

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
**The Factors Enhance the Efficiency of Local Taxation in Sub-District
Administrative Organizations of Muang District
of Mahasarakham Province**

ทรงเกียรติ ลั่นพลแสน,
ธัญญิกานต์ คำวิเศษธรรม, ศิริพงษ์ อรุณเดชาชัย และ อนุชา ลาวงศ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
**Songkiet Lanphonsaen,
Thantikan Khamwisettanaton, Siripong Arundachachai and Anucha Lavong**
Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand
Corresponding Author, E-mail : an_cha99@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1.) ระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ 2.) ระดับปัจจัยที่มีผล 3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และ 4) แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างการวิจัยประกอบด้วย ประชาชนในพื้นที่จำนวนประกอบด้วย เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง
2. ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง
3. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยภาพรวมสามารถอธิบายได้ร้อยละ 74.10 มีค่า $R^2 = 0.74$ และมีค่า $F = 128.02$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05.

* วันที่รับบทความ: 18 พฤษภาคม 2564; วันที่แก้ไขบทความ 27 พฤษภาคม 2564; วันที่ตอบรับบทความ: 28 พฤษภาคม 2564

Received: May 18, 2021; Revised: May 27, 2021; Accepted: May 28, 2021

4. ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนในการเสียภาษีแต่ละขั้นตอนให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ควรมีป้ายบอกระยะเวลาและขั้นตอนในการเสียภาษีอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้เสียภาษีในช่วงพักกลางวันหรือในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; ภาษีบำรุงท้องที่; องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstracts

The objectives of the research were 1) to study the efficiency in local tax collection services, 2) to investigate the level of the factors affecting the efficiency in local tax collection services, 3) to analyze the factors affecting the efficiency in local tax collection services, 4) to find the practical guidelines for improving the efficiency in local tax collection services. Mixed methodology was employed for the research. The research samples were three hundred and ten tax payers in Sub-District Administrative Organizations, Muang District, Mahasarakham Province. The research instrument was a questionnaire. The statistics used were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

Results of the research were as follows:

1) The research findings showed that the average efficiency in local tax collection service of the Sub-District Administrative Organizations in Muang District, Mahasarakham Province was at a high level.

2) The overall factor affecting the efficiency in the local tax collection service in Sub-District Administrative Organizations, Muang District, Mahasarakham Province was at a high level.

3) The factors affected the efficiency in local tax collection service significantly at the .05 level of the statistical significance. The percentage of the factors affecting the efficiency in local tax collection service was 74.10 %, $R^2 = 0.74$ and $F = 128.02$.

4) The most frequent suggestions for improving the efficiency in local tax collection service, there should be a clear sign and comprehensive instructions of tax payment steps in the office, and there should be sufficient tax officers for tax payment services available at noon of the weekday or on weekend.

Keywords: Efficiency Services; Tax Collection; Sub-District Administrative Organizations

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทยที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบลซึ่งเป็นเขตชนบทอันเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศได้มีโอกาสเรียนรู้ การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยการเข้าไปมีบทบาท

หรือมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง (Political Participation) หรือที่เรียกกันว่า ปกครองตนเอง (Local Self Government) ตามระบอบประชาธิปไตย (โกวิท พวงงาม, 2550 : 5-6) ซึ่งรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาจากรายได้จากทรัพย์สิน สาธารณูปโภค กิจกรรมเกี่ยวกับการพาณิชย์ ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าปรับตามที่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้ รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้ เงินอุดหนุนจากรัฐบาล รายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรแสตมป์และค่าธรรมเนียม รวมถึงผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ ทั้งนี้ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดเมื่อได้มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นแล้วให้เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

การจัดเก็บภาษีอากร ถือเป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการที่มีหน้าที่ต้องหารายได้ให้แก่รัฐ ซึ่งอาจจะต้องจัดเก็บในรูปแบบเงินตรา การให้บริการ สิ่งของ หรือประโยชน์อื่น โดยตรงจากประชาชนคนไทยหรือต่างชาติที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย และประกอบธุรกิจหรือซื้อขายสินค้าตามระเบียบ กฎหมายที่กำหนดไว้ชัดเจน โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น เพื่อนำไปเป็นค่าใช้จ่ายในกิจการสาธารณะหรือประโยชน์ส่วนรวมแก่รัฐและแก่ชุมชนท้องถิ่น และเพื่อเป็นการจัดหารายได้ของหน่วยงานจากผู้ใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินและบังคับให้เจ้าของที่ดินใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อสภาพเศรษฐกิจรวมทั้งนำมาเป็นค่าใช้จ่ายและพัฒนาท้องถิ่น (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2550 : 11) พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเมืองมหาสารคาม มีปัญหารายได้จากการจัดเก็บไม่สม่ำเสมอ ในบางพื้นที่รายได้จากการจัดเก็บมีจำนวนลดลง บางพื้นที่มีจำนวนมากกว่าพอใจ บางพื้นที่มีจำนวนน้อยไม่น่าพึงพอใจ นอกจากนี้จากปรากฏการณ์ด้านประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการดำเนินการและไม่มีความรู้ในเรื่องของการชำระภาษี ทำให้มีการจัดเก็บภาษีได้ล่าช้าเกินระยะที่กำหนดไม่เป็นปัจจุบัน ปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต้องเสียเงินเพิ่ม (ค่าปรับ) และปัญหาด้านการขาดข้อมูลในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีหรือข้อมูลภาษีไม่ครบถ้วน อันเนื่องมาจากที่ดินของบุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือครอบครองในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง เจ้าของที่ดินไม่อยู่ในพื้นที่ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เก็บภาษีได้น้อย ไม่ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ส่งผลกระทบในเรื่องของการนำไปใช้ในการกำหนดงบประมาณค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ จึงทำให้นักวิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้ทราบระดับปัจจัยการบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่และข้อเสนอแนะที่จะนำไปวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่มีสิทธิ์เลือกตั้งและอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทั้งนี้รวมถึงบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่อยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 75,009 คน (สำนักงานคณะกรรมการเลือกตั้งจังหวัดมหาสารคาม, 2564 : ออนไลน์)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ใช้สูตรคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง 398 คน แบ่งจำนวนประชากรจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่จะใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 13 องค์การบริหารส่วนตำบล ตามรายชื่อในบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบล แล้วเลือกวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เลือกกลุ่มแบบชั้นภูมิที่ได้ตามกำหนดแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล นำแบบสอบถามดังกล่าวแจกตามแบบกำหนดคือการสุ่มแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) ในลำดับต่อไป

2. เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยดำเนินการ คือ **ลักษณะของเครื่องมือ** 1. แบบสอบถาม มีลักษณะปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้ **ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 ข้อ ประกอบด้วย หมู่บ้านและองค์การบริหารส่วนตำบล **ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามหลักการของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 34 ข้อ **ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับที่ใช้วัดระดับ

ประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามหลักการของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 19 ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินสร้างเครื่องมือการวิจัย ด้วยการศึกษานวนคิด ทฤษฎี กำหนดขอบเขตการวิจัยคำถาม และหาคุณภาพเครื่องมือ โดยการทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน หาเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach (1970, อ้างถึงใน พงษ์รัตน์ ทวีรัตน์, 2550 : 125-126) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.977 การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1. ผู้วิจัยทำการขอหนังสือขออนุญาตถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม การแจกแบบสอบถาม จำนวน 398 ฉบับ โดยการแจกจ่ายและเก็บคืนแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่กลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100 2.ทำการเก็บแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างทำการตอบเรียบร้อยแล้ว 3. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ แล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

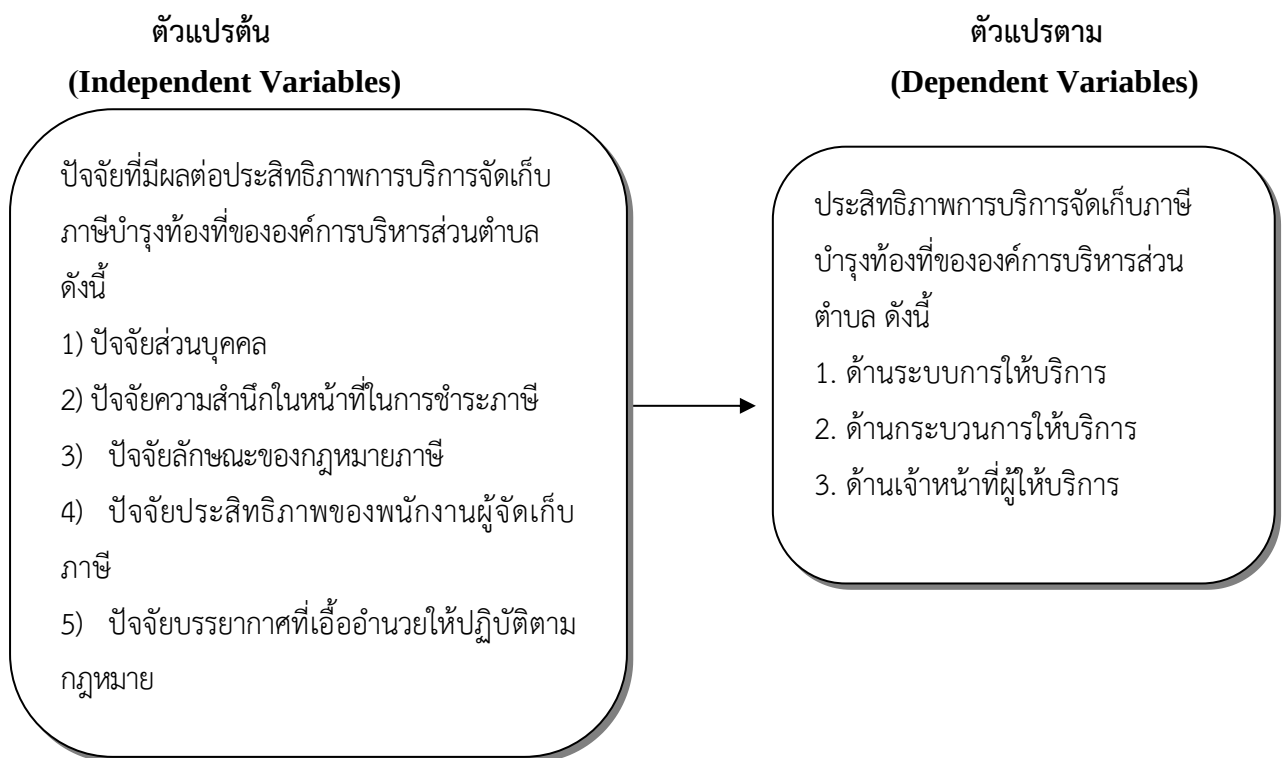
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้ **สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)** 1. ใช้สถิติวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อธิบายข้อมูล ระดับประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย **สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)** 2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และจะใช้เกณฑ์การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ โดยตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย

(Hinkle, 1998 : 118) 3. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณารายด้าน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูงที่สุด 1 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$) และระดับสูง 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) และด้านระบบการให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$)

ประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านระบบการให้บริการ	3.89	0.56	สูง
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.16	0.68	สูง
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	0.70	สูงที่สุด
รวม	4.09	0.60	สูง

2. ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณารายด้าน มีระดับปัจจัยที่ส่งผลอยู่ในระดับสูง 6 ปัจจัย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำคือ ปัจจัยโครงสร้างภาษี ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมาคือ ปัจจัยฐานข้อมูล ($\bar{X} = 3.92$) ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.92$) ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี ($\bar{X} = 3.89$) ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ($\bar{X} = 3.87$) และปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี ($\bar{X} = 3.80$) และปานกลาง 1 ปัจจัย ปัจจัยส่วนบุคคล ($\bar{X} = 3.31$)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ปัจจัยส่วนบุคคล	3.31	0.74	ปานกลาง
2. ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี	3.89	0.63	สูง
3. ปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี	3.80	0.63	สูง
4. ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี	3.92	0.56	สูง
5. ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย	3.87	0.53	สูง
6. ปัจจัยโครงสร้างภาษี	4.04	0.73	สูง
7. ปัจจัยฐานข้อมูล	3.92	0.56	สูง

รวม	3.86	0.50	สูง
3. ปัจจัยที่มีผลกับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมสามารถอธิบายได้ร้อยละ 74.10 มีค่า $R^2 = 0.74$ และมีค่า $F = 128.02$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่สูงสุดคือ ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย มีค่าเท่ากับ 0.33 รองลงมาคือ ปัจจัยโครงสร้างภาษี มีค่าเท่ากับ 0.30 ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี มีค่าเท่ากับ 0.18 ปัจจัยฐานข้อมูล มีค่าเท่ากับ 0.15 ปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเท่ากับ 0.07 ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี มีค่าเท่ากับ 0.01 และปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี มีค่าเท่ากับ 0.05 ตามลำดับ สามารถสร้างสมการการถดถอยในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้			

สมการการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y}_{tot} = 0.099 + 0.058(X_1) + 0.177(X_2) + 0.384(X_5) + 0.241(X_6) + 0.167(X_7)$$

สมการการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z}_{tot} = 0.075(X_1) + 0.187(X_2) + 0.334(X_5) + 0.306(X_6) + 0.158(X_7)$$

ปัจจัยที่มีผลกับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ปัจจัยโครงสร้างภาษีและปัจจัยฐานข้อมูล

4. ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนในการเสียภาษีแต่ละขั้นตอนให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ควรมีป้ายบอกระยะเวลาและขั้นตอนในการเสียภาษีอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้เสียภาษีในช่วงพักกลางวันหรือในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ จัดออกบริการนอกสถานที่ หรือเคลื่อนที่ หรือจัดเจ้าหน้าที่ออกแนะนำชาวบ้านตามบ้านหรือหมู่บ้านเป็นระยะๆ

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ และประเด็นที่น่าสนใจ แล้วจึงนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอเมืองสามารถดำเนินการในเรื่อง โครงสร้างภาษี ฐานข้อมูล ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี ความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี บรรยายากที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย และลักษณะของกฎหมายภาษี ได้เป็นดีมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพจน์ จันที (2555 : 74-76) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ แสงไกร (2554 : 59-60) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบ้านเป่า อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอเมืองสามารถดำเนินการในเรื่อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้งในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความประพฤติดี ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส (มีค่าเฉลี่ย 4.30) การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่อย่างยุติธรรม (มีค่าเฉลี่ย 4.27) และการที่เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (มีค่าเฉลี่ย 4.27) โดยในทุกๆ เรื่องหรือรายข้อคำถาม อยู่ในระดับสูงขึ้นไปจนถึงสูงสุด จึงทำให้โดยรวมอยู่ในระดับสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยจิรวรรณ แดงอรุณ (2557 : 63-64) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกกนามแดง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกกนามแดง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือกับผู้มารับบริการ และ สมพจน์ จันที (2555 : 74-76) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ปัจจัยที่มีผลกับประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอมือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยภาพรวมสามารถอธิบายได้ร้อยละ 74.10 มีค่า $R^2 = 0.74$ และมีค่า $F = 128.02$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่สูงสุดคือ ปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย รองลงมาคือ ปัจจัยโครงสร้างภาษี ปัจจัยความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษี ปัจจัยฐานข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี และปัจจัยลักษณะของกฎหมายภาษี ตามลำดับ เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งอาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดทำแผนที่ภาษีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี การรวบรวมข้อมูลด้านการคลัง อีกทั้งยังมีการจัดทำโครงการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษี เร่งรัดการจัดเก็บภาษีและออกจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้ประชาชนเกิดจิตสำนึกและเห็นความสำคัญต่อการชำระภาษีและชำระภาษีได้ตรงตามกำหนดระยะเวลา ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล สอดคล้องกับ เกริกเกียรติ พิพัตรเสีธรรม (2552 : 71) กล่าวว่า การบริหารการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพย่อมทำให้รายได้ภาษีเต็มเม็ดเต็มหน่วย และลดจำนวนการหลีกเลี่ยงภาษีให้น้อยลง ดังนั้นควรพิจารณาถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดความมีประสิทธิภาพว่า ประกอบด้วยอะไรบ้าง การจัดเก็บภาษีจะมีประสิทธิภาพสูงหรือน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องมือกำหนดประสิทธิภาพ ได้แก่ ความสำนึกในหน้าที่และทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีของผู้เสียภาษี ลักษณะของกฎหมายภาษี ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี บรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี โครงสร้างภาษี

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอมือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการจัดป้ายแสดงขั้นตอน บอกระยะเวลาในการติดต่อและสามารถมองเห็นได้ชัดเจน เช่น ทำป้ายในจุดที่จุดทางขึ้น หรือตรงใกล้ๆ ที่นั่งรอเสียภาษี ทำโครงสร้างหรือชาร์ตให้ดูง่าย ใช้สีแตกต่างกันเพื่อ

แสดงให้เห็นถึงขั้นตอน เวลา และการเชื่อมโยงการติดต่อหรืออาจเป็นเส้นสีไล่ไปตามเส้นทางการบริการพื้นเป็นต้น

2. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้เสียภาษีในช่วงพักกลางวันหรือในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาวันเวลาราชการ หรือสะดวกมาเวลากลางวัน

3. องค์การบริหารส่วนตำบลควรเน้นส่งเสริมสนับสนุนปัจจัยบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายให้เกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น เรื่อง สถานที่ในการชำระภาษีมีความสะดวกสบาย วันหรือช่วงวันในการชำระภาษีมีความเหมาะสม สิ่งแวดล้อมอื่นๆ มีความเหมาะสม เช่น เจ้าหน้าที่ เพื่อนบ้าน ผู้นำ เป็นต้น เป็นต้น

4. ควรมีการประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจประชาชนในเรื่องโครงสร้างภาษี ว่ามีอะไรบ้าง มีขั้นตอนการเชื่อมโยง อัตราภาษีอากร ขนาดป้าย ตัวอักษร เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษี

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2550). *คู่มือปฏิบัติการเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมขององค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อสาธิตศึกษาดินแดน.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2552). การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจายรายได้. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือธรรมศาสตร์.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพมหานคร: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- จารุวรรณ แสงไกร. (2554). *ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบ้านเป้า อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- จิรวรรณ แดงอรุณ. (2557). *คุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรงหมามแดง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2550). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สมพจน์ จันที. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการเลือกตั้งจังหวัดมหาสารคาม. (2564). ข้อมูลผู้มีสิทธิเลือกตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2564. แหล่งที่มา: www.ect.go.th
- Hinkle, D.E. (1998). *Applied Statistics for the Behavioral Sciences*. Boston: Houghton Mifflin.