

**ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
ตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง**

**Factors Affecting Readiness for the Collection of Land and Building Tax Based on
the Land and Building Tax Act B.E. 2562 (2019) of Subdistrict Administrative
Organizations in Lampang Province**

Received: January 12, 2021

Revised: June 17, 2021

Accepted: August 30, 2021

อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์¹ และสุดาวดี มีเพชรทาน²

Anongwan Upradit and Sudawadee Mephetthan

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านหลักการบริหารงานที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้อำนวยการกองคลัง และเจ้าพนักงานจัดเก็บภาษี จำนวน 118 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน คือการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

การวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง มีความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ในด้านต่างๆ โดยเรียงค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านอารมณ์ แรงจูงใจและบุคลิกภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสติปัญญา และด้านกายภาพ ตามลำดับ และผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารจัดการภายใน มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพร้อม พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 องค์การบริหารส่วนตำบล

^{1,2} อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง; Lecturer, Department of Accountanc, Faculty of Business Administration and Technology, Lampang Intertech College; Email: anongwan@lit.ac.th¹, sudawadee@lit.ac.th²

ABSTRACT

In this research investigation, the researchers examine the factors of management principles affecting readiness for the collection of land and building tax based on the Land and Building Tax Act B.E. 2562 (2019) of subdistrict administrative organizations (SAOs) in Lampang province. The sample population consisted of 118 directors of Finance Divisions and Tax collectors. The research instrument was a questionnaire. Data were descriptively analyzed using percentage, frequency, and mean. The inferential statistics was multiple regression analysis.

Findings showed that SAOs in Lampang province exhibited readiness for the collection of land and building tax based on the Land and Building Tax Act B.E. 2562 (2019) in various aspects in the following descending order: emotions, motivation, and personality; the environment, intellectual, and physical structure. The multiple regression analysis showed that the aspect of human resource management; the aspect of material management; the aspect of budget management; and the aspect of internal management affected readiness for the collection of land and building tax based on the Land and Building Tax Act B.E. 2562 (2019) at the statistically significant level of .05.

Keywords: Readiness, Law of the Land and Buildings Tax Act B.E. 2562 (2019), Subdistrict administrative organizations

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันภาษีที่ใช้จัดเก็บจากทรัพย์สินประเภทอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทย คือ พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 โดยได้ยกเลิกพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2475 และภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 มีผลบังคับใช้แล้วตั้งแต่วันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2562 โดยเริ่มจัดเก็บภาษีใหม่ตั้งแต่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป สาเหตุเนื่องจากภาครัฐและกลุ่มนักวิชาการต่าง ๆ เห็นว่ากฎหมายภาษีโรงเรือนและที่ดินและกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ที่บังคับใช้อยู่เดิมนั้น มีฐานภาษีและอัตราภาษีที่จัดเก็บไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ของประเทศในปัจจุบัน ตลอดจนการประเมินภาษีตามกฎหมายทั้งสองฉบับไม่สอดคล้องกัน รวมไปถึงขั้นตอนการดำเนินการและการปฏิบัติการในเรื่องต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน จึงทำให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บภาษี ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจของประเทศ จึงได้ตราพระราชบัญญัติฉบับนี้ขึ้นมา โดยมีจุดประสงค์เพื่อกระจายอำนาจไปยังท้องถิ่น และลดการถือครองที่ดินเพื่อเก็งกำไร ประเภทที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ต้องเสียภาษีตาม

พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 มีดังนี้ 1) เกษตรกรรม 2) บ้านพักอาศัย 3) อื่น ๆ และ 4) ที่ดินรกร้าง โดยเริ่มบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป และสำหรับผู้ที่มีที่อยู่อาศัยหลังแรกที่มีราคาไม่เกิน 50 ล้านบาท จะได้รับการยกเว้นภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง หากที่อยู่อาศัยมีมูลค่าเกินกว่านั้นจึงจะเสียภาษีตามอัตราก้าวหน้า (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563)

องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่น ให้เจริญก้าวหน้าและจำเป็นต้องใช้เงินงบประมาณจำนวนมากเพื่อใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ปัจจัยที่สำคัญในการได้มาซึ่งงบประมาณ คือ รายได้ซึ่งมาจากการจัดเก็บภาษีจากคนในท้องถิ่น ทั้งนี้การใช้จ่ายงบประมาณของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ยังไม่สามารถจัดหารายได้ให้เพียงพอต่อการใช้บริหารเพื่อพัฒนาท้องถิ่นได้ แต่เดิมประเทศไทยมีการจัดเก็บภาษีจากทรัพย์สินโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด 3 รูปแบบ ประกอบด้วย 1) ภาษีโรงเรือนและที่ดิน 2) ภาษีบำรุงท้องที่ และ 3) ภาษีป้าย พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 มีการจัดเก็บภาษีจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น กับที่ดินที่ใช้ประโยชน์ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นในอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปีหรือค่าเช่า และพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 จัดเก็บจากทุกคนที่มีกรรมสิทธิ์หรือครอบครองที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน โดยที่ดินที่ต้องเสียภาษีได้แก่ พื้นที่ที่เป็นดินและพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย ซึ่งจัดเก็บจากราคาปานกลางของที่ดินที่ประเมินโดยเจ้าพนักงานที่ดินที่ต้องปรับปรุงทุกรอบ 4 ปี แต่ในปัจจุบันยังคงใช้ราคาปานกลางที่ดินเดิมที่ประเมินภาษีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521-2524 การจัดเก็บภาษีทั้งสองรูปแบบได้ถูกบังคับใช้มาเป็นเวลานาน ทำให้การคำนวณฐานภาษี การประเมินภาษี ตลอดจนขั้นตอนการดำเนินการมีความแตกต่างกัน ทั้ง ๆ ที่การจัดเก็บภาษีดังกล่าวเป็นการจัดเก็บจากทรัพย์สินเช่นเดียวกัน จึงทำให้การจัดเก็บภาษีไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน และเกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้เสียภาษี (มายามีน หวันฮัซัน อามาณีย์ ยะปา และซูไวบะห์ กาโฮง, 2563)

ด้วยพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 เป็นกฎหมายใหม่ และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจจัดเก็บภาษีจากที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่อยู่ในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลนั้น ซึ่งจะต้องดำเนินการกับประชาชนเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเตรียมการให้ดี องค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องพร้อมที่จะสร้างความรู้ ความเข้าใจกับผู้เสียภาษี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในข้อดีของกฎหมายว่าด้วยภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างหรือภาษีทรัพย์สินที่มีอยู่หลายประการ ตั้งแต่สอดคล้องกับหลักความสามารถในการเสียภาษีที่ว่า มีทรัพย์สินมากเสียมาก มีทรัพย์สินน้อยเสียน้อย สอดรับกับหลักผลประโยชน์ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างถูกนำไปใช้ในท้องถิ่นซึ่งคนในท้องถิ่นจะได้รับประโยชน์โดยตรงมากกว่าภาษีประเภทอื่น ทำให้การหลีกเลี่ยงภาษีเป็นไปได้ยาก เพราะที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไม่อาจนำไปซุกซ่อนเพื่อหนีภาษีได้ ช่วยลดความเหลื่อมล้ำในสังคม (วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์, 2563) ในขณะเดียวกันพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลประสบปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาประชาชนผู้เสียภาษีขาดความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ปัญหา

เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของรัฐบาลการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ ปัญหาความรวดเร็วในการให้บริการกรณีเมื่อมีผู้มาชำระภาษีในปริมาณมากในคราวเดียวกัน และปัญหาเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 เป็นต้น จากเหตุผลที่พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การจัดเก็บภาษีจากทรัพย์สินในท้องถิ่นมีความเป็นระบบมากขึ้น กระตุ้นการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทำให้มีการกระจายอำนาจในการถือครองที่ดิน เกิดการกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้เสียภาษี รวมทั้งเป็นการช่วยสร้างรายได้ที่มากขึ้นให้กับท้องถิ่นด้วย การบังคับใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ย่อมต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจและความพร้อมของผู้ใช้กฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง รวมทั้งระบบสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อให้การบังคับใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (มายามีน หวันฮัซซัน และคณะ, 2563) นอกจากนี้ ยังพบว่าก่อนที่จะกฎหมายจะบังคับใช้ เจ้าของทรัพย์สินบางรายเปลี่ยนสภาพที่ดินที่รกร้างว่างเปล่า ให้เป็นพื้นที่การเกษตรเพื่อจะได้รับการยกเว้นภาษี และหลังจากการบังคับกฎหมาย พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งยังไม่พร้อมที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย ทำให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บและประชาชนผู้เสียภาษีเกิดความสับสนจากความไม่ชัดเจนในการจัดเก็บภาษี (ไทยพีบีเอส, 2563) สถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นว่า มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ภาครัฐจะต้องสร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้กับผู้ที่ปฏิบัติสามารถนำนโยบายหรือกฎหมายฉบับนี้ไปใช้กับประชาชนในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ทั้งนี้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีจะต้องจัดเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้การจัดเก็บภาษีจากทรัพย์สินสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และมีประสิทธิภาพ ตามวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติดังกล่าว และมีความเป็นธรรมกับผู้เสียภาษี

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญที่จะต้องมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถนำมาปรับใช้ในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการจัดเก็บภาษีที่เอื้อต่อการจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านหลักการบริหารงานและความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง

นิยามศัพท์

ปัจจัยด้านหลักการบริหารงาน หมายถึง ปัจจัยพื้นฐานที่ประกอบกัน เพื่อก่อให้เกิดกิจกรรมในการประกอบธุรกิจ หรือที่เรียกว่าหลักการบริหารงาน 4 M ประกอบด้วย 1) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) 2) ด้านการบริหารงบประมาณ (Money) 3) ด้านการบริหารงานภายใน (Management) และ 4) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material)

ความพร้อม หมายถึง การเตรียมตัวในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินกิจกรรม โดยใช้ความรู้และทักษะเพื่อทำกิจกรรมการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น ประกอบด้วยความพร้อมทางด้านกายภาพ ด้านสติปัญญา ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านอารมณ์ แรงจูงใจและบุคลิกภาพ

พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 หมายถึง พระราชบัญญัติที่นำมาทดแทนพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2475 และภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 มีผลบังคับใช้แล้วตั้งแต่วันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2562

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง จำนวน 59 แห่งที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 เป็นกฎหมายใหม่ที่ใช้จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่มายกเลิกและทดแทนภาษีบำรุงท้องที่และภาษีโรงเรือนและที่ดินเดิมที่ใช้กันมาหลายสิบปี เนื่องจากพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 และพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 เป็นกฎหมายที่ใช้มาอย่างยาวนาน ทำให้การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่มีปัญหาและข้อจำกัดเกี่ยวกับฐานภาษี อัตราภาษี และการลดหย่อนภาษีที่ไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ไม่เพียงพอในการพัฒนาท้องถิ่น ทำให้รัฐบาลต้องจัดสรรงบประมาณเพื่ออุดหนุนเพิ่มเติม นอกจากนี้พระราชบัญญัติใหม่นี้มีจุดมุ่งหมายในการช่วยลดความเหลื่อมล้ำในสังคมและเพิ่มการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นผู้จัดเก็บภาษีโดยมีรัฐบาลเป็นผู้ดูแล หากมีการจัดเก็บพระราชบัญญัติที่นำมาทดแทนการเพิ่มรายได้ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อนำไปใช้พัฒนาท้องถิ่น นอกจากนี้การเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติใหม่นี้ยังสามารถลดการถือครองที่ดินเพื่อการเก็งกำไรในตลาดอสังหาริมทรัพย์ อีกด้วย

ทฤษฎีความพร้อม

ทฤษฎีความพร้อม ของ Downing and Thackrey (1971) ซึ่งได้กำหนดองค์ประกอบของความพร้อม ได้แก่ 1) องค์ประกอบทางกาย (Physical Factors) คือ ความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม 2) องค์ประกอบทางสติปัญญา (Intellectual Factors) คือ ความพร้อมด้านสติปัญญาโดยทั่วไป ความสามารถในการรับรู้ ความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุผล ความสามารถในการตัดสินใจ และคิดเพื่อแก้ปัญหา 3) องค์ประกอบด้านอารมณ์ แรงจูงใจและบุคลิกภาพ (Emotion, Motivational and Personality Factors) คือ ความมั่นคงทางอารมณ์และความต้องการที่จะเรียนรู้ ตลอดจนความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน และ 4) องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) คือ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางสังคม การวางระบบ ขั้นตอนในการทำงาน ตลอดจนการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน องค์ประกอบที่เหมาะสมกับลักษณะของประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ สามารถสรุปได้ว่า ความพร้อม หมายถึง การเตรียมตัวในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินกิจกรรมโดยใช้ความรู้ ทักษะ เพื่อให้เกิดความมั่นใจและตั้งใจในการปฏิบัติกิจกรรมนั้น ๆ ให้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนคุณสมบัติหรือสภาวะที่พร้อมจะทำงานหรือกระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง มีแนวโน้มที่จะประสบผลสำเร็จลุล่วงในความพร้อมของตนเอง

แนวคิดหลักการบริหารงาน 4 M

หลักการบริหารงาน 4 M หรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ 4 M (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2553) ประกอบด้วย 1) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) คือ การพัฒนาศักยภาพ หรือการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร 2) ด้านการบริหารงบประมาณ (Money) คือ ความสามารถในการบริหารจัดการด้านการเงิน 3) ด้านการบริหารงานภายใน (Management) คือ ความสามารถในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน ได้แก่ การวางแผนงานและการประชาสัมพันธ์ และ 4) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) คือ ความสามารถในการนำเทคโนโลยี และเครื่องอำนวยความสะดวกมาใช้ในการให้บริการ แนวคิดนี้เป็นหลักคิดเบื้องต้นที่สามารถนำมาใช้ได้กับทุกองค์กรและส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร นับเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหาร เพราะการบริหารจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพมีปริมาณเพียงพอ ได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการเพียงพอ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของแผนงาน และโครงการและมีระบบการจัดการที่ดีเพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มายามีน หวันฮัซซัน และคณะ (2563) ศึกษาความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนราธิวาสอยู่ในระดับมาก และระดับความพร้อมในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนราธิวาสแต่ละด้าน มีระดับความพร้อมที่ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานและประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562

วีรพล แก่นจันทร์ (2561) ศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ประชากรมีความเห็นว่าประสิทธิภาพจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ คือ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความขยันขันแข็งในการปฏิบัติงาน ความเข้าใจในเรื่องของการจัดเก็บภาษี การติดตามดูแลอย่างสม่ำเสมอและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีความขยันขันแข็ง มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีความเข้าใจ ในเรื่องการจัดเก็บภาษีและการติดตามดูแลอย่างสม่ำเสมอที่มากกว่า มีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดีกว่า

สมมติฐานการวิจัย

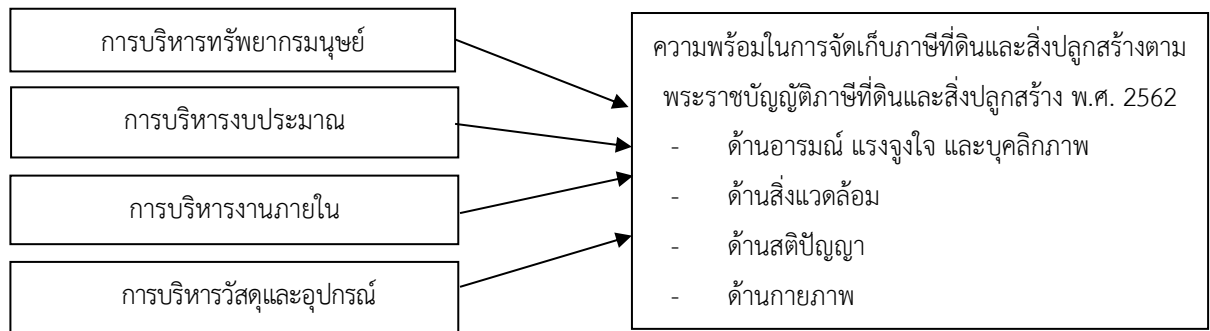
H₁: ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562

H₂: ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562

H₃: ปัจจัยด้านการบริหารงานภายใน มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562

H₄: ปัจจัยด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562

กรอบแนวคิดในการวิจัยปัจจัยด้านหลักการบริหารงาน



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง จำนวน 59 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563) ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองคลัง และเจ้าพนักงานจัดเก็บภาษี โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้อำนวยการกองคลัง และเจ้าพนักงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง แห่งละ 2 คน รวมผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 118 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ 1) ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน การได้รับการเสริมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถหรือการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 2) ปัจจัยด้านหลักการบริหารงาน (4M) ประกอบด้วย ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) ด้านการบริหารงบประมาณ (Money) ด้านการบริหารงานภายใน (Management) และด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) 3) ความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง ประกอบด้วย ด้านกายภาพ (Physical Factors) ด้านสติปัญญา (Intellectual Factors) ด้านอารมณ์ แรงจูงใจและบุคลิกภาพ (Emotion Factors, Motivation and Personality Factors) และด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Factors) และ 4) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

คณะผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปวัดความเชื่อมั่นหรือความสอดคล้องภายใน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1951) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหาความเชื่อมั่น และ ใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า α ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น (Cortina, 1993; Nunnally & Bernstein, 1994)

จากผลการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ประเด็นคำถามที่ใช้ในการวิจัย หลังจากนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย แต่มีคุณสมบัติและลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 30 คน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.94

การรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือเพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง คือ ผู้อำนวยการกองคลังและเจ้าพนักงานจัดเก็บภาษี โดยจัดส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์และติดตามทางโทรศัพท์ ซึ่งทำให้ได้แบบสอบถามกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 118 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าความถี่ และร้อยละ ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านหลักการบริหารงาน (4M) ส่วนที่ 3 ความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตาม พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง ใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้มาตราวัดแบบ Rating Scale จำนวน 5 ระดับ สถิติอนุมานวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการถดถอยพหุคูณแบบ Enter จะได้สมการพยากรณ์การถดถอยพหุคูณ (Y) และ ค่าคงที่ (a) และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัว (b) ดังสมการต่อไปนี้

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

ในที่นี้

Y = ความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ

X₁ = Man (ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์)

X₂ = Money (ด้านการบริหารงบประมาณ)

X₃ = Management (ด้านการบริหารงานภายใน)

- X_4 = Material (ด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์)
a = ค่าเริ่มต้นของสมการถดถอย
 $b_1, b_2, \dots, b_4$ = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรือค่าความลาดชัน

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 92.18 เพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 42.37 และอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.63 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 61.86 ระดับปริญญาโท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 38.14 จบการศึกษาด้านวิชาชีพ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มีประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน ว่า มากกว่า 10 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 66.95 ประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 33.05 และด้านการได้รับการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ความสามารถหรือการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการบริหารงาน (4M)

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน และการแปลผลของตัวแปรปัจจัยด้านการบริหารงาน (4M)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	การแปลผล
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	4.53	0.559	มากที่สุด
ด้านการบริหารงบประมาณ	4.52	0.610	มากที่สุด
ด้านการบริหารงานภายใน	4.52	0.610	มากที่สุด
ด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์	4.51	0.581	มากที่สุด
ภาพรวม	4.52	0.595	มากที่สุด

จากตาราง 1 ปัจจัยด้านการบริหารงาน (4M) มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D.= 0.595) เมื่อเรียงจากค่าคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X} = 4.53$, S.D.= 0.559) รองลงมาได้แก่ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารงานภายใน ($\bar{X} = 4.52$, S.D.= 0.610) และด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์ ($\bar{X} = 4.51$, S.D.= 0.581) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน และการแปลผลของความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตาม พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	การแปลผล
ด้านอารมณ์ แรงจูงใจ และบุคลิกภาพ	4.61	0.499	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อม	4.58	0.609	มากที่สุด
ด้านสติปัญญา	4.53	0.592	มากที่สุด
ด้านกายภาพ	4.51	0.636	มากที่สุด
ภาพรวม	4.56	0.382	มากที่สุด

ความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตาม พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D.= 0.382) เมื่อเรียงจากค่าคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอารมณ์ แรงจูงใจ และบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 4.61$, S.D.= 0.499) รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.58$, S.D.= 0.609) ด้านสติปัญญา ($\bar{X} = 4.53$, S.D.= 0.592) และ ด้านกายภาพ ($\bar{X} = 4.51$, S.D.= 0.636) ตามลำดับ

การทดสอบความสัมพันธ์ของความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตาม พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง

ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตาม พ.ร.บ.ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ด้วยวิธี Enter

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	-.070	.171		-.407	.685
Man(X_1)	.259	.123	.243	2.102	.038*
Money(X_2)	.204	.093	.199	2.202	.030*
Management (X_3)	.252	.099	.221	2.543	.012*
Material (X_4)	.303	.116	.315	2.614	.010*

$R^2 = .889$, Adjusted $R^2 = .885$, $F = 227.129$

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material: X4) มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ .303 ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Man: X1) มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ .259 ด้านการบริหารจัดการภายใน (Management: X3) มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ .252 และด้านการบริหารงบประมาณ (Money: X2) มีค่าสัมประสิทธิ์ (B) เท่ากับ .204 ตามลำดับ โดยปัจจัยทุกตัวมีส่วนร่วมในการอธิบายแนวโน้มความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 88.50 ส่วนที่เหลือร้อยละ 11.50 เป็นผลจากปัจจัยอื่นที่อยู่นอกเหนืองานวิจัยนี้

ผลการวิเคราะห์การถดถอยได้สมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง ดังนี้

$$Y = -0.70 + .259X_1 + .204X_2 + .252X_3 + .303X_4$$

จากสมการสรุปได้ว่า หากด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์ ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารจัดการภายใน และด้านการบริหารงบประมาณเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง (Y) ด้านต่าง ๆ จะเพิ่มขึ้น .303, .259, .252, .204 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สามารถสรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน ได้ดังนี้

H₁ ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ยอมรับสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H₂ ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ยอมรับสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H₃ ปัจจัยด้านการบริหารงานภายใน มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ยอมรับสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H₄ ปัจจัยด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ยอมรับสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

ปัจจัยด้านหลักการบริหารงานมีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยพื้นฐานในการบริหารงานที่มีความสำคัญในทุก ๆ ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากการวางแผนเตรียมการจัดหากำลังคนให้เหมาะสมกับงาน สามารถทำได้หลากหลายวิธีการ ไม่ว่าจะเป็นการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ตลอดจนมีแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี หากองค์กรมีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีย่อมทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพ องค์กรมีศักยภาพ บรรลุความสำเร็จได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพกรณ์ ร่มโพธิ์ (2560) ที่พบว่า การสรรหาบุคลากรต้องคัดเลือกบุคลากรที่มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับองค์กร การรักษาบุคลากร โดยกำหนดเส้นทางก้าวหน้าในอาชีพที่มีระบบชัดเจนและมองเห็นเป็นรูปธรรมเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างความได้เปรียบ โดยฝึกให้บุคลากรคิดบวก จะส่งผลดีกับองค์กรในทุก ๆ ด้าน และเนื่องจากพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 เป็นกฎหมายใหม่ การสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรในองค์กรก่อนเป็นอันดับแรก โดยการฝึกอบรมการเตรียมความพร้อมรองรับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ให้แก่บุคลากรเพื่อให้ปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายกำหนด ก็จะทำให้การทำหน้าที่จัดเก็บลุล่วงไปได้ด้วยดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทัมมพร นิพนธ์พิทยา (2561) ที่พบว่า การที่บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ตลอดจนความเข้าใจ คือประการแรกของความพร้อมในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร ภูตังคม (2559) ที่พบว่าบุคลากรมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องมีบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ส่วนความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง พบว่า ความพร้อมในด้านอารมณ์ แรงจูงใจและบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากอารมณ์ เป็นสภาวะความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เปลี่ยนแปลงไปตามปฏิกิริยาทางร่างกายทั้งจากภายนอกและภายใน อยู่ในรูปแบบของความรู้สึกเครียด หงุดหงิด กังวลใจเกี่ยวกับการทำงาน ความคิดและพฤติกรรม ดังนั้นความมั่นคงทางอารมณ์และความต้องการที่จะเรียนรู้ ตลอดจนความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานมีผลต่อคุณภาพในการทำงาน

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี เฉลิมวงศ์ (2563) ที่พบว่าคนที่เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมให้บริการ มีอัธยาศัยดี พูดเรียบร้อย สุภาพ และให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีส่งผลให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนแรงจูงใจเป็นปัจจัยสิ่งโน้มน้าวหรือชักนำให้บุคคลเกิดการกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อที่จะตอบสนอง

ความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ เนื่องจากอารมณ์เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจที่จะนำไปสู่พฤติกรรมนั้น อารมณ์และแรงจูงใจจึงเป็นปรากฏการณ์ที่เชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิด (Lovell, 1980)

นอกจากนี้บุคลิกภาพซึ่งเป็นลักษณะพิเศษของมนุษย์หรืออุปนิสัยที่ได้สร้างขึ้นในตัวบุคคล ทำให้บุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกัน เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล เกี่ยวกับอารมณ์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การแสดงออก แรงจูงใจหรือพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกในสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะของบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน (McCrae & Costa, 1989) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Judge and Ilies (2002) ที่พบว่าบุคลิกภาพจะช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวันธร ใจแคล้ว (2560) ที่พบความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์กับจิตและสรีระ โดยอารมณ์เกิดจากการที่บุคคลถูกเร้าด้วยสิ่งเร้าและเหตุการณ์จากสถานการณ์ต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกอ่อนไหวหรือเกิดเป็นอารมณ์ด้วยเช่นกัน ผลการรับรู้การตอบสนองเกิดจากอารมณ์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง พบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 พบว่า การที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีพนักงานจัดเก็บภาษีหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการจะทำให้การทำงานราบรื่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หน้าทีของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้แก่การเตรียมบุคลากรให้พร้อมที่จะเข้าปฏิบัติงานได้ทันทั่วทั้ง โดยการวางแผนกำลังคนซึ่งหมายถึงการเตรียมบุคลากรทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้ ด้วยการพัฒนาและการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้ได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้น ทั้งทางด้านสารสนเทศและทักษะที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี เจริญวงศ์ (2563) ที่พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องมีการวางแผนและบริหารกำลังคนทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ มีการวิเคราะห์กำลังคนเพื่อให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน จะทำให้สามารถดำเนินงานตามแผนงานที่ได้วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 2 ด้านการบริหารงบประมาณ มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 พบว่า การที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำงบประมาณที่มีความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปี สามารถกำหนดค่าใช้จ่ายของแต่ละกิจกรรมใน

งบประมาณรายจ่ายประจำปีครอบคลุมทุกกิจกรรมอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า มีการวางแผนการใช้จ่ายเงิน งบประมาณ ตลอดจนกระจายตลอดปีงบประมาณตามความจำเป็นที่ต้องใช้จ่ายจริง เพื่อให้สามารถติดตาม และประเมินผลเพื่อพัฒนาการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพาฬ วงศ์สุบิน (2558) ที่พบประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความเพียงพอของงบประมาณการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บภาษี เพราะหากไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย

สมมติฐานที่ 3 ด้านการบริหารงานภายใน มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีการวางแผนและการเตรียมการในการจัดเก็บภาษีอย่างมีระบบ มีการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการบริหารงาน เพื่อหาแนวทางการบริหารให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ มีการกำกับดูแลที่ดี มีการจัดทำระบบทางเดินเอกสารที่ชัดเจน จะทำให้การปฏิบัติงาน บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญญา ยนต์ชัยพู (2554) ที่พบว่า การวางแผนและการเตรียมการในการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างมีระบบ โดยการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย มาตรการที่ชัดเจน การจัดการขั้นตอนแผนผัง บัญชี วิธีการมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บรายได้ การติดตามและตรวจสอบการจัดเก็บรายได้มีการรายงานความก้าวหน้าในการจัดเก็บรายได้ การประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการหรือตามแผนงานที่วางไว้ให้ผู้บริหารทราบเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในอนาคตต่อไป

สมมติฐานที่ 4 ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 พบว่า การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้จัดทำฐานข้อมูลผู้เสียภาษี ช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการบริหารจัดการข้อมูลผู้เสียภาษีจำนวนมาก ช่วยผู้ปฏิบัติงานให้สามารถทำงานได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพาฬ พิชัยกหวาน (2564) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี คือการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ จะทำให้เจ้าหน้าที่ประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นการลดต้นทุนการบริหาร ข้อมูลและเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้แก่บุคลากร ส่งผลให้งานจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการที่ปัจจัยด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์ มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 มากที่สุด อาจเกิดจากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องนำข้อมูลรูปแบบที่ดินไปจัดทำหรือปรับปรุงแผนที่แม่บท ในโปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (LTAX GIS) หรือโปรแกรมระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) และนำข้อมูลเอกสารสิทธิที่ดินไปคัดลอกลงในแบบสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลที่ดิน เพื่อนำไปใช้ประกอบการสำรวจ ข้อมูลที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2564) เพราะฉะนั้นเทคโนโลยีจึงเป็นปัจจัยหลักในการทำงานในปัจจุบัน อาจเกิดจากขาดแคลนอุปกรณ์ในการจัดเก็บภาษีหรือไม่มีเครื่องมือในการจัดเก็บภาษี เนื่องจาก

งบประมาณส่วนใหญ่ถูกใช้ไปในโครงการด้านอื่น ดังนั้นหน่วยงานจึงควรสนับสนุนเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษี การใช้คอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูล และการค้นหาข้อมูลที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนรินทร์ วิรุณพันธ์ (2553) ที่พบว่า ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม และสอดคล้องกับการศึกษาของ ปัญญ์ประดับ จรุงรักษา (2554) พบว่า ด้านวัสดุอุปกรณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก เนื่องจากการเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นการจัดเตรียมอุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเหมาะสมและอย่างเพียงพอ มีผลต่อการชำระภาษีของประชาชน

ผลวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญว่าในกระบวนการอย่างหนึ่งอย่างใดขององค์กร ต้องมีการนำหลักการบริหารงาน 4 M เข้ามาใช้ในการองค์กร ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบทางบุคลากรซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการบริหารงาน มีงบประมาณ มีวัสดุ อุปกรณ์ เป็นองค์ประกอบตามหลักปัจจัยพื้นฐานในการบริหารขององค์กรในทุกรูปแบบ แม้หลักการบริหารอาจแตกต่างกันไปตามลักษณะของแต่ละองค์กร แต่ท้ายที่สุดแล้วทุกองค์กรต่างก็มีจุดประสงค์หลักเดียวกัน นั่นก็คือต้องการขับเคลื่อนให้องค์กรเดินหน้า และมีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง ต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทั้ง 4 องค์ประกอบ ซึ่งครอบคลุมถึง องค์ประกอบทางกาย ได้แก่ บุคคลที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บภาษี ต้องมีร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง คล่องแคล่ว มีกำลัง ไม่เป็นโรค ไม่พิการ มีความสามารถในการกระบวนการปฏิบัติซึ่งเป็นความสามารถด้านทักษะในการปฏิบัติงานประกอบ ด้วยความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ตลอดจนความสามารถในการประสานงาน วางแผน ประเมินผล และความสามารถในการมีมนุษยสัมพันธ์ การบรรลุจุดหมายจะด้านร่างกายทั่วไป การที่บุคลากรที่มีความสามารถสูงจะสามารถจัดเก็บภาษีได้เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดนั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Venkateswaran (2012) ที่พบว่า การมีบุคลากรที่มีความสามารถสูง จะทำให้บริษัทมีกำไรสูงขึ้น ส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น ผลผลิตของบริษัทมากยิ่งขึ้น และกลายเป็นบริษัทที่ประสบความสำเร็จในที่สุด

องค์ประกอบทางสติปัญญา ได้แก่ บุคคลที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บภาษีต้องมีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ วิวิจารณ์ การแก้ปัญหา การตัดสินใจ ความสามารถในการศึกษาค้นหาความรู้จากแหล่งต่างๆด้วยตนเอง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจนความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ จะทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสำเร็จ ลุล่วงได้เป็นอย่างดี ความสามารถในการคิดเป็นกระบวนการของเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับทักษะทางปัญญาซึ่งต้องอาศัยองค์ความรู้และประสบการณ์ (Toofany, 2008) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรพล แก่นจันทร์

(2561) ที่พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีความเข้าใจในเรื่องการจัดเก็บภาษี และการติดตามดูแลอย่างสม่ำเสมอที่มากกว่า มีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดีกว่า เนื่องจากกระบวนการคิดวิเคราะห์มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการแก้ปัญหาต่าง ๆ

องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยนอกเหนือการควบคุมขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นลักษณะวัฒนธรรมของประชาชน ระดับการศึกษา โครงสร้างทางสังคมส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ ค่านิยมและทัศนคติของประชาชนต่อพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 อาจส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Steers (1977) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร บรรยากาศ การทำงานที่ดี มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นอย่างมาก หากบรรยากาศขององค์กรดี เป็นองค์กรแห่งความสุข ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานก็จะดีตามไปด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กอปรลาภ อภัยภักดิ์ (2563) ที่พบว่าควรมีการจัดการและบริหารสถานที่ให้เหมาะสม เกิดความคล่องตัวในการทำงานมากที่สุด รวมไปถึงการสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย น่ารื่นรมย์ สะอาด สะดวก มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ส่งเสริมการทำงานอย่างเพียงพอ

องค์ประกอบทางด้านอารมณ์ แรงจูงใจ และบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคคลที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บภาษีต้องมีความมั่นคงทางด้านอารมณ์ และความต้องการที่จะเรียนรู้ตลอดจนความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน การมีความอดทนอดกลั้น เพียรพยายามในการทำงาน เป็นพลังที่จะส่งเสริมให้เราไปสู่ความสำเร็จได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ แหนจอน (2558) ที่พบว่า หากบุคคลอยู่ในสภาวะอารมณ์ที่พร้อม บุคคลจะมีความมุ่งมั่นและพร้อมฝ่าฟันอุปสรรค เพื่อไปยังเป้าหมายที่ต้องการได้ อารมณ์และบุคลิกภาพเป็นสภาวะความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เปลี่ยนแปลงไปตามปฏิกิริยาทางร่างกายในรูปแบบของความรู้สึก เครียด หงุดหงิด กังวลใจ เกี่ยวกับการทำงาน ความคิดและพฤติกรรม อารมณ์ส่งผลต่อร่างกาย การรู้คิดและพฤติกรรม โดย Lovell (1980) กล่าวว่า อารมณ์เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจที่จะนำไปสู่พฤติกรรม อารมณ์และแรงจูงใจจึงเป็นปรากฏการณ์ที่เชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิด ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นพลังกระตุ้นให้มานะพยายาม ดำเนินงานสู่ความสำเร็จ ทำให้บุคคลมีความอดทน ต่อสู้บากบั่น ใช้ความสามารถลงทุนลงแรง สนใจใฝ่รู้ในทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนางานให้เจริญก้าวหน้า แต่ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ก็จะใช้ความพยายามน้อยที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายน้อย

สามารถสรุปได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปางต้องมีการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ

ผลวิจัยมีข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง ดังนี้

ด้านบุคลากร ควรส่งเสริมให้บุคลากรที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี เข้ารับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้วยหลักสูตรเชิงปฏิบัติการที่ฝึกปฏิบัติจริงในการดำเนินการจัดเก็บภาษีและที่ดินเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้แก่เจ้าหน้าที่มากขึ้น ซึ่งจะเป็นการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ด้านงบประมาณ ควรนำงบประมาณมาจัดทำโครงการพัฒนางานจัดเก็บภาษี เช่น การดำเนินการสำรวจที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเพื่อเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตลอดจนการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เพื่อวางแผนปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จะได้มีงบประมาณเพียงพอสำหรับการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า สามารถแก้ปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด

ด้านการบริหารงานภายใน ควรให้ความสำคัญในการจัดทำข้อมูลฐานภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยสั่งการให้จัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการสำรวจที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตลอดจนการปรับปรุงฐานข้อมูลในโปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ และโปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจถึงหลักการเห็นถึงความสำคัญ และประโยชน์ของภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จะทำให้เกิดความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานจัดเก็บต่อไป นอกจากนี้ การจัดทำคู่มือการทำงานจะ เกิดประโยชน์กับผู้เสียภาษี เพราะได้รับมาตรฐานเดียวกัน

ด้านวัสดุและอุปกรณ์ ควรจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ โดยนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่มาใช้สนับสนุนการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์แบบพกพาที่มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ช่วยในการจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้แผนงาน โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่วางไว้ไม่มีอุปสรรคต่อการทำงาน เพราะเจ้าหน้าที่ อาจต้องปฏิบัติงานลงพื้นที่ในการสำรวจหรือการลงพื้นที่ในการให้ความรู้และให้บริการแก่ประชาชน ก็จะสามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงรายละเอียดขั้นตอนและช่วงเวลาในการเสียภาษีไว้อย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาขั้นตอนการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อวิเคราะห์ถึงอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่อาจอยู่ในขั้นตอนของกระบวนการ

2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อหาแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมกับองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

3. ควรศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการในพื้นที่ เพื่อสร้างความร่วมมือของประชาชนในการเสียภาษีในพื้นที่ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). *ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง*. สืบค้นจาก

http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2019/6/12493_15656.pdf.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2563). *ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. สืบค้นจาก

<http://www.dla.go.th/work/abt>.

กมลพร ลาภ อภัยภักดิ์. (2563). บรรยากาศองค์กรแห่งความสุข: คนเบิกบาน งานสำเร็จ. *วารสาร มจร มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์*, 6(1), 315-331.

จุฑามาศ แหนจน. (2558). สมองกับอารมณ์: มหัศจรรย์ความเชื่อมโยง. *วารสารราชพฤกษ์*, 13(3), 9-19.

ทัมมพร นิพนธ์พิทยา. (2561). ความสำคัญของการวิจัยทรัพยากรมนุษย์. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 1(2), 121-136.

ไทยพีบีเอส. (2563). ความท้าทายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง: ชั่วโง่งทำกิน. สืบค้นจาก <https://www.youtube.com/watch?v=G2RxL3hp3nQ>.

นภาพร รมโพธิ์ (2560). การพัฒนาบุคลากรสายจัดเก็บภาษีอากร ที่ทำให้เป็นบุคลากรที่มีความสามารถสูง. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 9(3), 451-481.

นวันธร ใจแคล้ว. (2560). การศึกษาปัจจัยด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธ์ภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาทร และเขตห้วยขวาง. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ประภาพร พิษผักหวาน. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ส า ม ส ว น อ า เภ อ บ ำ น แ ท น จ ำ ง ห วั ด ช ำ ย ญ มิ . ส ื บ ค ้น จ ำ ก http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-5-13_1599637392.pdf.

ประภาพร วงศ์สุบิน. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

- ปัญญาประดับ จรเช็กา. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลปะเคียบ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ปาริฉัตร ภูตองลม. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 ก้าวสู่ทศวรรษที่ 2: บูรณาการงานวิจัย ใช้องค์ความรู้ สู่วิชาการยั่งยืน*, 556-563.
- เพ็ญญา ยนต์ชัยม. (2554). *กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาเปรียบเทียบในจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มายามีน หวันฮัซซัน อามาณีย์ ยะปา และซูไวบะห์ กาโฮง. (2563). ความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนราธิวาส. *การประชุมมหาดไทยวิชาการระดับชาตินานาชาติครั้งที่ 11*, 24-35.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2553). *เทคนิคการสร้างและการผสมผสานกรอบแนวคิดทางวิชาการ*. สืบค้นจาก <http://www.wiruch.com>.
- วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์. (2563). พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562. *วารสารบัณฑิตศึกษานิติศาสตร์*, 13(1), 103-119.
- วีรพล แก่นจันทร์. (2561). *ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย. การประชุมวิชาการราชภัฏรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 1 “รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ในศตวรรษที่ 21”*. 649-946.
- ศรินรัตน์ วิรุณพันธ์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สุมาลี เฉลิมวงศ์. (2563). การบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทร์ อำเภอแกลง กระเจาน จังหวัดเพชรบุรี. *Lawarath Social E-Journal*, 2(1), 43-53.
- Cortina, J. M. (1993). What Is Coefficient Alpha: An Examination of Theory and Applications? *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98-104.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Downing, J., & Thackray, D. (1971). *Reading and Readiness*. London: University of London.
- Judge, T. A., & Ilies, R. (2002). Relationship of personality to performance motivation: A meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 797-807.

- Lovell, R. B. (1980). *Adult Learning*. New York: Haper and Row.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcome of Organizational Commitment. *Administrative Science quarterly*, 22(1), 46-56.
- Toofany, S. (2008). Critical thinking among nurses. *Nursing Management*, 14(9), 28-31.
- Venkateswaran, N. (2012). Strategies for adopting talent management issues in software companies. *International Journal of Management Economics and Social Sciences*, 1(2), 33-41.