

การบริหารการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่
จังหวัดอุบลราชธานี

Tax Collection Management Affecting the Efficiency of the Local Tax Collection
of the Sub-District Administrative Organizations in Pho Chai District, Khemmarat
District, Natan District, and Si Mueang Mai District in Ubon Ratchathani Province

นิตยาพร วงศ์พุด อัยรดา พรเจริญ และนลินี ทองประเสริฐ

Nittayaporn Wongphut, Irada Phorncharoen, and Naline Thongprasert

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

Faculty of Business Administration and Management, Ubon Ratchathani Rajabhat University

nittayaporn.wg61@ubru.ac.th

Received: May 22, 2023; Revised June 15, 2023; Accepted: June 22, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทรอำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 325 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

การบริหารการจัดเก็บภาษี ด้านลักษณะของระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากร ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร และสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาลและอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความสํานึก ในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น การจัดเก็บภาษี ความสํานึกในหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The objective of the research was to study the tax collection management affecting the efficiency of the local tax collection in the sub-district administrative organizations in in Pho Chai District, Khemmarat District, Natan District, and Si Mueang Mai District in Ubon Ratchathani Province. The samples used in the research were 325 staff working in the sub-district administrative organizations in in Pho Chai District, Khemmarat District, Natan District, and Si Mueang Mai District in Ubon Ratchathani Province. The research instrument was a questionnaire. The statistics used were percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The research findings were as follows.

The tax collection management in the format of the tax collection management system, the efficiency of the staff who collected the taxes, and the conditions of the environment that supported people to follow the tax laws affected the efficiency of the local tax collection of the sub-district administrative organizations in in Pho Chai District, Khemmarat District, Natan District, and Si Mueang Mai District in Ubon Ratchathani Province with the statistical significance at the level of .01. The awareness of the duty to pay taxes of people who had the duties to pay taxes affected the efficiency of the local tax collection in the sub-district administrative organizations in in Pho Chai District, Khemmarat District, Natan District, and Si Mueang Mai District in Ubon Ratchathani Province with the statistical significance at the level of .05.

Keywords: the Efficiency of the Local Tax Collection, Tax Collection, the Awareness of the Duties, the Sub-District Administrative Organizations

บทนำ

การพัฒนาท้องถิ่นต้องอาศัยงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐบาล โดยเป็นการกระจายอำนาจทางการคลังสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถจัดการบริหารงบประมาณของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น ซึ่งกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้ดำเนินการตามเจตนารมณ์ของรัฐบาล โดยมีแนวนโยบายที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะการคลังที่เข้มแข็ง อันเป็นการสอดคล้องกับนโยบายการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีสัดส่วนรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 35 เมื่อเทียบกับรายได้ของรัฐบาล ในปี 2549 (นฤมล แก้วสุก, 2564)

องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี การปกครององค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งออกเป็น 25 แห่ง มีพื้นที่รวมทั้งหมด 2,057.40 ตร.กม. ประชากร 174,723 คน ในปีงบประมาณ 2562 มีรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองรวม 16.89 ล้านบาท ปีงบประมาณ 2563 มีรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองรวม 15.60 ล้านบาท ปีงบประมาณ 2564 มีรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองรวม 15.76 ล้านบาท รวมรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง 3 ปี ย้อนหลังจัดเก็บได้ 48.25 ล้านบาท ในขณะเดียวกัน เมื่อเปรียบเทียบกับองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดข้างเคียง 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอปทุมราชวงศา อำเภอพนา อำเภอลืออำนาจ และอำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ การปกครององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 25 แห่ง มีพื้นที่รวมทั้งหมด 1,392.21 ตร.กม. ประชากร 140,407 คน ในปีงบประมาณ 2562 มีรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองรวม 19.02 ล้านบาท ปีงบประมาณ 2563 มีรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองรวม 18.21 ล้านบาท ปีงบประมาณ 2564 มีรายได้ที่องค์การบริหาร

ส่วนตำบลจัดเก็บเองรวม 27.03 ล้านบาท รวบรวมรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง 3 ปีย้อนหลังจัดเก็บได้ 64.26 ล้านบาท (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2565) เมื่อเปรียบเทียบสถิติข้อมูลรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองในแต่ละปี แสดงให้เห็นว่าในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี การจัดเก็บรายได้ยังจัดเก็บได้ต่ำกว่า ทั้งที่มีขนาดพื้นที่และจำนวนประชากรมากกว่า องค์การบริหารส่วนตำบลฯ ต้องเร่งทำความเข้าใจในเรื่องที่จะทำอย่างไรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และครบถ้วน การจัดเก็บภาษีตามมาตรฐานในการจัดเก็บภาษี จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพอย่างยิ่ง

การที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลฯ ต้องบริหารค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเก็บภาษีให้ต้นทุนต่ำกว่าภาษีที่จัดเก็บได้ (คนารัตน์ คงเปีย, 2561) ผู้ที่ปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติตามระเบียบและพัฒนานตนเองอยู่เสมอ (Aibievi, 2014; Robbins, 1998) เพื่อผลิตและผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ และเพื่อยกระดับการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติเสร็จแล้วไม่มีการแก้ไขภายหลัง ปริมาณที่ให้เป็นไปตามเป้าหมาย (Ya et al, 2022) มีจิตบริการใช้ทักษะความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จในเวลารวดเร็ว (Inasius, 2019) ซึ่งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ควรมีลักษณะฉับไว ถูกต้อง แม่นยำ และความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้งานความถูกต้องสมบูรณ์เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด (พิรญา ชื่นวงศ์, 2560)

องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่จัดบริการสาธารณะพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในแต่ละตำบลในการจัดบริการสาธารณะต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บและกำจัดขยะสิ่งปฏิกูล การจัดทำท่อระบายน้ำและบำบัดน้ำเสีย การสร้างและบำรุงรักษาดูแล เป็นต้น (รวีวรรณ อินทรวีชา, 2560) การบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาท้องถิ่น แนวคิดในการบริหารการจัดเก็บภาษีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นประกอบด้วย ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีต้องมีความสำนึกในหน้าที่และรับผิดชอบที่จะเสียภาษีที่ตนมีหน้าที่ต้องเสียให้แก่วิชาการอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด (วิริยะจิตตา พิมพ์สุวรรณ และพรทิวา แสงเขียว, 2564) ลักษณะของระบบการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร ควรมีความเป็นธรรม เน้นนอนและชัดเจน มีความสะดวก มีประสิทธิภาพ มีความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ อำนวยรายได้ให้แก่รัฐ และมีความยืดหยุ่น (วาริน พูนศิริ, 2560; เขาวินทร์ กองผา, 2560) ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร ต้องมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีไหวพริบในการทำงานรู้จักวางแผนและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทุกครั้งในการทำงาน (กมลชนก ยุพิน, 2563) และสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร ประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อมทั่วไป คือ นโยบายของหน่วยงาน (กมลชนก ยุพิน, 2563) และสภาพแวดล้อมอื่น คือความพร้อมของพื้นที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ช่วยเสริมแรงกระตุ้นในการสื่อสารข้อมูลภาษีเพื่อให้ผู้ชำระภาษีรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วยิ่งขึ้น (Majeed and Ismail, 2022)

องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่ตั้งอยู่ทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัดอุบลราชธานี ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่ชำระภาษีอยู่ในอัตราร้อยละ 80 ของปริมาณประชากรผู้มีหน้าที่ชำระภาษีทั้งหมด แต่ผู้มีหน้าที่ชำระภาษียังขาดการติดตามการชำระภาษีในแต่ละปีอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ต้องมีการทำหนังสือแจ้งเตือนให้มาชำระภาษีอยู่ทุกปีเช่นเดียวกัน และการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรโดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการรับชำระภาษียังมีน้อย เช่น การรับชำระภาษีผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร กล่าวคือมีไม่ถึงร้อยละ 20 ของปริมาณประชากรผู้มีหน้าที่ชำระภาษีทั้งหมด ทำให้ชำระภาษีของผู้มีหน้าที่ชำระภาษีไม่ได้รับความสะดวกเพียงพอและอาจเป็นสาเหตุให้เกิดการชำระภาษีที่มีความล่าช้าในแต่ละปีเช่นเดียวกัน พนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากรผ่านการอบรมในการจัดเก็บภาษีอากรแบบเดียวกันทำให้พนักงานมีความรู้เรื่องภาษีเป็นอย่างดี แต่สภาพแวดล้อมภายในขององค์กรยังมีเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรไม่เพียงพอต่อผู้มาชำระภาษี ทำให้ผู้มาชำระภาษียาวนานในแต่ละวันคล้ายกัน

จากที่กล่าวมานับได้ว่าภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาท้องถิ่น ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถจัดเก็บภาษีท้องถิ่น หรือการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นนั้นขาดประสิทธิภาพ ทำให้การจัดเก็บภาษีท้องถิ่นน้อยกว่าที่ควรจะเป็น จะส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะแต่หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพย่อมส่งผลดีต่อท้องถิ่นและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทั่วถึง ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อใช้ข้อมูลในการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ต่อไป

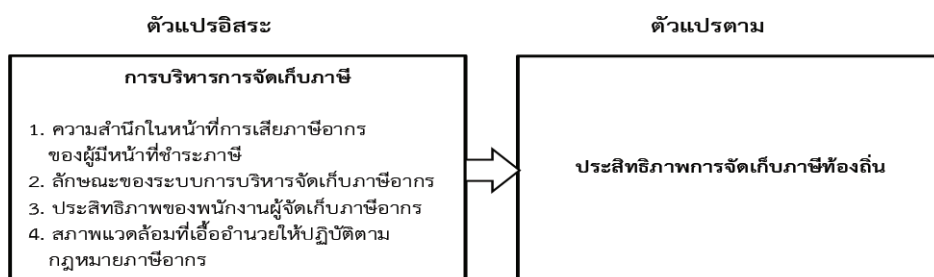
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

กรอบแนวคิดการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การบริหารการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี บุรณาการจากงานของ (วิริยะศิตา พิมพ์สุวรรณ และพรทิศา แสงเขียว, 2564; Nguyen, Diego and Stefan, 2020) ลักษณะของระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากร บุรณาการจากงานของ (Martinez, Arzoz and Arregui, 2022; วาริน พูนศิริ, 2560; เซาวิรินทร์ กองผา, 2560; นนทชัย เพ็งจันทร์ และธนัสดา โรจนตระกูล, 2563) ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร บุรณาการจากงานของ (Alsarmi and Ahemed, 2022; Inasius, 2019, เสาวนีย์ วิมุกตายน, จีราภรณ์ พงศ์พันธุ์พัฒน และไพฑูรย์ อินตะขัน, 2562; กมลชนก ยุพิน, 2563) และสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร บุรณาการจากงานของ (Majeed and Ismail, 2022; Gabith, Dante and Marua, 2020; Yan et al 2022; ประพาพร พิซผักหวาน, 2562; กมลชนก ยุพิน, 2563; พลวิช ยศสุนทร และเฉลิมพร เย็นเยือก, 2563)

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานีประกอบด้วย ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษี ด้านการจัดเก็บภาษีตามเป้าหมาย ด้านผลการจัดเก็บภาษี และด้านการตรวจสอบและติดตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 1,594 คน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2565)

2. ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากจำนวนพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล 4 อำเภอ จำนวน 1,594 คน สามารถคำนวณตัวอย่างได้ จำนวน 320 คน โดยใช้สูตรของยามาเน (Yamane, 1967) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ขนาดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของตัวอย่างเป็น 325 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบ่งแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ได้แก่ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร 78 คน พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเขมราฐ 52 คน พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนาตาล 65 และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอศรีเมืองใหม่ 130 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับ เนื้อหา ออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี และตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

4. การทดสอบแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด กับพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์กลาง และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโขงเจียม อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งไม่ใช่ตัวอย่างเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) (Cronbach, 1970) พบว่า แบบสอบถามการบริหารการจัดเก็บภาษีมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .862 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .897 และแบบสอบถามทั้งฉบับมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .921 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่ 0.7 ตามที่ (Nunnally, 1978) ได้เสนอแนะไว้

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการทำบันทึกเสนอสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์ออกหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงนายกขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำหนังสือขอความอนุเคราะห์พร้อมทั้งแบบสอบถามไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างดำเนินการเก็บแบบสอบถามด้วยการส่งด้วยตนเอง เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม และนำข้อมูลจากแบบสอบถามไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 325 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 61.23 อายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี ร้อยละ 34.77 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001-20,000 บาท

ร้อยละ 35.69 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.23

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารการจัดเก็บภาษีที่และประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผลค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวแปรอิสระ (X) และตัวแปรตาม (Y)

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	$\bar{X}$	S	ระดับความสำคัญ
1. ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี (X_1)	4.25	.59	มากที่สุด
2. ลักษณะของระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากร (X_2)	4.40	.55	มากที่สุด
3. ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร (X_3)	4.48	.50	มากที่สุด
4. สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร (X_4)	4.41	.54	มากที่สุด
5. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น (Y)	4.39	.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า การบริหารจัดการเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร ($\bar{x} = 4.48$) รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร ($\bar{x} = 4.41$) ลักษณะของระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากร ($\bar{x} = 4.40$) และความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี ($\bar{x} = 4.25$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ ประกอบด้วย ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษี ด้านการจัดเก็บภาษีตามเป้าหมาย ด้านผลการจัดเก็บภาษี และด้านการตรวจสอบและติดตาม

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการจัดเก็บภาษี (X) และประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น (Y)

ตัวแปร	Y	X_1	X_2	X_3	X_4
ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น Y	-	.58**	.66**	.71**	.72**
ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี X_1		-	.65**	.59**	.58**
ลักษณะของระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากร X_2			-	.73**	.66**
ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร X_3				-	.72**
สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร X_4					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จากตัวอย่างการบริหารการจัดเก็บภาษี ตัวแปรอิสระ (X)

กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ตัวแปรตาม (Y) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตั้งแต่ .58 ถึง .73 ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันจะต้องมีค่าไม่สูงเกินไป (Field, 2000) คือ ไม่เกิน .80 เพื่อป้องกันปัญหา Multicollinearity แสดงว่าตัวแปรอิสระ ที่นำมาใช้พยากรณ์เป็นตัวแปรที่สามารถนำไปวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณได้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น โดยใช้วิธี Enter

การบริหารการจัดเก็บภาษี	B	Beta	t	P
1. ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี	.08	.10	2.15*	.03
2. ลักษณะของระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากร	.13	.15	2.69**	.01
3. ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร	.28	.29	5.00**	.00
4. สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร	.33	.36	6.85**	.00
Constant = 4.64 R = .79 R ² = .63 R ² _{adj} = .62 F = 133.99 Sig. = .00				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยวิธี Enter ด้วยตัวแปรพยากรณ์ 4 ตัว คือ ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี ลักษณะของระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากร ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร และสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร สามารถรวมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นได้ร้อยละ 62 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระ และ ตัวแปรตามมีค่าเท่ากับ .79 (R = .79) พบว่า ลักษณะของระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากร ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร และสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษี ด้านการจัดเก็บภาษีตามเป้าหมาย ด้าน ผลการจัดเก็บภาษี และด้านการตรวจสอบและติดตาม ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$Y = 4.64 + .33 (\text{สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร}) + .28 (\text{ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร}) + .13 (\text{ลักษณะของระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากร}) + .08 (\text{ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี})$$

$$Z = .36 (\text{สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร}) + .29 (\text{ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร}) + .15 (\text{ลักษณะของระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากร}) + .10 (\text{ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี})$$

สรุปผลการวิจัย

การบริหารการจัดเก็บภาษี ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .36 ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .29 และลักษณะของระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากร มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .15 ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .10 ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

การบริหารการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่จังหวัดอุบลราชธานี สามารถอภิปรายผลการวิจัยในประเด็นที่สำคัญดังนี้

1. สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ หน่วยงานมีนโยบายการแบ่งสายงานและหน้าที่การทำงานของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจนมีการแต่งตั้งจำนวนพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากรในการทำหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรอย่างเพียงพอต่อผู้มาชำระภาษี อาจรวมถึงการจัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว โดยปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้นและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำได้อย่างถูกต้องและไม่สับสนสร้าง การบริการที่สะดวกรวดเร็วต่อผู้มาชำระภาษี และความพร้อมของพื้นที่ให้บริการสถานที่ที่มีความกว้างขวางพร้อมให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการชำระภาษีอย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำผู้พิการ มีความสะอาดเป็นระเบียบน่าเข้ามาใช้บริการ มีเส้นทางในการเข้าถึงได้ง่ายมีความชัดเจนของป้ายบอกทาง และสถานที่ให้บริการในแต่ละกองเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางเข้ามาใช้บริการ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการในการเสียภาษี โดยเพิ่มช่องทางการให้บริการในด้านภาษีผ่านระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ของ อบท. (E-laas) ผู้เสียภาษีสามารถชำระภาษีของตนผ่านทางธนาคารด้วยตนเอง เพื่อเป็นการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการลดค่าใช้จ่ายการเดินทางแก่ผู้ที่มีหน้าที่ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hellriegel, Slocum and Woodman (2001) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศองค์การเป็นการจัดการระบบการทำงานให้สอดคล้องกับพนักงานและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ทำให้พนักงานและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการให้อยากเข้ามาใช้บริการในองค์กรมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤตติกา แสนโชนัน, บุษกร สุขแสน และพัชรินทร์ ชมภูวิเศษณ์ (2561) ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีการแบ่งงานขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ และมีขั้นตอนการให้บริการตามเวลาที่เหมาะสม ชัดเจนและเข้าใจง่าย ส่งผลต่อการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละสายงานได้อย่างชัดเจน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสิรินภา ทาระนัต (2561) ผลการศึกษาพบว่า มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมชัดเจน ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ รับผิดชอบแตกต่างกัน ซึ่งแต่ละทีมปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร และมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กรและสร้างความรู้สึ

เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีม ช่วยส่งผลทำให้การปฏิบัติงานภารกิจต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร มีผลต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของแต่ละสายงานของพนักงานอย่างชัดเจน จากการบูรณาการแนวคิดและงานวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อม ที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

2. ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี อาจเป็นเช่นนี้เพราะ พนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่โดยประเมินและเก็บภาษีอย่างเที่ยงตรง ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใด รู้จักศึกษาหาความรู้เพื่อมาพัฒนาตนเองปรับปรุงวิธีการทำงานให้รวดเร็วและมีคุณภาพมากขึ้นอยู่เสมอ มีความสุภาพให้เกียรติเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานแสดงออกด้วยความเต็มใจในการให้บริการต่อผู้ที่มาชำระภาษีสามารถสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการ ของผู้ที่เข้ามาชำระภาษีได้อย่างรวดเร็วทันใจ รวมถึงมีความรู้เรื่องภาษีเป็นอย่างดี มีไหวพริบในการทำงานที่ดีสามารถพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดเก็บรายได้ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และเหมาะสม รู้จักวางแผนในการดำเนินงานพร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในการจัดเก็บภาษีกับหลักฐานการรับเงินทุกครั้ง ก่อนดำเนินการรายงานผลการจัดเก็บภาษีแก่ผู้บังคับบัญชาจึงทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วนสามารถทำงานได้เสร็จตามกำหนดระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Inasius (2019) กล่าวว่า การมีจิตบริการใช้ทักษะความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จในเวลารวดเร็ว โดยผู้ตรวจสอบภาษีควรมีความรู้เกี่ยวกับภาษี และมีความยุติธรรมกับผู้เสียภาษีในการเสียภาษี เป็นปัจจัยสำคัญของการเสียภาษีอย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรศักดิ์ โตประสี และจินตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ (2561) ผลการศึกษาพบว่า โครงสร้างภาษีอากรเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยในแง่ความสะดวกและเข้าใจง่ายในทางปฏิบัติ ทั้งผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษี ก่อให้เกิดความเป็นธรรมเมื่อภาษีอากรมีโครงสร้างที่ดี โดยเฉพาะการลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ผู้จัดเก็บภาษีอากร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤตติกา แสนโภชน์, บุษกร สุขแสน และพัชรินทร์ ชมภูวิเศษณ์ (2561) ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบของภาษีส่วนท้องถิ่นและมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการจัดเก็บภาษีอยู่เป็นประจำตรงไปตรงมา ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความเป็นธรรมเที่ยงตรงไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดของพนักงานผู้ให้บริการ จากการบูรณาการแนวคิดและงานวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

3. ลักษณะของระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี อาจเป็นเพราะ อนาคตมีการแจ้งกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการชำระภาษีและวิธีการจัดเก็บภาษีนั้นมีรายละเอียดชัดเจน เข้าใจง่ายมีการเก็บภาษีที่เป็นไปด้วยความยุติธรรมโดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกันกับผู้ชำระภาษีที่เข้ามาชำระภาษีทุกราย เช่น การให้บริการตามลำดับ การออกบัตรคิว เป็นต้น อีกทั้งยังมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาษีและช่องทางในการติดต่อสอบถามปัญหาเกี่ยวกับภาษีเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ชำระภาษีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล เฟซบุ๊ก โทรสาร และการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการรับชำระภาษี เช่น การรับชำระภาษี ผ่านแอปพลิเคชันการเพื่อประหยัดเวลาของผู้ชำระภาษีในการเดินทางมาชำระภาษีด้วยตนเอง มีมาตรการปรับค่าปรับเพิ่มในกรณีที่มีผู้มีหน้าที่ชำระภาษีมาชำระภาษีเกินระยะเวลา ที่กำหนดเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่รัฐ อันจะทำให้รัฐมีรายได้ภาษีอากรเพิ่มมากขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มอัตราภาษีและการจัดเก็บภาษี รวมไปถึงการยึดหลักความยืดหยุ่นสำหรับผู้ชำระภาษี เช่น สภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ผู้ชำระภาษีที่มีรายได้น้อย อัตราภาษีที่เก็บก็เป็นอัตราภาษีส่วนเพิ่ม

ที่ต่ำ ผู้ชำระภาษีที่มีรายได้มาก อัตราภาษีที่เก็บก็เป็นอัตราภาษีส่วนเพิ่มที่สูงตาม ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย และเป็นภาระให้ประชาชนน้อยที่สุดแต่รัฐได้รับรายได้มากที่สุดเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Fayol (1916) โดยเขาเห็นว่า การบริหารงานจะประกอบด้วยส่วนสำคัญ 5 ประการ เรียกว่า หน้าที่ของนักบริหาร (Functions of Administration) ซึ่งได้สรุปเป็นทฤษฎีว่า หากวันหนึ่งคุณต้องอยู่ในสถานะที่ต้องใช้คนจำนวนมาก ๆ ในการทำงานแล้ว ละก็หัวใจของการบริหารจัดการเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย นั้น มีองค์ประกอบด้วยกัน ดังนี้ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์การ (Organizing) 3) การสั่งการ (Commanding) 4) การประสานงาน (Coordinating) 5) การควบคุมงาน (Controlling) หรือที่เรียกกันว่าทฤษฎี POCCC และสอดคล้องกับงานวิจัยของนิชา จันทรละออ และสริน โอสถานันต์กุล (2561) ผลการศึกษาพบว่า มีการแจ้งกำหนดการระยะเวลาในการชำระภาษีแน่นอน ประชาชนได้รับทราบข้อมูลและมายื่นแบบชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด สามารถยื่นด้วยตนเองหรือมอบหมายให้ผู้อื่นไปแทนก็ได้ และกรอกรายการให้ถูกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริง เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว จะแจ้งการประเมิน ให้เจ้าของทรัพย์สินดำเนินการชำระภายใน 30 วัน นับแต่วันได้รับแจ้งการประเมิน สามารถชำระภาษีที่จัดเก็บรายได้กองคลัง ซึ่งเป็นกระบวนการรับแบบและประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดิน หากผู้ใดละเลยไม่ยื่นแบบ ต้องชำระเงินเพิ่มตามอัตราที่กฎหมายกำหนด เจ้าหน้าที่จะเริ่มกระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ที่ค้างยื่นแบบภาษีโรงเรือนและที่ดิน หากประชาชนเห็นว่าภาษีไม่เป็นธรรมสามารถอุทธรณ์ภาษีได้ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับการประเมินหากประชาชนไม่ชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตามกระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้รับชำระภาษีต้องแจ้งกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการชำระภาษีให้กับประชาชนอย่างละเอียดชัดเจน จากการบูรณาการแนวคิดและงานวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่าลักษณะของระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

4. ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี อาจเป็นเช่นนี้เพราะ ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีมีจิตสำนึกที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญในหน้าที่การชำระภาษี และผู้มีหน้าที่ชำระภาษียินยอมเสียภาษีอากรโดยมีความสมัครใจ ให้ความร่วมมือโดยยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีของตนต่อพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร โดยไม่มีการหลีกเลี่ยงภาษีอากร รวมไปถึงการมีทัศนคติที่ดีกล้าแสดงความคิดเห็นต่อการชำระภาษีอากรเพราะมีความเชื่อมั่นต่อการใช้จ่ายเงินภาษีของรัฐว่าเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมโดยมาชำระภาษีตรงต่อเวลาที่กฎหมายกำหนดให้ชำระภาษีและติดตามการชำระภาษีอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kant (1998) แนวคิดที่ใช้เจตนาเป็นเกณฑ์ตัดสินการกระทำ ว่าการกระทำที่ถูกหรือดีนั้นต้องเป็นการกระทำที่เกิดจากเจตนาที่ดีซึ่งเจตนาที่ดีก็คือความสำนึกและตระหนักถึงความสำคัญในหน้าที่ มิใช่จากอารมณ์หรือความรู้สึก และการกระทำที่เกิดจากสำนึกในหน้าที่ก็คือการทำตามคำสั่งไม่มีเงื่อนไข ซึ่งถือเป็นกฎศีลธรรมของคานท์การกระทำที่ถูกหรือการกระทำที่ดีคือ การกระทำตามกฎศีลธรรม ชีวิตที่ดีในทรรศนะของคานท์มิใช่ชีวิตที่มีความสุข แต่เป็นชีวิตที่อยู่ภายใต้กฎศีลธรรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของรวิวรรณ อินทวิศา (2560) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีความรู้ความเข้าใจ และทราบดีว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น ผู้จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย และมีความเข้าใจเป็นอย่างดีว่าผู้มีหน้าที่ชำระภาษีต้องชำระภาษีให้ตรงต่อเวลาที่กฎหมายกำหนดในปีนั้น ๆ ส่งผลให้ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีตระหนักถึงความสำคัญและมีความกระตือรือร้น ยินยอมชำระภาษีด้วยความสมัครใจ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรศักดิ์ โดประสี และจินตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ (2561) ผลการศึกษา พบว่าผู้มีหน้าที่ชำระภาษี มีความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากร และมีองค์ประกอบสำคัญคือลักษณะของกฎหมายภาษีอากร ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร บรรยาการที่เอื้ออำนวยให้เสียภาษีและโครงสร้างภาษีอากร การบริหารจัดการเก็บภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพย่อมทำให้รายได้ภาษี

อากรเต็มเม็ดเต็มหน่วยและลดจำนวนการหลีกเลี่ยงภาษีให้น้อยลง ส่งผลให้ผู้มีหน้าที่ชำระภาษี ยินยอมชำระภาษีอากร โดยความสมัครใจ จากการบูรณาการแนวคิดและงานวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่าความสำคัญในหน้าที่การเสียภาษีอากร ของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการแต่งตั้งจำนวนพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากรในการทำหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร อย่างเพียงพอต่อผู้มาชำระภาษี และองค์การบริหารส่วนตำบล มีสถานที่กว้างขวางพร้อมให้บริการและสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ น่าเข้ามาใช้บริการ บริการ ดังนั้น ควรจัดทำคำสั่งแต่งตั้งจำนวนพนักงานให้เพียงพอต่อผู้มาชำระภาษี และสถานที่ให้บริการควรทำความสะอาดอยู่เป็นประจำ เพื่อให้หน้าเข้ามาใช้บริการ

2. ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่เข้ามาชำระภาษีได้อย่างรวดเร็วทันใจ ดังนั้น ควรให้ความสำคัญกับการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องการจัดเก็บภาษี เป็นผู้ที่จะจบการศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง มีไหวพริบในการทำงานที่ดี หรือการเพิ่มความรู้โดยการอบรมด้านการจัดเก็บภาษีกับเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม

3. ลักษณะของระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากร องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการรับชำระภาษี เช่นการรับชำระภาษีผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร เพื่อประหยัดเวลาของผู้ชำระภาษีในการเดินทางมาชำระภาษีด้วยตนเอง ดังนั้น ควรเพิ่มช่องทางในการชำระภาษีให้หลากหลายนำเทคโนโลยีมาช่วยในการรับชำระภาษี เช่น การรับชำระภาษีผ่านคิวอาร์โค้ด แอปพลิเคชันธนาคารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อเกิดความสะดวกต่อผู้มีหน้าที่ชำระภาษีที่มาชำระภาษี

4. ความสำคัญในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ไทร อำเภอเขมราฐ อำเภอนาตาล และอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้มีหน้าที่ชำระภาษี มาชำระภาษีตรงต่อเวลาที่กฎหมายกำหนดให้ชำระภาษี และผู้ที่มีหน้าที่ชำระภาษีมีการติดตามการชำระภาษีอย่างสม่ำเสมอ ท่านคิดว่าประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในวันเวลาและอัตราการจัดเก็บภาษีที่กฎหมายกำหนดให้ชำระภาษีเป็นอย่างดี และท่านคิดว่าประชาชนจะติดตามการชำระภาษีอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ควรจัดประชุมประชาชนเพื่อให้ความรู้เรื่องวันเวลาและอัตราการจัดเก็บภาษีที่กฎหมายกำหนดชำระภาษี และควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนจะติดตามการชำระภาษีอย่างสม่ำเสมอ เน้นย้ำความมีสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่ชำระภาษีที่ดี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยรูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอ จังหวัดอื่น ๆ

2. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตามความคิดเห็นของผู้เสียภาษี เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและภาครัฐจะสามารถทราบถึงปัญหาที่แท้จริงของการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง

- กฤตติกา แสนโภชน, บุษกร สุขแสน และพัชรินทร์ ชมภูวิเศษณ์. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกษัตริย์บุรณ จังหวัดชัยภูมิ,” *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*. 7, 1 (มกราคม-มิถุนายน 2561): 79-94.
- กมลชนก ยุพิน. *สภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1. การค้นคว้าอิสระปัญหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม*, 2563.
- คนารัตน์ คงเปีย. *ปัญหาและอุปสรรคทางกฎหมายเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเงินได้จากผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*, 2561.
- เชาวินทร์ กองผา. *ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 2560.
- ณิชา จันทร์ละอ และสริน โอสถนันต์กุล. *ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้จากภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลเมืองพิชัย อำเภอมือง จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 2561.
- นนทชัย เพ็งจันทร์ และธันสา โรจนตระกูล. “แนวทางการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น,” *วารสารรามคำแหง*. 3, 2 (สิงหาคม 2563): 190-191.
- นฤมล แก้วสุก. *รายงานวิเคราะห์รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร*, 2564.
- ประพาวร พิษผักหวาน. *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 2562.
- พริญา ชื่นวงศ์. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย.” *วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ*. 4, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2560): 94-95.
- พลวิช ยศสุนทร และเฉลิมพร เย็นเยือก. “สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง,” *วารสารรัชต์ภาคย์*. 14, 33 (มีนาคม-เมษายน 2563): 61-74.
- รวีวรรณ อินทวิธา. “การศึกษาการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดมหาสารคาม,” *วารสารการเมืองการปกครอง*. 7, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2560): 249-269.
- วาริน พูนศิริ. *แนวทางการแก้ปัญหาการบริหารงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*, 2560.
- วิริยะศิตา พิมพ์สุวรรณ และพรทิวา แสงเขียว. “ปัจจัยที่มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ในเขตภาคตะวันออก,” *วารสารรัชต์ภาคย์*. 15, 41 (กรกฎาคม-สิงหาคม 2564): 203-204.
- เสาวนีย์ วิมุกตายน, จีราภรณ์ พงศ์พันธุ์พัฒนะ และไพฑูรย์ อินตะขัน. “ผลกระทบของสมรรถนะในการสอบทานงานตรวจสอบภายในที่มีต่อการบรรลุเป้าหมายการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย,” *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*. 13, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562): 383-396.

- ส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, กรม. **ข้อมูลรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2564.** (ออนไลน์) 2565 (อ้างเมื่อ 5 มีนาคม 2566). จาก <http://www.dla.go.th/work/money/data3.jsp>
- สิรินภา ทารณัด. **การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2561.
- สุรศักดิ์ โตประสี และจินตนาภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์. “ประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาลบางเสาะง จังหวัดสมุทรปราการ,” **วารสารวิชาการ.** 10, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2561): 161-169.
- Aibievi, S. “Training as an Essential Tool for Increasing Productivity in Oaganization: Uniben in Focus,” **Journal of Social Sciences.** 6, 1 (January 2014): 35-38.
- Alsarmi, Y.N.A. and E.R. Ahemed. “Determinants of Efficiency of Tax’s Collection in Oman,” **Journal of Accounting and Business Education.** 7, 1 (September 2022): 59-71.
- Cronbach, L.J. **Essentials of psychological testing.** New York: Harper & Row, 1970.
- Fayol, H. **General and industrial management.** London: Sir Isaac Pitman and Son, 1916.
- Field, A. **Discovering Statistic Using SPSS for Windows.** London: Sage, 2000.
- Gabith, M., A.N. Dante and E. Marua. “Causes of institutional efficiency in tax collection in rural municipalities in Ecuador. Application of the theory of resources and institutional capacities,” **revista Espacios.** 41, 29 (June 2020): 45-63.
- Hellriegel, D. , J.W. Slocum and R.W. Woodman. **Principles of organizational behavior.** 13th ed. Australia: South-Western Cengage Learning, 2001.
- Inasius, F. “Factors Influencing SME Tax Compliance: Evidence from Indonesia,” **International Journal of Public Administration.** 42, 5 (April 2019): 367-379.
- Kant, I. **Critique of Pure Reason.** NewYork: Cambridge University, 1998.
- Majeed, B.A. and S.K. Ismail. “The Effect of Information Technology on raising the Efficiency of Tax Collection/an exploratory study in the branches of the General Commission of Tax in Bagdad,” **Academy of Strategic Management Journal.** 21, 25 (November 2022): 1-16.
- Martinez, Y.U., P.P. Arzoz and I.Z. Arregui. “Tax collection efficiency in OECD countries improves via decentralization, simplification, digitalization and education,” **Journal of Policy Modeling.** 44, 1 (March–April 2022): 298-318.
- Nguyen, T.T.T., P. Diego and VV.H. Stefan. “Stochastic semi-nonparametric frontier approach for tax administration efficiency measure: Evidence from a cross-country study,” **Economic Analysis and Policy.** 66 (June 2020): 137-153.
- Nunnally, C. **Psychometric Theory.** New York: McGraw-Hill, 1978.
- Petersen, E. and E.G. Plowman. **Business organization and management.** 3rd ed. The University of California: R.D. Irwin, 1953.

Robbins, S.P. **Organization behavior**. 8th ed. Singapore: Prentice Hall, 1998.

Yamane, T. **Statistics, An Introductory Analysis**. 2nd ed. New York: Harper and Row, 1967.

Yan, K. et al. "Optimization of Tax Collection and Administration Efficiency in Less Developed Regions of Western China," **Hindawi Discrete Dynamics in Nature and Society**. 2022 (January 2022): 1-8.