



Service Efficiency Affecting Revenue Collection of Som Mae Kha Subdistrict Administrative Organization, Hang Dong District, Chiang Mai Province

Phattharanit Senatham¹, Somkiet Kietjareon² and Watcharin Suthisai³

Public and Private Management Program, Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand

¹E-mail: phattharanit.se@rmu.ac.th, ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-3641-2672>

²E-mail: somkiet6925@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-2447-3738>

³E-mail: wsutthisai@hotmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-6797-1202>

Received 30/04/2024

Revised 06/05/2024

Accepted 22/06/2024

Abstract

Background and Aims: One of the main goals of local government organizations is to collect taxes to raise funds for community development and public services for the general public. This study set out to (1) assess the Sop Mae Kha Subdistrict Administrative Organization's level of service efficiency in Hang Dong District, Chiang Mai Province. (2) Examine the Sop Mae Kha Subdistrict Administrative Organization's revenue collection level in Hang Dong District, Chiang Mai Province. (3) examine the effectiveness of the services that the Sop Mae Kha Subdistrict Administrative Organization, Hang Dong District, Chiang Mai Province, provides for revenue collection.

Methodology: The sample was 160 Sop Mae Kha Subdistrict Administrative Organization taxpayers, Hang Dong District, Chiang Mai Province. The tools were a questionnaire that has Cronbach's alpha of 0.993; Statistics used in data analysis include frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson correlation coefficient, and multiple regression analysis using the Enter method at a statistical significance level of .05;

Results: (1) The Sop Mae Kha Subdistrict Administrative Organization has the best overall service efficiency. (2) The Sop Mae Kha Subdistrict Administrative Organization has the best overall revenue collection rate. (3) The following factors have an impact on the Sop Mae Kha Subdistrict Administrative Organization's revenue collection: offering services based on staff services, facilities, and convenience with a 0.05. statistical significance and a predictive regression coefficient of 0.281, respectively. (4) The following recommendations are made regarding the





Sop Mae Kha Subdistrict Administrative Organization's service efficiency in Hang Dong District, Chiang Mai Province: The tax payment procedure ought to be simplified to make it less difficult. There should be enough tax experts on staff, the procedures for paying taxes should be simple to understand, and People should be able to easily understand the tax calculation process, and tax collection should be transparent. Individuals ought to be motivated to pay taxes with greater responsibility. All groups of people should be informed about tax payments, tax rates should be set fairly, and taxpayers should have complete convenience in all aspects.

Conclusion: The information shows that the Sop Mae Kha Subdistrict Administrative Organization performs exceptionally well in revenue collection and service delivery. Its exceptional revenue collection performance is attributable to several factors, including the provision of high-quality services, easily accessible facilities, and user-friendly procedures, as shown by statistical significance and regression coefficients. In addition, suggestions stress streamlining tax processes, guaranteeing sufficient professional assistance, and encouraging taxpayer accountability and openness, highlighting a comprehensive approach to improve service effectiveness and income production in the Hang Dong District, Chiang Mai Province.

Keywords: Service Efficiency; Revenue Collection; Subdistrict Administrative Organization





ประสิทธิภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ภัทรานิษฐ์ เสนาธรรม¹, สมเกียรติ เกียรติเจริญ² และวัชรินทร์ สุทธิชัย³

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: การจัดเก็บรายได้เป็นภารกิจที่สำคัญของการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน และพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาระดับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ และ 3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ระเบียบวิธีการวิจัย: กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 160 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.993 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Enter ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัย: (1) ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (3) ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่าที่มีอำนาจในการพยากรณ์ได้ดีที่สุด คือ การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด รองลงมาเป็น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ .281 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 (4) ข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ ได้แก่ ควรมีการลดขั้นตอนการชำระภาษีไม่ให้ง่ายยาก ควรมีการแจ้งขั้นตอนการชำระภาษีที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ควรมีเจ้าหน้าที่ที่เชี่ยวชาญเพียงพอ ควรแจ้งวิธีการคำนวณภาษีแบบเข้าใจง่ายให้ประชาชนรับทราบ ควรมีความโปร่งใสในการจัดเก็บภาษี ควรมีการกระตุ้นให้ประชาชนรับผิดชอบเสียภาษีมากขึ้น ควรมีการกำหนดอัตราภาษีที่เป็นธรรมต่อประชาชนทุกคน ควรอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีในทุกด้าน และควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในการเสียภาษีให้ทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม

สรุปผล: ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า ดำเนินการได้ดีเป็นพิเศษทั้งในด้านการจัดเก็บรายได้และการให้บริการ ประสิทธิภาพที่โดดเด่นในการรวบรวมรายได้ขึ้นเนื่องมาจากปัจจัยหลายประการ รวมถึงการให้บริการคุณภาพสูง สิ่งอำนวยความสะดวกที่เข้าถึงได้ง่าย และขั้นตอนที่เป็นมิตรกับผู้ใช้ ดังที่แสดงด้วย



นัยสำคัญทางสถิติและค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย นอกจากนี้ ข้อเสนอแนะยังเน้นย้ำถึงความคล่องตัวของกระบวนการภาษี การรับประกันความช่วยเหลืออย่างมีอาชีพที่เพียงพอ และส่งเสริมความรับผิดชอบของผู้เสียภาษีและความเปิดกว้าง โดยเน้นถึงแนวทางที่ครอบคลุมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการและการผลิตรายได้ในอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการให้บริการ; การจัดเก็บรายได้; องค์การบริหารส่วนตำบล

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 250 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ส่งผลให้มีการถ่ายโอนภารกิจต่าง ๆ จากส่วนราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคมาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการบริการสาธารณะการบริหารงานบุคคล การเงิน การคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง ในการตัดสินใจดำเนินการ ตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ โดยการพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นตนเอง พร้อมทั้งพัฒนาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการพัฒนาคุณภาพชีวิตโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ในท้องถิ่นให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกันทั่วประเทศ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนเป็นหลัก (พรหมชญาณ์ ศิลประเสริฐ, 2560: 1)

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่สำคัญอย่างยิ่งในสภาพสังคมปัจจุบัน มีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรภายในท้องถิ่น ดูแลและบำบัดทุกข์บำรุงสุข บำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการที่ว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้น มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรต้องมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสบปัญหาการจัดเก็บรายได้ไม่เพียงพอสำหรับท้องถิ่นที่จะนำไปใช้จ่ายในการดำเนินการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ ซึ่งปัญหาของการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น คือ ปัญหาที่เกิดจากกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และปัญหาที่เกิดจากประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ นอกเหนือจากนั้นยังมีปัญหาจากการที่ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจกฎหมายภาษี ไม่เข้าใจขั้นตอน ไม่ให้ความร่วมมือในการเสียภาษี ไม่เห็นถึงประโยชน์ในการนำเงินเสียภาษีไปพัฒนาท้องถิ่น ยิ่งไปกว่านั้นวิธีการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นยังไม่ได้มีการพัฒนาให้สามารถจัดเก็บได้อย่างครบถ้วนทั่วถึง (กิตตินันท์ กระจ่างพันธ์ และคณะ, 2565: 11)

ภาษี ถือเป็นภาระอย่างหนึ่งที่ประชาชนอย่างหนึ่งที่ทุกคนมีหน้าที่จะต้องเสียให้แก่รัฐตามที่กฎหมายกำหนดไว้และเป็นแหล่งรายได้หลักที่สำคัญของรัฐในการที่จะนำรายได้จากภาษีดังกล่าวไปจัดสรรเป็นงบประมาณแผ่นดินเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการบริหารประเทศของรัฐบาล และนำงบประมาณดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาประเทศทั้งทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สังคมและวัฒนธรรม (ณัฐพล พลฤทธิ์, 2559: 1) ในหลายประเทศทั่วโลกย่อมที่จะต้อง



ภาษีเป็นเครื่องมือในการหารายได้มาสู่ประเทศของตนเองอีกทั้งภาษียังเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการลดความเหลื่อมล้ำ การเจรจาต่อรองทางการค้า การลงทุน และยังเป็นเครื่องมือในการปราบปรามการกระทำความผิดที่เกี่ยวข้องกับเงินได้อีกด้วย ซึ่งในทุกประเทศการเสียภาษีถือเป็นหน้าที่หนึ่งของพลเมืองที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายอื่นๆ ประเทศไทยได้บัญญัติกำหนดให้เป็นหน้าที่ของพลเมืองไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ดังนั้นการเสียภาษีจึงเป็นหน้าที่ของพลเมืองที่ถูกกำหนดไว้ในกฎหมายให้ต้องกระทำเพื่อประโยชน์ของรัฐและประโยชน์ของพลเมืองทุกคนตามหลักการมีส่วนร่วม (ดวงพร เพชรคง, 2561: 2)

ภาษีท้องถิ่นเป็นรายได้หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเรียกเก็บจากประชาชน ผู้มีหน้าที่เสียภาษีในลักษณะการบังคับโดยไม่มีพันธะที่จะต้องตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีโดยตรง ปัจจุบันภาษีอากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี คือ ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 2) ภาษีป้าย ป้ายที่ต้องเสียภาษีได้แก่ ป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นๆ เพื่อหารายได้ วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีคือเพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เพื่อให้เป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า รายได้จากการจัดเก็บรายได้จึงเป็นงาน ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจหลักสำคัญของเทศบาล เนื่องจากเป็นแหล่งที่มาของงบประมาณรายได้ในแต่ละปี (ทิตติยา อรดี, 2562: 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหนึ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่รัฐบาลส่งเสริมสนับสนุนให้เป็นหน่วยงานที่มีอิสระในการบริหารงาน เพื่อพัฒนาและปกครองตนเองภายใต้กรอบกฎหมาย และการกำกับดูแลจากรัฐบาล เพื่อเป็นการลดภาระการบริหารงานของรัฐบาล และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและบทบาทในการดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองการที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้า ให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณที่เพียงพอสำหรับการพัฒนาท้องถิ่นตามความต้องการ และเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นเอง (สุรศักดิ์ ไตประสี และ จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์, 2561: 162)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีปัจจัยหลายด้านที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การประชาสัมพันธ์ บุคลากร สถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ โครงสร้างภาษี และการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี (ประพาพร พิษผักหวาน, 2561: 2) อีกทั้งจากงานวิจัยของรุ่งไพลิน บุญหล้า (2563: 145) พบว่าการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการให้บริการมี รองลงมา คือ ด้านบุคคล และด้านมาตรการในการดำเนินงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ดังนั้นจะเห็นได้ว่ามีปัจจัยหลายด้านที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ซึ่งอาจจะมีผลแตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า ได้มีความพยายามในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย ประจำปีงบประมาณ 2566 พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่าสามารถจัดเก็บภาษีได้เกินประมาณการที่ตั้ง



รับไว้ และยังมีสถิติที่เพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งแต่ละปีตั้งแต่ปีงบประมาณ 2563 – 2564 มีการจัดเก็บในอัตราร้อยละ 90 ของเงินภาษี ในปีงบประมาณ 2565 จัดเก็บในอัตราร้อยละ 100 ของเงินภาษี และในปีงบประมาณ 2566 จัดเก็บในอัตราร้อยละ 85 ของเงินภาษี จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่ายังไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ, 2566: 10)

ผู้วิจัยในฐานะผู้อำนวยการกองคลังซึ่งมีหน้าที่ได้การดำเนินการ จึงอยากศึกษาว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า มีประสิทธิภาพการให้บริการด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มียอดการจัดเก็บรายได้เพิ่มสูงขึ้นทุกปี เพื่อจะเป็นแนวทางในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ที่จะได้นำมาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น และการให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาระดับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ระดับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
3. ประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ทางกายภาพ การให้บริการโดยยึดหลักความสะดว ที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ ประกอบด้วย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ .05



การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมนี้มีจุดหมายเพื่อการรวบรวมข้อมูลของผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลนครสมุทรปราการ

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้

ณัฐชยา พลมณี และกรุณา เชิดจิระพงษ์ (2564: 31) ได้อธิบายว่า การจัดเก็บรายได้ หมายถึง การดำเนินจัดเก็บขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่าง ๆ ซึ่งการบริหารการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างมีระบบมีความสำคัญเนื่องจากสามารถป้องกันการสูญเสียเงินรายได้ เพื่อรักษาทรัพย์สินและผลประโยชน์ของทางราชการจัดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน และสามารถบริหารงบประมาณได้อย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นภาพร จิรวิวงศ์ และคณะ (2564: 8) ได้อธิบายว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีจากการเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตค่าปรับ และรายได้วิสาหกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเช่นเดียวกับหน่วยงานท้องถิ่นอื่น องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการออกข้อบัญญัติของท้องถิ่นและมีสิทธิได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเป็นประจำทุกปี รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ (1) ภาษีท้องถิ่น ได้แก่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย (2) รายได้ที่ไม่ใช่ภาษีอากรซึ่งรวมค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตค่าปรับ รายได้จากทรัพย์สินและรายได้เบ็ดเตล็ด (3) ภาษีแบ่งซึ่งเก็บจากภาษีที่ร่วมกันระหว่างรัฐบาลและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ฯลฯ และ (4) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ เงินอุดหนุนทั่วไปและเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ ปัจจุบันภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ได้ยกเลิกไป โดยใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

ดังนั้นการจัดเก็บรายได้ หมายถึง การจัดเก็บเงินที่เป็นรายได้ของท้องถิ่น และดำเนินจัดเก็บโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีการจัดเก็บรายได้อยู่หลายประเภท แต่รายได้ที่ท้องถิ่นดำเนินการจัดเก็บเองซึ่งประกอบด้วย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่าง ๆ

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

สถาพร วิชัยรัมย์ และคณะ (2562: 120) ได้อธิบายว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือ กระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์ หรือความสุข หรือความสะดวกสบาย หรือได้รับความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้

เนตรชนก สุนาสวน (2564: 298) ได้อธิบายว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่ยังเกิดจาก



ความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

บัญชา อุดง และคณะ (2564: 306) ได้อธิบายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่ โดยทั่วไปมีอาจจำเป็นต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และ/ หรือ กับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และ/หรือระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง กมลพร กัลยาณมิตร และคณะ (2564, น.192) ได้อธิบายว่า บริการ (Service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ณฐาพัชร วรพงศ์พัชร และคณะ (2565: 44) ได้อธิบายว่า บริการเป็นปฏิบัติการหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่ง เสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้าก็ตาม แต่ปฏิบัติการก็เป็นสิ่งที่ไม่เห็น จำต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้ และบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทน นำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

ดังนั้นสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ การกระทำ หรือการดำเนินการของบุคคลหรือ หน่วยงานที่มีการให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกด้วยวิธีการหลากหลาย เพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้ บริการด้วยความเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอันนำไปสู่ความพึงพอใจ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการตามแนวคิดของกนกพร เลิศเศรษฐวณิช (2561: 12) และการจัดเก็บ รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามแนวคิดของณัฐชา พลมณี และกรุณา เชิดจิระพงษ์ (2564: 31) ตาม แนวคิดของมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่

1. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. สิ่งอำนวยความสะดวก
4. ทางกายภาพ
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก และเป็นธรรม

ตัวแปรตาม

การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วน ตำบลสบแม่ข่า ได้แก่

1. ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
2. ด้านภาษีป้าย

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล สบแม่ข้า อำเภอดง จังหวัด เชียงใหม่ จำนวน 265 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข้า, 2566)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข้า อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 160 คน ซึ่งคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973: 727) โดยผู้วิจัยดำเนินการจัดทำบัญชีประชากร เรียงลำดับตามบัญชีชื่อทั้ง 265 คน โดยแต่ละบัญชีจะ เรียงลำดับประชากรตามหลักการเรียงอักษรพยัญชนะไทยของราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2546 โดยเรียงตั้งแต่ 1 ถึง N ต่อมาคิดค่าช่วงสุ่ม (Sampling Interval) หรือ k โดยสูตร $k = N/n$ แล้วเลือกจุดสุ่มเริ่มต้น (Random Start หรือ R) ที่อยู่ระหว่าง 1 ถึง k หลังจากนั้นจะเริ่มสุ่มตัวอย่างจากหน่วยตัวอย่างที่ประกอบด้วย R, R+k, R+2k.....ไปจน ครบจำนวนแต่ในกรณี N หาร n ไม่ลงตัว ผู้วิจัยใช้จุดทศนิยม 4 ตำแหน่ง ถ้า k เป็นตัวเลขที่มีจุดทศนิยมจะเลือก ตัวอย่างเป็นจำนวนเต็มโดยมีการปัดเศษทศนิยมตามหลักคณิตศาสตร์สากลนิยม ครบตามจำนวน 160 คน

3. เครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบ ปลายปิดให้เลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพ ตอนที่ 2 เป็น แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ทางกายภาพ และการให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก ซึ่งมี ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับระดับการจัดเก็บ รายได้ขององค์การ ได้แก่ ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และด้านภาษีป้าย ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณ ค่า (Rating Scale) ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข้า อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยได้การหาประสิทธิภาพของ เครื่องมือวิจัย ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดขอบเขตของคำถามให้ครอบคลุม กรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และเนื้อหาของวิจัย สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง และดำเนินการหาคุณภาพเครื่องมือ ด้วยการทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 40 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง ฉบับ (Reliability) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีการของ Cronbach's Alpha Coefficient ซึ่งจากการทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มทดลองดังกล่าว พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ของแบบสอบถามทั้ง ฉบับเท่ากับ 0.993

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้มีหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บรวบรวมข้อมูล ถึง นายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลสบแม่ข้า อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นดำเนินการเก็บ รวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทาง สังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้



1) วิเคราะห์หาระดับประสิทธิภาพการให้บริการ และวิเคราะห์ระดับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข้า อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข้า อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ กำหนดเกณฑ์การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ โดยใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน Pearson's Correlation และการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข้า อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 3) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข้า อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่โดยการถอดความจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข้า อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิจัย

จากการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข้า อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด และทางกายภาพ ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข้า อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่โดยรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ประสิทธิภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.75	มากที่สุด	3
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.89	0.70	มากที่สุด	1
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.76	มากที่สุด	2
4. ทางกายภาพ	4.77	0.75	มากที่สุด	5
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด	4.83	0.71	มากที่สุด	4
ภาพรวม	4.84	0.73	มากที่สุด	



จากตารางที่ 1 พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก และทางกายภาพ ตามลำดับ

การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับการจัดเก็บรายได้อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านภาษีป้าย รองลงมา คือ ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำแนกเป็นรายด้าน

การจัดเก็บรายได้	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1. ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	4.80	0.74	มากที่สุด	2
2. ด้านภาษีป้าย	4.87	0.74	มากที่สุด	1
ภาพรวม	4.84	0.74	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่าการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับการจัดเก็บรายได้อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านภาษีป้าย รองลงมา คือ ด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตามลำดับ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ มีค่า $r = .848^{**}$ ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่าประสิทธิภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกกับการจัดเก็บรายได้ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่นำมาศึกษา พบว่าตัวแปรต้นที่มีอำนาจในการพยากรณ์ได้ดีที่สุด คือ การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก รองลงมาเป็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4



ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข้า อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Multiple Regression Analysis)

ลำดับตัวแปร	B	S.E.	Beta	T	P-Value
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (X_1)	.024	.120	.025	.197	.844
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (X_2)	.386	.113	.386	3.423	.001*
สิ่งอำนวยความสะดวก (X_3)	.281	.124	.293	2.265	.025*
ทางกายภาพ (X_4)	.276	.171	.276	1.618	.108
การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก (X_5)	1.091	.147	1.067	7.423	.000*
Constant	.497	.208		2.385	.018*

$R = 0.866$, $R^2 = 0.750$, $R^2_{adj} = 0.741$, $SE_{est} = 0.186$, $F = 92.195$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (X_2) สิ่งอำนวยความสะดวก (X_3) และการให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก (X_5) มีผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข้า อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.750 แสดงว่าปัจจัยทั้ง 3 นั้นสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข้า อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 75.00

จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่น่ามาศึกษา พบว่าตัวแปรต้นที่มีอำนาจในการพยากรณ์ได้ดีที่สุด คือ การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก (X_5) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ 1.091 รองลงมาเป็น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (X_2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ .386 และ สิ่งอำนวยความสะดวก (X_3) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ .281 ตามลำดับ

ดังนั้นผลการศึกษารูปได้ว่าประสิทธิภาพการให้บริการ และการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข้า อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมากทุกด้าน อีกทั้งประสิทธิภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกกับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข้า อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ มีอำนาจในการพยากรณ์ได้ดีที่สุด คือ การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก รองลงมาเป็น การให้บริการของเจ้าหน้าที่และ สิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05



อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลนครสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับประสิทธิภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากประสิทธิภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งจากตารางที่ 4.2 พบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากตารางที่ 4.4 พบว่าเจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารในการชำระภาษี อย่างทั่วถึงและชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพร พิษผักหวาน (2561: 2) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดชัยภูมิ และพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่าเจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้บริการในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนหลากหลายช่องทาง ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ทางการเงิน จากตารางที่ 4.6 พบว่าการจัดเก็บภาษีมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ถูกต้อง และเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าประชาชนเห็นว่าการจัดเก็บภาษียังไม่มีความเป็นธรรมในบางกรณี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปรารธนา เป็อินทร์ (2565: 64) ที่ได้ศึกษาปัญหาความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสำหรับการเกษตร พบว่าในการเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของธุรกิจฟาร์มปศุสัตว์ในประเทศไทยยังไม่ได้มีการแบ่งประเภทของฟาร์มขนาดเล็กกับขนาดใหญ่ ดังนั้นฟาร์มของผู้ประกอบการรายย่อยของชาวบ้านจะต้องเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างใช้หลักเกณฑ์เดียวกันกับผู้ประกอบการรายใหญ่ซึ่งทำให้ประชาชนรู้สึกไม่เป็นธรรมกับผู้ประกอบการขนาดเล็ก

สมมติฐานที่ 2 ระดับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งจากตารางที่ 4.8 พบว่าด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จากตารางที่ 4.9 พบว่า อบต.มีการสำรวจและแจ้งการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินถูกต้องมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ มีการวางแผนการดำเนินงานจัดเก็บภาษีอย่างเป็นระบบ มีแผนพัฒนาการจัดเก็บรายได้ และมีคู่มือหรือมาตรฐานการจัดเก็บรายได้เป็นแนวทางในการดำเนินการในทางปฏิบัติ อีกทั้งมีหนังสือแจ้งเตือนหรือแจ้งให้ประชาชนทราบในการชำระภาษีเป็นประจำทุกปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี การปลูก และวีระกุล ชายผา (2564: 97) ที่ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาสถานภาพและแนวทางการพัฒนาระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางและได้พบว่าหากมีระบบการจัดเก็บภาษีที่ดีมีการวางแผนและจัดทำทะเบียนทรัพย์สินอย่างเป็นระบบจะทำให้การจัดเก็บภาษีได้เต็มเม็ดเต็ม

หน่วย ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดจากตารางที่ 4.8 คือ ด้านภาษีป้าย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดเก็บภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่ายังไม่ได้ตามที่ตั้งประมาณการรายได้ไว้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีป้ายและบางส่วนเพิกเฉยต่อการเสียภาษีหรือมีการอาศัยช่องโหว่ของกฎหมายหลบหลีกการจัดเก็บภาษีทำให้จัดเก็บภาษีป้ายไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ แก้วกอง และศรีธญา อิศรรักษ์ (2565: 214) ที่ได้ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีป้ายของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครสงขลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา และได้พบว่าผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีป้ายในระดับน้อย และประชาชนจำข้อมูลอัตราภาษีจัดเก็บไม่ได้ อีกทั้งประชาชนยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับป้ายที่ได้รับการยกเว้น ทำให้ประชาชนเข้าใจคลาดเคลื่อนและเพิกเฉยต่อการเสียภาษีป้าย

สมมติฐานที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ทางกายภาพ การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ ประกอบด้วย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ .05

ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐาน โดยปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหาดง จังหวัดเชียงใหม่ คือ การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก รองลงมาเป็น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งไพลิน บุญหล้า (2563: 145) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี และได้พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้เสียภาษี ทั้งนี้เนื่องจากว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่าได้ดำเนินการปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีการชำระภาษีเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสีย ภาษี และมีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในด้าน ต่าง ๆ ให้แก่ผู้เสียภาษี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 จากการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการให้บริการทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า ควรมีการส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการด้านกายภาพให้มากขึ้น เช่น การจัดเก็บภาษีมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ถูกต้อง และเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษี และการคำนวณอัตราภาษีที่ถูกต้องเหมาะสม

1.2 จากการศึกษาพบว่าการจัดเก็บรายได้ด้านภาษีป้ายมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า จึงควรมีการส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ที่ถูกต้องแก่ประชาชนเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีป้าย และประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจและสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนมีความรับผิดชอบต่อการเสียภาษีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม



1.3 จากการศึกษาพบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และประสิทธิภาพการให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัย เพื่อให้การจัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม และกฎหมาย เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลที่หลากหลาย

2.3 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น

2.4 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่อาจส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข่า อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร เลิศเศรษฐนิช. (2561). *ประสิทธิภาพด้านการให้บริการของพนักงานร้านเรซินอาร์ท*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กมลพร กัลยาณมิตร, บังอร เบ็ญจาธิกุล, ปรียาพร เหนระกุล, จุมพล โพธิสมสมสุวรรณ และรัชต์จิตร กัลยาณมิตร. (2564). *ประสิทธิภาพการให้บริการของคณะจิตอาสา โรงพยาบาลราชบุรี อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี*. *Journal of Roi Kaensarn Academi*. 6 (4), 190-201.
- กิตตินันท์ กระจางพันธ์, นพวรรณ วิเศษสินธุ์ และ สิทธิชัย ฝรั่งเศสทอง. (2565). *ประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: บทเรียนจากต่างประเทศและแนวทางสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย*. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*. 4(2), 11-29.
- ณัฐพัชร์ วรพงศ์พัชร, อนุรักษ์ นวพรไพศาล และ ฤชดา วงศ์ชูเวช. (2565). *การพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานขับรถขนส่งสารเคมี*. *วารสารสหวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 6(2), 45-78.
- ณัฐชยา พลมณี และกรรณา เชิดจิระพงษ์. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดชัยภูมิ*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 13(2), 27-44.
- ณัฐพล พลฤทธิ์ (2559). *การปฏิรูปการจัดเก็บภาษีทรัพย์สินและภาษีความมั่งคั่ง: ศึกษาเปรียบเทียบกับสาธารณรัฐเกาหลี*. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดวงพร เพชรคง. (2561). *ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา*. รายการเจตนารมณ์กฎหมาย. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ทิตยา อรดี. (2562). *แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลนครอุดรธานี* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



- นภาพร จิรวิวงศ์, สุพัฒพงศ์ แยมอิม, และวาสนา จาตุรัตน์. (2564). การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพา อำเภอกำแพง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- เนตรชนก สุนาสนน. (2564). การบริการสาธารณะและการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของผู้ประกอบการ. วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย, 6(2), 296-306.
- บัญชา อุดง, พิชัย ลัทธศักดิ์ศิริ, อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว, พิชัย ทรัพย์เกิด และ ทรงพล ลพนาสนรณ์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการในเชิงพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. วารสารรัชภาคย์, 15(43), 304-314.
- ประภาพร พิชัยหวาน. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดชัยภูมิ. วารสารบัณฑิตวิทยาลัยพิษณุพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 18(2), 109-122.
- ปรารถนา เปี่ยมพันธ์. (2565). ปัญหาความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสำหรับการเกษตร: การณศึกษาธุรกิจฟาร์มไก่เนื้อของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พรรณชญาน์ ศิลประเสริฐ. (2560). ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีท้องถิ่นของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาวจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชรินทร์ แก้วทอง และศรัณยา อิศรรักษ์. (2565). ความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีป้ายของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครสงขลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา. การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- รุ่งไพลิน บุญหล้า. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สถาพร วิชัยรัมย์, ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ, ภัทรนันท์ เกิดในหล้า และ จุฑารัตน์ จิตกุล. (2562). จริยธรรมในการให้บริการสาธารณะของไทย. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 11(2), 117-134.
- สุรศักดิ์ โตประสี และ จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์. (2661). ประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 10(2), 161-169.
- องค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า. (2565). คู่มือการปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า 2565. เชียงใหม่: องค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า.
- องค์การบริหารส่วนตำบลสบแม่ข่า. (2566). รายงานรายรับจริงตามงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2566.
- อัญชลี การปลูก และวีระกุล ชายผา. (2564). สถานภาพและแนวทางการพัฒนาระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง. วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 5(2), 97-115.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper. & Row.