว่าภาษีคือสิ่งที่รัฐบาลเก็บจากราษฎร และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวมโดยมิได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีจากคำนิยามคำว่าภาษีอากร ซึ่งนักเศรษฐศาสตร์ที่มีชื่อเสียงแต่ละท่านได้ให้ความหมายไว้พอที่จะสรุปประเด็นที่สำคัญได้พอสังเขป ดังนี้ (ศุภรัตน์ ควัฒน์กุล, 2527 : 65– 66)

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2546 : 129 – 130) กล่าวว่า คำนิยามของภาษีอากรแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ภาษีคือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากราษฎร และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมิได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี
  2. ภาษีคือ เงินได้หรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชน ไปสู่ภาครัฐบาล ยกเว้นการกู้ยืมเงินและการขายสินค้าหรือบริการในราคาทุนของรัฐบาล
- ตามที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ภาษีอากร หมายถึง เงินที่รัฐบาลบังคับเก็บจากบุคคลเพื่อนำมาใช้จ่ายในการบริหารประเทศหรือท้องถิ่น เช่น ภาษีเงินได้ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ค่าธรรมเนียมและอากร

## หลักเกณฑ์เกี่ยวกับภาษี

เกณฑ์หรือลักษณะของระบบภาษีที่ดี หรือคุณสมบัติที่ต้องการเห็นในระบบภาษี หรือรายภาษีที่จะช่วยให้ระบบภาษีและภาษีแต่ละชนิดเป็นที่ยอมรับของผู้ที่ต้องถูกกระทบด้วย ภาษีเหล่านั้น และเป็นลักษณะที่เอื้อให้การจัดเก็บสามารถช่วยรัฐบาลได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ที่กำหนด เกณฑ์ภาษีประกอบด้วยหลัก 3 ประการ (ไกรยุทธ ชีรตยาคนันท์, 2525 : 139, อ้างถึงใน ไพรัช ตระการศิรินันท์, 2548 : 43)

1. ความเป็นธรรม (Equity)
2. ความเป็นกลาง (Neutrality)
3. ความเข้าใจง่าย (Simplicity)

ในการพิจารณาหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีอากรที่ดีนั้น สามารถแบ่งเป็น 3 หลักใหญ่ คือ หลักเกณฑ์ของอดัม สมิท หลักเกณฑ์จัดเก็บภาษีที่ใช้ในปัจจุบัน หลักความสามารถในการ เสียภาษี

1. หลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีอากรที่ดีของ อดัม สมิท นักเศรษฐศาสตร์ชาวสก็อต แลนด์ ได้เสนอแนวความคิดในการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี ควรมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1.1 หลักความยุติธรรม ประชาชนทุกคนควรเสียภาษีตามสัดส่วนความสามารถในการ เสียภาษีและตามผลประโยชน์ที่ได้รับโดยพิจารณาจากรายได้ ทรัพย์สิน และการใช้จ่ายต่างๆ โดยผู้มีความสามารถในการเสียภาษีมากควรเสียมาก ผู้มีความสามารถในการเสียภาษีน้อยควร เสียภาษีน้อย และผู้มีความสามารถในการเสียภาษีเท่ากันควรเสียภาษีเท่ากัน หลักการสำคัญ ของหลักความสามารถในการเสียภาษี มีอยู่ 2 มีอยู่ประการ คือ หลักความยุติธรรมในแนวตั้ง กับหลักความยุติธรรมในแนวนอน

1.1.1 หลักความยุติธรรมในแนวตั้ง (Vertical Equity) ตามหลักนี้ถือว่าผู้ที่อยู่ใน สภาวะการณ์ที่แตกต่างกันควรได้รับการปฏิบัติทางภาษีอากรที่แตกต่างกัน ตัวอย่าง เช่น นายสุชาติ และนายสินเยี่ยม ต่างก็มีเงินได้เท่ากัน แต่นายสุชาติ มีภรรยาและบุตรผู้เยาว์ 2 คน ส่วนนายสินเยี่ยม เป็นโสด หลักความยุติธรรมในแนวตั้ง กล่าวว่าจะต้องปฏิบัติต่อ นายสุชาติ และ นายสินเยี่ยม แตกต่างกัน กล่าวคือ ต้องเก็บภาษีนายสุชาติ น้อยกว่านายสินเยี่ยม เพราะ นายสุชาติ มีภาระต้องเลี้ยงดูบุตรและภรรยา ส่วนนายสินเยี่ยมไม่ได้มีภาระดังกล่าว

1.1.2 หลักความยุติธรรมในแนวนอน (Horizontal Equity) หลักเกณฑ์นี้กล่าวว่า ผู้เสียภาษีที่มีความสามารถในการเสียภาษีเท่ากัน ควรได้รับการปฏิบัติทางภาษีอากรเท่าเทียม กัน แต่ปัญหามีอยู่ว่าจะใช้อะไรเป็นเครื่องมือวัดความสามารถในการเสียภาษีรายได้หรือ รายจ่าย หรือ ความมั่นคง โดยทั่วไปก็ใช้รายได้เป็นเครื่องวัดความสามารถในการเสียภาษี

1.2 หลักความแน่นอน (Certainly) ในการจัดเก็บภาษีอากรควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่ชัดเจน และต้องต้องแจ้งให้ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบ เช่น วิธีการยื่นชำระภาษี วิธีการคำนวณภาษีที่ต้องชำระ การจัดเตรียมเอกสารที่รายงานต่าง ๆ เวลาในการยื่นชำระภาษี สถานที่รับแบบชำระภาษี เป็นต้น เป็นการยกระดับความสมัครใจในการเสียภาษีได้ทางหนึ่ง

1.3 หลักความสะดวก ( Convenience of Payment) ผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร ควรจะต้องคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนผู้เสียภาษีในการติดต่อหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บ การให้บริการต่าง ๆ รวดเร็ว การให้คำแนะนำปรึกษาแนวทางในการปฏิบัติต่าง ๆ พร้อมในการให้บริการเอกสารการยื่นแบบต่างๆ สถานที่ยื่นแบบ เวลาในการให้บริการ เป็นต้น ตลอดจนศึกษาและปรับปรุงระเบียบและแนวปฏิบัติที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี

1.4 หลักความประหยัด ( Economy Collection) ต้องคำนึงถึงความประหยัดทั้งด้านประชาชนผู้เสียภาษีและหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร โดยขบวนการในการชำระหนี้ควรมีต้นทุนต่ำ

2. หลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีอากรที่ใช้ในปัจจุบัน เป็นการพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ใช้ในปัจจุบัน เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ได้แก่

2.1 หลักความเป็นธรรม (Equity) มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความเป็นธรรมอยู่

2 หลักใหญ่ คือ

2.1.1 หลักความเป็นธรรมสมบูรณ์ คือ ผู้เสียภาษีอากรทุกคนควรเสียภาษีอากรเท่ากัน ไม่คำนึงถึงความสามารถในการเสียภาษีของแต่ละคน ซึ่งไม่เท่ากัน

2.1.2 หลักความเป็นธรรมสัมพันธ์ คือ หลักความสามารถในการเสียภาษีอากร คือ ผู้ที่มีความสามารถในการเสียภาษีมาก ควรเสียภาษีให้รัฐมาก และผู้ที่มีความสามารถในการเสียภาษีน้อย ควรเสียภาษีให้รัฐน้อย ตามขนาดความสามารถที่ทำได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเป็นธรรมทั้งในแนวนอน คือ ผู้มีรายได้เท่ากันเสียภาษีเท่ากัน ในแนวตั้ง คือ ผู้มีความสามารถในการเสียภาษีต่างกันเสียภาษีต่างกัน และหลักผลประโยชน์ที่ได้รับ คือ ผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากสินค้าหรือบริการใด ๆ ของรัฐ ควรต้องเป็นผู้เสียภาษีตามสัดส่วนหรือประโยชน์ที่ได้รับ ทั้งนี้รัฐควรมีการควบคุมให้การปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด และมีบทลงโทษแก่ผู้ไม่ปฏิบัติตามด้วยเหตุผลและความเหมาะสม

2.2 หลักการเก็บภาษีเพื่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ใช้หลักการจำกัดรายได้สุทธิ

ถือว่าภาษีอากรที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ คือ ภาษีอากรที่ลดการใช้จ่ายของภาคเอกชนลงได้ ยิ่งลดค่าใช้จ่ายได้มากย่อมถือว่ามีประสิทธิภาพมาก

2.3 หลักความเป็นกลาง (Neutrality) ถือว่าเป็นภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีผลกระทบต่อการทำงานของกลไกตลาดน้อยที่สุด กล่าวคือภาระเก็บภาษีอากรจะต้องไม่เป็นการบิดเบือนแบบแผนในการผลิตของผู้ผลิตและแบบแผนในการบริโภคของผู้บริโภค อันจะทำให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างขาดประสิทธิภาพและไม่ก่อให้เกิดสวัสดิการสูงสุดต่อสังคม นักเศรษฐศาสตร์พิจารณาความเป็นกลางของภาษีโดยดูจากภาระภาษีอากรที่กระทบต่อภาษีอากรประเภทใดเรียกเก็บแล้วก่อให้เกิดภาระส่วนเกินน้อยที่สุด ถือว่าเป็นภาษีอากรที่มีความเป็นกลาง

2.4 หลักทำรายได้ (Productivity) ภาษีอากรที่ดีต้องสามารถทำรายได้ดีและเพิ่มขึ้นในอัตราสูงกว่าอัตราการเพิ่มรายได้ของประชาชาติเพื่อสนองความต้องการในด้าน การใช้จ่าย และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยภาษีอากรที่สามารถทำรายได้ดีต้องมีลักษณะอย่างน้อย 3 ประการ คือ ฐานภาษีกว้าง เพื่อให้รัฐบาลสามารถจัดเก็บรายได้ ได้มาก โดยอัตราภาษีไม่สูงมากนัก ใช้อัตราภาษีแบบก้าวหน้าและใช้วิธีประเมินตามราคามูลค่าซึ่งจะทำให้รัฐบาลได้รับรายได้เพิ่มมากขึ้น เมื่อภาวะเศรษฐกิจเจริญรุ่งเรืองโดยไม่จำเป็นต้องแก้ไขอัตราภาษีบ่อยครั้ง และกลไกในการบริหารการจัดเก็บของรัฐจะต้องมีประสิทธิภาพพอสมควร เพื่อให้สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

2.5 หลักความแน่นอน (Certainly) ภาษีอากรที่ดีและมีประสิทธิภาพควรมีลักษณะความแน่นอน 3 ประการที่สำคัญ คือความแน่นอนในด้านภาระภาษี ความแน่นอนของจำนวนเงินภาษีที่ผู้เสียภาษีต้องเสีย และความแน่นอนในการทำนายรายได้จากภาษีที่รัฐจัดเก็บได้

2.6 หลักประสิทธิภาพในการบริหาร (Administrative Efficiency) ภาษีอากรที่ดีและมีประสิทธิภาพควรต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนเกี่ยวกับภาษีอากร ซึ่งพิจารณาจาก 2 ด้านด้วยกันคือ ด้านรัฐบาล และด้านประชาชนผู้เสียภาษี โดยด้านรัฐบาลควรพยายามจัดเก็บภาษีอากรที่เสียต้นทุนในการจัดเก็บต่ำและสามารถเก็บได้อย่างครบถ้วนแล้วก็ประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการเก็บ และด้านผู้เสียภาษีไม่ควรให้ผู้เสียภาษีอากรต้องมีภาระและต้นทุนในการเสียภาษีอากรสูง อันเป็นการช่วยยกระดับความสมัครใจในการเสียภาษีของผู้เสียภาษีให้สูงขึ้น

3. หลักความสามารถในการเสียภาษี ตามหลักการนี้ถือว่าภาษีที่ยุติธรรมจะต้องเก็บตามความสามารถในการเสียภาษีของผู้เสียภาษี กล่าวคือ ผู้มีความสามารถเสียภาษีมากก็ควรที่จะเสียมากผู้มีความสามารถน้อยก็ควรเสียภาษีน้อย โดยไม่คำนึงว่าประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับจากรัฐนั้นเป็นเท่าใด การวัดความสามารถในการเสียภาษีนั้น ต้องวัดที่อรรถประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีต้องเสียสละไป มีทฤษฎีเกี่ยวกับการวัด 3 ทฤษฎี คือ

3.1 ทฤษฎีความเสียสละสัมบูรณ์เท่ากัน (Equal absolute sacrifice theory) ทฤษฎีนี้ถือว่าภาษีที่ยุติธรรมจะต้องเก็บในลักษณะที่ทำให้ผู้เสียภาษีต้องเสียสละอรรถประโยชน์ที่แต่ละคน

มิได้โดยมีหน่วยวัดเป็น util ทฤษฎีนี้บอกว่าจะต้องเก็บภาษีในลักษณะที่ทำให้ทุกคนต้องเสียสละอรรถประโยชน์ไปเป็นจำนวน util เท่ากัน โดยไม่ต้องคำนึงว่าแต่ละคนจะมีอรรถประโยชน์อยู่ที่ util การเสียสละอรรถประโยชน์ไปเป็นจำนวน util เท่ากันนี้ มิได้หมายความว่าทุกคนจะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเงินเท่ากันเพราะแต่ละคนมี utility function ไม่เหมือนกัน

3.2 ทฤษฎีความเสียสละเป็นสัดส่วนเท่ากัน (Equal proportional sacrifice theory) ทฤษฎีนี้ถือว่าภาษีที่ดีจะต้องเก็บในลักษณะที่บุคคลต้องเสียสละ utility เป็นสัดส่วนเท่ากัน สมมุติ นาย ก มีอรรถประโยชน์รวมเท่ากับ 100 util จะต้องเสียภาษีโดยสละอรรถประโยชน์ไป 16 util นาย ข มีอรรถประโยชน์รวมเท่ากับ 200 util จะต้องเสียภาษีโดยสละอรรถประโยชน์ไป 32 util จึงจะได้สัดส่วนเท่ากันคือ เสียภาษีเท่ากับ 16% ของ util ที่ตนมีอยู่

3.3 ทฤษฎีความเสียสละส่วนเพิ่มเท่ากัน (Equal marginal sacrifice theory) ตามทฤษฎีนี้จะเก็บภาษีในลักษณะที่ทำให้บุคคลต้องเสียอรรถประโยชน์หน่วยสุดท้ายเท่ากัน กล่าวคือ ถ้าอรรถประโยชน์เพิ่มของเงิน 1 บาท ของนาย ก เท่ากับ 10 util ของ นาย ข เท่ากับ 40 util หมายความว่า นาย ข จนกว่านาย ก เงิน 1 บาท จึงให้ประโยชน์ต่อ นาย ข มากกว่า นาย ก นาย ก ต้องเสียภาษี 4 บาทจึงมีการเสียสละส่วนเพิ่มเท่ากัน

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

### ความหมายของประสิทธิผล

ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ (integration) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (adaptability) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสังคม (social relevance) และผลผลิตขององค์การ (productivity) (อรุณ รักรธรรม , 2525)

ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพอใจในงานและองค์การโดยส่วนรวมสามารถปรับตัว และพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้ (มัชวาท สุวรรณเรือง, 2536)

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานนั้น ถ้าพิจารณาจากแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ มักจะพูดถึงสำเร็จการปฏิบัติงาน (Effective) ที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย และเป้าหมายเฉพาะ เน้นผลสำเร็จหรือประโยชน์ที่ได้รับซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิผลดังนี้

Amitai Etzioni (1964, 8) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การว่าหมายถึง ขนาดของความสามารถขององค์การในการที่จะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

Edgar H. Schein (1970, 177) มีความเห็นว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายความว่าถึงสมรรถนะ (capacity) ขององค์การในการที่จะอยู่รอด (survive) ปรับตัว (adapt) รักษาสภาพ (maintain) และเติบโต (grow) ไม่ว่าองค์การนั้นจะมีหน้าที่ใดที่ต้องการให้ลุล่วง

Georgopoulos and Tannenbaum (1975, 53) มีความเห็นว่าประสิทธิผลขององค์การ หมายความว่าถึง การที่องค์การในฐานะเป็นระบบทางสังคมสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้โดยใช้ทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียและไม่สร้างความเครียดแก่สมาชิก

James L. Price (1968, 1) สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การไว้เพียงว่าเป็นความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย

พิทยา บวรพัฒนา (2530, 68) เห็นว่า ประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องของการพิจารณาว่า องค์การประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือสภาพขององค์การที่ตั้งไว้หรือปรารถนาให้เกิดขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2533, 314) มีความเห็นว่า ประสิทธิผลขององค์การจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขว่า องค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผลก็คือความมีประสิทธิภาพ (efficiency) ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูงสามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงโดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

Hall (2002) กล่าวถึงการที่องค์การจะมีประสิทธิผลได้นั้น จำเป็นต้องทำการจัดวางองค์การใหม่ โดยพิจารณาถึงประเด็นที่สำคัญ คือ ทิศทางของกลยุทธ์หรือจุดมุ่งเน้นขององค์การ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ความเป็นผู้นำ การเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้ากระบวนการภายในองค์การ และมาตรการตรวจสอบความก้าวหน้าในการบรรลุถึงสิ่งที่องค์การปรารถนา

สรุปได้ว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายความว่า ความสามารถในการบริหารงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ ทำให้สมาชิกและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในงาน และองค์การ สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมและพัฒนาให้อยู่ต่อได้ในสังคม

### **การจัดเก็บภาษีท้องถิ่น**

โดยที่การปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจจากรัฐให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเองซึ่งในส่วนของรายได้ก็มีลักษณะเช่นเดียวกันคือ รัฐจะเป็นผู้กำหนด และแบ่งรายได้

ประเภทใดบ้างที่ให้เป็นของท้องถิ่นและรายได้ประเภทใดบ้างที่ยังคงเป็นส่วนกลียกกำหนดในรูปของกฎหมายทั้งเป็น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวงประกาศกระทรวงรวมถึงระเบียบและข้อบังคับต่างๆ

การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรในประเทศไทยจำแนกการจัดเก็บออกเป็น 2 ประเภท คือ ภาษีส่วนกลาง และภาษีส่วนท้องถิ่น

ภาษีส่วนกลางจัดเก็บโดยราชการส่วนกลาง อาจมีตัวแทนหรือหน่วยงานย่อยประจำอยู่ในภูมิภาค เช่น อำเภอ จังหวัด ภาษีส่วนกลางที่สำคัญ เช่น ภาษีสรรพากร ภาษีศุลกากร และภาษี สรรพสามิต จัดเก็บโดยกระทรวงการคลัง ผ่านกรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิต กรมเหล่านี้มีอธิบดีเป็นผู้บริหารซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดเก็บภาษีอากร

ภาษีส่วนท้องถิ่นได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย จัดเก็บ โดยองค์การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดองค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานครและเมือง (ไกรยุทธ ชีรตยาคินันท์, 2534 : 58 – 61)

### **ลักษณะของภาษีท้องถิ่น**

ภาษีท้องถิ่น คือ ภาษีที่มีกฎหมายกำหนดให้ท้องถิ่นจัดเก็บเอง เพื่อนำมาเป็นรายได้และใช้จ่าย ซึ่งรายได้นั้น เพื่อบริหารงานบริการสาธารณะตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บโดยยึดถือเอาทรัพย์สินมาเป็นเกณฑ์ในการจัดเก็บทำให้นักกฎหมายบางท่านเรียกภาษีประเภทนี้ว่า “ภาษีทรัพย์สิน” แต่ทั้งนี้ยังมีได้หมายความว่า ภาษีทรัพย์สินเป็นภาษีที่จัดเก็บในท้องถิ่นเท่านั้น แต่มีการจัดเก็บทั้งในระดับราชการส่วนกลาง และราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (ไกรยุทธ ชีรตยาคินันท์, 2534 : 58 – 61)

### **ภาษีโรงเรือนและที่ดิน**

#### **ลักษณะของภาษีโรงเรือนและที่ดิน**

ภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นภาษีประเภทหนึ่งขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ยิ่งท้องถิ่นที่มีความเจริญมากเท่าใด และมีความเป็นเมืองมากเท่าใด ภาษีโรงเรือนและที่ดินก็จะมีควมสำคัญมากขึ้นเท่านั้น เพราะเหตุที่ภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นภาษีที่มีฐานการจัดเก็บกว้างขวางและสามารถขยายตัวได้ตามสภาพเศรษฐกิจ มีลักษณะเป็นภาษีทรัพย์สิน(property tax) ประเภทหนึ่ง เนื่องจากเรียกเก็บจากฐานทรัพย์สิน คือเก็บจากเจ้าของโรงเรือนและที่ดินที่เจ้าของมิได้อาศัยอยู่เองแต่ได้ประโยชน์จากโรงเรือนและที่ดินนั้น ส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปให้ผู้อื่นเช่าอยู่อาศัยหรือประกอบธุรกิจ ดังนั้นภาษีโรงเรือนและที่ดินจึงมักเกี่ยวข้องกับธุรกิจเสมอ (รังสรรค์ ณะพรพันธ์, 2516 : 167)

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่เก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดินที่ใช้ประโยชน์ต่อเนื่องไปกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและที่ดิน ซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างนั้น และในปีที่ผ่านได้มีการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินนั้น ๆ เช่น ให้เช่า ใช้เป็นที่ทำการค้าขาย ที่ไว้สินค้า ที่ประกอบอุตสาหกรรม ให้ญาติ บิดา มารดา บุตร หรือผู้อื่นอยู่อาศัย หรือใช้ประกอบกิจการอื่น ๆ เพื่อหารายได้ และไม่เข้าข่ายข้อยกเว้นตามกฎหมาย

### หลักการสำคัญ

1. ต้องมีทรัพย์สิน ได้แก่
  - โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ และ
  - ที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น
2. ไม่เข้าข่ายยกเว้น ตามมาตรา 9, 10

### ข้อสังเกต

ค่าภาษี ผู้รับประเมินชำระภาษีปีละครั้งตามค่ารายปีของทรัพย์สิน ในอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี

ค่ารายปี : จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ ในกรณีให้เช่า ให้ถือค่าเช่าคือ ค่ารายปี

เงินเพิ่ม : เป็นมาตรการทางแพ่ง เพื่อให้มีการชำระภาษีภายในกำหนด ตามมาตรา 43 ซึ่งพนักงานเก็บภาษีสามารถเรียกเก็บกับผู้มีหน้าที่เสียภาษีได้เอง

ค่าปรับ : เป็นโทษทางอาญา ซึ่งมีกำหนดไว้ในมาตรา 46, 47 และ 48 โดยพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครองเป็นผู้มีหน้าที่เปรียบเทียบปรับ และต้องยื่นไปขอรับเงินค่าปรับมาเป็นรายได้ของตนเอง

พนักงานเจ้าหน้าที่ คือ ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้มีหน้าที่รับแบบฯ ประเมินภาษีและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด

พนักงานเก็บภาษี คือ ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งให้มีหน้าที่จัดเก็บ รับชำระรวมทั้งเร่งรัดให้ชำระภาษีและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด

**ทรัพย์สินที่ได้รับยกเว้นภาษี ไม่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่**

1. พระราชวังอันเป็นส่วนของแผ่นดิน
2. ทรัพย์สินของรัฐบาลที่ใช้ในกิจการของรัฐบาล หรือสาธารณะ และทรัพย์สินของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ใช้ในกิจการของการรถไฟโดยตรง

3. ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสาธารณะและโรงเรียนสาธารณะซึ่งกระทำกิจการที่ไม่ใช่เพื่อเป็นผลกำไรส่วนบุคคล และใช้เฉพาะในการรักษาพยาบาลและในการศึกษา

4. ทรัพย์สินซึ่งเป็นศาสนสมบัติอันใช้เฉพาะในศาสนากิจอย่างเดี่ยวหรือเป็นที่อยู่ของสงฆ์

5. โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งปิดไว้ตลอดปี และเจ้าของไม่ได้อยู่เอง หรือให้ผู้อื่นอยู่นอกจากคนเฝ้าในโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ หรือในที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกัน

6. โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างของการเคหะแห่งชาติที่ผู้เช่าซื้ออยู่อาศัยเองและมีได้ใช้เป็นที่พักอาศัยหรือประกอบกิจการอุตสาหกรรม

#### **การลดค่าภาษีหรือปลดภาษี**

1. เมื่อปรากฏว่าผู้รับประเมินได้เสียหายเพราะทรัพย์สินว่างลงหรือชำรุด ต้องซ่อมแซมส่วนสำคัญ

2. ผู้รับประเมินยื่นคำร้อง

3. ลดค่าภาษีลงตามส่วนที่เสียหาย หรือปลดค่าภาษีทั้งหมดก็ได้

#### **ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน**

1. เจ้าของทรัพย์สิน

2. เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและเจ้าของที่ดินเป็นคนละเจ้าของ เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีสำหรับทรัพย์สินนั้นทั้งหมด

#### **ระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินเพื่อเสียภาษี**

เจ้าของทรัพย์สินต้องยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด.2)

ณ สำนักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นตั้งอยู่ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

#### **การคำนวณภาษี การประเมินค่ารายปี และอัตราภาษี**

ภาษีโรงเรือนและที่ดินคิดจากค่ารายปีของทรัพย์สิน ในอัตราร้อยละ 12.5 ของรายปี

เช่น บ้านให้เช่า มีค่ารายปี 12,000 บาท ค่าภาษีจะเท่ากับ  $12,000 \times 12.5\%$  เป็นเงิน 1,500 บาท

ค่ารายปีของทรัพย์สินหมายถึง จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินสมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่งๆ เช่น บ้านให้เช่าเดือนละ 1,000 บาท ค่ารายปีของบ้านหลังนี้ก็คือ 12,000 บาท (หมายถึง ค่าเช่าทั้งปีของบ้านหลังนี้  $1,000 \times 12 = 12,000$  บาท)

### ค่าภาษี

1. ผู้รับประเมินชำระภาษีปีละครั้งตามค่ารายปี
2. อัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี (ค่าภาษี = ค่ารายปี x 12.5 %)

### ค่ารายปี

ค่ารายปี คือ จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้นสมควรให้เข้าได้ในปีหนึ่งๆ กรณีให้เข้าให้ถือค่าเข้าคือค่ารายปี กรณีมีเหตุ

- ค่าเช่ามิใช่จำนวนเงินอันสมควร
- หาค่าเช่าไม่ได้ เนื่องจากดำเนินกิจการเองหรือด้วยเหตุประการอื่น ให้พนักงาน

เจ้าหน้าที่มีอำนาจประเมินค่ารายปีตามหลักเกณฑ์ที่ มร.มท. กำหนด

### ลดค่ารายปี

มาตรา 11 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างฯ ถูกหรือถอนทำลายโดยโดยประการอื่น ให้ลดยอดค่ารายปีตามส่วนที่ถูกทำลายตลอดเวลาที่ยังมีได้ทำขึ้น และยังใช้ไม่ได้

มาตรา 12 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างทำขึ้นระหว่างปีถือเอาเวลาซึ่งมีขึ้นและสำเร็จจนควรอยู่ได้แล้วเป็นเกณฑ์คำนวณค่ารายปี

### มาตรา 13

1. เจ้าของโรงเรือนติดตั้งส่วนควบที่สำคัญขึ้นในโรงเรือนนั้น
2. มีลักษณะเป็นเครื่องจักรกล เครื่องกระทำหรือเครื่องกำเนิดไฟฟ้า
3. เพื่อใช้ดำเนินการอุตสาหกรรม
4. ลดค่ารายปีลงเหลือ 1 ใน 3

### หลักฐานที่ใช้ประกอบการเสียภาษี

เพื่อความสะดวกในการเสียภาษี ควรแนะนำผู้มีหน้าที่เสียภาษีนำหลักฐานประกอบการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี (ภ.ร.ด.2) เท่าที่จำเป็นเพียงเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีเท่านั้น

1. กรณีเป็นการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่
  - 1) สำเนาทะเบียนบ้าน / บัตรประชาชน ของผู้มีหน้าที่เสียภาษี
  - 2) สำเนาโฉนดที่ดิน / สัญญาซื้อขายโรงเรือน
  - 3) สัญญา เช่าโรงเรือน / สัญญาเช่าที่ดิน
  - 4) ทะเบียนพาณิชย์ / ทะเบียนการค้า / ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
  - 5) ใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร
  - 6) หนังสือรับรองห้างหุ้นส่วน / บริษัท - งบดุล

- 7) ใบอนุญาตตั้งหรือประกอบกิจการโรงงาน
- 8) ใบอนุญาตสะสมอาหารหรือใบอนุญาตประกอบการค้า
- 9) หลักฐานอื่น ๆ ที่แสดงการเริ่มใช้ประโยชน์ของทรัพย์สิน
- 10) แผนที่ตั้ง ของที่ดินและโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างที่เสียภาษี
- 11) หนังสือ มอบอำนาจ (กรณีผู้ยื่นมายื่นแบบ ภ.ร.ด.2 แทน)
- 12) ในกรณี ที่โรงเรือนมีผู้ถือกรรมสิทธิ์ร่วมกันหลายคน ให้ผู้ถือกรรมสิทธิ์ร่วมลงลายมือชื่อใน ภ.ร.ด.2 ในฐานะผู้รับประเมินทุกคน หรือจะมอบอำนาจให้คนใดคนหนึ่งก็ได้ การมอบต้องทำเป็นหนังสือและติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย

2. กรณีเป็นผู้เสียภาษีรายเก่าที่เคยเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินมาแล้ว มีดังนี้

- 1) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด.2) พร้อมด้วยหลักฐาน ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่

2) พนักงานเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบแสดงรายการการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

3) พนักงานประเมินค่ารายปี และค่าภาษีที่ต้องเสีย

4) พนักงานเก็บภาษีแจ้งการประเมิน (ภ.ร.ด.8) ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบว่าจะต้องเสียเป็นจำนวนเงินเท่าใด

5) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเมื่อได้รับแจ้งการประเมิน จะต้องนำเงินค่าภาษีไปชำระภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากได้รับแจ้งประเมิน มิฉะนั้นจะต้องเสียเงินเพิ่ม

#### การเสียเงินเพิ่ม

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน เมื่อได้รับการแจ้งประเมินแล้ว จะต้องนำเงินค่าภาษีไปชำระภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน มิฉะนั้นจะต้องเสียภาษีเพิ่ม ดังนี้

1. ถ้าชำระไม่เกิน 1 เดือน นับแต่วันพ้นกำหนดให้เสียเพิ่มร้อยละ 2.5 ของค่า ภาษีที่ค้าง
2. ถ้าเกิน 1 เดือน แต่ไม่เกิน 2 เดือน ให้เพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษีที่ค้าง
3. ถ้าเกิน 2 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือน ให้เพิ่มร้อยละ 7.5 ของค่าภาษีที่ค้าง
4. ถ้าเกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน ให้เพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีที่ค้าง

#### ภาษีป้าย

##### การจัดเก็บภาษีป้าย

1. ป้ายที่ต้องเสียภาษี

1.1 ป้ายที่ต้องเสียภาษีได้แก่ ป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการ  
ประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ไม่ว่าจะแสดง หรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ  
ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีใด ๆ

## 1.2 ไม่เป็นป้ายที่ได้รับการยกเว้นภาษีป้าย

2. ป้ายที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีป้ายได้แก่

- 2.1 ป้ายที่แสดงไว้ ณ โรงมหรสพ บริเวณของโรงมหรสพนั้น เพื่อโฆษณามหรสพ
- 2.2 ป้ายที่แสดงไว้ที่สินค้า หรือที่สิ่งห่อหุ้มหรือบรรจุสินค้า
- 2.3 ป้ายที่แสดงไว้ในบริเวณงานที่จัดตั้งขึ้นเป็นครั้งคราว
- 2.4 ป้ายที่แสดงไว้ที่คนหรือสัตว์
- 2.5 ป้ายที่แสดงไว้ในอาคารที่ใช้ประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นหรือ  
ภายในอาคารซึ่งเป็นที่รโหฐาน ทั้งนี้เพื่อหารายได้ และแต่ละป้ายมีพื้นที่ไม่เกินที่กำหนดใน  
กฎกระทรวง (กฎกระทรวงฉบับที่ 8 พ.ศ.2542) กำหนดว่าต้องเป็นป้ายที่มีพื้นที่ไม่เกินสาม  
ตารางเมตร มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 21 พฤษภาคม 2542) แต่ไม่รวมถึงป้ายตามกฎหมายว่า  
ด้วยทะเบียนพาณิชย์
- 2.6 ป้ายของราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค หรือราชการส่วนท้องถิ่น  
ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนแผ่นดิน
- 2.7 ป้ายขององค์การที่จัดตั้งขึ้น ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์การของรัฐบาล  
หรือว่าตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ และหน่วยงานที่นำรายได้ส่งรัฐ
- 2.8 ป้ายของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์  
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
- 2.9 ป้ายของโรงเรียนเอกชนตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชนหรือสถาบันอุดม  
ศึกษาเอกชนที่แสดงไว้ ณ อาคารหรือบริเวณของโรงเรียนเอกชนหรือสถาบันอุดมศึกษา นั้น
- 2.10 ป้ายของผู้ประกอบการเกษตร ซึ่งค่าผลผลิตอันเกิดจากการเกษตรของตน
- 2.11 ป้ายของวัด หรือผู้ดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์แก่การศาสนา หรือการกุศล  
สาธารณะโดยเฉพาะ
- 2.12 ป้ายสมาคมหรือมูลนิธิ
- 2.13 ป้ายที่กำหนดในกฎกระทรวง  
กฎกระทรวงฉบับที่ 2 (พ.ศ.2535) ออกตามความในพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ.  
2510 กำหนดป้ายที่ได้รับการยกเว้น คือ

- 1 ) ป้ายที่แสดงหรือติดตั้งไว้ที่รถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถบดถนน หรือรถแทรกเตอร์
- 2 ) ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่ล้อเลื่อน
- 3 ) ป้ายที่ติดตั้งไว้บนยานพาหนะนอกจาก (1) และ (2) โดยมีพื้นที่ไม่เกินห้าร้อยตารางเซนติเมตร
  3. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ได้แก่
    - 3.1 เจ้าของป้าย
    - 3.2 กรณีไม่มีผู้อื่นยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย หรือเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่อาจหาตัวเจ้าของป้ายได้นั้น ถือว่าผู้ครอบครองป้ายเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ถ้าไม่อาจหาตัวผู้ครอบครองป้ายนั้นได้ ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือที่ดินที่ป้ายนั้นติดตั้งหรือแสดงอยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายตามลำดับ
  4. ระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีป้าย
    - 4.1 เจ้าของป้ายที่มีหน้าที่เสียภาษีต้องยื่นแบบแสดงรายการ ภาษีป้าย (ภป.1) ภายในเดือนมีนาคม ของทุกปี
    - 4.2 ในกรณีที่ติดตั้งหรือแสดงป้ายภายหลังเดือนมีนาคม หรือติดตั้ง หรือแสดงป้ายใหม่แทนป้ายเดิม หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายอันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีเพิ่มขึ้น ให้เจ้าของป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายใน 15 วัน นับแต่วันติดตั้งหรือแสดงป้าย หรือนับแต่วันเปลี่ยนแปลงแก้ไขแล้วแต่กรณี
  5. การคำนวณพื้นที่ป้าย อัตราค่าภาษีป้าย และการคำนวณภาษีป้าย
    - 5.1 การคำนวณพื้นที่ป้าย
      - 5.1.1 ป้ายที่มีขอบเขตกำหนดให้
 

$$\text{ส่วนกว้างที่สุด} \times \text{ส่วนยาวที่สุดของขอบเขตป้าย}$$
      - 5.1.2 ป้ายที่ไม่มีขอบเขตกำหนดให้ ถืออักษรภาพหรือเครื่องหมายที่อยู่ริมสุดเป็นขอบเขตเพื่อกำหนดส่วนที่กว้างที่สุด ยาวที่สุด และคำนวณตาม ข้อ 5.1.1
      - 5.1.3 คำนวณพื้นที่เป็นตารางเซนติเมตร
    - 5.2 อัตราภาษีป้ายแบ่งเป็น 3 อัตรา (ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร) ดังนี้
      - 1) อักษรไทยล้วน 3 บาท
      - 2) อักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ/ภาพ/เครื่องหมายอื่น 20 บาท

- 3) บ้ายดังต่อไปนี้
- ก. ไม่มีอักษรไทย
  - ข. อักษรไทยบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ใต้ หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ
- 4) บ้ายที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขพื้นที่บ้าย ข้อความ ภาพ หรือเครื่องหมายบางส่วนในบ้ายได้เสียภาษีบ้ายแล้วอันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีบ้ายเพิ่ม ให้คิดอัตรา ตาม 1 2 หรือ 3 แล้วแต่กรณี และให้เสียเฉพาะเงินภาษีที่เพิ่มขึ้น

5) บ้ายใดต่ำกว่า 200 บาท ให้เสีย 200 บาท

5.3 การคำนวณภาษีบ้ายให้คำนวณโดยนำพื้นที่บ้ายคูณด้วยอัตราภาษีบ้าย เช่น บ้ายที่ต้องเสียภาษีมีพื้นที่ 10,000 ตารางเซนติเมตร เป็นบ้ายประเภทที่ 2 บ้ายนี้เสียภาษี ดังนี้ 10,000 ตาราง 500 คูณ 20 เท่ากับ 400 บาท ( $10,000 \times 500 \times 20 = 400$ )

6. หลักฐานที่ใช้ประกอบในการเสียภาษีบ้าย เพื่อความสะดวกในการเสียภาษี ควรแนะนำผู้มีหน้าที่เสียภาษีนำหลักฐานประกอบการยื่นแบบแสดงรายการเพิ่มเสียภาษี (ภป.1) เท่าที่จำเป็นเพียงเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีเท่านั้น

6.1 กรณีบ้ายที่ติดตั้งใหม่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบ้ายที่ติดตั้งใหม่ ได้แก่

- 1) บัตรประจำตัวประชาชน
- 2) สำเนาทะเบียนบ้าน
- 3) ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
- 4) หนังสือรับรองหุ้นส่วนบริษัท
- 5) ใบอนุญาตติดตั้งบ้ายหรือใบเสร็จรับเงินจากร้านทำบ้าย

6.2 กรณีบ้ายรายเก่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบ้ายที่เคยยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีบ้ายไว้แล้ว ควรนำใบเสร็จรับเงินค่าภาษีบ้ายครั้งก่อนมาแสดงด้วย

7. ขั้นตอนการชำระภาษี

7.1 ผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีบ้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีบ้าย (ภป.1) พร้อมด้วยหลักฐาน

7.2 พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการเป็น 2 กรณี ดังนี้

- 1) กรณีผู้เสียภาษีบ้ายประสงค์จะชำระภาษีบ้ายในวันยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีบ้าย ถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจและประเมินภาษีบ้ายได้ทันทีให้แจ้งผู้เสียภาษีบ้ายว่า จะต้องเสียภาษีบ้ายเป็นจำนวนเงินเท่าใด

2) กรณีเสียภาษีป้ายไม่พร้อมจะชำระภาษีในวันยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายพนักงานเจ้าหน้าที่จะมีหนังสือแจ้งการประเมิน (ภป.3) แจ้งจำนวนภาษีที่จะต้องชำระแก่ผู้เสียภาษี

7.3 ผู้เสียภาษีต้องมาชำระเงินภาษีป้ายภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับการประเมินมิฉะนั้นจะต้องเสียเงินเพิ่ม

#### 7.4 การชำระภาษีป้าย

- 1) เจ้าของป้ายมีหน้าที่ชำระภาษีป้ายเป็นรายปี ยกเว้นป้ายที่แสดงปีแรก
  - ระยะเวลา ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับการประเมิน
- 2) สถานที่ชำระภาษี
  - สถานที่ที่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายไว้
  - หรือสถานที่อื่นที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนด
- 3) การชำระภาษีวิธีอื่น
  - ธนาณัติ หรือตัวแลกเงินของธนาคารส่งจ่ายส่วนท้องถิ่น
  - ส่งโดยไปรษณีย์ลงทะเบียน
  - ส่งไปยังสถานที่ ตาม (2)
- 4) การผ่อนชำระหนี้
  - 1) ภาษีป้าย 3,000 บาทขึ้นไป
  - 2) ผ่อนชำระเป็น 3 งวด เท่าๆ กัน
  - 3) แจ้งความจำเป็นหนังสือก่อนครบกำหนดเวลาชำระหนี้ป้ายติดตั้งปีแรก
    - คิดภาษีป้ายเป็นรายงวด
    - งวดละ 3 เดือน
    - เริ่มเสียตั้งแต่งวดที่ติดตั้ง จนถึงงวดสุดท้ายของปี

งวด 1 มกราคม – มีนาคม	= 100%
งวด 2 เมษายน – มิถุนายน	= 75%
งวด 3 กรกฎาคม – กันยายน	= 50%
งวด 4 ตุลาคม – ธันวาคม	= 25%

#### 8. เงินเพิ่ม

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายจะต้องเสียเพิ่มในกรณีและอัตราดังต่อไปนี้

8.1 ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของค่าภาษีป้ายเว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้ายได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว้นนั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละห้าของค่าภาษีป้าย

8.2 ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายโดยไม่ถูกต้อง ทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีป้ายลดน้อยลงให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของค่าภาษีป้ายที่ประเมินเพิ่มเติมเว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้ายได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการการเสียภาษีป้ายให้ถูกต้องก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมิน

8.3 ไม่ชำระภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสองต่อเดือนของค่าภาษีป้าย เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน ทั้งนี้ไม่ให้นำเงินเพิ่มตาม 8.1 และ 8.2 มาคำนวณเป็นเงินเพิ่มตามข้อนี้ด้วย

### ภาษีบำรุงท้องที่

#### การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดิน ตามราคาปานกลางที่ดิน และตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่

ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินที่เป็นของบุคคลหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือสิทธิครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ดิน และพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย โดยไม่เป็นที่ดินที่เจ้าของที่ดินได้รับการยกเว้นภาษีหรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อนที่ดินที่เจ้าของที่ดินไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่

- 1) ที่ดินที่เป็นที่ตั้งพระราชวังอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 2) ที่ดินที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินหรือที่ดินของรัฐที่ใช้ในกิจการของรัฐหรือสาธารณะโดยมิได้หาผลประโยชน์
- 3) ที่ดินของราชการส่วนท้องถิ่นที่ใช้ในกิจการของราชการส่วนท้องถิ่นหรือสาธารณะโดยมิได้หาผลประโยชน์
- 4) ที่ดินที่ใช้เฉพาะการพยาบาลสาธารณะ การศึกษา หรือกุศลสาธารณะ
- 5) ที่ดินที่ใช้เฉพาะศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่ง ที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของวัดไม่ว่าจะใช้ประกอบศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่ง หรือที่ศาลเจ้าโดยมิได้หาผลประโยชน์
- 6) ที่ดินที่ใช้เป็นสุสาน หรือฌาปนสถานสาธารณะโดยมิได้รับประโยชน์ตอบแทน
- 7) ที่ดินที่ใช้ในการรถไฟ การประปา การไฟฟ้า หรือการทำเรือของรัฐ หรือใช้เป็นสนามบินของรัฐ

- 8) ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือน ที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินแล้ว
- 9) ที่ดินที่ใช้เฉพาะส่วนที่เจ้าของที่ดินยินยอมให้ทางราชการใช้เพื่อสาธารณะประโยชน์
- 10) ที่ดินที่ตั้งขององค์การสหประชาชาติ ทบวงการชำนัญพิเศษของสหประชาชาติหรือองค์การระหว่างประเทศอื่น ในเมื่อประเทศไทยมีข้อผู้พันให้ยกเว้นตามอนุสัญญาหรือความตกลง
- 11) ที่ดินที่เป็นที่ตั้งของสถานทูตหรือสถานกงสุล ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักถ้อยปฏิบัติต่อกัน
- 12) ที่ดินตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

### ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่

ผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีใด มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปีนั้น

### กำหนดระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี

ให้เจ้าของที่ดินซึ่งมีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภบท.5) ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ท้องที่ซึ่งที่ดินนั้นตั้งอยู่ภายในเดือนมกราคมปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดินแบบแสดงรายการที่ได้ยื่นไว้แล้วใช้ทุกปี รอบระยะเวลา 4 ปี นั้น

### อัตราภาษีและการคำนวณภาษี

#### อัตราภาษี

1. อัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่กำหนดไว้ในบัญชีท้ายพระราชบัญญัติ แบ่งเป็น 4 อัตรา
2. ราคาปานกลางที่ดินเกินไร่ละ 30,000 บาท ให้เสียภาษีดังนี้ ราคาปานกลางที่ดิน 30,000 บาทแรก เสียภาษี 70 บาท
3. ส่วนที่เกิน 30,000 บาท เสียภาษี 10,000 บาท ต่อราคา 25 บาท
4. ประกอบภคสิทธิ์กรรม ประเภทไม้ล้มลุก
  - เสียกึ่งอัตรา
  - ด้วยตนเอง ไม่เกินไร่ละ 5 บาท
  - ที่ดินว่างเปล่า เสียเพิ่ม 1 เท่า

#### การคำนวณภาษี

ภาษีบำรุงท้องที่คำนวณจากราคาปานกลางของที่ดินที่คณะกรรมการตีราคาปาน

กลางที่ดินที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษีคูณกับอัตราภาษี

เนื้อที่ดินเพื่อคำนวณภาษี (ไร่) = เนื้อที่ถือครอง - เนื้อที่เกณฑ์ลดหย่อน

ค่าภาษีต่อไร่ = ตามบัญชีอัตราภาษีฯ ท้าย พ.ร.บ. ฯ

หลักฐานที่ใช้ประกอบในการเสียภาษี

- 1) บัตรประจำตัวประชาชน

- 2) สำเนาทะเบียนบ้าน
  - 3) หนังสือรับรองหุ้นส่วนบริษัท
  - 4) หลักฐานที่แสดงถึงการเป็นเจ้าของที่ดิน เช่น โฉนดที่ดิน น.ส.3
  - 5) ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีครั้งสุดท้าย (ถ้ามี)
  - 6) หนังสือมอบอำนาจกรณีให้ผู้อื่นมาทำการแทน
- กรณีเป็นการเสียภาษีในปีที่ไม่ใช่ปีที่ยื่นแบบ ภพท.5 ให้นำ ภพท.5 ที่ยื่นที่มอบให้  
เจ้าของที่ดินหรือใบเสร็จรับเงินค่าภาษีครั้งสุดท้ายมาด้วย

### ขั้นตอนการชำระภาษี

1. การยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน กรณีผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคม ของ  
ปีที่มีการตีราคาปานกลางที่ดิน

(1) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภพท.5)  
พร้อมด้วยหลักฐานที่ต้องใช้ ต่อเจ้าพนักงานประเมินภายในเดือนมกราคมของปีที่มีการประเมิน  
ราคาปานกลางของที่ดิน

(2) เจ้าพนักงานประเมินจะทำการตรวจสอบและคำนวณค่าภาษีแล้วแจ้งการ  
ประเมิน (ภพท.9 หรือ ภพท.10) ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินทราบว่าจะต้องเสียภาษี  
เป็นจำนวนเงินเท่าใดภายในเดือนมีนาคม

(3) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินจะต้องเสียภาษีภายในเดือนเมษายนของ  
ทุกปี เว้นแต่กรณีได้รับใบแจ้งการประเมินหลังเดือนมีนาคม ต้องชำระภาษีภายใน 30 วัน นับแต่  
วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

2. การยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน กรณีเป็นเจ้าของที่ดินรายใหม่หรือจำนวนเนื้อ  
ที่ดินเดิมเปลี่ยนแปลงไป

(1) เจ้าของที่ดินที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนเนื้อที่ดินหรือเป็นได้รับโอนที่ดิน  
ขึ้นใหม่ ต้องมายื่นแบบแสดงรายการที่ดินหรือยื่นคำร้องขอเปลี่ยนแปลงจำนวนเนื้อที่ดินต่อเจ้า  
พนักงานประเมินภายในกำหนด 30 วัน นับแต่วันได้รับโอนหรือมีการเปลี่ยนแปลงโดยใช้แบบ  
ภพท. 5 หรือ ภพท. 8 แล้วแต่กรณี

(2) เมื่อเจ้าที่ได้รับแบบแล้ว จะออกใบรับไว้ให้เป็นหลักฐาน

(3) เจ้าพนักงานประเมินจะแจ้งให้เจ้าของที่ดินทราบว่าจะต้องเสียภาษีในปี  
ต่อไปจำนวนเท่าใด

3. การยื่นแบบแสดงรายการที่ดินกรณีเปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดินอันเป็นเหตุให้การ  
ลดหย่อนเปลี่ยนแปลงไป หรือมีเหตุอย่างอื่นทำให้อัตราภาษีบำรุงท้องที่เปลี่ยนแปลงไป

(1) เจ้าของที่ดินยื่นคำร้องตามแบบ ภบท. 8 พร้อมด้วยหลักฐานที่ต้องใช้ต่อเจ้าพนักงานประเมิน ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดิน

(2) เจ้าพนักงานประเมินจะออกใบรับให้

(3) เจ้าพนักงานประเมินจะแจ้งให้เจ้าของที่ดินทราบว่า จะต้องเสียภาษีในปีต่อไปจำนวนเท่าใดให้ผู้รับประเมินนำใบเสร็จรับเงินของปีก่อนพร้อมกับเงินไปชำระภายในเดือนเมษายนของทุกปี

### เงินเพิ่ม

เจ้าของที่ดินผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องเสียเงินเพิ่มในกรณีและอัตราดังนี้

1. ไม่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของภาษีบำรุงท้องที่ เว้นแต่กรณีที่เจ้าของที่ดินได้ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินก่อนที่เจ้าหน้าที่ประเมินจะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว้นนั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่
2. ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินโดยไม่ถูกต้องทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณีเจ้าของที่ดินได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการที่ดินให้ถูกต้องก่อนที่เจ้าพนักงานประเมินแจ้งการประเมิน
3. ชี้เขตจำนวนเนื้อที่ดินไม่ถูกต้องต่อเจ้าพนักงานสำรวจ โดยทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่ม 1 เท่า ของภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติม
4. ไม่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มตามข้อ 1-3 มารวมคำนวณด้วย

### แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี

ระบบภาษีที่ดินนั้นจะต้องได้รับการร่วมมือในการเสียภาษีด้วยดีจากประชาชน กล่าวคือ ประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษีให้แก่รัฐนั้น จะยินยอมเสียภาษีให้แก่รัฐด้วยดีโดยไม่พยายามหลบเลี่ยงหรือหนีภาษี ทั้งนี้เพราะว่าการที่ประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีจะทำให้รัฐบาลเก็บภาษีได้มาก และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อย ในกรณีตรงข้ามหากประชาชนไม่ให้ความร่วมมือในการเสียภาษีแก่รัฐแล้ว จะทำให้รัฐบาลประสบกับความยุ่งยากในการจัดเก็บภาษีมาก ซึ่งจะทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสูงและจัดเก็บภาษีได้น้อย ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย

ดังนั้น ปัญหาที่สำคัญที่สุดในการจัดเก็บภาษีคือ ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนให้ความร่วมมือหรือยินยอมเสียภาษีแก่รัฐโดยความสมัครใจ การที่ประชาชนจะยินยอมเสียภาษี

แก่รัฐบาลด้วยความสมัครใจหรือมีจิตสำนึกในการเสียภาษีมากน้อยแค่ไหนนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ มากมาย ดังต่อไปนี้ (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสวีธรรม, 2541 : 143)

1. ขึ้นอยู่กับการเห็นความสำคัญของการเสียภาษี ถ้าหากประชาชนผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีนั้นเห็นถึงประโยชน์หรือความสำคัญของการเสียภาษีแล้ว ความยินยอมหรือการให้ความร่วมมือในการเสียภาษีแก่รัฐบาลก็จะมีมาก แต่ในกรณีตรงกันข้ามถ้าหากประชาชนมองไม่เห็นประโยชน์ของภาษีที่ตนเสียไปแล้ว ความยินยอมเสียภาษีของประชาชนจะต่ำ ตัวอย่างเช่นถ้าประชาชนมองเห็นว่าเงินภาษีอากรที่ตนเสียไปนั้น ได้ถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม และตนก็เป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์นั้น ความยินยอมที่จะเสียภาษีก็จะมีมาก ในกรณีตรงข้ามหากเงินที่เสียภาษีไปนั้นจะถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของคนกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ ความสมัครใจที่จะเสียภาษีก็ย่อมจะมีน้อย

2. ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการบริหารงานและการใช้จ่ายเงินของรัฐ ความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชนนั้น อาจพิจารณาได้จากประสิทธิภาพในการบริหารงาน และประสิทธิภาพ ในการใช้เงินของรัฐบาล ถ้าหากรัฐบาลบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเงินภาษีอากรทุกบาททุกสตางค์ได้ถูกนำไปใช้อย่างคุ้มค่าแล้ว ก็จะช่วยให้ความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชนมีมาก แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าหากรัฐบาลบริหารงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพและใช้งบประมาณแบบล้าสมัยและไม่เกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่นแล้ว ความสมัครใจที่จะเสียภาษีของประชาชนก็จะมีน้อยการควบคุมประสิทธิภาพในการบริหารงานและการใช้เงินของรัฐบาลนั้น อาจทำได้โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม และมีส่วนควบคุมการปฏิบัติงานของรัฐบาลโดยผ่านกลไกของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งทำให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของประเทศ และจะต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อประเทศมากขึ้น ในเรื่องนี้ปรากฏว่า

ประเทศที่มีการกระจายอำนาจทางการคลังให้แก่รัฐบาลท้องถิ่นนั้น ความสำนึกถึงหน้าที่การเสียภาษี แก่ท้องถิ่นของประชาชนก็มักมีสูง ทั้งนี้เพราะว่าประชาชนผู้เสียภาษีนั้น ได้มองเห็นถึงความสำคัญของภาษีที่ตนได้เสียให้แก่ท้องถิ่น

3. ขึ้นอยู่กับความเป็นธรรมในการเสียภาษี การที่จะทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีแต่ละคนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีให้แก่รัฐบาลนั้น ระบบของภาษีอากรที่จัดเก็บนั้น จะต้องให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกคนด้วยความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีนั้น จะต้องพิจารณาทั้งความเป็นธรรมในการเก็บภาษีแต่ละประเภทและความเป็นธรรมในการบริหารการจัดเก็บด้วย กล่าวคือ ภาษีที่เก็บนั้นควรจะถูกเก็บจากประชา ชนทุกกลุ่ม อย่างทั่วถึง มิใช่มุ่งจะเก็บจากผู้เสียภาษีกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะนอกจากนี้ในการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีแต่ละชนิดนั้น จะต้อง

เก็บจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีชนิดนั้นอย่างทั่วถึงและอย่างเสมอภาค ในกรณีที่มีการจัดเก็บไม่ทั่วถึง หรือมีการเลือกปฏิบัตินั้นจะก่อให้เกิด ความไม่เป็นธรรมในหมู่ผู้เสียภาษีชนิดนั้นซึ่งจะเป็นเหตุผล สำคัญทำให้ประชาชนพยายามหลบเลี่ยงการเสียภาษี

4. ขึ้นอยู่กับการลงโทษของกฎหมาย และการลงโทษของสังคม เนื่องจากภาษีเป็นสิ่งที่ รัฐบาลบังคับการจัดเก็บเงินได้หรือผลประโยชน์ไปจากประชาชนดังนั้น ประชาชนย่อม ไม่อยากจะ เสียผลประโยชน์ของตนแก่รัฐบาลนอกเสียจากว่าผู้เสียภาษีนั้นจะเห็นถึงความสำคัญของภาษี และรัฐบาลหรือสังคมมีการลงโทษผู้ไม่เจตนาหลบเลี่ยงภาษีอย่างรุนแรงการป้องกันการหลบเลี่ยง ภาษีจะทำได้ผล เมื่อมีการลงโทษโดยกฎหมาย และการลงโทษโดยสังคม ซึ่งพอจะพิจารณาได้ โดยย่อ ดังนี้

4.1 การลงโทษโดยกฎหมาย ในกรณีที่ผู้เสียภาษีจงใจหนีภาษีอย่างผิดกฎหมาย (tax evasion) นั้น เมื่อจับได้จะต้องมีการลงโทษที่รุนแรง ทั้งนี้เพราะว่าผู้ที่เจตนาหนีภาษีดังกล่าว จะต้องตัดสินใจซึ่งน้ำหนักระหว่างผลประโยชน์ที่ตนจะได้รับจากการหนีภาษีกับโทษที่ตนจะได้รับ เมื่อถูกจับได้ ถ้าหากผลประโยชน์จากการหนีภาษีมีมากกว่าโทษที่จะต้องได้รับอย่างมากมา แล้ว การหนีภาษีของประชาชนก็จะมีมาก ในการหนีภาษีนั้นมักจะปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลมักจะ ให้ความร่วมมือกับผู้หนี ภาษีด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการหนีภาษีรายใหญ่ ๆ ดังนั้นกฎหมาย จะต้องมีการลงโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐให้หนักกว่าผู้เสียภาษีด้วย

4.2 การลงโทษของสังคม การป้องกันการหนีภาษีจะได้ผลมากยิ่งขึ้นถ้าหากสังคม หรือประชาชนส่วนใหญ่รังเกียจผู้หนีภาษี การลงโทษของสังคมนั้นจะเป็นมาตรการบังคับทางอ้อม ทำให้นักการเมืองหรือผู้ที่เป็นผู้นำของสังคมไม่พยายามหลบเลี่ยงเมื่อบุคคลซึ่งเป็นผู้นำของสังคม และผู้ที่กุมกลไกอำนาจรัฐได้เสียภาษีอย่างครบถ้วนแล้ว ย่อมจะทำให้เขาเหล่านั้นสามารถจัดการ กับผู้ที่หนีภาษีได้อย่างเต็มที่และไม่ต้องการให้ผู้อื่นหลบเลี่ยงภาษี

#### หลักเกณฑ์ที่ดีเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี

องค์ประกอบที่สำคัญอีกอันหนึ่งของระบบภาษีคือ มีการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร ที่มีประสิทธิภาพ ปัญหาประสิทธิภาพการจัดเก็บนั้นจะขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนใน การเสียภาษีและขึ้นอยู่กับความซื่อสัตย์สุจริตและประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาษี อากรเป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตาม การที่จะมีระบบการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นจะต้องมี หลักเกณฑ์การจัดเก็บที่ดีเป็นแนวทางในการกำหนดการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทด้วย ซึ่งใน เรื่องนี้นักทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ได้วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บภาษีที่ดีมาเป็นเวลาช้านานตั้งแต่สมัยอาดัม สมิท (Adam Smith) ไว้ดังนี้

## 1. หลักเกณฑ์ที่ดีในการเรียกเก็บภาษีของ อาดัม สมิท (Adam Smith)

อาดัม สมิท ได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากรซึ่งเป็นที่ยอมรับของนักทฤษฎีทั่วไป ดังนี้

1.1 ประชาชนทุกคนในแต่ละประเทศควรจะต้องเสียสละรายได้ หรือผลประโยชน์ตามฐานะทางเศรษฐกิจของตน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐ ทั้งนี้เพราะว่าแต่ละคนต่างก็ได้รับผลประโยชน์และการคุ้มครองจากรัฐ

1.2 ภาษีที่ประชาชนต้องเสียจะต้องมีความแน่นอนไม่มีลักษณะกำกวม ลักษณะและรูปแบบของภาษีตลอดจนจำนวนที่จะต้องเสียภาษีจะต้องเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน

1.3 การเก็บภาษีทุกชนิด ควรจะต้องจัดเก็บตามวันเวลา สถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวก และจะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีด้วย

1.4 ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บนั้นจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุดเท่าที่จะน้อยได้ แต่ทำให้รัฐบาลได้รับรายได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

## 2. หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีในปัจจุบัน

2.1 หลักของความแน่นอน (Certainly) การบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพนั้น กฎหมายที่ใช้ในการเก็บภาษีทุกประเภทจะต้องมีความแน่นอนและเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน กล่าวคือ ภาษีทุกประเภทที่จัดเก็บนั้นจะต้องเป็นที่ชัดเจนและมีความแน่นอนในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนวันเวลาและวิธีการที่จัดเก็บภาษี

2.2 หลักของความประหยัด (Low compliance and collection costs) ระบบของการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดีนั้น ภาษีอากรแต่ละประเภทที่จัดเก็บจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุดและเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำที่สุด โดยหลักการแล้วรัฐบาลควรเก็บภาษีโดยทำให้รายได้ภาษี ได้รับใกล้เคียงกับภาระภาษีที่ประชาชนต้องแบกรับให้มากที่สุด

2.3 หลักความเสมอภาค (equity) การจัดเก็บภาษีที่ดีนั้นจะต้องก่อให้เกิดความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในหมู่ผู้เสียภาษีทุกคน หลักความยุติธรรมในการเก็บภาษีนั้นเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีที่ดี การพิจารณาความเป็นธรรมนั้น เราจะต้องพิจารณาทั้งความเป็นธรรมเกี่ยวกับภาษีที่จัดเก็บและความเป็นธรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีนั้น

2.4 หลักการยอมรับ (acceptability) การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทจะทำให้ดีขึ้น หากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี อย่างไรก็ตามการที่ประชาชนจะยินดีให้ความร่วมมือในการเสียภาษีนั้น ภาษีอากรทุกชนิดที่จะจัดเก็บจากประชาชนจะต้องได้รับการยอมรับจากประชาชนส่วนใหญ่ด้วย

2.5 หลักของความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (enforcedability) ในระบบภาษีที่ดีนั้น ภาษีอากรทุกประเภทที่จะจัดเก็บจะต้องสามารถทำการบริหารจัดการจัดเก็บอย่างได้ผลในการปฏิบัติ ภาษีอากรบางอย่าง แม้จะมีเหตุผลดีในทางทฤษฎีแต่ในทางปฏิบัติ การจัดเก็บเป็นไปได้ยาก ภาษีนี้นั้นจะถือเป็นภาษีที่ดีไม่ได้

2.6 หลักของการทำรายได้ (productivity) ภาษีที่ดีสำหรับรัฐบาลนั้น ควรเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลเป็นอย่างดีด้วย กล่าวคือ เป็นภาษีที่มีฐานใหญ่และฐานของภาษีขยายตัวได้อย่างรวดเร็วตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะทำให้รัฐบาลได้รับรายได้จากภาษีอากรนั้นมากขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มอัตราการจัดเก็บนั้น

2.7 หลักของการยืดหยุ่น (flexibility) ภาษีที่ดีนั้นควรมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจของประเทศหรือการเปลี่ยนแปลงฐานะเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีได้ง่าย

### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery) ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับของการให้บริการสาธารณะไว้อย่างหลากหลายดังนี้

จอห์น ดี มิลเลท(Millett, 1954อ้างถึงใน สุกัญญา โอภาสกุล 2544 : 16 - 17) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการบริการสาธารณะว่ามีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชนโดยมีหลักการหรือแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค ( Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายได้แก่ การแบ่งแยกก็คิดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นเอกชนที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Time Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่ได้มีความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้าง ความไม่ยุติธรรมให้ เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการกระทำหน้าที่ให้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ประยูร กาญจนกุล (2491 : 119 – 121 อ้างถึงใน สุกัญญา โอภาสกุล 2544 : 15) ได้กล่าวไว้ถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536 : 13 อ้างถึงใน สุกัญญา โอภาสกุล 2544 : 14) ได้ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มคน หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคลากรที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ชวงค์ ๓ ฉายะบุตร (2536: 11 – 14 อ้างใน ชาญณรงค์ วิริยะลัทปะ, 2546 21 – 25) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการ ดังนี้

### 1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

### 2. ความรวดเร็วการให้บริการ

ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความ รวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

### 3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์

ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการ ให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

### 4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนา การให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อ

ขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการ บริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมี ความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความ เชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

#### 5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้

การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การใช้ดุลยพินิจซึ่งข้าราชการเป็นสำคัญ ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่ง การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชาหรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญที่สุดคือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

#### 6. ความสุภาพอ่อนน้อม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

#### 7. ความเสมอภาค

การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างกันทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึง

กลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

กุลธร ฌนาพงศธร (2528 : 50 อ้างถึงใน ศุภสิทธิ์ โตศุกลวรรณ, 2547 : 11) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ประกอบด้วย

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการ ที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอไม่ว่า ใดๆ หมด ๗ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างกันบุคคลกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน
4. หลักความปลอดภัย บริการที่จัดมาใช้บริการต้องเป็นบริการ ที่มีความปลอดภัย ต่อผู้มาใช้บริการ
5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักและไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ฟิทซเจอร์ลด์ และคูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1980 อ้างถึงใน เพ็ญพิรุณ คำภูษา, 2550 : 14) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อบริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะ แตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลทำให้ รวมทั้งการตัดสินใจของ บุคคลนั้นด้วย โดย การประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านภาวะวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

เพ็ญพิรุณ คำภูษา (2550 : 15) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับ บริการสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนก ตามระยะของการใช้บริการได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการและความสะดวกรวดเร็ว จากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะที่รับบริการ คุณภาพ การบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่ การ ให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูล ที่ได้รับหลังการใช้บริการ

เวอร์มา (Verma, 1960) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี ส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความ ต้องการของผู้รับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

กล่าวโดยสรุปการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการที่หน่วยงานของรัฐจัดให้มีขึ้นสำหรับประชาชนทั่วไปโดยให้เกิดความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับการขอรับบริการ โดย เน้นที่ ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการต่าง ๆ โดยยึดหลัก ความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความปลอดภัย และความต้องการของคนส่วนใหญ่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ

#### **การกระจายอำนาจทางการคลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจในการจัดการดูแลกิจการหลาย ๆ ด้านของตน โดยมีใช้ไปส่วยให้รัฐบาลกลางรวมศูนย์อำนาจในการจัดการภารกิจแทบทุกอย่างของท้องถิ่น กิจการที่ท้องถิ่นมีสิทธิจัดการดูแลมักจะได้แก่ ระบบสาธารณสุข โภค การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม การดูแลชีวิต และทรัพย์สิน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ส่วนกิจการใหญ่ๆ ที่รัฐบาลกลางควบคุมไว้เด็ดขาด คือ การทหารและการต่างประเทศ

การเปิดโอกาสให้แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาในระดับท้องถิ่นจึงมีคุณประโยชน์  
สำคัญอย่างน้อย 5 ด้าน ได้แก่

1. แบ่งเบาภาระของรัฐบาล
2. ทำให้ปัญหาในแต่ละท้องถิ่นได้รับการแก้ไขปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไป  
ตามความต้องการของคนท้องถิ่นนั้น ๆ
3. ส่งเสริมให้คนแต่ละท้องถิ่นได้แสดงความสามารถพัฒนาบทบาทของตนเองในการ  
ดูแลรับผิดชอบท้องถิ่นของตน
4. เป็นพื้นฐานสำคัญของคนในท้องถิ่นในการก้าวขึ้นไปดูแลแก้ไขปัญหาในระดับชาติ
5. เสริมสร้างความมั่นคงและเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและทั้งประเทศเนื่องจากปัญหาต่าง ๆ  
ได้รับการแก้ไข สังคมมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า ประชาชนมีคุณภาพและมีบทบาทในการ  
จัดการดูแลสังคมของตัวเอง

การกระจายอำนาจทางการคลังแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ  
การจัดเก็บรายได้เกือบทั้งหมดจะจัดเก็บโดยรัฐบาล ส่วนองค์กรท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ แม้จะ  
มีอำนาจในการจัดเก็บภาษีบางประเภท แต่ก็มีรายได้จำกัดไม่พอเพียงกับการใช้จ่ายเพื่อพัฒนา  
ท้องถิ่นของตน ต้องพึ่งเงินช่วยเหลือหรือ เงินอุดหนุนจากทางรัฐบาล

การปกครองท้องถิ่นที่มีลักษณะเป็นประชาธิปไตยนั้น นอกจากจะมีคณะผู้บริหารหรือ  
ผู้บริหารตลอดจนฝ่ายนิติบัญญัติที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ และมีฐาน  
เป็นนิติบุคคลที่สามารถทำสัญญากับองค์กรต่าง ๆ ตลอดจนมีความเป็นอิสระในการกำหนด  
นโยบายและการบริหารงานในท้องถิ่นแล้ว องค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่งซึ่งขาดไม่ได้เลยก็  
คือ ความเป็นอิสระทางการคลัง ได้แก่การจัดทำงบประมาณ การจัดเก็บภาษีและแสวงหา  
รายได้อื่นๆ สภาพที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพึ่งเงินเป็นจำนวนมากในแต่ละปีของรัฐบาล  
กลางและเป็นการได้รับเงินอุดหนุนอย่างมีเงื่อนไข ก็กล่าวได้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น  
ขาดอิสระทางการคลัง และเมื่อขาดอิสระดังกล่าวประกอบกับงบประมาณมีจำนวนจำกัดก็ย่อม  
เป็นปัญหาใหญ่และมีผลสำคัญต่อสถานการณ์ภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ

“รัฐบาลท้องถิ่นจะสามารถบริหารงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นได้มาก  
น้อยแค่ไหน ปัจจัยสำคัญที่จะต้องพิจารณาก็คือ จะต้องดูว่าท้องถิ่นแต่ละแห่งนั้นมีรายได้มาก  
น้อยแค่ไหนและมาจากแหล่งใด” (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, การคลังท้องถิ่นและการ  
กระจายอำนาจการคลังในประเทศไทย, 2555)

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไข  
ปัญหาต่างๆ ในท้องถิ่นและยกระดับคุณภาพของชุมชนได้ ความเป็นอิสระทางการคลังหรืออีก

นัยก็คือ ระบบการคลังของประเทศมีลักษณะกระจายอำนาจเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับการปกครองท้องถิ่น สรุปได้ดังนี้

1. รัฐบาลกลางไม่อาจผูกขาดการตัดสินใจ เรื่องการคลังในระดับท้องถิ่นไว้ที่ส่วนกลาง ทั้งนี้เนื่องจากรัฐบาลส่วนกลางมีนโยบาย และปัญหาระดับชาติมากมายที่จะต้องดูแลรับผิดชอบและมีท้องถิ่นอีกมากมายที่ยังมีปัญหา และอีกจำนวนมากที่มีปัญหาลักษณะที่แตกต่างกันออกไป นอกจากนี้รัฐบาลส่วนกลางก็ไม่อาจกุมข้อมูลได้ทุก ๆ ด้านอย่างทันทีและข้อมูลย่อมมีมากทั้งปริมาณและนอกจากนี้ยังมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งตามสถานการณ์ในแต่ละแห่ง

2. ท้องถิ่นไม่เพียงแต่อยู่ใกล้ชิดข้อมูล ยังเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี หากเป็นเจ้าของสถานที่ การปฏิบัติการใด ๆ ที่เกิดขึ้นก็จะส่งผลกระทบต่อพื้นที่และผู้ที่อยู่อาศัยในพื้นที่ ดังนั้นการตัดสินใจจึงควรเป็นเรื่องของท้องถิ่น

3. อีสรภาพของท้องถิ่นจะช่วยให้คนในท้องถิ่นมีความตื่นตัวทางการเมือง มีจิตสำนึกในการเสียภาษีเพื่อท้องถิ่นมากขึ้น ซึ่งเป็นการพัฒนาการมีส่วนร่วมทางการเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนและประเทศชาติในระยะยาว

4. อีสรภาพทางการคลังมีความเป็นไปได้ก็ต่อเมื่อมีการกระจายอำนาจหรือการปกครองตนเองแบบประชาธิปไตยสำหรับท้องถิ่น

#### **ความหมายของการคลังท้องถิ่น**

การคลังท้องถิ่น หมายถึง การบริหารงานคลังของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นการพิจารณาถึง การจัดหารายได้ การกำหนดรายจ่าย การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อการจัดจ้าง การบัญชี การตรวจสอบบัญชีของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น

ดังนั้น การบริหารการคลังท้องถิ่น จึงประกอบด้วย การหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการจัดการรายจ่ายเป็นสำคัญ ซึ่งการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการปกครองตนเองที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องจัดหารายได้ด้วยตนเองให้มากที่สุด โดยการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เต็มความสามารถ และถ้าหารายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายที่จำเป็นต้องใช้ในการจัดบริการพื้นฐานแล้ว รัฐบาลจึงควรเข้าไปให้ความช่วยเหลือ เช่น ให้เงินอุดหนุนตามความจำเป็น

#### **รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มุ่งเน้นการจัดหารายได้ที่มาจากพื้นที่ของท้องถิ่นเป็นหลัก และเป็นการส่งเสริมการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มี

ประสิทธิภาพ แต่ในขั้นตอนการพัฒนาเพื่อให้ไปถึงระดับที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมีแหล่งรายได้ที่มาจากพื้นที่ของตนเองมากที่สุดและเพื่อให้กลไกการหารายได้ของท้องถิ่นเป็นเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ การตัดสินใจเกี่ยวกับขนาดและคุณภาพการให้บริการจะเปลี่ยนจากการทำการโดยฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาการร่วมคิดร่วมทำกับประชาชน ผู้ซึ่งเป็นผู้จ่ายเงินให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของรายได้ประเภทต่าง ๆ

รัฐบาลในสมัยของนายชวน หลีกภัย ได้เสนอกฎหมายโดยผ่านการพิจารณาจากรัฐสภา และประกาศใช้เป็นกฎหมายเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2542 ชื่อ “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542”

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ในหมวดการจัดสรรส่วนภาชีอากรและอากร ได้กำหนดรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทต่าง ๆ ไว้ แบ่งเป็น 4 กลุ่มดังนี้

1. เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์กรปกครองรูปแบบพิเศษไม่เต็มพื้นที่จังหวัด

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

3. กรุงเทพมหานคร (กทม.)

4. องค์กรปกครองรูปแบบพิเศษเต็มพื้นที่จังหวัด

การแบ่งกลุ่มประเภทของรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

**เทศบาล เมืองพัทยา และ อบต.**

1. รายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง

- ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

- ภาษีบำรุงท้องที่

- ภาษีป้าย

- อากรฆ่าสัตว์

2. รายได้ส่วนกลางจัดเก็บและจัดสรรแบ่งให้ท้องถิ่น

- ภาษีมูลค่าเพิ่ม

- ค่าธรรมเนียมสนามบิน

- ภาษีการพนัน

- ภาษีเพื่อการศึกษา
  - ค่าใช้น้ำบาดาล
3. รายได้ส่วนกลางจัดเก็บให้
- ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน
  - ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน
4. รายได้ที่ส่วนกลางจัดเก็บเพิ่มให้ท้องถิ่น
- ภาษีธุรกิจเฉพาะ
  - ภาษีสรรพสามิต
  - ภาษีสุรา
  - ค่าแสดมปียาสูบ
  - ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต
    - ขายสุรา
    - เล่นการพนัน
5. รายได้จากทรัพยากรธรรมชาติ
- ค่าภาคหลวงแร่
  - ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม
  - อากรังนก
6. ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น
- ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าตอบแทน และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่
  - ค่าธรรมเนียมใด ๆ จากผู้ใช้หรือได้ประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดขึ้นโดย
- ออกเป็นข้อบัญญัติ
- รายได้อื่นตามที่กฎหมายกำหนด
  - ค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ไม่ขัดกับกฎหมายโดยเป็นข้อบัญญัติ

#### องค์การบริหารส่วนจังหวัด

1. รายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง
- ภาษีน้ำมัน
    - น้ำมันเบนซิน
    - น้ำมันดีเซล
    - ก๊าซปิโตรเลียม

- ภาษียาสูบ
  - ค่าธรรมเนียมโรงแรม
2. รายได้ส่วนกลางเก็บและจัดสรรแบ่งให้ท้องถิ่น
- ภาษีมูลค่าเพิ่ม
  - ภาษีเพื่อการศึกษา
3. รายได้ส่วนกลางจัดเก็บให้
- ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน
4. รายได้ที่ส่วนกลางจัดเก็บเพิ่มให้ท้องถิ่น
- ภาษีธุรกิจเฉพาะ
5. รายได้จากทรัพยากรธรรมชาติ
- ค่าภาคหลวงแร่
  - ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม
  - อากรรังนก
6. ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น
- ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าตอบแทน และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายกำหนดหน้าที่ให้ทำได้
  - ค่าธรรมเนียมใดๆ จากผู้ใช้หรือได้ประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดขึ้นโดยเป็นข้อบัญญัติ
  - รายได้อื่นตามที่กฎหมายกำหนด
  - ค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ไม่ขัดกับกฎหมายโดยเป็นข้อบัญญัติ

#### กรุงเทพมหานคร

1. รายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง
- ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
  - ภาษีบำรุงท้องที่
  - ภาษีป้าย
  - อากรฆ่าสัตว์
  - ภาษีน้ำมัน
    - น้ำมันเบนซิน
    - น้ำมันดีเซล
    - ก๊าซปิโตรเลียม

- ภาษียาสูบ
  - ค่าธรรมเนียมโรงแรม
2. รายได้ส่วนกลางเก็บและจัดสรรแบ่งให้ท้องถิ่น
- ภาษีมูลค่าเพิ่ม
  - ค่าธรรมเนียมสนามบิน
  - ภาษีการพนัน
  - ภาษีเพื่อการศึกษา
3. รายได้ส่วนกลางจัดเก็บให้
- ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน
  - ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน
4. รายได้ส่วนกลางจัดเก็บเพิ่มให้ท้องถิ่น
- ภาษีธุรกิจเฉพาะ
  - ภาษีสรรพสามิต
  - ภาษีสุรา
  - ค่าแสตมป์ยาสูบ
  - ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต
    - ขายสุรา
    - เล่นการพนัน
5. รายได้จากทรัพยากรธรรมชาติ
- ค่าภาคหลวงแร่
  - ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม
6. ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น
- ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าตอบแทน และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่
    - ค่าธรรมเนียมใด ๆ จากผู้ใช้หรือได้ประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดขึ้นโดย
- ออกเป็นข้อบัญญัติ
- รายได้อื่นตามที่กฎหมายกำหนด
  - ค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ไม่ขัดกับกฎหมายโดยเป็นข้อบัญญัติ
- ทั้งนี้ใน มาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีการกำหนดรายรับขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการด้านรายรับของท้องถิ่นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีเพียงพอต่อการให้บริการสาธารณะในท้องถิ่น ดังนี้

1. รายได้จากทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  2. รายได้จากสาธารณูปโภค
  3. รายได้จากการพาณิชย์และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ
  4. ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าปรับ ค่าตอบแทน หรือรายได้อื่นใดตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ให้เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  5. ค่าบริการ
  6. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
  7. เงินช่วยเหลือจากต่างประเทศ องค์การต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ
  8. รายได้จากการจำหน่ายพันธบัตร
  9. เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ
  10. เงินกู้จากต่างประเทศ องค์การต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ
  11. เงิน หรือทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
  12. เงินช่วยเหลือ หรือเงินค่าตอบแทน
  13. รายได้จากทรัพย์สินแผ่นดิน หรือรายได้จากทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการเพื่อมุ่งหวังกำไรในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  14. รายได้จากค่าธรรมเนียมพิเศษ
- ส่วนการออกพันธบัตร การกู้เงินจากองค์การหรือนิติบุคคลต่าง การกู้เงินจากต่างประเทศ รายได้จากทรัพย์สินของแผ่นดิน ให้ออกเป็นข้อบัญญัติท้องถิ่น โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

#### ความหมายของการบริหาร

การบริหาร (Administration) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน “administratiae” หมายถึงช่วยเหลือ (assist) หรือ อำนวยการ (direct) การบริหารมีความสัมพันธ์ หรือมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “minister” ซึ่งหมายถึง การรับใช้หรือผู้รับใช้ หรือผู้รับใช้รัฐ คือ รัฐมนตรี สำหรับความหมายดั้งเดิมของคำว่า administer หมายถึง การติดตามดูแลสิ่งต่าง ๆ

ไซมอน กล่าวว่า “การบริหาร หมายถึง ศิลปะในการทำให้สิ่งต่าง ๆ ได้รับการกระทำ เป็นผลสำเร็จ กล่าวคือ ผู้บริหารมิใช่เป็นผู้ปฏิบัติแต่เป็นผู้ใช้ศิลปะในการทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงาน จนสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ผู้บริหารตัดสินใจเลือกแล้ว

บาร์นาร์ด (Barnard, 1972) กล่าวว่า “การบริหาร หมายถึง การทำงานของคณะบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ร่วมกันปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

เทอร์รี่ (Terry, 1968) ให้ความหมายว่า “การบริหารเป็นกระบวนการต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนการจัดหน่วยงาน การอำนวยการ การควบคุม ที่ถูกพิจารณาจัดกระทำขึ้นเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ โดยใช้กำลังคนและทรัพยากรที่มีอยู่

ปีเตอร์ เอฟ ดรักเกอร์ (Peter F. Drucker) ให้ความหมายว่า “การบริหารคือการทำงานต่าง ๆ ล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้นำ”

เดโจน (Dejon, 1978) ให้ความหมายว่า “การบริหารเป็นกระบวนการที่จะทำให้อัตุประสงค์ ประสบความสำเร็จโดยผ่านทางบุคคลและการใช้ทรัพยากรอื่น กระบวนการดังกล่าวรวมถึง องค์ประกอบของการบริหารอันได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ การวางแผน การจัดองค์กร การกำหนดนโยบาย การบริการ และการควบคุม

รุจิรุ ภู่อาระและจันทราณี สงวนนาม (2545 : 4 – 5) กล่าวถึงการบริหารว่า เป็นเรื่องของการทำกิจกรรมโดยผู้บริหารและสมาชิกในองค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการใช้ทรัพยากร และเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดนักบริหารหลายคนจึงมีความคิดตรงกันว่า “การบริหารเป็นกระบวนการทำงานร่วมกันของคณะบุคคลโดยมีวัตถุประสงค์ เฉพาะที่แน่นอนในการทำงาน บางคนเห็นว่าการบริหารเป็นศิลปะของการเป็นผู้นำที่จะนำผู้อื่นให้ ทำงานตามวัตถุประสงค์ได้ และได้กล่าวถึงลักษณะเด่นที่เป็นสากลของการบริหารไว้ 9 ประเด็น คือ

1. การบริหารต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย
2. การบริหารต้องอาศัยปัจจัยเป็นองค์ประกอบสำคัญ
3. การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
4. การบริหารต้องมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการทางสังคม
5. การบริหารต้องเป็นการดำเนินการร่วมกันระหว่างกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
6. บริหารต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจเพื่อให้การปฏิบัติตามภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์
7. การบริหารเป็นการร่วมมือดำเนินการอย่างมีเหตุผล
8. การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
9. การบริหารไม่มีตัวตน แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

## ทฤษฎีและแนวความคิดทางการบริหาร

ทฤษฎีและแนวความคิดทางการบริหารนั้นได้เกิดขึ้นในโลกนี้เป็นเวลานานมาแล้ว โดยจุดเริ่มต้นของทฤษฎีและแนวความคิดทางการบริหารนั้น เริ่มแรกได้เกิดขึ้นในยุโรปตะวันตก ก่อน โดยเฉพาะในประเทศอังกฤษในสมัยที่ได้มีการปฏิวัติอุตสาหกรรม ก่อนหน้าที่จะมีการปฏิวัติ อุตสาหกรรมนั้นระบบการผลิตในประเทศอังกฤษ เป็นการผลิตเพื่อยังชีพตามหน่วยครัวเรือน โดยมีการผลิตที่ใช้คนผลิตที่เป็นช่างฝีมือในการทำการผลิตในจำนวนที่ไม่มาก ผู้ที่ทำการผลิตก็ใช้ช่างฝีมือ ที่อยู่ในท้องถิ่นและเป็นเครือญาติกัน การผลิตก็เป็นไปเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของตลาดท้องถิ่น โดยผู้ที่ทำการผลิตหรือช่างฝีมืออาจจะเป็นผู้ที่ลงทุนซื้อวัสดุอุปกรณ์ เครื่องไม้เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการผลิตเอง

ต่อมาเมื่อสังคมมีการขยายตัวใหญ่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ความต้องการสินค้าก็เพิ่มมากขึ้น ทำให้ต้องการผลิตสินค้าเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย เพื่อตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าทำให้ช่างฝีมือต้องเพิ่มเวลาในการทำงานกันมากขึ้น แต่เนื่องจากความต้องการในการที่จะบริโภคสินค้ามีมากกว่าอัตราการเพิ่มของสินค้าที่ทำการผลิตโดยช่างฝีมือ ประกอบกับในยุคนี้มีการล่าอาณานิคม และประเทศอังกฤษเองก็มีอาณานิคมอยู่ภายใต้อาณัติของตัวเองเป็นจำนวนมาก ความต้องการสินค้าส่วนหนึ่งก็มาจากประเทศที่เป็นอาณานิคม และอีกส่วนหนึ่งก็มาจากประเทศที่เป็นคู่ค้า ซึ่ง เป็นผลมาจากลัทธิการค้าต่างประเทศ ( Mercantilism) ซึ่งแพร่ระบาดในขณะนั้นทำให้เกิดนายทุนซึ่งได้ทำการรวบรวมเอาช่างฝีมือที่อยู่ตามหน่วยครัวเรือน ให้มารวมอยู่ในสถานที่แห่งเดียวกันที่ เรียกกันว่าโรงงาน โดยให้ทำการผลิตสินค้าให้ได้ในปริมาณที่มาก โดยปรัชญาของยุคนี้คือความสามารถ ในการผลิตเป็น ผลจากการทำงานตามความชำนาญ เฉพาะด้าน การแบ่งงานกันทำและ การได้แลกเปลี่ยนสินค้านี้ระหว่างกัน ซึ่งในยุคนี้ถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นแห่งยุคของการปฏิวัติอุตสาหกรรมให้สำหรับปฏิวัติอุตสาหกรรมใหม่มีความต้องการทฤษฎีและแนวความคิดทางการบริหารใหม่ๆ เพื่อที่จะนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตทำให้ได้เกิดนักทฤษฎีและผู้นำที่นำเสนอแนวความคิด ทางการบริหารขึ้น และได้เริ่มมีการระดมองค์ความรู้ให้มีระบบระเบียบเป็นหมวดหมู่ ทำให้เกิดทฤษฎีและแนวความคิดทางการบริหารขึ้นอย่างมากมาในปัจจุบัน

ทฤษฎีและแนวความคิดทางการบริหารถ้านับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน สามารถจำแนกได้เป็น 3 กลุ่มทฤษฎีด้วยกัน คือ กลุ่มทฤษฎีแบบคลาสสิก กลุ่มทฤษฎีองค์การเชิงพฤติกรรมศาสตร์ และกลุ่มทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (นิตยา เงินประเสริฐศรี, 2542 : 7)

1. กลุ่มทฤษฎีองค์การแบบคลาสสิก (Classical Organization Theory) ทฤษฎีองค์การแบบคลาสสิก จะประกอบไปด้วยทฤษฎีที่สำคัญ ๆ ดังนี้คือ

## 1.1 ทฤษฎีการจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ ( Scientific Management)

เฟรดเดอริค ดับเบิลยู เทย์เลอร์ (Frederic W.Taylor) คือ ผู้ที่ได้ชื่อว่าเป็นบิดาแห่งการบริหารงานแบบ วิทยาศาสตร์ เทย์เลอร์นั้นมีพื้นฐานความรู้ทางด้านวิศวกรรม โดยที่การนำเสนอทฤษฎีการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์นั้น ได้มีขึ้นหลังจากที่เทย์เลอร์ได้เข้ามารับตำแหน่งเป็นผู้จัดการโรงงานแห่งหนึ่งในเมืองพิตสเบิร์ก ในขณะนั้นปัญหาของโรงงานอุตสาหกรรมที่ประเทศอเมริกาในขณะนั้นประสบอยู่คือปัญหาในเรื่องประสิทธิภาพการผลิต ซึ่งจากความด้อยใน เรื่อง ประสิทธิภาพในการผลิต ของโรงงานอุตสาหกรรมที่เป็นหน่วยทำการผลิตในระดับจุลภาคได้ก่อให้เกิด ผลกระทบต่อเศรษฐกิจของอเมริกาในระดับมห ภาคคือทำให้ประเทศอเมริกาในขณะนั้นประสบภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ดังนั้นเทย์เลอร์จึงพยายามแก้ไข้ปัญหาในเรื่องประสิทธิภาพการผลิต โดยในระยะแรกของการแก้้ปัญหา เทย์เลอร์ได้ให้ความสนใจไปในการปรับปรุงเครื่องจักร เครื่อง ไม้ เครื่องมือ ตลอดจนไปถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน แต่ประสิทธิภาพการผลิตของโรงงานยังไม่เป็นที่น่าพอใจเท่าใดนัก ดังนั้นเทย์เลอร์จึงได้เปลี่ยนแนวความคิดใหม่ โดยได้ลองทำการสังเกตวิธีการทำงานของคนงานแต่ละคน จากการสังเกต เทย์เลอร์พบว่าคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมของเขานั้นมีวิธีการทำงานตามหลักความเคยชิน ซึ่งลักษณะการทำงานตามหลักความเคยชินนั้น ในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานอย่างเดียวกันนั้น คนงานจะมีวิธีการทำงานที่แตกต่างกันหลายวิธีและวิธีการทำงานที่แตกต่างกันนั้นขึ้นอยู่กับความเคยชินของคนงานแต่ละคน โดยจากการสังเกตของเทย์เลอร์ พบว่าวิธีการทำงานที่แตกต่างกันตามความเคยชินของคนงานแต่ละคนนั้นมักก่อให้เกิดการขี้เกียจได้ และการถ่วงเวลางานก็ทำอย่างเป็นระบบโดยได้รับการรู้เห็นเป็นใจจากผู้นำสภาพแรงงานในโรงงาน นอกจากนี้การ ถ่วงเวลางานแล้วเทย์เลอร์ยังพบว่าในอดีตฝ่ายบริหารได้เข้าไ้ควบคุมดูแลคนงานน้อยมาก และปล่อยให้คนงานมีอิสระในการเลือกวิธีการทำงานตามใจชอบ ดังนั้นในการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เทย์เลอร์จึงได้นำเสนอการจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้คือ (Frederic W.Taylor อ่างในพิทยา บวรวัฒนา, 2543 27)

1.1.1 จะต้องมีกำหนดวิธีการทำงานเพื่อให้ได้วิธีที่ดีที่สุดโดยวิธีที่ดีที่สุดจะต้องเป็นวิธีการทำงานที่ใช้เวลา ทรัพยากร และพลังงานในการทำงานน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่นที่ทำงานในลักษณะเดียวกัน

1.1.2 การคัดเลือกคนงานจะต้องมีการนำเอากฎเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์มาช่วยในการคัดเลือก เพื่อให้ได้คนงานที่มี ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน

1.1.3 จะต้องมีการพัฒนาคนงานโดยการสอนวิธีการทำงานให้ถูกต้องตามหลัก

วิทยาศาสตร์การจั้ดการสเพื่อที่จะขจัดวิธีการทำงานตามหลักความเคยชินให้หมดไปจากคนงานเดิม

1.1.4 ต้องพยายามสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างฝ่ายบริหารกับคนงาน อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพการผลิตของโรงงาน

หลักวิทยาศาสตร์การจัดการตามแนวความคิดของเทย์เลอร์ นับว่ามีประโยชน์ต่อการบริหารงานในขณะนั้นเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งในปัจจุบันวิทยาศาสตร์การจัดการเองก็ยังคงมีการนำมาประยุกต์ใช้อยู่ในการบริหารงานในองค์การและหน่วยธุรกิจต่างๆ

## 1.2 การจัดการตามแบบระบบราชการ (Bureaucratic Management)

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) เป็นชาวเยอรมัน และเป็นนักปราชญ์ที่มีชื่อเสียงและยิ่งใหญ่ ที่มีความรอบรู้ในศาสตร์ต่างๆ เช่น วิชากฎหมาย การเมือง การปกครอง ประวัติศาสตร์ และเศรษฐกิจ และได้ชื่อว่าเป็นบิดาแห่งการจัดการตามแบบระบบราชการในการทำความเข้าใจองค์การแบบระบบราชการนั้น มีหลักการที่สำคัญดังนี้คือ Hodge Anthony & Gales อ้างในทองใบ สุดชาติ, 2543: 5)

1.2.1 หลักของการแบ่งงานกันทำ (Division of Labor) หมายถึง หลักในการสร้างความชัดเจน และความสมดุลระหว่างอำนาจหน้าที่กับความรับผิดชอบ โดยให้ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบขององค์การ การแบ่งงานกันทำตามวิธีนี้ถือว่าเป็นความรับผิดชอบที่เป็นทางการ

1.2.2 หลักของการกำหนดอำนาจหน้าที่ตามสายการบังคับบัญชา (Hierarchy of Authority) หมายถึง การกำหนดตำแหน่งต่างๆ ที่ให้อำนาจหน้าที่ลดหลั่นลงมา ตามสายการบังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในสายการบังคับบัญชา

1. 2.3 หลักของความสามารถ (Technical Competency) หมายถึง หลักการสำคัญในการจัดบุคคล เพื่อบรรจุหรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งตามหลักความรู้ความสามารถของบุคคลโดยการใช้กระบวนการทดสอบ การฝึกอบรม และการศึกษาของบุคลากร

1.2.4 หลักของกฎ ระเบียบ ความมีวินัย และการควบคุม (Rules, Disciplines and Control) หมายถึง การบริหารงานโดยใช้กฎระเบียบเป็นหลัก และกำหนดรูปแบบไว้ให้ชัดเจนในการบริหารจะต้องยึดระบบเอกสารเป็นสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงความสัมพันธ์ส่วนตัว

1.2.5 หลักของความเป็นกลางทางการบริหาร (Administrative Officials) หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งต่างๆ เป็นผู้ที่มิเกี่ยวข้อง มีอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ เป็นองค์ ประกอบ ในการทำงานตามตำแหน่งนั้น อุปกรณ์ และเครื่องมือจะอยู่คู่กับตำแหน่งไม่ใช่คู่กับบุคคล

1.2.6 หลักของการเป็นบุคลากรของฝ่ายบริหารและได้รับเงินเดือนประจำ (Career Official and Fixed Salary) หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งบริหารจะต้องเป็นบุคลากรประจำมีการจ้างงานตลอดชีพ และจัดให้มีเงินเดือนประจำในอัตราคงที่ในแต่ละปี

### 1.3 การจัดการตามหลักการบริหาร (Administrative Management)

นักทฤษฎีที่นำเสนอทฤษฎีการจัดการตามหลักการบริหาร มีความเชื่อว่าการที่จะทำให้การทำงานขององค์การบรรลุเป้าหมายนั้น จะต้องมีการกำหนดหน้าที่ของคนที่เป็นผู้บริหาร และหลักการบริหารงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานนักทฤษฎีที่นำเสนอทฤษฎีนี้ประกอบด้วย

1.3.1 เฮนรี ฟาโยล์ (Henri Fayol) คือ ผู้ที่ได้ชื่อว่าเป็นบิดาแห่งทฤษฎีการจัดการตามหลักการบริหารฟาโยล์เป็นชาวฝรั่งเศสและเป็นนักบริหารระดับสูงใน อุตสาหกรรม ซึ่งตามแนวความคิดของฟาโยล์การที่จะทำให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์นั้นประการแรก ฟาโยล์เห็นว่านักบริหารจะต้องทำหน้าที่ทางการบริหารซึ่งประกอบด้วยการวางแผน(Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordination) และการควบคุม (Controlling) ประการที่สองนักบริหารจะต้องทราบถึงหลักการบริหารที่สำคัญๆ ซึ่งฟาโยล์ได้นำเสนอหลักการบริหารที่มีประสิทธิผลของ ฟาโยล์ที่มีอยู่ ๕ ข้อ ดังนี้คือ (Bartol & Martin, 1997 : 46)

(1) หลักของการแบ่งงานกันทำ (Division of Work) ในการบริหารนั้นจะมีงานเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ดังนั้นนักบริหารจะต้องแบ่งงานที่เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากให้บุคลากรที่เป็นสมาชิกขององค์การ รับผิดชอบไปทำโดยเน้นความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะของบุคลากรที่อยู่ในองค์การ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุดตามหลักเศรษฐศาสตร์

(2) หลักที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ(Authority and Responsibility) ในการบริหารนั้นบุคลากรผู้ที่ได้รับมอบหมายงานให้ทำจะเกิดความผูกพันต่อ ผู้บังคับบัญชาในลักษณะของความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นในการที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายนั้นสำเร็จจะต้องมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบที่บุคลากรมี

(3) หลักของความมีระเบียบวินัย(Discipline) ระเบียบวินัยคือข้อตกลง กติกาที่ใช้ร่วมกันของบุคลากรขององค์การ ระเบียบวินัยจะเป็นกรอบในการควบคุม พฤติกรรมของบุคลากรขององค์การให้เป็นไปในทิศทางที่เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ

(4) หลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว (Unity of Command) บุคลากรที่เป็นสมาชิกขององค์การนั้นจะต้องฟังคำสั่งจากเจ้านายเพียงคนเดียวเพื่อป้องกันความสับสนในการปฏิบัติงาน การสั่งงานใด ๆ ต้องเป็นไปตามลำดับสายการบังคับบัญชา

(5) หลักของการมีเป้าหมายเดียวกัน (Unity of Direction) ในการทำงานนั้นบุคลากรขององค์การจะต้องมีเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้นกิจกรรมการทำงานของบุคลากรทุกคนจะต้องสอดคล้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกัน

(6) หลักของผลประโยชน์ส่วนตัวมีความสำคัญน้อยกว่าผลประโยชน์ขององค์การ (Subordination of Individual to the General Interest) ผลประโยชน์ของบุคลากรที่เป็นสมาชิกองค์การมีความสำคัญน้อยกว่าผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์การ ดังนั้นในการทำงานสมาชิกองค์การจะต้องทุ่มเทเสียสละในยามที่องค์การต้องการความช่วยเหลือทั้งในยามปกติ และในยามวิกฤติ

(7) หลักของการกำหนดค่าตอบแทนและวิธีการจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration and Methods) การจ่ายค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรขององค์การควรที่จะให้ความยุติธรรม และตอบสนองความพึงพอใจทั้งของสมาชิกองค์การ และผู้บริหารเท่าที่จะพึงทำได้

(8) หลักของการรวมอำนาจ (Centralization) ในการบริหารนั้น อำนาจในการตัดสินใจควรที่จะรวมไว้ที่จุดศูนย์กลาง เพื่อที่จะทำให้สามารถควบคุมส่วนต่าง ๆ ไปได้ เช่น อำนาจในการอนุมัติเงิน อำนาจในการบริหารงานบุคคล เป็นต้น

(9) หลักการจัดสายการบังคับบัญชา (Scalar Chain) จะต้องมีการจัดสายการบังคับบัญชาในการบริหารงานองค์การ เพื่อที่จะให้ทราบถึงลักษณะของอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนไปถึงลักษณะของการติดต่อสื่อสาร

(10) หลักของความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Order) ในการบริหารนั้น จะต้องมีการจัดสถานที่ทำงาน ตลอดจนวัสดุสิ่งของให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานและเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานให้น่าทำงาน

(11) หลักของความเสมอภาค (Equity) ในการบริหารงานนั้นคนที่เป็นผู้บริหาร จะ ต้องให้ความเสมอภาคและมีความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะในเรื่องของการแบ่งงานให้ทำ การพิจารณาความดีความชอบ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งในการทำงาน

(12) หลักของความมั่นคงในงาน (Stability of Tenure) สำหรับการบริหารงานนั้นจะต้องทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความรู้สึกว่าเขามีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดให้มีการเซ็นสัญญาจ้างงาน ซึ่งกำหนดระยะเวลาในการจ้างที่ชัดเจนและเป็นธรรมการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้น่าทำงานและการจัดเครื่องป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน

(13) หลักของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative) ในการบริหารงานนั้นผู้บริหารที่เก่งและฉลาดจะต้องรู้จักนำเอาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของผู้ใต้บังคับบัญชามาใช้ประโยชน์ในการทำงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของผู้ใต้บังคับบัญชาอาจได้มาจากการระดมสมองหรือการปรึกษาหารือเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

(14) หลักของความสามัคคี (Esprit de Corps) ในการบริหารงานนั้น ในการที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายนั้น จะต้องมีการสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันให้เกิดขึ้นในการทำงาน ซึ่งอาจจะทำได้โดยการจัดให้มีกิจกรรมระหว่างสมาชิกร่วมกัน เช่น การจัดงานกีฬา การจัดทัศนศึกษาดูงาน การจัดงานเลี้ยง เป็นต้น

1.3.2 ลูเธอร์ กุลลิก และลินดัล เออร์วิค (Luther Gulick and Lyndal Urwick) เป็นนักทฤษฎีที่อยู่ในกลุ่มการศึกษาการจัดการตามหลักการบริหาร ได้เสนอหลักที่เกี่ยวกับการบริหาร ซึ่งคนที่เป็นผู้บริหารจะต้องทำมีหน้าที่สำคัญอยู่ 7 ประการ คือ การวางแผนการจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การประสานงาน การรายงานและการงบประมาณ หรือเรียกสั้น ๆ ว่า “POSDCORB” ซึ่งประกอบด้วย รายละเอียดดังต่อไปนี้ (พิมลจรรย์ นามวัฒน์, 2544 : 22)

(1) การวางแผน (Planning) คือ หน้าที่หรือบทบาท ในการกำหนดการทำงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคตว่า จะทำอะไร จะทำอย่างไร จะทำเมื่อไร ใครเป็นผู้ทำ จะใช้งบประมาณเท่าไร

(2) การจัดองค์การ (Organizing) คือ การจัดโครงสร้างองค์การที่เกี่ยวกับเรื่อง การกำหนดภารกิจหน้าที่ การแบ่งงานกันทำ การกำหนดอำนาจหน้าที่ และความ รับผิดชอบ การจัดสายการบังคับบัญชา การกำหนดขนาดของการควบคุม การจัดตั้งหน่วยงานหลัก (Line) และการจัดตั้งหน่วยงานที่ปรึกษา (Staff)

(3) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) คือ หน้าที่ที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนกำลังคน การสั่งการ การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้น เลดชั้น การโยกย้าย และการให้พ้นจากงาน

(4) การสั่งการ (Directing) คือ การที่ผู้บังคับบัญชาสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามแผนงาน หรือ ตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะสั่งการด้วยวาจา หรือเป็นลายลักษณ์อักษรก็ได้

(5) การประสานงาน (Coordinating) คือ หน้าที่ในการประสานกับหน่วยย่อยต่าง ๆ ที่มีอยู่ในองค์การให้ทำงานสอดคล้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่ง การประสานงานนั้นอาจทำได้โดยการจัดตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองงาน การจัดโครงสร้างองค์การให้มีความชัดเจน การใช้วิธีการงบประมาณ เป็นต้น

(6) การรายงานผลการปฏิบัติงาน (Reporting) คือ การรายงาน ความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การให้ทุกฝ่ายได้ทราบ เพื่อประโยชน์ในการติดตามการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการทำงาน

(7) การบริหารงบประมาณ (Budgeting) คือ หน้าที่ในการจัดสรร การวางแผน งบประมาณให้กับองค์การ และหน่วยย่อยต่าง ๆ ให้มีงบประมาณที่เหมาะสมและเพียงพอในการทำงาน

อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารเองจะต้องทราบบทบาทของตนเองเกี่ยวกับเทคนิคดังกล่าวในกระบวนการบริหาร จากกลุ่มทฤษฎีองค์การแบบคลาสสิก จะเห็นได้ว่าเป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นการจัดการองค์การโดย ส่วนรวมที่เน้นในเรื่องของวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งหมดของกระบวนการ การดำเนินการ

## 2. กลุ่มทฤษฎีองค์การเชิงพฤติกรรมศาสตร์

ทฤษฎีองค์การเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Organization Theory) หมายถึง การจัดการที่มุ่งลักษณะ ผลกระทบของแต่ละบุคคล และพฤติกรรมของกลุ่มในองค์การ โดยการศึกษาทฤษฎีกลุ่มนี้ครอบคลุมทฤษฎี และแนวความคิดของนักทฤษฎีที่สำคัญ ได้แก่ เอลตัน เมโย อับบราฮัม มาสโลว์ เฟดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ต และดักลาส แม็คเกรเกอร์ ซึ่งนักทฤษฎีแต่ละคนได้ศึกษาธรรมชาติของพฤติกรรมมนุษย์ และเสนอแนวความคิดที่มีมุมมองในแต่ละด้าน โดยเริ่มตั้งแต่การที่เอลตันเมโย (Elton Mayo) ผู้ที่ได้ชื่อว่าเป็นบิดาแห่งการจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์ และเป็นบุคคลผู้ที่ได้มีการทำทฤษฎีที่อยู่ในกลุ่มการศึกษาการบริหารงานแบบคลาสสิกโดยเฉพาะวิทยาศาสตร์การจัดการ ผลงานของเมโยที่สำคัญก็คือการทดลองที่เมืองฮอว์ธอร์น (Hawthorne Studies) ซึ่งเป็นการทดลองที่เป็นจุดที่ทำให้นักทฤษฎีและนักบริหารได้หันมาให้ความสนใจในพฤติกรรมศาสตร์ เพื่อนำเอาความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ มาใช้ประโยชน์ในการบริหารงาน โดยเดิมแล้วการศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงการทำงานของมนุษย์(คนงาน) ในที่ทำงาน เนื่องจากในยุคนั้น (ค.ศ.1924) แรงงานได้รับความสนใจมากขึ้น สำหรับการทดลองที่ฮอว์ธอร์นนั้นเมโยได้ทำการแบ่งกลุ่มคนงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงานออกเป็น 2 กลุ่ม (ในการศึกษาหลาย ๆ ครั้ง) กลุ่มแรกเรียกว่ากลุ่มทดลอง กลุ่มที่สองเรียกว่ากลุ่มควบคุม โดยทั้งสองกลุ่มนี้ให้ทำงานที่เป็นแบบเดียวกัน ซึ่งงานที่ให้ทำคือให้คนงานทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมประกอบชิ้นส่วนของงาน ในกลุ่มทดลองนั้นจะมีวิธีการนำเอาการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์มาใช้ เช่น การจ่ายค่าตอบแทนให้ในกรณีที่คนงานทำงานได้เกินเกณฑ์มาตรฐานการเพิ่มแสงสว่างในการทำงาน การปรับอุณหภูมิในที่ทำงานให้มีความเหมาะสม ส่วนในกลุ่มควบคุมนั้นไม่มีการนำเอาวิธีการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์มาใช้ ซึ่งจากการวิจัยทดลองปรากฏว่า ผลผลิตที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

ของทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งก็ชี้ให้เห็นว่าวิธีการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ถูกนำมาใช้ไม่ได้ผลที่โรงงานแห่งนี้ซึ่งจากการวิจัยทดลองครั้งนี้เมโยได้ข้อสรุปที่สำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในการทำงาน ดังนี้ (พิทยา บวรวัฒน 2543 : 79)

2.1.1 ปัจจัยทางด้านกายภาพ หรือวิธีการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ ไม่ได้เป็นตัวกำหนดปริมาณผลผลิต ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดปริมาณผลผลิต คือ ปัจจัยทางด้านสังคม

2.1.2 พฤติกรรมการทำงานของคนงานถูกกำหนดโดยระบบการให้รางวัล และการลงโทษทางสังคม ไม่ใช่ระบบการให้รางวัลและการลงโทษทางเศรษฐกิจ

2.1.3 ผู้นำของกลุ่มที่เป็นทางการและกลุ่มที่ไม่เป็นทางการจะมีบทบาทในการบังคับใช้และสร้างปทัสถานของกลุ่มที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

2.1.4 กลุ่มจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล

2.1.5 ควรที่จะมีการแสวงหาภาวะผู้นำแบบต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผู้นำที่เหมาะสมกับภารกิจขององค์การอย่างแท้จริง ทั้งนี้เนื่องจากภารกิจขององค์การแต่ละองค์การจะมีความแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งองค์การ จากผลการศึกษาดังกล่าว จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพของงานจะเกิดขึ้นมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจ ความพร้อมทางสภาพจิตใจ ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของคนงาน รวมถึงเรื่องราวทางสังคมของคนงานในกลุ่มด้วย

### 3. กลุ่มทฤษฎีองค์การสมัยใหม่

ในการบริหารงานนั้น หลังจากที่ได้มีการนำเอาทฤษฎีองค์การในยุคคลาสสิก และกลุ่มทฤษฎีองค์การยุคพฤติกรรมศาสตร์ ได้มีการนำมาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งทฤษฎีทั้ง 2 กลุ่มดังกล่าวต่างก็มีทั้งจุดอ่อนและจุดแข็งในตัวของตัวเอง เช่น ทฤษฎีองค์การในยุคคลาสสิก จะเน้นไปในเรื่องของ การกำหนดวิธีการทำงานเพื่อให้ได้วิธีที่ดีที่สุด (One Best Ways) ในการทำงาน หรือเน้นไปที่เรื่องของการจัดโครงสร้างองค์การและหลักการบริหารเพื่อให้ทั้งวิธีการทำงาน โครงสร้างองค์การและหลักการบริหาร เป็นสิ่งที่ช่วยในการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกองค์การ ในการปฏิบัติงานโดยไม่ค่อยให้ความสนใจในเรื่องพฤติกรรม ซึ่งก็ก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

ดังจะเห็นได้จากการทำการวิจัยทดลองของเมโย ( Mayo) ที่เมืองฮอว์ธอร์น (Hawthorne) และในทางตรงกันข้ามกันก็จะเห็นได้ว่าทฤษฎีองค์การในยุคพฤติกรรมศาสตร์ที่ เน้นและให้ความสำคัญไปที่คน โดยการมุ่งค้นหาคำตอบโดยการวิเคราะห์ให้ทราบถึงความต้องการของคน และพยายามแสวงหาสิ่งจูงใจที่ตอบสนองความต้องการของคน และพยายามแสวงหาสิ่งจูงใจที่จะตอบสนองความต้องการของคน เพื่อที่จะทำให้คนปฏิบัติงานให้กับองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แต่ทฤษฎี ยุคพฤติกรรมศาสตร์ก็มีจุดอ่อนที่ไม่ให้ความสนใจในเรื่องของวิธีการทำงาน การจัดโครงสร้างองค์การและหลักการบริหารงานทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน

ดังนั้นเพื่อให้ ปัญหาในการบริหารงานหมดไป อันเนื่องมาจากความสลับซับซ้อน ในการบริหารงานมีมากขึ้น ตลอดจนสิ่งแวดล้อมขององค์การสมัยใหม่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงได้มีการนำเสนอทฤษฎีองค์การยุคสมัยใหม่ ซึ่งได้มีการผสมผสานและบูรณาการเอาทฤษฎีในยุคคลาสสิก และทฤษฎีองค์การในยุคพฤติกรรมศาสตร์มาปรับประยุกต์ใช้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงาน

### 3.1 ทฤษฎีการบริหารแบบการตัดสินใจ

เฮอริเบิร์ต เอ.ไซมอน (Herbert A. Simon) คือ ผู้ที่ได้ชื่อว่าเป็นบิดาแห่งทฤษฎีการตัดสินใจ ได้กล่าวว่า “การบริหารก็คือการตัดสินใจนั่นเอง ” ทั้งนี้เนื่องจากว่าคน ที่เป็นผู้บริหารจะต้องเผชิญกับภาวะที่จะต้องตัดสินใจเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งจากทางเลือกหลาย ๆ ทางที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นทางเลือกในการกำหนดแผนในการทำงาน หรือว่าทางเลือกในการแก้ไขปัญหาถ้าผู้บริหารสามารถที่จะเลือกทางเลือกที่ดีมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาได้ ก็จะสามารถทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้ ถ้าเลือกทางเลือกที่ไม่ดีมา ก็ทำให้การทำงานล้มเหลว ดังนั้นในลักษณะการตัดสินใจ เพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดี จะต้องมึขั้นตอนของการตัดสินใจที่สำคัญอยู่ 4 ขั้นตอน ดังนี้ คือ (ธงชัย สันติวงษ์, 2542 : 196)

3.1.1 การพิจารณาถึงตัวปัญหา ในขั้นตอนแรกนี้ก็คือ นักบริหารที่เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการตัดสินใจ จะต้องสามารถระบุให้ทราบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้เสียก่อน ในขั้นตอนนี้เหมือนกับการที่หมอกทำการวินิจฉัยโรคถ้าหมอวินิจฉัยโรคได้ถูกก็จะทำให้กระบวนการรักษาที่ตามมาได้ผล แต่ถ้าวินิจฉัยโรคผิดกระบวนการรักษาโรคที่ตามมาก็จะผิดไปด้วย ทำให้การรักษาโรคล้มเหลว

3.1.2 การพิจารณาค้นหาทางเลือกทางเลือกในการแก้ปัญหาอาจจะมีหลากหลายว่ามีกี่ทางเลือก เราจะต้องนำมาพิจารณาให้หมดเพราะจะทำให้เรามีทางเลือกที่หลากหลายขึ้น

3.1.3 การประเมินผลทางเลือก คือการทำการพิจารณาทางเลือกแต่ละทางว่ามีข้อดีอย่างไรบ้าง ข้อเสียอย่างไรบ้าง ในขั้นตอนของการประเมินผลทางเลือก ถ้าจะให้ดีควรที่จะมีการนำเอาเทคนิคการวิเคราะห์เชิงปริมาณมาช่วยในการประเมินผลทางเลือกด้วย เพราะจะทำให้การตัดสินใจเลือกทางเลือกทำได้ง่ายขึ้น

3.1.4 การตัดสินใจเลือกทางเลือกและการนำทางเลือกไปปฏิบัติเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด และนำไปปฏิบัติเพื่อที่จะแก้ไขปัญหา แล้วตรวจสอบประสิทธิผลของการนำทางเลือกนั้นไปปฏิบัติ จากข้อมูลย้อนกลับ ของกระบวนการในการตัดสินใจ

### 3.2 ทฤษฎีระบบ

ทฤษฎีระบบ (System Theory) เป็นทฤษฎีที่ทำให้ผู้บริหาร สามารถที่จะมองเห็นภาพรวมขององค์การทั้งหมดตามหน้าที่ที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาองค์การในลักษณะระบบนั้นจะก่อให้เกิดการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาขององค์การทั้งระบบ

คำว่าระบบ (System) อาจจัดได้ว่าเป็นกลุ่มของส่วนที่เกี่ยวข้องกันและมีความสัมพันธ์กันในเรื่องที่จะต้องบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันดังนี้คือ (สมยศ นาวิกาน, 2544 : 49)

3.2.1 ส่วนต่าง ๆ ของระบบ อยู่ในสถานะที่เคลื่อนไหวได้ การเคลื่อนไหวหรือแสดงออกของส่วนต่าง ๆ จะมีปฏิริยากระทบต่อกันเสมอ โดยที่ในระบบหนึ่ง ๆ จะประกอบไปด้วยระบบย่อยต่าง ๆ (Subsystems) และภายในระบบย่อยก็จะประกอบไปด้วยระบบย่อยเล็กลงไปอีก หากมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ณ ส่วนหนึ่งส่วนใดของระบบจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่ (Chain of Effects)

#### 3.2.2 ระบบประกอบไปด้วยองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

(1) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) ได้แก่ ทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ในกระบวนการบริหารนั้นคือ ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางกายภาพ ทรัพยากรทางการเงิน และข้อมูลที่ต้องใช้ในการผลิตสินค้าและบริการ

(2) กระบวนการแปรสภาพ (Transformation Process) ประกอบด้วย เทคนิคในการจัดการต่าง ๆ รูปแบบกิจกรรมการผลิต เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการผลิต

(3) ปัจจัยนำออก (Outputs) ได้แก่ สินค้า บริการ กำไรขาดทุน และผลที่คาดหวังอื่น ๆ เช่น ศักยภาพของพนักงานที่พัฒนาขึ้น เป็นต้น

(4) ข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back) คือ ข้อมูลเกี่ยวกับผลที่เกิดจากกิจกรรมขององค์การ ซึ่งสามารถนำไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในขั้นตอนต่าง ๆ ได้

จากทฤษฎีระบบนั้น องค์การจะใช้กระบวนการแปรสภาพเพื่อเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าไปเป็นผลผลิตและในขณะเดียวกันกลไกในระบบก็จะขึ้นกับการนำข้อมูลย้อนกลับไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ และ ปรับปรุงปัจจัยนำเข้า

#### แนวคิดการบริหารแบบ Balanced Scorecard

Balanced Scorecard คือ ระบบหรือกระบวนการในการบริหารงานชนิดหนึ่งที่อาศัยการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) เป็นกลไกสำคัญ Kaplan และ Norton ได้ให้นิยามของสูตรของbalance scorecard ไว้ว่า “เป็นเครื่องมือทางการจัดการที่ช่วยเหลือในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยอาศัยการวัดหรือการประเมิน ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ “

แนวคิดแบบ balance scorecard เกิดจาก Robert Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard และ David Morton ที่ปรึกษาด้านการจัดการ โดยทั้งสองได้ศึกษาและสำรวจถึงสาเหตุของการที่ตลาดหุ้นของอเมริกาประสบปัญหาในปี 1987 และพบว่าองค์กรส่วนใหญ่ในสหรัฐอเมริกานิยมใช้แต่ตัวชี้วัดด้านการเงินเป็นหลัก ทั้งสองจึงได้เสนอแนวคิดในเรื่องของการประเมินผลองค์กรโดยพิจารณาตัวชี้วัดใน 4 มุมมอง แทนการพิจารณามุมมองด้านการเงินเพียงอย่างเดียว ซึ่งมุมมองทั้ง 4 ประกอบไปด้วย มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal process perspective) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and growth perspective)

### แนวคิดพื้นฐานของ Balance Scorecard

Balance Scorecard ประกอบด้วยมุมมอง 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ซึ่งมุมมองทุกมุมมองจะมีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรเป็นศูนย์กลาง ในแต่ละด้านประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. วัตถุประสงค์ (Objective) คือ สิ่งที่ต้องการมุ่งหวังหรือต้องการที่จะบรรลุในแต่ละด้าน
2. ตัวชี้วัด (Measures หรือ Key Performance indicator) คือ ตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านและตัวชี้วัดเหล่านี้จะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดว่าองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่
3. เป้าหมาย (Target) คือ เป้าหมายหรือตัวเลขที่องค์กรต้องการจะบรรลุในตัวชี้วัดแต่ละประการ
4. แผนงาน โครงการ หรือ กิจกรรม (Initiatives) ที่องค์กรจะจัดทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้น โดยในขั้นนี้ยังไม่ใช้แผนปฏิบัติการที่จะทำ แต่เป็นเพียงแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมเบื้องต้นที่ต้องทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

นอกจากองค์ประกอบทั้ง 4 แล้ว ในทางปฏิบัติมักจะเพิ่มอีก 1 องค์ประกอบ คือ ข้อมูลในปัจจุบัน (Baseline Data) ของตัวชี้วัดแต่ละตัว การหาข้อมูลปัจจุบันจะเป็นตัวช่วยในการกำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดแต่ละตัวให้มีความชัดเจนมากขึ้น

กระบวนการในการพัฒนาและจัดทำ Balanced Scorecard

กระบวนการจัดทำ Balanced Scorecard ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ทางกลยุทธ์ ได้แก่ การทำ SWOT Analysis เพื่อให้ได้ทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กรที่ชัดเจน
2. กำหนดวิสัยทัศน์ และ กลยุทธ์ขององค์กร โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์หลัก (Strategic Themes) ที่สำคัญขององค์กร

3. วิเคราะห์และกำหนดว่า Balanced Scorecard ขององค์กรควรจะมีทั้งหมดกี่มุมมอง และแต่ละมุมมองควรจะมีความสัมพันธ์กันอย่างไร (แนวคิดของ Kaplan and Norton กำหนดไว้ 4 มุมมองตามลำดับความสำคัญ คือ ด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา)

4. จัดทำแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategy Map) ระดับองค์กรโดยกำหนดวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ภายใต้แต่ละมุมมอง โดยพิจารณาว่าในการที่องค์กรจะสามารถดำเนินงานและบรรลุ วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ขององค์กรได้นั้น ต้องบรรลุวัตถุประสงค์ด้านใดบ้าง

5. กลุ่มผู้บริหารระดับสูงต้องมีการประชุมร่วมกันเพื่อยืนยันและเห็นชอบในแผนที่ทางกลยุทธ์ที่สร้างขึ้น

6. ภายใต้วัตถุประสงค์แต่ละประการ ต้องกำหนดรายละเอียดของวัตถุประสงค์ในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านของตัวชี้วัด ฐานข้อมูลในปัจจุบัน เป้าหมายที่ต้องบรรลุ รวมทั้งแผนงาน กิจกรรม หรือโครงการ (Initiatives) ที่ต้องทำ ซึ่งภายในชั้นตอนนี้สามารถแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

6.1 การจัดทำตัวชี้วัด

6.2 การกำหนดเป้าหมาย โดยอาศัยข้อมูลในปัจจุบัน

6.3 การจัดทำแผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่จะต้องทำเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

7. เมื่อจัดทำแผนงานหรือโครงการเสร็จแล้ว สามารถจะแปลงตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์กรให้เป็นของผู้บริหารรองลงไป เพื่อให้ผู้บริหารระดับรอง ๆ ลงไปได้จัดทำแผนปฏิบัติการตามแผนงานหรือโครงการหลักและกำหนดตัวชี้วัดให้กับผู้บริหารในระดับรอง ๆ ลงไป

### Balanced Scorecard เป็นหลักการที่มีความยืดหยุ่น

แม้ว่าแนวทางของ Kaplan and Norton จะมีความเป็นลำดับที่ชัดเจน แต่ Balanced Scorecard ก็ยังเป็นแนวคิดที่ยืดหยุ่น เช่น มุมมองภายใต้ Balanced Scorecard ไม่จำเป็นต้องมี 4 มุมมองตามแนวคิดดั้งเดิม (แนวคิดของ Kaplan and Norton กำหนดไว้ 4 มุมมองตามลำดับความสำคัญ คือ ด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา) การที่จะมีกี่มุมมองขึ้นอยู่กับปรัชญาและพื้นฐานที่สำคัญของงานมากกว่า หน่วยงานบางแห่งอาจจะมีมุมมองด้านอื่นเพิ่มขึ้นได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของหน่วยงานนั้น ๆ นอกจากนั้นการจัดเรียงลำดับของมุมมองต่าง ๆ ไม่จำเป็นต้องเริ่มจากการเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และการเรียนรู้ในหน่วยงานก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปรัชญาและพื้นฐานขององค์กรนั้น เช่น หน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจวัตถุประสงค์ด้านการเงินอาจจะไม่ใช้สิ่ง

สำคัญที่สุดที่องค์กรต้องการจะบรรลุ แต่อาจจะเป็นในด้านลูกค้าแทนก็ได้ และมุมมองด้านการเงินอาจจะอยู่ล่างสุดในฐานะที่เป็นมุมมองที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรก็ได้ เป็นต้น ประโยชน์ที่ได้จากการนำ Balanced Scorecard ไปใช้

1. ช่วยให้ผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น
2. ทำให้ทั้งองค์กรมุ่งเน้น และให้ความสำคัญต่อกกลยุทธ์ขององค์กร โดยต้องให้เจ้าหน้าที่ทั่วทั้งองค์กรให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ขององค์กรมากขึ้น และเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ
3. ช่วยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และวัฒนธรรมขององค์กรโดยอาศัยการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่
4. ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้และเข้าใจว่างานแต่ละอย่างมีที่มาที่ไปอีกทั้งผลของงานตนเองจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานของผู้อื่นและขององค์กรอย่างไร

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

**เพ็ญภา ยันต์ชมภู (2554)** ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาเปรียบเทียบในจังหวัดขอนแก่น ผลจากการศึกษาพบว่า กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลมี 4 ด้านด้วยกัน ดังนี้ 1. การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการจัดเก็บรายได้ โดยการ 1.1. ประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยมีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจประโยชน์การจัดเก็บรายได้ของ อบต. อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง และแจ้งเตือนให้ผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีมาขึ้นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน เร่งรัดติดตามลูกหนี้ค้างค้าง 1.2. การปรับรูปแบบการให้บริการ เช่น การออกให้บริการนอกสถานที่ การจัดบริการที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย 1.3. การสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ชำระภาษี โดยการจัดทำโครงการคืนกำไรผู้เสียภาษี โดยการให้รางวัลแก่ผู้มาชำระภาษี 1.4 การออกข้อบังคับ/ข้อบัญญัติการจัดเก็บรายได้อื่นนอกจาก ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพื่อให้สามารถจัดเก็บรายได้เพิ่มเติม 2. การจัดการปัจจัยนำเข้าที่มีประสิทธิภาพ 2.1 บุคลากรมีความพร้อม มีความรู้ความสามารถในการจัดเก็บรายได้เป็นอย่างดี 2.2 ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการงบประมาณและให้การสนับสนุนการพัฒนางานจัดเก็บรายได้อย่างแท้จริง 2.3 การจัดสถานที่ของ อบต. เป็นสัดส่วนสะดวกต่อการให้บริการชำระภาษี โดยมีการทำผังแสดงขั้นตอนการชำระภาษีโดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอยแนะนำตลอดเวลาราชการ 2.4 ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ในการบริการ

แก่ประชาชน 3. การจัดการกระบวนการจัดเก็บรายได้ 3.1 มีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย มาตรการที่ชัดเจน 3.2 การจัดการขั้นตอน แผนผัง บัญชี วิธีการ มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน 3.3 ดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ 3.4 การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บรายได้ 4. การติดตามตรวจสอบการจัดเก็บรายได้ 4.1 มีการรายงานความก้าวหน้าในการจัดเก็บรายได้ การประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการหรือกิจกรรมตามแผนงานที่วางไว้ให้ผู้บริหารทราบเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในอนาคต 4.2 มีการสรุปประเด็นปัญหาแนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บรายได้

**สุนันทา ชันธเลิศ (2549)** ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความเป็นไปได้ของการนำแผนที่และทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่น ผลจากการศึกษาการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสองแห่งระหว่างปีงบประมาณ 2543 - 2547 ปรากฏว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพซึ่งมีการนำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ตั้งแต่ปี 2543 มีการจัดเก็บรายได้ทุกรายการขององค์การดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปีแรกที่มีการนำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้โดยองค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพมีสัดส่วนของรายได้สูงสุดจากภาษีโรงเรือนและที่ดินโดยเฉลี่ย ร้อยละ 71.25 สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลดอยหล่อ ที่ไม่ใช้แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มีสัดส่วนของรายได้สูงสุดจากภาษีบำรุงท้องที่โดยเฉลี่ยร้อยละ 49.73 ของรายได้ทั้งหมดที่จัดเก็บได้ เมื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของการจัดเก็บรายได้โดยเทียบสัดส่วนระหว่างรายได้ที่เก็บได้จริงกับประมาณการรายได้แล้ว ผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสุเทพมีประสิทธิภาพที่สูงกว่าเมื่อเทียบกับองค์การบริหารส่วนตำบลดอยหล่อ

**ราตรี สุระโคตร (2554)** ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความต้องการชำระภาษีของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลบางฝ้าง อำเภอบางประกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า หากค่าใช้จ่ายในการชำระภาษีของผู้มีหน้าที่เสียภาษีฯ ลดลง จะมีผลทำให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีความต้องการเสียภาษีเพิ่มขึ้น และหากรายได้ของผู้มีหน้าที่เสียภาษีฯ เพิ่มขึ้นจะมีผลทำให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีความต้องการเสียภาษีเพิ่มขึ้น รวมทั้งหากผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีการศึกษาสูงขึ้น จะมีความต้องการชำระภาษีมากกว่าผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีการศึกษาต่ำกว่า

**สมฤทัย มานิตย์ (2554)** ศึกษาการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดสิงห์บุรี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสิงห์บุรี รวมทั้งหมด 5 ด้าน ส่งผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นราย พบว่ามีผลกระทบเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ปัจจัย

ด้านความรู้ เกี่ยวกับกฎ ระเบียบภาษีส่วนท้องถิ่นของผู้เสียภาษี รองลงมาคือ ปัจจัยด้าน เอกสารการยื่นแบบภาษีบำรุงท้องถิ่น ปัจจัยด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น ปัจจัยด้านการ บริหารและประชาสัมพันธ์ และปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบภาษีส่วนท้องถิ่นของ เจ้าหน้าที่ตามลำดับ

**วงเดือน เขิงหอม (2555)** ศึกษาการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยกำหนดความ ต้องการชำระภาษีของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลก อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเสีย ภาษีของ ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการติดต่อรับบริการเสียภาษี ณ ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลมีนัยสำคัญต่อการกำหนดความต้องการชำระภาษี โดยหากค่าใช้จ่าย ดังกล่าวลดน้อยลงก็จะมีผู้เดินทางมาติดต่อขอชำระภาษีเพิ่มขึ้น ด้านรายได้และอาชีพของผู้มี หน้าที่เสียภาษีก็มีความสำคัญต่อการกำหนดความต้องการชำระภาษี โดยหากประชาชนมี รายได้มากขึ้น ก็จะมีความต้องการที่จะชำระภาษีเพิ่มขึ้น สุดท้ายคือ ด้านการศึกษา หากผู้เสีย ภาษีมีระดับการศึกษาสูงจะมีความต้องการชำระภาษีมากขึ้น

**ชุตินันต์ หน่อแก้ว (2554)** ศึกษางานวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของ เทศบาลตำบลป่าไผ่ อำเภอฟ้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผลจากการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ คือเป็นอิสระต่อกัน และผลจากการ สัมภาษณ์มีดังนี้ การจัดเก็บภาษีในปัจจุบันยังไม่เป็นไปตามประมาณการรายรับ ประชาชนให้ ความร่วมมือในการเสียภาษีเป็นอย่างดี เทศบาลสามารถนำเงินภาษีที่จัดเก็บได้มาพัฒนา ท้องถิ่นให้เจริญได้ ส่วนกระบวนการจัดเก็บภาษีในปัจจุบันพบว่าขาดเทคโนโลยี ด้านแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน เพราะมีงบประมาณไม่เพียงพอ สุดท้ายก็คือวิธีการที่ทำให้การจัดเก็บ ภาษีเกิดประสิทธิภาพสูงสุด คือ ควรมีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดเก็บภาษีโดยตรง มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้การชำระภาษีถูกต้องเป็นธรรมกับประชาชน

**อุไร ภาควิชัย (2552)** ศึกษางานวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภพระพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า 1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลศาลายา อำเภพระพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แบ่งเป็น 4 ด้าน โดยประชาชนสะท้อนให้ เห็นว่าการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ต้องปรับปรุงแก้ไข ในด้าน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานคิดเป็นร้อยละ 53.0 อีก 3 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ที่ประชาชนเห็นว่าการ ให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด คือ

ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต คิดเป็นค่าร้อยละ 53.6 รองลงมาคือ ด้านงานบริการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 51.4 และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 50.7 ตามลำดับ

**จิรัชยา อินเทิง (2553)** ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักงานท้องถิ่นตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านสถานที่ของงานทะเบียนราษฎร นั้นมีการปฏิบัติอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คือมีการจัดตั้งสถานที่ทางกายและสะดวกต่อการไปติดต่อ อาคารสำนักงานสถานกว้างขวาง สะอาด มีระเบียบภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทได้สะดวกและมีแสงสว่างที่เหมาะสม มีระบบป้องกันภัยเมื่อมีเหตุการณ์ที่คาดคิดเกิดขึ้น เช่น สัญญาณเตือนภัยดังขึ้นเมื่อเกิดเหตุไฟไหม้ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของงานทะเบียนราษฎร นั้น มีการปฏิบัติอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คือกลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลข่าวสารของงานทะเบียนราษฎรทางป้ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาลผ่านทางวิทยุชุมชนผ่านทางแผ่นพับใบปลิว และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของงานทะเบียนราษฎรผ่านทางเสียงตามสายของชุมชนหรือในหมู่บ้าน

**ธรรมรัตน์ กิตติวิบูลย์ (2550)** ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี พบว่า ความรู้ความเข้าใจจิตสำนึก ความร่วมมือ ความถี่ในการชำระภาษีของประชาชนในเขตตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับประเภทการเก็บภาษีของ อบต. และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีตลอดจนความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการชำระภาษีอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรค พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหารขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีพอเกี่ยวกับภาษีตลอดจนความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการชำระภาษีของประชาชนถือเป็นสาเหตุปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษี และด้านองค์กร

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง วัดจากความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการเสียภาษี ใน 4 ด้าน คือ ด้าน ความรู้เกี่ยวกับภาษี ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษี และด้านองค์กร



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากตำราและเอกสาร เพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการค้นคว้าอิสระซึ่งประกอบด้วย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชากรผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง จำนวน 760 คน และทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ณ ระดับความคาดเคลื่อน 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{n}{1+Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากรที่ศึกษา

$e$  = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (กำหนด 0.05)

คำนวณตามสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{760}{1 + (760 \times (0.05)^2)}$$

$$n = \frac{760}{2.89}$$

$$= 262.05$$

การวิจัยครั้งนี้ ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนในการสุ่มร้อยละ 5 ผลการคำนวณปรากฏ ต้องใช้จำนวนตัวอย่าง ในการวิจัยอย่างน้อย 262.05 ราย จึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยการแจกแบบสอบถาม ได้จำนวนทั้งสิ้น 262 ราย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจคำตอบ (Check list) ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา

**ส่วนที่ 2** ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านการรับรู้ข่าวสารการชำระภาษี
2. ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ชำระภาษี
4. ด้านองค์กร

**ส่วนที่ 2** วัดประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง คือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ของไลเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งออก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ได้ให้คะแนนของแต่ละข้อคำถาม (ประคอง กรรณสูตร, 2538) และมากำหนดค่าคะแนน ดังนี้

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

**ส่วนที่ 3** ประกอบด้วย ความคิดเห็นด้านปัญหาและอุปสรรคของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้เทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ของไลเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งออก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ได้ให้คะแนนของแต่ละข้อคำถาม (ประคอง กรรณสูตร, 2538) และมากำหนดค่าคะแนน ดังนี้

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

ข้อเสนอแนะ แนวทาง ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ในการจัดเก็บ รายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ แบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Questionnaire)

### วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวทางการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา วารสาร บทความ แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ แล้วนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารตำรา วารสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานมานักวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การจัดเก็บรายได้ เพื่อนำมากำหนดกรอบและขอบเขตของเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถามและกำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาให้ครบถ้วน
2. สร้างแบบสอบถามที่จะนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา
3. สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยข้อมูล จากข้อ 1 และข้อ 2 นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ
4. ปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 30 ชุด ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจริงผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา  $\alpha$  (Alpha Coefficient) โดยวิธีของ ครอนบาค(Cronbach) (วิธีวรรณ ชินตระกูล 2540 : 156) ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right\}$$

เมื่อ  $\alpha$  = ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n = จำนวนข้อในแบบสอบถามแต่ละตอน

$S_i^2$  = ความแปรปรวนของแต่ละข้อในแบบสอบถาม

$S_x^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งหมดแต่ละตอน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 262 คน ด้วยตนเอง พร้อมได้อธิบายและชี้แจง วัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้อย่างเข้าใจ อย่างถูกต้อง ชัดเจนไปในแนวทางเดียวกัน เรียบร้อยแล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ที่ได้รับทั้งหมด แล้วนำมา วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยระบบ โปรแกรมคอมพิวเตอร์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ซึ่งประกอบด้วย การหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) มีรายละเอียดดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ด้าน

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การหาค่าความถี่ และการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ ประกอบด้วยข้อมูล 4 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษี และด้านองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามใช้เกณฑ์การพิจารณาจาก คะแนน (Rating Scale) ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด
3. วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของผู้ตอบแบบสอบถาม หาโดยใช้เกณฑ์การพิจารณาจากคะแนน (Rating Scale) ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคและแนวทางแก้ไข เป็นคำถามแบบปลายเปิด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษา ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้จาก แบบสอบถามมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด วิเคราะห์ ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ และการหาค่าร้อยละ

$$\text{สูตรการหาค่าร้อยละ} = \frac{n \times 100}{N}$$

n= จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม

N= จำนวนประชากร

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง แบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

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

จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายโดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น
4.21	– 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
3.41	– 4.20	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
2.61	– 3.40	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
1.81	– 2.60	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1.00	– 1.80	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** ปัญหาและอุปสรรคของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) และใช้เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21	– 5.00 หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41	– 4.20 หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61	– 3.40 หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81	– 2.60 หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00	– 1.80 หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข เป็นแบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลจากค่าความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขโดยสรุปเป็นข้อๆ

#### ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ผู้ศึกษาใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2556 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 รวมระยะเวลา 8 เดือน



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 262 คน สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกข้อมูล สมบูรณ์และถูกต้อง จำนวน 262 ฉบับ คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ แล้วนำข้อมูลมาประมวลผล วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษี และด้านองค์กร

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษี และข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง โดยสรุปความเรียง

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ดังแสดงตารางที่ 1 ถึง ตารางที่ 4 ดังนี้

#### ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ข้อที่	เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ชาย	123	46.90
2	หญิง	139	53.10
	รวม	262	100.00

จากตารางที่ 1 จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน พบว่าเป็นเพศหญิง มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 53.10 เป็นเพศชาย มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 46.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ข้อที่	อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	เกษตรกรรวม	119	45.40
2	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	42	16.00
3	รับราชการ	15	5.70
4	พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ	42	16.00
5	อื่น ๆ	44	16.80
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 262 คน พบว่า ลำดับแรก อาชีพหลักในปัจจุบัน คือ เกษตรกรรวม มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40 อื่น ๆ มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและพนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 42 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.00 รับราชการ มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อเดือน

ข้อที่	รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	น้อยกว่า 5,000 บาท	85	32.40
2	5,000 – 10,000 บาท	129	49.20
3	10,001 – 15,000 บาท	29	11.10
4	มากกว่า 15,000 บาท ขึ้นไป	19	7.30
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 262 คน พบว่า ลำดับแรก มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 รายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 รายได้มากกว่า 15,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อที่	ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ประถมศึกษา	85	32.40
2	มัธยมศึกษา	77	29.40
3	อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	68	26.00
4	ปริญญาตรี	22	8.40
5	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	10	3.80
รวม		262	100

จากตารางที่ 4 จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 262 คน พบว่า ลำดับแรก ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 มัธยมศึกษา มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ปริญญาตรี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 และ ปริญญาโทหรือสูงกว่า มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษี ด้านองค์กร เมื่อพิจารณาจากการตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 262 ราย ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูล ดังตาราง 5-8 ดังนี้

### ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 5 แจกจ่ายประชาสัมพันธ์การชำระภาษี ด้วยเสียงตามสาย

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1	มากที่สุด	33	12.60		
2	มาก	178	67.90		
3	ปานกลาง	49	18.70	3.91	.59
4	น้อย	1	0.40		
5	น้อยที่สุด	1	0.40		
รวม		262	100		

ตารางที่ 5 แจ้งข่าวประชาสัมพันธ์การชำระภาษี ด้วยเสียงตามสาย จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 67.90 ปานกลาง มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 มากที่สุด มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 น้อยและน้อยที่สุด 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามลำดับมีค่าเฉลี่ย 3.91 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 59

ตารางที่ 6 การติดป้ายประกาศการชำระภาษี ตามตลาด หรือชุมชนต่าง ๆ

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	11	4.20		
2	มาก	166	63.40		
3	ปานกลาง	80	30.50	3.69	.57
4	น้อย	5	1.90		
5	น้อยที่สุด	0	0.00		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 6 การติดป้ายประกาศการชำระภาษี ตามตลาด หรือชุมชนต่าง ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 63.40 ปานกลาง มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 มากที่สุด มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 น้อย มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .57

ตารางที่ 7 การออกหน่วยประชาสัมพันธ์ โดยใช้รถโฆษณาประชาสัมพันธ์ของเทศบาล แจ้งให้ประชาชนทราบก่อนมีการชำระภาษี

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	14	5.30		
2	มาก	125	47.70		
3	ปานกลาง	111	42.40	3.53	.66
4	น้อย	12	4.60		
5	น้อยที่สุด	0	0.00		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 7 การออกหน่วยประชาสัมพันธ์ โดยใช้รถโฆษณาประชาสัมพันธ์ของเทศบาลแจ้งให้ประชาชนทราบก่อนมีการชำระภาษี จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 ปานกลาง มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.24 มากที่สุด มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 น้อย มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .66

ตารางที่ 8 จัดทำเอกสารแผ่นพับ โปสเตอร์ เชิญชวนเพื่อชำระภาษี

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	30	11.50		
2	มาก	98	37.40		
3	ปานกลาง	101	38.50	3.47	.85
4	น้อย	33	12.60		
5	น้อยที่สุด	0	0.00		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 8 จัดทำเอกสารแผ่นพับ โปสเตอร์ เชิญชวนเพื่อชำระภาษี จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ ปานกลาง มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 มาก มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 น้อย มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 มากที่สุด มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับมีค่าเฉลี่ย 3.47 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .85

ตารางที่ 9 เครื่องมือและเทคโนโลยีช่วยในการประชาสัมพันธ์การชำระภาษี

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	24	9.20		
2	มาก	150	57.30		
3	ปานกลาง	53	20.20	3.61	.83
4	น้อย	34	13.00		
5	น้อยที่สุด	1	0.40		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 9 เครื่องมือและเทคโนโลยีช่วยในการประชาสัมพันธ์การชำระภาษีจากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 ปานกลาง มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 น้อย มีจำนวน 34 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.00 มากที่สุด มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 น้อยที่สุด มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.61 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .83

#### ตารางที่ 10 มีหนังสือจากเทศบาล แจ้งให้ไปชำระภาษี

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	54	20.60		
2	มาก	152	58.00		
3	ปานกลาง	32	12.20	3.88	.87
4	น้อย	20	7.60		
5	น้อยที่สุด	4	1.50		
	<b>รวม</b>	<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 10 มีหนังสือจากเทศบาล แจ้งให้ไปชำระภาษี จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 มากที่สุด มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 ปานกลาง มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 น้อย มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 น้อยที่สุด มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .87

#### ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น

##### ตารางที่ 11 ท่านเข้าใจว่าประชาชนในท้องถิ่นต้องมีหน้าที่เสียภาษีท้องถิ่น

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	24	9.20		
2	มาก	143	54.60		
3	ปานกลาง	74	28.20	3.64	.75

ตาราง 11 (ต่อ)

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
4	น้อย	21	8.00		
5	น้อยที่สุด	0	0.00		
รวม		262	100		

ตารางที่ 11 ท่านเข้าใจว่าประชาชนในท้องถิ่นต้องมีหน้าที่เสียภาษีท้องถิ่น จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 54.60 ปานกลาง มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 มากที่สุด มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 น้อย มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับมีค่าเฉลี่ย 3.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .75

ตารางที่ 12 ท่านคิดว่ารายได้จากการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นมีความสำคัญในการนำไปพัฒนาและใช้จ่ายเพื่อประโยชน์แก่ท้องถิ่น

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	13	5.00		
2	มาก	64	24.40		
3	ปานกลาง	91	34.70	2.91	.99
4	น้อย	77	29.40		
5	น้อยที่สุด	17	6.50		
รวม		262	100		

ตารางที่ 12 ท่านคิดว่ารายได้จากการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นมีความสำคัญในการนำไปพัฒนาและใช้จ่ายเพื่อประโยชน์แก่ท้องถิ่น จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ ปานกลาง มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 น้อย มีจำนวน 77 คนคิดเป็นร้อยละ 29.40 น้อยที่สุด มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 มากที่สุด 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 2.91 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .99

ตารางที่ 13 ท่านมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ในการเสียภาษีท้องถิ่นเป็นอย่างดี

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	12	4.60		
2	มาก	44	16.80		
3	ปานกลาง	112	42.70	2.86	.89
4	น้อย	85	32.40		
5	น้อยที่สุด	9	3.40		
รวม		262	100		

ตารางที่ 13 ท่านมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ในการเสียภาษีท้องถิ่นเป็นอย่างดี จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ ปานกลาง มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 น้อยมีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 มาก มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 มากที่สุด มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 น้อยที่สุด มีจำนวน 9 คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 2.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .89

ตารางที่ 14 ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับภาษีอากรท้องถิ่นไม่เอื้อต่อการหลบเลี่ยงของผู้

เสียภาษี

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	10	3.80		
2	มาก	74	28.20		
3	ปานกลาง	129	49.20	3.13	.84
4	น้อย	40	15.30		
5	น้อยที่สุด	9	3.40		
รวม		262	100		

ตารางที่ 14 ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับภาษีอากรท้องถิ่นไม่เอื้อต่อการหลบเลี่ยงของผู้เสียภาษี จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ ปานกลาง มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 มาก มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 น้อย มีจำนวน 40 คนคิดเป็น ร้อยละ

15.30 มากที่สุด มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 น้อยที่สุด มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .84

**ตารางที่ 15 ท่านมีความรู้ความเข้าใจความเข้าใจขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติจัดเก็บ  
ภาษีบำรุงท้องถิ่น**

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	18	6.90		
2	มาก	91	34.70		
3	ปานกลาง	127	48.50	3.38	.76
4	น้อย	25	9.50		
5	น้อยที่สุด	1	0.40		
	<b>รวม</b>	<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 15 ท่านมีความรู้ความเข้าใจความเข้าใจขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ ปานกลาง มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 มาก มีจำนวน 91 คิดเป็นร้อยละ 34.70 น้อย มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 มากที่สุด 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .76

**ตารางที่ 16 ท่านมีความเข้าใจในอัตราภาษี และการประเมินภาษีบำรุงท้องถิ่นตรงตาม  
ระเบียบ**

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	8	3.10		
2	มาก	74	28.20		
3	ปานกลาง	107	40.80	3.06	0.82

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
4	น้อย	73	27.90		
5	น้อยที่สุด	0	0.00		
รวม		262	100		

ตารางที่ 16 ท่านมีความเข้าใจในอัตราภาษี และการประเมินภาษีบำรุงท้องที่ตรงตามระเบียบ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ ปานกลาง มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 มาก มีจำนวน 74 คนคิดเป็นร้อยละ 28.20 น้อย มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 มากที่สุด 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .82

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษี

ตารางที่ 17 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้มีพอเพียงต่อการให้บริการ

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	26	9.90		
2	มาก	57	25.60		
3	ปานกลาง	128	48.90	3.29	.86
4	น้อย	39	14.90		
5	น้อยที่สุด	2	0.80		
รวม		262	100		

ตารางที่ 17 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้มีพอเพียงต่อการให้บริการ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ ปานกลาง มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 48.90 มาก มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 น้อย มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 มากที่สุด 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 น้อย มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .86

ตารางที่ 18 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและอำนวยความสะดวก

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	29	11.10		
2	มาก	186	71.00		
3	ปานกลาง	33	12.60	3.87	.68
4	น้อย	12	4.60		
5	น้อยที่สุด	2	0.80		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 18 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและอำนวยความสะดวก จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 ปานกลาง มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 มากที่สุด มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 น้อย มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 น้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.87 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .68

ตารางที่ 19 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและทันต่อเวลา

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	48	18.30		
2	มาก	172	65.60		
3	ปานกลาง	29	11.10	3.97	.70
4	น้อย	13	5.00		
5	น้อยที่สุด	0	0.00		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 19 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและทันต่อเวลาจากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 65.60 มากที่สุด มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 ปานกลาง มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 น้อย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับมีค่าเฉลี่ย 3.97และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .70

ตารางที่ 20 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพอ่อนน้อม

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	37	14.10		
2	มาก	144	55.00		
3	ปานกลาง	75	28.60	3.80	.70
4	น้อย	5	1.90		
5	น้อยที่สุด	1	0.40		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 20 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพอ่อนน้อม จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรกคือ มาก มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ปานกลาง มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 มากที่สุด มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 น้อย มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 น้อยที่สุด มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .70

ตารางที่ 21 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้มาชำระภาษี

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	34	13.00		
2	มาก	153	58.40		
3	ปานกลาง	56	21.40	3.75	.80
4	น้อย	15	5.70		
5	น้อยที่สุด	4	1.50		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 21 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้มาชำระภาษี จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 58.40 ปานกลาง มีจำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 21.40 มากที่สุด มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 น้อย มีจำนวน 15 คน คิด

เป็นร้อยละ 5.70 น้อยที่สุด มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .80

#### ตารางที่ 22 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	42	16.00		
2	มาก	68	26.00		
3	ปานกลาง	75	28.60	3.24	1.13
4	น้อย	65	24.80		
5	น้อยที่สุด	12	4.60		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 22 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ ปานกลาง มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 มาก มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 น้อย มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 มากที่สุด 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 น้อยที่สุด มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.13

#### ตารางที่ 23 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	23	8.80		
2	มาก	127	48.50		
3	ปานกลาง	96	36.60	3.59	.73
4	น้อย	16	6.10		
5	น้อยที่สุด	0	0.00		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 23 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 ปานกลาง มีจำนวน 96 คนคิดเป็นร้อยละ 36.60 มากที่สุด มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 น้อย มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.59 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .73

ตารางที่ 24 เจ้าหน้าที่ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มาติดต่อ

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	39	14.90		
2	มาก	137	52.30		
3	ปานกลาง	74	28.20	3.76	.77
4	น้อย	10	3.80		
5	น้อยที่สุด	2	0.80		
รวม		262	100		

ตารางที่ 24 เจ้าหน้าที่ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มาติดต่อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 ปานกลาง มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 มากที่สุด มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 น้อย มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 น้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.76 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .77

ตารางที่ 25 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	8	3.10		
2	มาก	142	54.20		
3	ปานกลาง	100	38.20	3.55	.63
4	น้อย	12	4.60		
5	น้อยที่สุด	0	0.00		
รวม		262	100		

ตารางที่ 25 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 ปานกลาง มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 น้อย มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 มากที่สุด 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับมีค่าเฉลี่ย 3.55 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .63

#### ตารางที่ 26 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	36	13.70		
2	มาก	56	21.40		
3	ปานกลาง	98	37.40	3.19	1.03
4	น้อย	66	25.20		
5	น้อยที่สุด	6	2.30		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 26 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอไม่เลือกปฏิบัติ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ ปานกลาง มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 น้อย มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 มาก มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 มากที่สุด 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 น้อยที่สุด มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับมีค่าเฉลี่ย 3.19 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.03

#### ตารางที่ 27 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	5	1.90		
2	มาก	157	71.40		
3	ปานกลาง	56	21.40	3.69	.59
4	น้อย	14	5.30		
5	น้อยที่สุด	0	0.00		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 27 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 71.40 ปานกลาง มีจำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 21.40 น้อย มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 มากที่สุด มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .59

ตารางที่ 28 เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายภาษีอากรเป็น  
อย่างดี

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	15	5.70		
2	มาก	140	53.40		
3	ปานกลาง	95	36.30	3.60	.66
4	น้อย	12	4.60		
5	น้อยที่สุด	0	0.00		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 28 เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายภาษีอากรเป็น  
อย่างดี จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 ปานกลาง มีจำนวน 95 คนคิดเป็นร้อยละ 36.30 มากที่สุด มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 น้อยมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .66

#### ด้านองค์กร

ตารางที่ 29 มีป้ายบอกที่ตั้งของเทศบาลอย่างชัดเจน

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	23	8.80		
2	มาก	127	48.50		
3	ปานกลาง	75	28.60	3.50	.87

ตาราง 29 (ต่อ)

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
4	น้อย	33	12.60		
5	น้อยที่สุด	4	1.50		
รวม		262	100		

ตารางที่ 29 มีป้ายบอกที่ตั้งของเทศบาลอย่างชัดเจน จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 ปานกลาง มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 น้อย มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 มากที่สุด มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 น้อยที่สุด มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.50 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .87

ตารางที่ 30 สถานที่ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาชำระภาษี

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	26	9.90		
2	มาก	141	53.80		
3	ปานกลาง	69	26.30	3.61	.84
4	น้อย	21	8.00		
5	น้อยที่สุด	5	1.90		
รวม		262	100		

ตารางที่ 30 สถานที่ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาชำระภาษี จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 ปานกลางมีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 มากที่สุด มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 น้อยมีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 น้อยที่สุด มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.61 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .84

ตารางที่ 31 ความสะดวกของสถานที่โดยรอบของเทศบาล

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	44	16.80		
2	มาก	128	48.90		
3	ปานกลาง	69	26.30	3.74	.84
4	น้อย	20	7.60		
5	น้อยที่สุด	1	0.40		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 31 ความสะดวกของสถานที่โดยรอบของเทศบาล จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 48.92 ปานกลาง มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 มากที่สุด มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 น้อย มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 น้อยที่สุด มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.74 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .84

ตารางที่ 32 ความเพียงพอของพื้นที่ภายในเทศบาล

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	16	6.10		
2	มาก	145	55.30		
3	ปานกลาง	78	29.80	3.56	.79
4	น้อย	17	6.50		
5	น้อยที่สุด	6	2.30		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 32 ความเพียงพอของพื้นที่ภายในเทศบาล จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 ปานกลาง มีจำนวน 78 คนคิดเป็นร้อยละ 29.80 น้อย มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 มากที่สุด มีจำนวน 16 คน คิดเป็น

ร้อยละ 6.10 น้อย มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 น้อยที่สุด มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.56 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .79

### ตารางที่ 33 สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาชำระภาษี

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	39	14.90		
2	มาก	103	39.30		
3	ปานกลาง	91	34.70	3.57	.59
4	น้อย	27	10.30		
5	น้อยที่สุด	2	0.80		
รวม		262	100		

ตารางที่ 33 สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาชำระภาษี จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 ปานกลาง มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 มากที่สุด มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 14.92 น้อย มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 น้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .59

### ตารางที่ 34 ห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอต่อผู้มาชำระภาษี

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	24	9.20		
2	มาก	135	51.50		
3	ปานกลาง	78	29.80	3.60	.78
4	น้อย	25	9.50		
5	น้อยที่สุด	0	0.00		
รวม		262	100		

ตารางที่ 34 ห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอต่อผู้มาชำระภาษี จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 ปานกลาง มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 น้อย มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 มากที่สุด มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .78

ตารางที่ 35 ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อชำระภาษีมีเพียงพอ

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	24	9.20		
2	มาก	153	58.40		
3	ปานกลาง	72	27.50	3.71	.69
4	น้อย	13	5.00		
5	น้อยที่สุด	0	0.00		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 35 ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อชำระภาษีมีเพียงพอ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 58.40 ปานกลาง มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 มากที่สุด มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 น้อย มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .69

ตารางที่ 36 มีการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ตามชุมชนต่าง ๆ

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	39	14.90		
2	มาก	133	50.80		
3	ปานกลาง	54	20.60	3.65	.92
4	น้อย	32	12.20		
5	น้อยที่สุด	4	1.50		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 36 มีการจัดเก็บภาวีนอกสถานที่ตามชุมชนต่าง ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 ปานกลาง มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 มากที่สุด มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 น้อย มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 น้อยที่สุด มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.65 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .92

#### ตารางที่ 37 สถานที่รับชำระภาษีมีแสงสว่างเพียงพอ

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	33	12.60		
2	มาก	123	46.90		
3	ปานกลาง	73	27.90	3.57	.90
4	น้อย	28	10.70		
5	น้อยที่สุด	8	1.90		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 37 สถานที่รับชำระภาษีมีแสงสว่างเพียงพอ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 46.90 ปานกลาง มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 มากที่สุด มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 น้อย มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 น้อยที่สุด มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .90

#### ตารางที่ 38 มีการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้เพื่อความครบถ้วนในการจัดเก็บภาษี

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	35	13.40		
2	มาก	94	35.90		
3	ปานกลาง	87	33.20	3.43	.97
4	น้อย	41	15.60		
5	น้อยที่สุด	5	1.90		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 38 มีการนำระบบแผนที่ภายีมาใช้เพื่อความครบถ้วนในการจัดเก็บภายี จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 ปานกลาง มีจำนวน 87 คนคิดเป็นร้อยละ 33.20 น้อย มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 มากที่สุด มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 น้อยที่สุด มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .97

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

#### ตารางที่ 39 ประชาชนบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือ

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	35	13.40		
2	มาก	140	53.40		
3	ปานกลาง	67	25.60	3.72	.79
4	น้อย	19	7.30		
5	น้อยที่สุด	1	0.40		
	รวม	262	100		

ตารางที่ 39 ประชาชนบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 ปานกลาง มีจำนวน 67 คนคิดเป็นร้อยละ 25.60 มากที่สุด มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 น้อย มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 น้อยที่สุด มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.72 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .79

#### ตารางที่ 40 ขั้นตอนการเสียภาษีมีความยุ่งยาก ซับซ้อน

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	15	5.70		
2	มาก	153	58.40		
3	ปานกลาง	69	26.30	3.58	.80

ตาราง 40 (ต่อ)

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
4	น้อย	19	7.30		
5	น้อยที่สุด	6	2.30		
รวม		262	100		

ตารางที่ 40 ขั้นตอนการเสียภาษีมีความยุ่งยาก ซับซ้อน จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 58.40 ปานกลาง มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 น้อย มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 มากที่สุด มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 น้อยที่สุด มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .80

ตารางที่ 41 การประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยทั่วถึง

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	37	14.10		
2	มาก	124	47.30		
3	ปานกลาง	70	26.70	3.60	.94
4	น้อย	22	8.40		
5	น้อยที่สุด	9	3.40		
รวม		262	100		

ตารางที่ 41 การประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยทั่วถึง จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30 ปานกลาง มีจำนวน 70 คนคิดเป็นร้อยละ 26.70 มากที่สุด มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 น้อย มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 น้อยที่สุด มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .94

ตารางที่ 42 อัตราภาษีที่ประเมินแพง ทำให้มีการหลบเลี่ยงภาษี

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	10	3.80		
2	มาก	176	67.20		
3	ปานกลาง	57	21.80	3.67	.67
4	น้อย	18	6.90		
5	น้อยที่สุด	1	0.40		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 4 2 อัตราภาษีที่ประเมินแพง ทำให้มีการหลบเลี่ยงภาษี จำนวน 200 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 67.90 ปานกลาง มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 มากที่สุด มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 น้อยและน้อยที่สุด 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .59

ตารางที่ 43 ประชาชนส่วนมากไม่เข้าใจในเรื่องการเสียภาษีท้องถิ่น

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	9	3.40		
2	มาก	175	66.80		
3	ปานกลาง	69	26.30	3.73	.59
4	น้อย	8	3.10		
5	น้อยที่สุด	1	0.40		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 4 3 ประชาชนส่วนมากไม่เข้าใจในเรื่องการเสียภาษีท้องถิ่น จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 ปานกลาง มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 มากที่สุด มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 น้อย มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 น้อยที่สุด มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .59

ตารางที่ 44 เจ้าหน้าที่ประเมินภาษีและค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	31	11.80		
2	มาก	126	48.10		
3	ปานกลาง	85	32.40	3.64	.78
4	น้อย	20	7.60		
5	น้อยที่สุด	0	0.00		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 4 4 เจ้าหน้าที่ประเมินภาษีและค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10 ปานกลาง มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 มากที่สุด มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 น้อย มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 ลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .78

ตารางที่ 45 เจ้าหน้าที่รับชำระภาษีผิดจาไม่สุภาพ

ข้อที่	ระดับการให้คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
1	มากที่สุด	27	10.30		
2	มาก	107	40.80		
3	ปานกลาง	80	30.50	3.40	.96
4	น้อย	40	15.30		
5	น้อยที่สุด	8	3.10		
<b>รวม</b>		<b>262</b>	<b>100</b>		

ตารางที่ 45 เจ้าหน้าที่รับชำระภาษีผิดจาไม่สุภาพ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน ลำดับแรก คือ มาก มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 ปานกลาง มีจำนวน 80 คนคิดเป็นร้อยละ 30.50 น้อย มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 มากที่สุด มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 น้อยที่สุด มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย 3.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .86

ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของ  
เทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ด้านการรับรู้ข่าวสาร  
การชำระภาษี

ข้อ ที่	กิจกรรม	ระดับการให้คะแนน		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลค่า
1.	แจ้งข่าวประชาสัมพันธ์การชำระภาษี ด้วยเสียงตามสาย	3.91	.59	มาก
2	การติดป้ายประกาศการชำระภาษี ตามตลาด หรือชุมชนต่าง ๆ	3.69	.57	มาก
3	การออกหน่วยประชาสัมพันธ์ โดยใช้รถโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของเทศบาลแจ้งให้ประชาชน ทราบก่อนมีการชำระภาษี	3.53	.66	มาก
4	จัดทำเอกสารแผ่นพับ โปสเตอร์ เชิญชวนเพื่อชำระภาษี	3.47	.85	มาก
5	เครื่องมือและเทคโนโลยีช่วยในการประชาสัมพันธ์ การชำระภาษี	3.61	.83	มาก
6	มีหนังสือจากเทศบาล แจ้งให้ไปชำระภาษี	3.88	.87	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งด้าน</b>		<b>3.68</b>	<b>.37</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของ  
เทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ด้านการรับรู้ข่าวสารการชำระภาษี  
จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
.37 สามลำดับแรก คือ แจ้งข่าวประชาสัมพันธ์การชำระภาษี ด้วยเสียงตามสาย มีค่าเฉลี่ย 3.91  
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .59 มีหนังสือจากเทศบาล แจ้งให้ไปชำระภาษี มีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วน  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน .87 การติดป้ายประกาศการชำระภาษี ตามตลาด หรือชุมชนต่าง ๆ มี  
ค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .57

ตารางที่ 47 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของ  
เทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ด้านความรู้เกี่ยวกับ  
ภาษีท้องถิ่น

ข้อที่	กิจกรรม	ระดับการให้คะแนน		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลค่า
1	ท่านเข้าใจว่าประชาชนในท้องถิ่นต้องมีหน้าที่เสียภาษีท้องถิ่น	3.64	.75	มาก
2	ท่านคิดว่ารายได้จากการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นมีความสำคัญในการนำไปพัฒนาและใช้จ่ายเพื่อประโยชน์แก่ท้องถิ่น	2.91	.99	ปานกลาง
3	ท่านมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ในการเสียภาษีท้องถิ่นเป็นอย่างดี	2.86	.89	ปานกลาง
4	ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับภาษีอากรท้องถิ่นไม่เอื้อต่อการหลบเลี่ยงของผู้เสียภาษี	3.13	.84	ปานกลาง
5	ท่านมีความรู้ความเข้าใจความเข้าใจขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น	3.38	.86	ปานกลาง
6	ท่านมีความเข้าใจในอัตราภาษี และการประเมินภาษีบำรุงท้องถิ่นตรงตามระเบียบ	3.06	.82	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยทั้งด้าน</b>		<b>3.13</b>	<b>.50</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 47 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่นจากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .50 สามลำดับแรก คือ ท่านเข้าใจว่าประชาชนในท้องถิ่นต้องมีหน้าที่เสียภาษีท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .75 มีท่านมีความรู้ความเข้าใจความเข้าใจขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .86 ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับภาษีอากรท้องถิ่นไม่เอื้อต่อการหลบเลี่ยงของผู้เสียภาษี มีค่าเฉลี่ย 3.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .84

ตารางที่ 48 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของ  
เทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับ  
ชำระภาษี

ข้อ ที่	กิจกรรม	ระดับการให้คะแนน		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลค่า
1	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้มีพอเพียงต่อการให้บริการ	3.29	.86	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและอำนวยความสะดวก	3.87	.68	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและทันต่อเวลา	3.97	.70	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพอ่อนน้อม	3.80	.70	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้มาชำระภาษี	3.75	.80	มาก
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.24	1.13	ปานกลาง
7	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา	3.59	.73	มาก
8	เจ้าหน้าที่ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มาติดต่อ	3.76	.77	มาก
9	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.55	.63	มาก
10	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอไม่เลือกปฏิบัติ	3.19	1.03	ปานกลาง
11	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.69	.59	มาก
12	เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายภาษีอากรเป็นอย่างดี	3.60	.66	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งด้าน</b>		<b>3.54</b>	<b>.36</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 48 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษี จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .36 สามลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .70 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและอำนวยความสะดวก มี

ค่าเฉลี่ย 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .68 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพอ่อนน้อม มีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .70

**ตารางที่ 49 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ด้านองค์กร**

ข้อที่	กิจกรรม	ระดับการให้คะแนน		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลค่า
1	มีป้ายบอกที่ตั้งของเทศบาลอย่างชัดเจน	3.50	.87	มาก
2	สถานที่ที่มีความสะดวกในการเดินทางมาชำระภาษี	3.61	.84	มาก
3	ความสะดวกของสถานที่โดยรอบของเทศบาล	3.74	.84	มาก
4	ความเพียงพอของพื้นที่ภายในเทศบาล	3.56	.79	มาก
5	สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาชำระภาษี	3.57	.89	มาก
6	ห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอต่อผู้มาชำระภาษี	3.60	.78	มาก
7	ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อขอชำระภาษีมีเพียงพอ	3.71	.69	มาก
8	มีการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ตามชุมชนต่าง ๆ	3.65	.92	มาก
9	สถานที่รับชำระภาษีมีแสงสว่างเพียงพอ	3.57	.90	มาก
10	มีการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้เพื่อความครบถ้วนในการจัดเก็บ	3.43	.97	มาก
<b>เฉลี่ยทั้งด้าน</b>		<b>3.54</b>	<b>.33</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 49 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ด้านองค์กร จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .33 สามลำดับแรก คือ ความสะดวกของสถานที่โดยรอบของเทศบาล มีค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .84 ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อขอชำระภาษีมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .69 มีการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ตามชุมชนต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .92

ตารางที่ 50 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของ  
เทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง รวมทุกด้าน

ข้อที่	กิจกรรม	ระดับการให้คะแนน		
		$\bar{X}$	S.D.	การแปลค่า
1	ด้านการรับรู้ข่าวสารการชำระภาษี	3.69	.37	มาก
2	ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น	3.13	.50	ปานกลาง
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษี	3.54	.36	มาก
4	ด้านองค์กร	3.54	.33	มาก
เฉลี่ยทั้งด้าน		3.47	.26	ปานกลาง

ตารางที่ 50 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง รวมทุกด้าน จากผู้ตอบแบบสอบถาม 262 คน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .26 ลำดับแรกคือ ด้านการรับรู้ข่าวสารการชำระภาษีมีค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .37 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษี มีค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .36 ด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .33 ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่นมีค่าเฉลี่ย 3.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .50

จากคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ชำระภาษีอากรได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะ แนวทางข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล อย่างเสรี ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้ชำระภาษีอากรหลายคน ต้องการให้มีการปรับปรุงเครื่องขยายเสียงของเทศบาลตำบลวังเหนือให้ดียิ่งขึ้น สามารถรับฟังข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลได้ชัดเจนและทั่วถึง
2. ผู้ชำระภาษีอากร ต้องการให้มีสถานที่นั่งรอรับบริการไว้เป็นสัดส่วนเหมาะสม
3. ผู้ชำระภาษีอากร ต้องการให้ใช้บัตรคิวในการติดต่อขอชำระภาษีอากร
4. ควรให้มีการประกาศประชาสัมพันธ์ ระยะเวลาการชำระภาษีอากรให้ทั่วถึงบริเวณในชอยด้วย
5. ผู้ชำระภาษีอากรหลายคนต้องการให้บริการรับชำระภาษีอากรในวันหยุดราชการ
6. ผู้บริหารท้องถิ่นควรดาเนินการประชุม ชี้แจงประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้แก่ประชาชน ก่อนการดาเนินการเก็บภาษีในแต่ละปี

7. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เช่น โครงการให้รางวัลแก่ผู้ที่มาชำระภาษีตามกำหนด การเปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถชำระภาษีผ่านทางไปรษณีย์ หรือธนาคาร เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

### การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยผู้วิจัย ได้กำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับไม่เกิน 0.05

#### สมมติฐานที่ 1

อาชีพของประชากรที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 51 การเปรียบเทียบอาชีพของประชากรกับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

ข้อที่	ประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้	แหล่งความแปรปรวน	ds	SS	MS	F	Sig
1	ประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง	ระหว่างกลุ่ม	4	.396	0.99	1.44	.22
		ภายในกลุ่ม	257	17.66	.690		
		รวม	261	18.05			

จากตารางที่ 51 การเปรียบเทียบอาชีพของประชากรกับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### สมมติฐานที่ 2

การได้รับข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง แตกต่างกัน

ตารางที่ 52 การเปรียบเทียบการได้รับข้อมูลข่าวสารของประชาชนกับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

ข้อ ที่	ประสิทธิผลในการจัดเก็บ รายได้	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1	ประสิทธิผลในการจัดเก็บ รายได้ของเทศบาลตำบล วังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง	ระหว่างกลุ่ม	17	11.17	.657	23.31	.00
		ภายในกลุ่ม	244	3.88	0.28		
		<b>รวม</b>	<b>261</b>	<b>18.05</b>			

จากตารางที่ 5 2 การเปรียบเทียบการได้รับข้อมูลข่าวสารของประชาชนกับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง การได้รับข้อมูลข่าวสารของประชาชนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สมมติฐานที่ 3

รายได้ของประชากรที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ที่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 53 การเปรียบเทียบรายได้ของประชากรกับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

ข้อ ที่	ประสิทธิผลในการจัดเก็บ รายได้	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1	ประสิทธิผลในการจัดเก็บ รายได้ของเทศบาลตำบล วังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง	ระหว่างกลุ่ม	3	.52	.175	2.57	.55
		ภายในกลุ่ม	258	17.53	0.68		
		<b>รวม</b>	<b>261</b>	<b>18.05</b>			

จากตารางที่ 53 การเปรียบเทียบรายได้ของประชากรกับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปางรายได้ของประชากรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปางไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### สมมติฐานที่ 4

ระดับการศึกษาของประชากรที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง มีความแตกต่างตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 54 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของประชากรกับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

ข้อ ที่	ประสิทธิผลในการจัดเก็บ รายได้	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1	ประสิทธิผลในการจัดเก็บ รายได้ของเทศบาลตำบล วังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง	ระหว่างกลุ่ม	4	.15	.040	.571	.068
		ภายในกลุ่ม	257	17.89	.070		
		รวม	261	18.05			

จากตารางที่ 54 การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของประชากรกับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปางระดับการศึกษาของประชากรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปางไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 อาชีพของประชากรที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ว่าได้ผลการวิจัยต่างจากสมมติฐานการวิจัยหรือไม่

การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 การได้รับข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ว่าได้ผลการวิจัยต่างจากสมมุติฐานการวิจัยหรือไม่

การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 3 รายได้ของประชากรที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ว่าได้ผลการวิจัยต่างจากสมมุติฐานการวิจัยหรือไม่

การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ระดับการศึกษาของประชากรที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ว่าได้ผลการวิจัยต่างจากสมมุติฐานการวิจัยหรือไม่

### สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้สื่อความหมายในการวิจัย

เพื่อความสะดวกในการนำเสนอและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	การทดสอบค่าที (t-test)
F	แทน	การทดสอบค่าเอฟ (F-test)
$\alpha$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cornbach's Alpha Coefficient)
df	แทน	ค่าองศาความเป็นอิสระ
LSD	แทน	เทคนิคการทดสอบความแตกต่างรายคู่ที่มีค่านัยสำคัญทางสถิติ

## บทที่ 5

### บทสรุป

จากการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง 2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

สมมติฐานของการศึกษา ในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ยังมีปัจจัยที่เป็นผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หลายประการ จึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 อาชีพของประชากรที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 การได้รับข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 รายได้ของประชากรที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ที่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐาน การวิจัยข้อที่ 4 ระดับการศึกษาของประชากรที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง มีความแตกต่างตามระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชากรผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง จำนวน 262 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดย ใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปางแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจคำตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1. ด้านการรับรู้ข่าวสารการชำระภาษี 2. ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ชำระภาษี 4. ด้านองค์กร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ของลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ประกอบด้วย ความคิดเห็นด้านปัญหาและอุปสรรคของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ข้อเสนอแนะ แนวทาง ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ แบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Questionnaire)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า F โดยวิธี Oneway Anova

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าเป็นเพศหญิง มีจำนวน 139 คน เป็นเพศชาย มีจำนวน 123 คน อาชีพหลักในปัจจุบัน คือ เกษตรกรรม มีจำนวน 119 คน มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท มีจำนวน 129 คน ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีจำนวน 85 คน

2. ผลการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง พบว่า

**ด้านการรับรู้ข่าวสารการชำระภาษี** พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ การชำระภาษีด้วยเสียงตามสาย รองลงมาคือ มีหนังสือจากเทศบาล แจ้งให้ไปชำระภาษี ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ จัดทำเอกสารแผ่นพับโปสเตอร์เชิญชวนเพื่อชำระภาษี

**ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น** พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วโดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านเข้าใจว่าประชาชนในท้องถิ่นต้องมีหน้าที่เสียภาษีท้องถิ่น ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ในการเสียภาษีท้องถิ่นเป็นอย่างดี

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษี** พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วโดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและทันต่อเวลาและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอไม่เลือกปฏิบัติ

**ด้านองค์กร** พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วโดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะดวกของสถานที่โดยรอบของเทศบาล และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้เพื่อความครบถ้วนในการจัดเก็บ

**รวมทุกด้าน** มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.47 ลำดับแรก คือ ด้านการรับรู้ข่าวสารการชำระภาษี มีค่าเฉลี่ย 3.69 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษี มีค่าเฉลี่ย 3.54 ด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.54 ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.13

**ปัญหาและอุปสรรค** พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ สามลำดับแรก คือประชาชนส่วนมากไม่เข้าใจในเรื่องการเสียภาษีท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.73 รองลงมา คือ ประชาชนบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ย 3.72 และอัตราภาษีที่ประเมินแพง ทำให้มีการหลบเลี่ยงภาษี มีค่าเฉลี่ย 3.67

จากคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ชำระภาษีอากรได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะ แนวทางข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลอย่างเสรี ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้ชำระภาษีอากรหลายคน ต้องการให้มีการปรับปรุง เครื่องขยายเสียงของเทศบาลตำบลวังเหนือให้ดียิ่งขึ้น สามารถรับฟังข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลได้ชัดเจนและทั่วถึง
2. ผู้ชำระภาษีอากร ต้องการให้มีสถานที่นั่งรอรับบริการไว้เป็นสัดส่วนเหมาะสม
3. ผู้ชำระภาษีอากร ต้องการให้ใช้บัตรคิวในการติดต่อขอชำระภาษีอากร
4. ควรให้มีการประกาศประชาสัมพันธ์ ระยะเวลาการชำระภาษีอากรให้ทั่วถึงบริเวณในชอยด้วย
5. ผู้ชำระภาษีอากรหลายคนต้องการให้บริการรับชำระภาษีอากรในวันหยุดราชการ
6. ผู้บริหารท้องถิ่นควรดำเนินการประชุม ชี้แจงประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้แก่ประชาชนก่อนการดำเนินการเก็บภาษีในแต่ละปี

7. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เช่น โครงการให้รางวัลแก่ผู้ที่มาชำระภาษีตามกำหนด การเปิดช่องทางให้สามารถชำระภาษีผ่านทางไปรษณีย์ หรือธนาคาร เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษี ด้านองค์กร สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านการรับรู้ข่าวสารการชำระภาษี พบว่าประสิทธิภาพด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การชำระภาษีของเทศบาลตำบลวังเหนือโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วโดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบด้วยเสียงตามสาย มีหนังสือจากเทศบาล แจ้งให้ไปชำระภาษี การติดป้ายประกาศการชำระภาษี ตามตลาด หรือ ชุมชนต่าง ๆ ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีช่วยในการประชาสัมพันธ์การชำระภาษี การออกหน่วยประชาสัมพันธ์ โดยใช้รถโฆษณาประชาสัมพันธ์ของเทศบาลแจ้งให้ประชาชนทราบก่อนมีการชำระภาษี จัดทำเอกสารแผ่นพับ โปสเตอร์ เชิญชวนเพื่อชำระภาษี ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรัชยา อินเท็ง (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักงานท้องถิ่นตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของงานทะเบียนราษฎร นั้น มีการปฏิบัติ อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คือกลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลข่าวสารงานทะเบียนราษฎรทางป้ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาลผ่านทางวิทยุชุมชน ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว และรับรู้ข้อมูลข่าวสารของงานทะเบียนราษฎรผ่านทางเสียงตามสายในชุมชนหรือในหมู่บ้าน

2. ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น พบว่าประสิทธิภาพด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลวังเหนือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านเข้าใจว่าประชาชนในท้องถิ่นต้องมีหน้าที่เสียภาษีท้องถิ่น ท่านมีความรู้ความเข้าใจขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับภาษีอากรท้องถิ่นไม่เอื้อต่อการหลบเลี่ยงของผู้เสียภาษี ท่านมีความเข้าใจในอัตราภาษีและการประเมินภาษีบำรุงท้องถิ่นตรงตามระเบียบ ท่านคิดว่ารายได้จากการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นมีความสำคัญในการนำไปพัฒนาและใช้จ่ายเพื่อประโยชน์แก่ท้องถิ่น ท่านมีความรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ในการเสียภาษีท้องถิ่นเป็นอย่างดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระสันต์ ไหม่มนา (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ด้านภาษี ปัญหาการจัดเก็บภาษีของเทศบาล

ตำบลบ้านต่อม ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ด้านภาษีของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับหน้าที่การชำระภาษีมาก

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษี พบว่าประสิทธิผลด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษีของเทศบาลตำบลวังเหนือโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและทันต่อเวลา รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและอำนวยความสะดวก บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพอ่อนน้อม ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มาติดต่อ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้มาชำระภาษี ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีความรู้เข้าใจในเรื่องกฎหมายภาษีอากรเป็นอย่างดี ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ให้คำชี้แจงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้มีพอเพียงต่อการให้บริการ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และบริการอย่างสม่ำเสมอไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไร ภาควิชัย (2552 : 12) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม กล่าวถึงการบริการสาธารณะเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่อาจกระทำเพื่อสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ ประกอบด้วยผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

4. ด้านองค์กร พบว่าประสิทธิผลด้านองค์กรของเทศบาลตำบลวังเหนือโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะดวกของสถานที่โดยรอบของเทศบาล รองลงมาคือ ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อขอชำระภาษีมีเพียงพอ มีการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ สถานที่มีความสะดวกในการเดินทางมาชำระภาษี ห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอต่อผู้มาชำระภาษี สถานที่ชำระภาษีมีแสงสว่างเพียงพอ สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาชำระภาษี ความพอเพียงของพื้นที่ภายในเทศบาล มีป้ายบอกที่ตั้งของเทศบาลอย่างชัดเจน มีการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้เพื่อความครบถ้วนในการจัดเก็บ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญญา ยันต์ชมพู (2554 : 71) ศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาเปรียบเทียบในจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้ 1. การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการจัดเก็บรายได้ เช่น มีการปรับปรุงแบบการให้บริการโดยการออกให้บริการนอกสถานที่ 2. การจัดการปัจจัยนำเข้าที่มีประสิทธิภาพ เช่น การจัดสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการให้บริการชำระภาษี 3. การจัดการกระบวนการจัดเก็บรายได้ เช่น การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บรายได้

จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้ คือ ประชาชนส่วนมากไม่เข้าใจในเรื่องการเสียภาษีท้องถิ่นและประชาชนบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรมรัตน์ กิตติวิบูลย์ (2550) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บ รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับประเภทการเก็บภาษีของ อบต. และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีตลอดจนความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการชำระภาษีอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรค พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหารขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีพอเกี่ยวกับภาษีตลอดจนความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการชำระภาษีของประชาชนถือเป็นสาเหตุปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.13 ข้อเสนอแนะ ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่างๆ ความสำคัญของการเสียภาษีและรายได้ที่เทศบาลจัดเก็บมาเพื่อจุดประสงค์อะไร แก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือทราบ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น การ ประชาสัมพันธ์ ด้วยเสียงตามสาย การแจกแผ่นพับ นอกจากนี้ควรมีการจัดอบรมระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น ขั้นตอนการชำระภาษี ตลอดจนขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น และความรู้เกี่ยวกับกฎหมายท้องถิ่นอื่น ๆ แก่ประชาชนด้วย เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้และความเข้าใจในการเสียภาษีท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

#### ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง
2. ควรศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอหรือจังหวัดอื่นเพื่อเป็นการเปรียบเทียบ
3. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนารายได้ในด้านระเบียบกฎหมายและนโยบายของรัฐบาล





## บรรณานุกรม

- ไกรยุทธ ชีรตยาคนันท์. (2525). **ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ว่าด้วยการแทรกแซงของรัฐ**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2525.
- ไกรยุทธ ชีรตยาคนันท์. (2534). **รวมบทความเศรษฐศาสตร์ภาครัฐ**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกริกเกียรติ พิพัฒเสวีธรรม. (2541). **การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขจร สาธุพันธ์. (2513). **การภาษีอากร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรัชยา อินเทิง. (2553). **ประสิทธิภาพในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปร.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พะเยา
- ชาญณรงค์วิริยะลักษณ์ (2546). **การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้างจังหวัดจันทบุรีในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ**.วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุตินันต์ หน่อแก้ว.(2554). **ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลป่าใหม่อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่**. มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.
- ทองใบ สุตซารี. (2543). **ทฤษฎีองค์การวิเคราะห์แนวความคิดทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธรรมรัตน์ กิตติวิบูลย์. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปร.ม. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ประยูร กาญจนกุล. (2491). **กฎหมายปกครอง**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2542). **ทฤษฎีองค์การ: แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (2541). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- พิทยา บวรวัฒนา. (2530). **ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญญา ยันต์ชมภู. (2554). **กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลกรณีศึกษาเปรียบเทียบในจังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ปราณี อินทวงศ์. (2550). **ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดประทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ รป.ม, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.
- มัชวาท สุวรรณเรือง. (2536). **ประสิทธิผลของการนำนโยบายการปราบปรามทุจริตเลือกตั้งของ โครงการท.ม.ก. ไปปฏิบัติ : กรณีวิจัยปฏิบัติการในเขตการเลือกตั้ง ค. จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ รป.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- รุจิรี ภูสารและจันทราณี สงวนนาม. (2545). **การบริหารหลักสูตรสถานศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : บุคโพยท์.
- ราตรี สุระโคตร. (2555). **ความต้องการชำระภาษีของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลบางฝ้าง อำเภอบางประกง จังหวัดฉะเชิงเทรา**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รป.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2548). **การบริหารภาษีอากรและรายได้ของรัฐ : หลักการและแนวปฏิบัติสำหรับนักรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพฯ: โครงการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วงศ์เดือน เชิงหอม. (2554). **ปัจจัยที่กำหนดความต้องการชำระภาษีของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสำนักบก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- วีรสันต์ ใหม่ณา. (2555). **ความรู้ด้านภาษี ปัญหาการจัดเก็บของเทศบาลตำบลบ้านต่อม**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รป.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา
- ศุภสิทธิ์ โตศุภวรรณ. (2547). **ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร**. มหาวิทยาลัยบูรพา, กรุงเทพมหานคร.

สุกัญญา โอภาสกุล (2544). **ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีงาน  
ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
สำนักหอสมุดกลาง**

สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2543). **การกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและ  
ขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542,  
กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**

สมฤทัย มานิตย์. (2554). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ  
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสิงห์บุรี. การศึกษาค้นคว้าด้วย  
ตนเอง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.**

อรรถ ธรรมโน. 2518. **ความรู้ทั่วไปทางการคลัง. กรุงเทพมหานคร : บพิธ.**

อรุณ รักธรรม. (2525). **หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.**

Barnard, Chester I. (1972). **The functions of executive. Massachusetts : Havard  
University Press.**

Bartol, K.M. and Martin D. C. 1991. **Management. NewYork: McGraw-Hill, Inc.**

Etzioni, Amitai. (1964). **Modern Organization. Englewood Cliffs, New York : Prentice –  
Hall, Inc.**

Francisco : Jossey – Bass.

Georgopoulos, B.S. & Tannenbaum, A.S. **The Study of Organizational Effectiveness.  
American**

Pension Jr.,J.B. Capps Jr.,Oral and Rossen, C.Parr. **Introduction to Agricultural  
Economics. 3rd edition. Singapore: Prentice Hall, 2002.**

Schein, Edgar H. (1970). **Organizational Culture and Leadership. 2nd ed. San**

Terry (1968). **Principles of Management. Illinois : Richard D. Irwin, Inc.**



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยพะเยา  
UNIVERSITY OF PHAYAO

## แบบสอบถาม

แบบสอบถามที่.....

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง **ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ**

**อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง**

**คำชี้แจง** การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และนำเสนอในลักษณะภาพรวม จึงขอความกรุณาท่านกรอกข้อมูลตามความเป็นจริงหรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด การตอบแบบสอบถามนี้ ไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่านทั้งสิ้น จึงใคร่ขอความกรุณาท่านตอบทุกข้อคำถามเพื่อที่จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และมีประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ในภาพรวม และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ เป็นอย่างดี

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ  ชาย  หญิง

2. อาชีพ  เกษตรกรรม  ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว  รับราชการ  
 พนักงานบริษัท / รัฐวิสาหกิจ  อื่น ๆ (ระบุ).....

3. รายได้ต่อเดือน  น้อยกว่า 5,000 บาท  5,000 – 10,000 บาท  
 10,001 – 15,000 บาท  มากกว่า 15,000 บาท ขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
 ปริญญาตรี  ปริญญาโทหรือสูงกว่า

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบถูกหรือผิด เพียงโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียวให้ครบทุกข้อ ดังนี้

5	4	3	2	1
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการรับรู้ข่าวสารการชำระภาษี</b>	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. แจ้งข่าวประชาสัมพันธ์การชำระภาษี ด้วยเสียงตามสาย					
2. การติดป้ายประกาศการชำระภาษี ตามตลาด หรือชุมชนต่าง ๆ					
3. การออกหน่วยประชาสัมพันธ์ โดยใช้รถโฆษณาประชาสัมพันธ์ ของเทศบาลแจ้งให้ประชาชนทราบก่อนมีการชำระภาษี					
4. จัดทำเอกสารแผ่นพับ โปสเตอร์ เชิญชวนเพื่อชำระภาษี					
5. เครื่องมือและเทคโนโลยีช่วยในการประชาสัมพันธ์การชำระภาษี					
6. มีหนังสือจากเทศบาล แจ้งให้ไปชำระภาษี					
<b>ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น</b>					
1. ท่านเข้าใจว่าประชาชนในท้องถิ่นต้องมีหน้าที่เสียภาษีท้องถิ่น					
2. ท่านคิดว่ารายได้จากการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นมีความสำคัญในการ นำไปพัฒนาและใช้จ่ายเพื่อประโยชน์แก่ท้องถิ่น					
3. ท่านมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ในการเสียภาษีท้องถิ่นเป็น อย่างดี					
4. ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับภาษีอากรท้องถิ่นไม่เอื้อต่อการหลบเลี่ยง ของผู้เสียภาษี					
5. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติจัดเก็บ ภาษีบำรุงท้องถิ่น					
6. ท่านมีความเข้าใจในอัตราภาษี และการประเมินภาษีบำรุงท้องถิ่น ตรงตามระเบียบ					

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษี</b>	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้มีพอเพียงต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและอำนวยความสะดวก					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและทันต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพอ่อนน้อม					
5. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้มาชำระภาษี					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา					
8. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มาติดต่อ					
9. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี					
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอไม่เลือกปฏิบัติ					
11. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
12. เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายภาษี อากรเป็นอย่างดี					
<b>ด้านองค์กร</b>					
1. มีป้ายบอกที่ตั้งของเทศบาลอย่างชัดเจน					
2. สถานที่มีความสะดวกในการเดินทางมาชำระภาษี					
3. ความสะดวกของสถานที่โดยรอบของเทศบาล					
4. ความเพียงพอของพื้นที่ภายในเทศบาล					
5. สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาชำระภาษี					
6. ห้องน้ำสะอาดมีเพียงพอต่อผู้มาชำระภาษี					
7. ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อขอชำระภาษีมีเพียงพอ					
8. มีการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ตามชุมชนต่าง ๆ					
9. สถานที่รับชำระภาษีมีแสงสว่างเพียงพอ					
10. มีการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้เพื่อความครบถ้วนในการจัดเก็บ					

**ตอนที่ 3** ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ  
อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ปัญหาและอุปสรรค</b>	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ประชาชนบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือ					
2. ขั้นตอนการเสียภาษีมีความยุ่งยาก ซับซ้อน					
3. การประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยทั่วถึง					
4. อัตราภาษีที่ประเมินแพงทำให้มีการหลบเลี่ยงภาษี					
5. ประชาชนส่วนมากไม่เข้าใจในเรื่องการเสียภาษีท้องถิ่น					
6 เจ้าหน้าที่ ประเมินภาษีและค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม					
7 เจ้าหน้าที่รับชำระภาษีพูดจาไม่สุภาพ					

ข้อเสนอแนะ แนวทาง ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล  
ตำบลวังเหนือ (ระบุ)

- 1.....
- .....
- 2.....
- .....
- 3.....
- .....



ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

## ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล	อำไพ กลับโต
วัน เดือน ปีเกิด	6 กุมภาพันธ์ 2510
ที่อยู่ปัจจุบัน	144 หมู่ 4 ตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง 52140
ที่ทำงานปัจจุบัน	เทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง 52140
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าพนักงานจัดเก็บและพัฒนารายได้
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2541	ปริญญาตรี หลักสูตรครุศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

