

# ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี

## Factors Affecting Efficiency of Tax Collection of Local Administrative Organization in Ratchaburi Province

อังคณา ทัพไพฑูรย์\* กิ่งพร ทองใบ และ นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ

Angkana Thupyai\* Kingporn Thongbai and Niphan Henchokchaichana

สาขาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จังหวัดนนทบุรี 11120

Managemeng Science Major, Business Administration, Sukhothai Thammathirat University, Nonthaburi 11120

\*To whom correspondence should be addressed. e-mail: arexandna@gmail.com

Received: 10 October 2020, Revised: 15 December 2020, Accepted: 23 December 2020

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี 2) ศึกษาปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี และ 3) เสนอแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร ได้แก่ บุคลากรกองคลังสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรีใน 10 อำเภอ จำนวน 112 แห่งๆ ละ 4 คน รวมเป็น 448 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง 87 แห่ง จำนวน 348 คน สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.06 ด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยรองลงมา 4.02 และด้านโครงสร้างของภาษีอากรมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.86 2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรีประกอบด้วย 2.1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จ ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่แตกต่างกัน 2.2) ปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรีอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย การวางแผน ดำเนินงานจัดเก็บภาษี และการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.06 การติดตามควบคุมผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษีมีค่าเฉลี่ย 4.02 และร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ได้ร้อยละ 31.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี พบว่า ด้านโครงสร้างภาษีควรปรับปรุงอัตราการจัดเก็บภาษีให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีมาตรการบังคับการจัดเก็บภาษีสำหรับผู้หลีกเลี่ยงการเสียภาษี ปรับปรุงโครงสร้างภาษีให้เป็นระบบ สามารถจัดเก็บได้ถูกต้องและเป็นธรรม ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง สร้างจิตสำนึกในการให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค สร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านบรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี ควรมีมาตรการจูงใจให้

ประชาชนเต็มใจมาชำระภาษี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความรู้แก่ประชาชนในการนำเงินภาษีมาใช้พัฒนาท้องถิ่นสร้างค่านิยมรักท้องถิ่นของตนเอง และควรเพิ่มช่องทางการให้บริการชำระภาษีผ่านทางธนาคาร ไปรษณีย์ หรือระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อความสะดวก รวดเร็ว

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพ การจัดเก็บภาษี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level efficiency of tax collection of local administrative organization in Ratchaburi province 2) to study factors affecting the efficiency of tax collection of local administrative organization in Ratchaburi province, and 3) to propose guideline to strengthen efficiency of tax collection of local administrative organization in Ratchaburi province. This research was the survey research. The population and the sample groups was personnel in the finance division of the local administrative organization from 112 locations consisted of 4 staffs for each location, total 448 people . The sample size was calculated by Taro Yamane. The samples of 348 people was recruited by 87 locations using the simple random sampling .The instruments was questionnaires,

the statistics employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation, frequency, t-test , One way ANOVA, stepwise multiple regression analysis and content analysis.

Research finding showed that 1) the level efficiency of tax collection of local administrative organization in Ratchaburi province was overall and in each individual aspect at a high level, efficiency of tax collection of local administrative organization, the location and materials were at high level mean 4.06, budget side the mean followed by 4.02 tax structure has the lowest mean of 3.86 2) factors affecting the efficiency of tax collection of local administrative organization in Ratchaburi province, 2.1) Personal characteristic factors in terms of gender, age, position, education, field of study or degree, different work experiences affect the taxation efficiency that were different, and 2.2) The methods of tax collection of local administrative organization in Ratchaburi province at a high level were providing guidelines in the development of tax collection, operation planning at a high level and mean of 4.06 and controlling the mean of 4.02. The variance were analyzed for the efficiency of tax collection of local administrative organization in Ratchaburi province which was found at 31.5%, at the 0.05 level of significance. 3) The guidelines to optimize the efficiency improvement of tax collection of local administrative organization in Ratchaburi province consisted of revenue structure, the improvement of tax rate, the legal measures to combat tax evasion, the staffs working on tax collection should be trained annually in order to enhance their knowledge as well as skills, build their consciousness in equitable service, propose the morale for job performance, create the organizational climate, drive tax incentives for supporting taxpayers' willingness, the leaders in local community should enrich people's awareness in local styles and the channels for taxpayers should be increased such as banking, mailing or internet.

**Keywords :** Efficiency , Tax Collection, Local Administrative Organization

### บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดเก็บรายได้ของตนเองคิดเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับรายรับทั้งหมดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมากขึ้น แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถพึ่งรายได้ของตนเองได้ ยังต้องพึ่งพาเงินช่วยเหลือจากรัฐเนื่องจากขาดประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ [1] โดยเปรียบเทียบจากข้อมูลการจัดเก็บรายได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559- พ.ศ. 2560

ตารางที่ 1 ข้อมูลการจัดเก็บรายได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (หน่วย:ล้านบาท)

ลำดับที่	ชื่อ อำเภอ	จัดเก็บเอง (ล้านบาท)	รัฐจัดสรร (ล้านบาท)	เงินอุดหนุน (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
1	อำเภอเมือง	230.57	1,235.84	842.47	2,308.88
2	อำเภอบ้านโป่ง	101.67	568.46	555.90	1,226.03
3	อำเภอโพธาราม	60.77	482.33	474.37	1,017.47
4	อำเภอจอมบึง	18.91	183.94	161.79	364.64
5	อำเภอดำเนินสะดวก	52.16	289.45	272.15	613.76
6	อำเภอบางแพ	14.05	163.82	139.54	317.41
7	อำเภอปากท่อ	19.77	224.02	188.68	432.47
8	อำเภอวัดเพลง	2.68	56.97	42.33	101.98
9	อำเภอสวนผึ้ง	8.8	124.53	114.13	247.46
10	อำเภอบ้านคา	5.5	60.58	67.95	134.03
	รวม	514.88	3,389.94	2,859.31	6,764.13

ที่มา: ข้อมูลรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2559 ( 2559: 210-212)

ตารางที่ 2 ข้อมูลผลการจัดเก็บรายได้ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (หน่วย:ล้านบาท)

ลำดับที่	ชื่อ อำเภอ	จัดเก็บเอง (ล้านบาท)	รัฐจัดสรร (ล้านบาท)	เงินอุดหนุน (ล้านบาท)	รวม (ล้านบาท)
1	อำเภอเมือง	224.78	791.04	973.70	2327.77
2	อำเภอบ้านโป่ง	88.54	298.32	318.84	692.40
3	อำเภอโพธาราม	55.08	459.82	481.83	998.06
4	อำเภอจอมบึง	16.50	177.36	179.01	372.80
5	อำเภอดำเนินสะดวก	52.9	289.61	275.14	624.65
6	อำเภอบางแพ	13.43	154.94	140.25	309.12
7	อำเภอปากท่อ	17.01	207.67	180.16	404.86
8	อำเภอวัดเพลง	5.03	54.73	33.70	93.45
9	อำเภอสวนผึ้ง	5.05	116.73	120.91	246.58
10	อำเภอบ้านคา	5.75	56.86	67.88	130.49
	รวม	484.07	2607.08	2771.42	6,200.18

ที่มา: ข้อมูลรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2560 ( 2560: 207-210)

ขณะที่การจัดหาสาธารณูปโภคให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น มีความจำเป็นที่ต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก ซึ่งในปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งประสบปัญหาเรื่องการมีรายได้จำกัด จึงทำให้การจัดหาสาธารณูปโภค และบริการสาธารณะ ไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน ดังนั้นการค้นหาโอกาสและทางเลือกในการพัฒนารายได้ที่สอดคล้องกับสภาวะทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมในท้องถิ่นนั้นๆ ประกอบกับการควบคุมค่าใช้จ่ายให้มีระดับที่เหมาะสม เป็นการแก้ปัญหาที่ทำให้

ท้องถิ่นมีรายได้อื่นเพิ่มขึ้น การเพิ่มหารายได้หลักจากการรับจัดสรรจากรัฐ ทำให้สถานการณ์คลังขององค์กรปกครองท้องถิ่นไม่มั่นคงในระยะยาวจะพึ่งพาตนเองไม่ได้ ควบคู่ไปกับการกระจายอำนาจการปกครองจากราชการส่วนกลางไปยังราชการส่วนท้องถิ่น และส่วนกลางยังมีการโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองมากขึ้นความสามารถและประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้หรือภาษีก็ทวีความสำคัญ และเป็นหัวใจของการพัฒนาอย่างยั่งยืน องค์กรปกครองท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง [2]

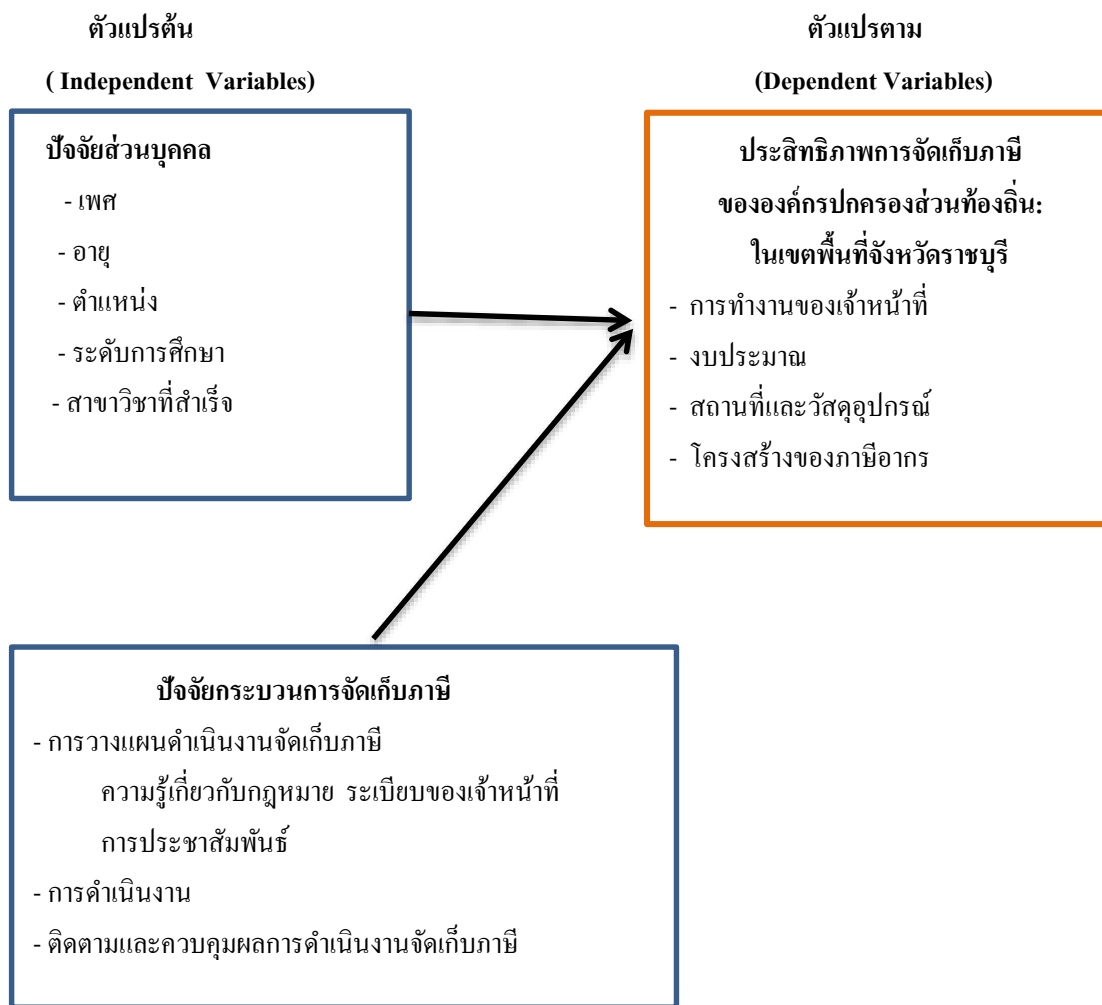
ด้วยเหตุดังกล่าวปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นพนักงานส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานในฐานะพนักงานส่วนตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า การจัดเก็บภาษีอากรของแต่ละปีขององค์กรบริหารส่วนตำบล มีการจัดเก็บไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น มีลูกหนี้ค้างชำระภาษี ผู้ทำหน้าที่เสียภาษีอากรต้องเสียค่าปรับเนื่องจากชำระเงินล่าช้ากว่ากำหนด ปัญหาประชาชนผู้เสียภาษีอากรขาดความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหาเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรของรัฐบาลการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ประชาชนมาชำระภาษีอากรตามหน้าที่ของพลเมืองดี ปัญหาขาดแคลนเจ้าหน้าที่รัฐ ปัญหาความรวดเร็วในการให้บริการ ปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากร ปัญหาเจ้าหน้าที่ยังขาดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรให้ครบตามทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี ประชาชนผู้เสียภาษีอากรขาดจิตสำนึกในการเสียภาษีอากรและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ด้วยปัญหาดังกล่าวถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี
3. เพื่อเสนอแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี

**กลุ่มประชากร** คือ บุคลากรกองคลังสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี จำนวน 112 แห่ง ๆ ละ 4 คนรวมเป็น 448 คน

**กลุ่มตัวอย่าง** คือ หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรีใน 10 อำเภอ จำนวน 87 แห่งๆ ละ 4 คน รวม 348 คน ด้วยสูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จ และประสบการณ์การทำงาน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 4 เรื่อง จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 3 เรื่อง จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

#### ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่ทำการศึกษารวม 348 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.59 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.24 ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 52.59 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.68 สำเร็จสาขาวิชาการเงิน คิดเป็นร้อยละ 37.93 และมีประสบการณ์การทำงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.69

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.06 รองลงมาด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.94 และโครงสร้างของภาษีมียุทธศาสตร์ 3.86

หน่วยงานจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรที่ไม่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน ตำแหน่งที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน สาขาที่สำเร็จส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่แตกต่างกัน

ปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านการวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษี และการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.06 รองลงมาการวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีในเรื่องความรู้เกี่ยวกับ กฎหมาย ระเบียบมีค่าเฉลี่ย 4.04 การติดตามและควบคุมผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ย 4.02 และการวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษีในเรื่อง การประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.76

แนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี พบว่า ด้านโครงสร้างภาษีควรปรับปรุงอัตราการจัดเก็บภาษีให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีมาตรการบังคับการ จัดเก็บภาษีสำหรับผู้หลีกเลี่ยงการเสียภาษี ปรับปรุงโครงสร้างภาษีให้เป็นระบบ สามารถจัดเก็บได้ถูกต้องและเป็นธรรม ด้าน เจ้าหน้าที่จัดเก็บควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง สร้างจิตสำนึกในการให้บริการทุกคน อย่างเสมอภาค สร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านบรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี ควร มี มาตรการจูงใจให้ประชาชนเต็มใจมาชำระภาษี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความรู้แก่ประชาชนในการนำเงินภาษีมาใช้ พัฒนาท้องถิ่นสร้างค่านิยมรักท้องถิ่นของตนเอง และควรเพิ่มช่องทางการให้บริการชำระภาษีผ่านทางธนาคาร ไปรษณีย์ หรือ ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี

	ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี				
	b	SE <sub>b</sub>	B	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.033			4.380	0.000
การวางแผนดำเนินงาน	0.314	0.336	0.283	4.077	0.000
การดำเนินงาน	0.252	0.327	0.229	4.340	0.000
การติดตามและควบคุม	0.158	0.325	0.149	2.259	0.025

R = 0.562 R<sup>2</sup> = 0.315 S.E. = 0.325 F = 52.813 Sig. = 0.000

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางพบว่า กระบวนการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย การวางแผนดำเนินงานจัดเก็บภาษี การดำเนินงาน การติดตามและควบคุมผลการดำเนินงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ร้อยละ 31.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.562 และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (S.E.) เท่ากับ 0.325

ตารางที่ 4 แสดง ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมข้อความ	n = 348		ระดับประสิทธิภาพ
	$\bar{X}$	S.D.	
1 การทำงานของเจ้าหน้าที่	3.94	0.09	มาก
2 งบประมาณ	4.02	0.12	มาก
3 สถานที่และวัสดุอุปกรณ์	4.06	0.12	มาก
4 โครงสร้างของภาษี	3.86	0.76	มาก
รวม	4.00	0.45	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 และด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยรองลงมา 4.02 และระดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ด้านโครงสร้างของภาษีมียค่าเฉลี่ย 3.86

### อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะมีการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างตามนโยบายของรัฐในการปฏิรูประบบราชการที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีขนาดเล็กลง แต่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น จึงอาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ระดับประสิทธิภาพในการเก็บภาษีอยู่ในระดับมาก เช่น มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำฐานข้อมูลและกระบวนการจัดเก็บภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยอดย้ง รัตต์ชัย [3] ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของพรนิภา กัญญาหัตถ์

[4] ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปราจีนบุรี เขต 1 ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการบริหารงานของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปราจีนบุรี เขต 1 มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ [5] ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงิน และบัญชี กรมชลประทาน อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณ จันทรสขุ [6] ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานคลังจังหวัด ตำแหน่งที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวสันต์ นนทะสัน [7] ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรบริหารส่วนตำบล ตามทฤษฎีของพนักงานส่วนตำบล ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสาธิต แก้วรากมุก [8] ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล สาขาที่สำเร็จส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑกานต์ หวังถนอม [9] ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในอำเภอทับสะแก และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของยอดยี่ง รักสัตย์ [10] ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง

จากการศึกษาปัจจัยกระบวนการจัดเก็บภาษีอากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรีพบว่า

**ด้านการวางแผนการดำเนินงานจัดเก็บภาษี** เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ จัดทำแผนในการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษี ให้บรรลุตามจุดประสงค์ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการ ดำเนินงาน งบประมาณ อัตราค่าจ้าง และระยะเวลาไว้อย่างชัดเจน และแจ้งให้ผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน สอดคล้องกับงานวิจัยของอุดม ทุม โหมสิต [11] โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีต้องมีการวางแผน เป้าหมายและวิธีการให้ชัดเจน ง่ายและสะดวกต่อการจัดเก็บ ระบบฐานข้อมูลที่แจ้งให้ผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน ที่ไม่เป็นปัจจุบันหรือไม่มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ จะไม่สามารถติดตามการเก็บภาษีได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณพิลาส สมศรี [12] ได้ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทรัพย์สินของผู้เสียภาษีในการชำระภาษีทุกรายและมีการจัดทำคู่มือปรับปรุงทะเบียนผู้เสียภาษี ทะเบียนโรงเรือนและภาษีป้าย ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี มีความรู้ ความเข้าใจในการจัดเก็บ มีความเอาใจใส่และให้บริการแก่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของเดือนน้อย จันทรสขา [13] โดยกล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและได้รับการอบรมอยู่ประจำทุกปี และสอดคล้องกับงานวิจัยของทนงศักดิ์ รัตนโสภณ [14] ซึ่งพบว่าการประชุมสัมพันธโดยใช้สื่อตามสายเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดและมีการสนใจในรูปแบบการแจกซอง หรือจับสลากรางวัลจากใบเสร็จรับเงิน

**ด้านการดำเนินงาน** เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย จัดเตรียมสถานที่ไว้ให้กับผู้เสียภาษีอย่างเพียงพอ ออกบริการรับชำระภาษีนอกสำนักงานและรับชำระภาษีผ่านธนาคารหรือช่องทางอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของวิระศักดิ์ เครือเทพ [15] ได้กล่าวถึง การปรับปรุงการให้บริการสำนักงาน ได้แก่ การส่งเอกสารเพื่อแจ้งจำนวนภาษีที่ต้องชำระให้แก่ประชาชนผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษี การแจ้งกำหนดออกหน่วยรับชำระภาษีเคลื่อนที่ตามสถานที่ที่กำหนด เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษี



ด้านการติดตามและควบคุมผลการดำเนินงานจัดเก็บภาษี เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ปฏิบัติหน้าที่ ตามความรับผิดชอบของตนอย่างเคร่งครัดด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ออกหลักฐานการรับเงินครบถ้วน สรุปผลการทำงานของเจ้าหน้าที่การจัดเก็บภาษีทุกวันเป็นปัจจุบันสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ เขมวรัตน์ [16] ได้กล่าวถึงแนวทางการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต้องรับผิดชอบและจะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต เพราะเป็นสิ่งสำคัญต่อความเชื่อถือของประชาชน ฉะนั้นจึงต้องระมัดระวังมิให้เกิดการทุจริตในด้านการเงินขึ้น นั่นคือต้องมีการตรวจสอบ ควบคุมเงินภาษีที่เก็บได้ให้ถูกต้องตรงกับ หลักฐานและสรุปผลการทำงานการจัดเก็บภาษีทุกวันเป็นปัจจุบัน

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ โดยการจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอและมีทักษะการพูดและสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะอำนวยความสะดวก และประเมินภาษีได้ถูกต้องตามกฎหมาย
2. งบประมาณ ควรเพิ่มงบประมาณให้เพียงพอในการจัดซื้อวัสดุและอุปกรณ์ที่ทันสมัย โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับรูปแบบการจัดเก็บภาษีทุกประเภทอย่างมีประสิทธิภาพ
3. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ควรมีการปรับปรุงใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน โดยมีหลักเกณฑ์เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อนำไปใช้ในการคำนวณภาษีอย่างเหมาะสมและเกิดความยุติธรรมในการดำเนินการทั่วประเทศ
4. การประชาสัมพันธ์ ควรจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ การออกชำระภาษีนอกสถานที่ที่เป็นประจำทุกปีเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีแก่ประชาชน

### เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. คู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรบริหารส่วนตำบล. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ; 2551
- [2] โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : เอ็ดเยอร์เน็ท ; 2550.
- [3] ยอดชัย รักสตัย. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ; 2553
- [4] พรนิภา กัญญาหัตถ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 1. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี 2562; 3 : 56-65
- [5] กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; 2556
- [6] พรพรรณ จันทรสข. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน [การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; 2556
- [7] วสันต์ นนทะสัน. การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรบริหารส่วนตำบล ตามทรรศนะของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต].ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น ; 2558
- [8] สาธิต แก้วรากมุก. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบล จังหวัดเชียงใหม่ [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ; 2556
- [9] มณฑกานต์ หวังถนอม. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบล ในอำเภอบ้านเสาย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ [การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; 2557

- 10] ยอดยิ่ง รักศักดิ์. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ; 2553
- [11] อุดม ทุมโฆสิต. การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่บทเรียนจากประเทศที่พัฒนาแล้ว. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : แชนพรีพริ้นติ้ง ; 2555
- [12] พรรณพิลาส สมศรี. การสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี. [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต].ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา ; 2555.
- [13] เดือนน้อย จันทรสชา. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลเมืองมุกดาหาร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร มหาบัณฑิต]. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี; 2553.
- [14] ทนงศักดิ์ รัตนโสภณ. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บรายได้ของ เทศบาล เมืองลำพูน [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. ขอนแก่น . มหาวิทยาลัยขอนแก่น ; 2554.
- [15] วีรศักดิ์ เครือเทพ. คู่มือการส่งเสริมสุขภาพทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: เจริญการพิมพ์ ; 2554
- [16] ณรงค์ เขมวีรัตน์. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล [วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต] กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง ; 2553