



ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ

อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ตินรณี บุญสง่า

รายงานการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ

อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ตินรกี บุญสง่า

รายงานการค้นคว้าอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

สวณ 1150 นว

(รองศาสตราจารย์ ดร.จกมลดินทร์ แสงอาสภวิริยะ)

วันที่ 29 เดือน ๓.๑ พ.ศ. 25๖๑

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

A ๗๗

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อายุส หยุเย็น)

วันที่ 29 เดือน ๓.๑ พ.ศ. ๒๕๖๑

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

สวณ 2๖๖๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล)

วันที่ 2๑ เดือน ๓.๑ พ.ศ. 25๖๑

ประธานอาจารย์ประจำหลักสูตร

สวณ 1150 นว

(รองศาสตราจารย์ ดร.จกมลดินทร์ แสงอาสภวิริยะ)

วันที่ 2๑ เดือน ๓.๑ พ.ศ. 25๖๑

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

๗๗

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ เม่งอำพัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 29 เดือน ๓.๑ พ.ศ. 25๖๑

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นางสาวดิเรก บุญสง่า
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.จกมลดิษฐ์ แสงอาสภวิริยะ

บทคัดย่อ

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ ได้สำรวจความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีของประชาชนผู้เสียภาษี ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ และปัญหาอุปสรรคแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 317 คนพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 45 ปีขึ้นไป มีสถานภาพครอบครัวสมรส /อยู่ด้วยกัน มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีอาชีพเกษตรกร ทำไร่/สวน มีรายได้ประจำต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีระดับความรู้เกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีและการชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม จำนวน 14 ข้อ โดยรวมตอบถูกจำนวนร้อยละ 50.07 แปลผลได้ว่ามีความรู้ปานกลาง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวมในการจัดเก็บภาษี แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการบริการด้านบุคลากรด้านสถานที่ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการควบคุม พบว่าทั้ง 5 ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก

Title	Factors Effecting Revenue Tax Collection of the Local Administrative Administration : A Case Study of Maeka Local Administrative Organization, Fang district, Chiang Mai Province
Author	Miss Tinrapee Boonsa-nga
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Dr. Jongkonbordin Saengasaphawiriya

ABSTRACT

This study aimed to: 1) explore knowledge and understanding about Revenue tax payment of payers in the area of Maeka Local Administrative Organization, Fang district, Chiang Mai province; 2) factors effecting revenue tax collection; and 3) problems encountered and a guideline for increasing the efficiency in revenue tax Collection of Maeka Local Administrative Organization. The population in this study consisted of 317 people living in the area of Maeka local administrative organization. A set of questionnaires was used for data collection.

Results of the study revealed that most of the respondents were female, 45 years old and above, married, farmers, and elementary school graduates. Their average monthly income was less than 10,000 baht. It was found that the respondents had a moderate level of knowledge and understanding about revenue tax payment. However, they had a high level of opinions about the quality of revenue tax collection management in terms of 5 aspects: service, personnel, place, public relations, and control.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นผลงานที่ผู้วิจัยได้ทุ่มเทความตั้งใจสติปัญญากำลึงกายและกำลึงใจจนกระทั่งสำเร็จจุล่งไปด้วยดีทำให้ผู้วิจัยได้รับทั้งความรู้ ประสบการณ์ และแนวคิดต่างๆ ที่สามารถนำไปปรับใช้ในการทำงาน และการดำเนินชีวิตได้เป็นอย่างดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งขอขอบพระคุณท่านรองศาสตราจารย์ ดร.จกมลดินทร์ แสงอาสภวิริยะ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อายุส หยุ่เย็น และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งได้สละเวลาอันมีค่าให้ความรู้คำแนะนำ คำปรึกษาชี้แนะให้แนวความคิดเกี่ยวกับเนื้อหาวิชาการ และขั้นตอนในการศึกษาวิจัย ตรวจสอบขัดเกลาเนื้อหา ให้สำเร็จจุล่งไปได้ด้วยดีจึงขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ และคุณแม่ที่ให้การเลี้ยงดูอบรม ส่งเสริมการศึกษาให้การสนับสนุนทั้งในด้านการเรียนและการดำเนินชีวิต จนส่งผลให้ผู้วิจัยสามารถปฏิบัติการกิจสำคัญครั้งนี้สำเร็จจุล่งในที่สุด

ตินรภี บุญสง่า
สิงหาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
สารบัญภาพผนวก	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตการศึกษา	5
นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 ทฤษฎีและการตรวจเอกสาร	8
องค์การบริหารส่วนตำบล	8
ภาษีท้องถิ่น	11
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	24
แนวคิดและทฤษฎีการบริหารคุณภาพโดยรวม	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
กรอบแนวคิดในการวิจัย	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	38
สถานที่ดำเนินการวิจัย	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	40

บทที่ 4 ผลการวิจัย	43
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีและการชำระภาษี	45
ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	48
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	55
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
สรุปผลการวิจัย	57
อภิปรายผลการศึกษา	59
ข้อเสนอแนะ	62
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป	63
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	68
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	69
ภาคผนวก ข ภาพถ่าย	77
ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย	83

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตารางการจัดเก็บภาษีรายได้ตั้งแต่ ปีพ.ศ. 2553-2557	4
2	มิติเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ	16
3	แสดงประเภทการชำระภาษี	38
4	แสดงประเภทการเสียภาษีและจำนวนที่เก็บแบบสอบถาม	39
5	ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ	42
6	ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ	43
7	ข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพ	43
8	ข้อมูลส่วนบุคคลด้านการศึกษา	44
9	ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอาชีพ	44
10	ข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	45
11	การรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี	46
12	ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ด้านการบริการ)	49
13	ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ด้านบุคลากร)	50
14	ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ด้านสถานที่)	52
15	ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ด้านการประชาสัมพันธ์)	53
16	ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ด้านการควบคุม)	54
17	สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 5 ด้าน	55

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงแผนที่ทางอากาศแสดงเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ	3
2	ภาพประกอบแนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพ	17
3	ภาพแบบจำลองคุณภาพการบริการ	22
4	ความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ	24
5	กรอบแนวคิดในการวิจัย	37

สารบัญภาพผนวก

ภาพผนวกที่		หน้า
1	ภาพการเก็บข้อมูลนอกพื้นที่บ้านสันป่าก่อ หมู่ที่ 2	84
2	ภาพการเก็บข้อมูลนอกพื้นที่บ้านไร่ หมู่ที่ 12	84
3	ภาพการเก็บข้อมูลนอกพื้นที่บ้านหนองบวกช้าง หมู่ที่ 13	85
4	ภาพเก็บข้อมูลผู้มาเสียภาษีป้าย	85
5	ภาพเก็บข้อมูลผู้มาภาษีบำรุงท้องที่	85
6	ภาพมุมประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร พรบ. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารส่วนตำบล	86
7	ภาพห้องกองคลังรับห้องสำหรับรับชำระภาษี	86
8	ภาพเก้าอี้รับรองภายในห้องรับชำระภาษี	87
9	ภาพที่นั่งรับรองผู้มาติดต่อชำระภาษีหรือติดต่อราชการอื่นๆ	87
10	ภาพมุมอ่านหนังสือพิมพ์สำหรับรับรองผู้มาติดต่อชำระภาษีหรือติดต่อราชการอื่นๆ	87
11	ภาพการจอดบนสนามหญ้าและสนามกีฬา	88
12	ภาพสถานที่จอดรถที่จัดเตรียมผู้มาเสียภาษีหรือติดต่อราชการอื่นๆ	88

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 84(3) รัฐต้องดำเนินการตามแนวทางนโยบายด้านเศรษฐกิจโดยควบคุมให้มีการรักษาวินัยการเงินการคลังเพื่อสนับสนุนเสถียรภาพและความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ปรับปรุงระบบการจัดเก็บภาษีอากรให้มีความเป็นธรรมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคม (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550)

เพื่อให้รัฐสามารถดำเนินการตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีอยู่ต่อประชาชน รัฐจึงจำเป็นต้องมีรายได้ซึ่งรายได้ที่สำคัญที่สุดก็ได้แก่ภาษีอากร เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีสรรพสามิต ค่าธรรมเนียมต่างๆ รายได้เหล่านี้กระทรวงการคลังมีหน้าที่จัดเก็บเป็นส่วนใหญ่ โดยมอบหมายงานให้แก่กรมสรรพากร กรมศุลกากรและกรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานทำหน้าที่จัดเก็บ การจัดเก็บภาษีอากรนั้น นอกจากมีวัตถุประสงค์เพื่อหารายได้แล้ว ยังมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ 2) เป็นเครื่องมือคุ้มครองอุตสาหกรรมภายในประเทศ ควบคุมและส่งเสริมธุรกิจภายในประเทศ ส่งเสริมการลงทุนจากชาวต่างชาติ 3) เพื่อเป็นเครื่องมือควบคุมการบริโภคของประชาชน 4) เป็นการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ 5) เป็นเครื่องมือในการกระจายรายได้ของประชาชน 6) เป็นการสนองนโยบายของประเทศชาติขณะใดที่เศรษฐกิจรุ่งเรือง รัฐสามารถเก็บภาษีอากรได้สูง เพราะประชาชนมีความสามารถในการหารายได้ อย่างเต็มที่ ตรงกันข้าม ถ้าเศรษฐกิจตกต่ำ รัฐเก็บภาษีอากรได้น้อยเพราะประชาชนมีความสามารถหารายได้ได้น้อย

รัฐเก็บภาษีอากรตามความสามารถที่แต่ละคนได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากรัฐมากหรือน้อย ผู้มีรายได้มากเสียภาษีมากกว่าผู้มีรายได้ปานกลาง หรือผู้มีรายได้ต่ำอาจไม่เสียภาษีเลยก็ได้เมื่อรัฐเก็บภาษีอากรไปจากบุคคลผู้มีรายได้มาก เงินรายได้นั้นก็就会被นำไปใช้สอยในกิจการต่างๆ ที่จำเป็นของรัฐ ในอันจะส่งผลประโยชน์ถึงประชาชนโดยทั่วไป เช่น รัฐนำเงินภาษีอากรไปลงทุนสร้างงานในชนบท ทำให้ประชาชนในชนบทมีงานทำมีรายได้ มีสาธารณูปโภคสำหรับใช้สอย สร้างสถานที่ราชการ มีการจ้างแรงงานในระดับต่างๆ เงินก็จะหมุนเวียนเปลี่ยนมือไปสู่บุคคลเหล่านั้นในที่สุด เป็นการกระจายรายได้จากผู้มีรายได้มากไปสู่ผู้มีรายได้น้อยทางอ้อม (ประวิทย์ สุวณิช, 2537)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 23 เทศบาลเมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและเงินรายได้จาก 1) ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน 2) ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ 3) ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย 4) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรตามมาตรา 24 (3) และมาตรา 25 (6) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้วโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ 5) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากรโดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 24 (4) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากรโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ 6) ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิตภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุราและค่าแสตมป์ ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาลเมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบลโดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บและให้ถือเป็นภาษีและค่าแสตมป์ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพสามิตที่จะจัดเก็บ 7) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน 8) ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน 9) ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษา แห่งชาติ 10) อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ 11) อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่น 12) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประธานบัตรที่ได้รับการ จัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประธานบัตรที่ได้รับการจัดสรรใน อัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล ในจังหวัดอื่นที่ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต 13) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมหลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบโดยองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทานให้ได้รับ การจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลหรือเทศบาลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทานให้ได้รับการ จัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่นที่ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ที่จัดเก็บได้ภายในเขต 14) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่

มีทุนทรัพย์ภายในเขตทั้งนี้ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด 15) ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศทั้งนี้ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด 16) ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นโดยเก็บจากค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน 17) ค่าธรรมเนียมค่าใบอนุญาตและค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาลเมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขตท้องถิ่นนั้นๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวในกรณีกฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บ ค่าธรรมเนียมค่าใบอนุญาตและค่าปรับให้นำรายได้มาแบ่งให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ภายในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนด 18) ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาลทั้งนี้ให้เป็นไปตามสัดส่วนที่คณะกรรมการกำหนด 19) ค่าธรรมเนียมใดๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น 20) รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นของเทศบาลเมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบล (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542)

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่มีฐานเป็นนิติบุคคล ยกฐานะจากสภาตำบลมีเขตพื้นที่รับผิดชอบ ตำบลแม่คะมีเนื้อที่ทั้งหมด 99,032.85 ไร่ หรือประมาณ 158.45 ตารางกิโลเมตร



ภาพที่ 1 แสดงแผนที่ทางอากาศแสดงเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ

มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทแหล่งที่มาของรายได้ ซึ่งประกอบด้วยรายได้จากภาษีอากรที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง รายได้จากภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บและจัดสรรให้ท้องถิ่น และเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้ท้องถิ่น เมื่อเปรียบเทียบระหว่างรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดเก็บเองกับภาษีที่รัฐบาลจัดสรรให้ และเงินอุดหนุนที่ได้รับจากรัฐบาล พบว่าสัดส่วนรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้ายมีจำนวนน้อยกว่าเงินที่ได้รับจากรัฐบาล เมื่อนำข้อมูลรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย) มาพิจารณา ย้อนหลัง 5 ปี พบว่ารายได้ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ ไม่สม่ำเสมอ ซึ่งไม่ทราบสาเหตุที่แน่ชัด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ ประสบปัญหาในภาษีบางประเภทของหมวดภาษีอากร คือ ปัญหาจากการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และภาษีโรงเรือนและที่ดิน ดังข้อมูลตามตารางย้อนหลัง 5 ปี ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางการจัดเก็บภาษีรายได้ตั้งแต่ ปีพ.ศ. 2553-2557

ปี.พ.ศ.	ภาษีบำรุงท้องที่	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	ภาษีป้าย	รวม
2553	186,692.63	111,340.00	12,445.00	310,477.63
2554	196,631.26	127,727.00	13,193.00	337,551.26
2555	192,183.93	215,768.97	10,340.00	418,292.90
2556	196,000.00	127,000.00	13,000.00	336,000.00
2557	192,000.00	215,700.00	10,300.00	418,000.00

ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ (2557ก: 1-2)

จากข้อมูลดังกล่าวพบว่าการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และภาษีโรงเรือนและที่ดิน 5 ปีซ้อนหลังเป็นการจัดเก็บภาษีที่อยู่ตราที่ต่ำ ซึ่งถือเป็นหลักฐานที่ยืนยันได้ว่าเป็นการจัดเก็บภาษีที่ไม่สามารถประมาณการได้ในแต่ละปีว่าจะมีอัตราการเก็บภาษีแต่ละปี จำนวนเท่าไร หากการจัดเก็บภาษีไม่เต็มที่ได้แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นอยู่ในสภาพที่ค่อนข้างอ่อนแอพึ่งพาตนเองได้น้อย ทำให้เกิดปัญหาในการจัดการบริหารภายในท้องถิ่นดังนั้นผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดจนปัญหาอุปสรรคด้านต่างๆ ในการจัดเก็บภาษีรายได้ ซึ่งผลการศึกษานี้จะจะเป็นประโยชน์ในการสรุปแนวทางการปฏิบัติที่เอื้อให้องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ สามารถจัดเก็บรายได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถพัฒนาการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อสำรวจความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีของประชาชนผู้เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีของประชาชนผู้เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดพื้นที่ที่จะศึกษาในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ จำนวน 15 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านแม่คะ หมู่ที่ 2 บ้านสันป่าก่อ หมู่ที่ 3 บ้านป่าแฉะ

หมู่ที่ 4 บ้านหนองบัวคำ หมู่ที่ 5 บ้านห้วยไคร้ หมู่ที่ 6 บ้านเหมืองแร่ หมู่ที่ 7 บ้านโป่งนก หมู่ที่ 8 บ้านอิ
หมู่ที่ 9 บ้านปางปอย หมู่ที่ 10 บ้านหนองฮ้างหมู่ที่ 11 บ้านแม่ป่าไผ่ หมู่ที่ 12 บ้านไร่ หมู่ที่ 13
บ้านหนองบวกช้าง หมู่ที่ 14 บ้านสันดอยนาค และ หมู่ที่ 15 บ้านดอยป่าไผ่

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะอำเภอดอยหลวง จังหวัดเชียงใหม่เป็นการสุ่มตัวอย่างจำนวน
317 คน

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณี ศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอดอยหลวงจังหวัดเชียงใหม่
แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุระดับ
การศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีและการชำระภาษี

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม 2558 ถึงเดือนมิถุนายน 2559

นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ หมายถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีอากร
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ

ภาษีรายได้ หมายถึง ภาษีโรงเรือนและที่ดิน, ภาษีบำรุงท้องที่ และ ภาษีป้าย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอดอยหลวง จังหวัด
เชียงใหม่

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนที่ให้เช่า เช่นอาคาร โรงเรือน สิ่งปลูกสร้าง รวมถึงบริเวณที่ต่อเนื่องโดยเจ้าของกรรมสิทธิ์ได้นำทรัพย์สินดังกล่าว ออกหาผลประโยชน์ตอบแทนหรือให้ผู้อื่นนำไปใช้ประโยชน์ไม่ว่าจะมีค่าตอบแทนหรือไม่เช่น ให้เช่า, ให้เป็นที่ค้าขาย, ใช้ประกอบอุตสาหกรรม รวมทั้งให้ญาติหรือผู้อื่นอยู่อาศัย หรือใช้ประกอบกิจการอื่นๆ เพื่อหารายได้

ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บที่ดินที่ใช้ประโยชน์เพื่อปลูกบ้านที่อยู่อาศัย ทำการเกษตรและที่ดินว่างเปล่า

ภาษีป้าย หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากป้ายโฆษณาสินค้าต่างๆ ได้แก่ป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อหรือเครื่องหมาย ที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือ ประกอบกิจการอื่น เพื่อหารายได้หรือโฆษณาการค้าหรือ กิจการอื่นเพื่อหารายได้ไม่ว่าจะได้แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่ เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น

บทที่ 2

ทฤษฎีและการตรวจเอกสาร

องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท

ปัจจุบัน ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2557 มีองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสิ้น 5,335 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2558: ระบบออนไลน์)

1. องค์การบริหารส่วนตำบล

ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

1.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคนและในกรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละสามคน

1.2 นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง | การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นกฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหาร อบต. (ม.58) ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้บริหารท้องถิ่นเรียกว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2558: ระบบออนไลน์)

2. อำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบล

มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพุทธศักราช 2537, 2537)

2.1 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)

2.2 มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้

2.2.1 จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก

2.2.2 การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

2.2.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

2.2.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.2.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

2.2.6 ส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ

2.2.7 ค้ำครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.2.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

2.2.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

2.3 มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขต อบต. ตามมาตรา 68 ดังนี้

2.3.1 ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร

2.3.2 ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

2.3.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

2.3.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

2.3.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์

2.3.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

2.3.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ

2.3.8 การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

2.3.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต.

2.3.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

2.3.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

2.3.12 การท่องเที่ยว

2.3.13 การผังเมือง

2.4 อำนาจหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ดังนี้

- 2.4.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 2.4.2 การจัดให้มี และบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 2.4.3 การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 2.4.4 การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่นๆ
- 2.4.5 การสาธารณสุขการ
- 2.4.6 การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
- 2.4.7 คู่มือครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2.4.8 การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 2.4.9 การจัดการศึกษา
- 2.4.10 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- 2.4.11 การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 2.4.12 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 2.4.13 การจัดให้มี และบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 2.4.14 การส่งเสริมกีฬา
- 2.4.15 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 2.4.16 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 2.4.17 การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 2.4.18 การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- 2.4.19 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 2.4.20 การจัดให้มี และควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
- 2.4.21 การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 2.4.22 การจัดให้มี และควบคุมการฆ่าสัตว์
- 2.4.23 การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
- 2.4.24 การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- 2.4.25 การผังเมือง
- 2.4.26 การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร
- 2.4.27 การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- 2.4.28 การควบคุมอาคาร
- 2.4.29 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.4.30 การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
- 2.4.31 กิจอื่นใด ที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3. โครงสร้างองค์กรของ องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีสภาตำบลอยู่ในระดับสูงสุด เป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกรรมการบริหาร ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวันโดยมีปลัดและรองปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้างานบริหาร ภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ เช่นสำนักงานปลัดส่วนการคลังส่วนสาธารณสุขส่วนการศึกษาและส่วนการโยธา

ภาษีท้องถิ่น

ภาษีท้องถิ่น (Local tax) หมายถึงเงินที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเป็นรายได้ของตนเองและนำรายได้นี้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้ารวมทั้งนำไปจัดบริการสาธารณะต่างๆ ให้กับประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่โดยจัดเก็บในรูปแบบของภาษีโรงเรือนและที่ดินภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย เป็นต้น

1. หลักการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.2475 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (วิราภานต์ ห่วงรักษ์, 2546: 48-51) เป็นภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนและที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นกับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินได้แก่โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้าง

นั้นและในปีที่ผ่านมาได้มีการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินนั้นเช่นให้เช่าใช้เป็นที่พักอาศัยที่ไว้สินค้าที่ประกอบอุตสาหกรรมให้ญาติมารดาบุตรหรือผู้อื่นอาศัยหรือใช้ประกอบกิจการอื่นๆ เพื่อหารายได้และไม่เข้าช้อยกเว้นตามกฎหมายทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินคือเจ้าของทรัพย์สินในกรณีเจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและเจ้าของที่ดินเป็นคนละคนเจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีทรัพย์สินนั้นทั้งหมดและต้องเสียภาษีปีละครั้งโดยเสียที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานครหรือสำนักงานเขตสำนักงานเทศบาลสำนักงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นหรือที่ว่าการอำเภอแล้วแต่ว่าทรัพย์สินตั้งอยู่ที่ใดการเสียภาษีดังกล่าวเริ่มต้นเมื่อประกาศของกรุงเทพมหานครหรือสำนักงานเขตสำนักงานเทศบาลสำนักงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นหรือที่ว่าการอำเภอแล้วแต่กรณีให้ไปปรับแบบพิมพ์ ภ.ร.ด.2 โดยจะประกาศภายในเดือนเมษายนของทุกปีซึ่งประกาศนี้จะต้องประกาศในราชกิจจานุเบกษาและในหนังสือพิมพ์หรือที่ว่าการอำเภอสำนักงานเขตสำนักงานเทศบาลหรือสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลและในท้องที่ที่มีองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจะต้องประกาศ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนั้นด้วยเมื่อประกาศแล้วเจ้าของจะต้องไปปรับแบบพิมพ์ ภ.ร.ด.2 ภายในเวลาที่กำหนดไว้แล้วกรอกรายการต่างๆ ลงในแบบพิมพ์นั้นเสร็จแล้วก็ส่งแบบพิมพ์ให้พนักงานเจ้าหน้าที่พนักงานเจ้าหน้าที่จะคำนวณหาจำนวนภาษีแล้วแจ้งให้ทราบเพื่อให้ชำระภาษี ภายใน 30 วัน หากได้รับแจ้งแล้วไม่ชำระภาษีจะต้องรับผิดชอบเสียเงินภาษีเพิ่มขึ้นอีก

2. หลักการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 (สมคิด บางโม, 2544: 350) เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากฐานทรัพย์สินอย่างใดอย่างหนึ่งโดยจัดเก็บจากเจ้าของที่ดินไม่ว่าที่ดินนั้นจะทำประโยชน์หรือไม่ก็ตามประชาชนทุกคนที่เป็นเจ้าของที่ดินจะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ที่เว้นแต่มีที่ดินเพียงจำนวนเล็กน้อยเพื่ออยู่อาศัยหรือเพื่อทำกินตามที่กฎหมายกำหนดจึงจะได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่คือที่ดินทั้งนี้ไม่ว่าที่ดินนั้นจะเป็นที่ดินมีโฉนด, น.ส. 3, น.ส.3 ก, ใบโฉนด หรือ ส.ค. 1 และไม่ว่าที่ดินนั้นจะเป็นที่ว่างเปล่าหรือมีโรงเรือนสิ่งปลูกสร้างปลูกอยู่หรือไม่หรือใช้ในการเพาะปลูกเลี้ยงสัตว์ประกอบกิจการโดยให้คนอื่นเช่าหรือทำเองก็ตามผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่คือผู้ซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของทุกปีนั้นๆ โดยเจ้าของที่ดินนั้นหมายถึงบุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชนเจ้าของที่ดินต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ปีละครั้งภายในเดือนเมษายนของทุกปีโดยยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท.5) ภายในเดือนมกราคมของปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดินแบบแสดงรายการนี้ใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลา 4 ปีนั้นหากที่ดินอยู่ในเขตองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใดให้ชำระเงินภาษีต่อเจ้าพนักงานประเมินณสำนักงานองค์การปกครอง

ส่วนท้องถิ่นนั้นโดยเจ้าหน้าที่จะประกาศให้ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน ในกรณีที่ป็นเจ้าของที่ดินขึ้นใหม่หรือจำนวนที่ดินเดิมได้เปลี่ยนแปลงไปเจ้าของที่ดินจะต้องยื่นแบบแสดงรายการที่ดินใหม่ต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานเทศบาลที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่แต่ถ้าเป็นที่ดินที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาลให้แจ้งต่อองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ป็นเจ้าของที่ดินขึ้นใหม่หรือนับแต่วันที่จำนวนเนื้อที่ดินได้มีการเปลี่ยนแปลงไปเมื่อยื่นแบบแสดงรายการแล้วเจ้าพนักงานจะคำนวณเนื้อที่ดินและค่าภาษีตามราคาปานกลางและบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่แล้วแจ้งให้ทราบเป็นหนังสือว่าจะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ปีละเท่าใดเว้นแต่เป็นที่ดินนอกเขตเทศบาลเจ้าหน้าที่จะปิดประกาศไว้ ณ ที่ว่าการอำเภอที่ทำการองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นซึ่งค่าภาษีที่แจ้งให้ทราบนี้ใช้ได้ตลอด 4 ปี นับแต่ปีที่แจ้ง

3. หลักการจัดเก็บภาษีป้าย

การจัดเก็บภาษีป้ายตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 หมายถึงป้ายแสดงชื่อยี่ห้อหรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้หรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ ด้วยอักษรภาพหรือเครื่องหมายที่เขียนแกะสลักหรือจารึกหรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่นตามความหมายดังกล่าวป้ายที่จะต้องเสียภาษีป้ายจะต้องเป็นป้ายที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

3.1 ป้ายแสดงชื่อยี่ห้อหรือเครื่องหมายการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้

3.2 ป้ายโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ทั้งนี้โดยไม่คำนึงว่าป้ายนั้นจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ หรือป้ายนั้นจะทำให้ปรากฏด้วยวิธีใดก็ตามปกติเจ้าของป้ายมีหน้าที่เสียภาษีป้ายโดยเสียเป็นรายปียกเว้นป้ายที่เริ่มติดตั้งหรือแสดงในปีแรกให้เสียภาษีป้ายตั้งแต่วันที่เริ่มติดตั้งหรือแสดงจนถึงสิ้นปี โดยให้คิดภาษีป้ายเป็นรายงวดงวดละ 3 เดือน โดยเริ่มเสียภาษีตั้งแต่งวดที่ติดตั้งป้ายจนถึงงวดสุดท้ายของปีเจ้าของป้ายซึ่งจะต้องเสียภาษีป้ายต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.1) ตามแบบและวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดภายในเดือนมีนาคมของทุกปีในกรณีเจ้าของป้ายอยู่นอกประเทศให้ตัวแทนหรือผู้แทนในประเทศไทยมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายแทนเจ้าของป้ายถ้าเจ้าของป้ายตายเป็นคนสาบสูญเป็นคนไร้ความสามารถหรือเป็นคนเสมือนไร้ความสามารถให้ผู้จัดการมรดกผู้ครอบครองทรัพย์สินมรดกไม่ว่าจะเป็นทายาทหรือผู้อื่นผู้จัดการทรัพย์สินผู้อนุบาลหรือผู้พิทักษ์แล้วแต่กรณีมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายแทนเจ้าของป้ายในกรณีที่เจ้าของป้ายมีป้ายที่ต้องเสียภาษีหลังเดือนมีนาคมแสดงป้ายใหม่แทนป้ายเดิมที่ได้เสียภาษีป้ายไปแล้วหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายเดิมทำให้ต้องเสียภาษีป้ายหรือเสียภาษีป้ายเพิ่มขึ้นตามบัญชีอัตราภาษีป้ายให้เจ้าของป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่มิใช่ป้ายต้องเสียภาษีหรือแต่วันที่แสดงป้ายใหม่แทนป้ายเดิมหรือนับแต่วันที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายเดิมแล้วแต่กรณีในกรณีที่มิ

การโอนป้ายผู้รับโอนต้องแจ้งรับโอนเป็นหนังสือต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 30 วัน นับแต่วันรับโอน มิฉะนั้นต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 1,000 ถึง 10,000 บาท

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศ หรือความเหนือกว่าของการบริการ (Zeithaml, 1988: 2-22) ซึ่งพาราสุรามัน และคณะได้เสนอเพิ่มเติมว่า คุณภาพของการบริการตามความรับรู้ (Perceived Service Quality) ของผู้บริโภค คือ การประเมิน หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวม (Parasuraman et al., 1998: 12-40) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของผู้บริโภค ระหว่างความคาดหวังของพวกเขาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการบริการที่พวกเขาได้รับจริง (Parasuraman et al., 1994: 201-230)

ทฤษฎี อุทัยรัตน์ (2542: 2-139) อธิบายถึงคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. Competence ความสามารถในการให้บริการที่เหมาะสม มีความชำนาญในหน้าที่
 2. Courtesy ความสุภาพ ถ่อมตนให้เกียรติ รักษา มารยาทกับผู้ให้บริการ
 3. Communication ความสามารถในการสื่อข้อความให้สัมพันธ์กับสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
- ทราบตอบข้อสงสัยทุกกรณี
4. Creditability ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (บุคลิกภาพ, ท่าทาง, ความคล่องแคล่ว)
 5. Customer Understanding ความเห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ต่อลูกค้า หรือประชาชน
 6. Reliability ความเชื่อถือในมาตรฐานการบริหาร
 7. Responsiveness การตอบสนองต่อความรู้สึกและความต้องการ
 8. Access เข้าถึงสะดวก
 9. Security ความมั่นคงปลอดภัย คือ มีเครื่องมือ หรือวิธีการควบคุมเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น บุคลากรมีความรู้
 10. Tangibles สัมผัสได้เป็นรูปธรรม รับรู้ได้

1. คุณสมบัติของคุณภาพการให้บริการ (Service quality attributes) มีดังนี้

Heizer and Render (1999 อ้างใน ประสงค์ ปราณีตพลกรัง, 2543: 78)

1.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) จะรวมถึงความคงที่ของคุณลักษณะ และความสามารถในการพึ่งพาอาศัย หมายความว่าบริษัทจะต้องทำการบริการลูกค้าให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก รวมถึงจะต้องให้เกียรติในการรักษาคำมั่นสัญญา

1.2 การตอบสนอง (Responsiveness) เกี่ยวกับความตั้งใจ หรือความพร้อมของพนักงานที่จะจัดบริการลูกค้าได้ทันที่

1.3 ขีดความสามารถ (Competence) หมายถึง ทักษะและความรู้ที่จำเป็นของพนักงานที่ต้องใช้ในการบริการ

1.4 การเข้าถึง (Access) รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงบริการ และง่ายต่อการติดต่อ

1.5 อริยาบถ (Courtesy) รวมถึงสุภาพ ความเคารพ ความเกรงใจ และความเป็นมิตรในการติดต่อกับบุคคล

1.6 การสื่อสาร (Communication) การรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นจากลูกค้า พร้อมทั้งยินดีที่จะแสดงความเป็นมิตรด้วยวาจาสุภาพ และภาษาที่เข้าใจง่าย โดยพิจารณาความแตกต่างของระดับลูกค้าแต่ละประเภทด้วย

1.7 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) รวมถึงความไว้วางใจ ความเชื่อถือ และความซื่อสัตย์

1.8 ความมั่นคง (Security) หมายถึงความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความข้อใจทั้งหลาย

1.9 ความเข้าใจ (Understanding)/การรู้จักลูกค้า (Knowing the customer) รวมถึงความพยายามเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

1.10 ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึงลักษณะ กิริยา ท่าทางทั้งหมดในการให้บริการ

การประกอบธุรกิจบริการให้ประสบความสำเร็จนั้น จะต้องสามารถนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพสูงสุดให้ลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง กล่าวคือจะต้องสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า(Customer expectation) ได้ในระดับเดียวกันหรือในระดับสูงกว่าที่ลูกค้าคาดหวังเอาไว้

2. คุณสมบัติสำคัญของการบริการ

1. บริการที่นำเสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการ คือ การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด กับลักษณะการให้บริการแบบเสริม ได้แก่ บริการที่มีกิจกรรมเพิ่มเติมพิเศษให้นอกจากบริการพื้นฐานทั่วไป

2. การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ แต่ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

3. ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์หรือตราสินค้า โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาดอื่นๆ

4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovation features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งขั้นทั่วไป รวมถึงยังสามารถสร้างความแตกต่างในด้านภาพลักษณ์จากสัญลักษณ์และตราสินค้า

สรุป คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจประเภทการบริการ โดยการเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกคาดหวังไว้ คุณภาพการให้บริการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) ซึ่งโดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะให้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการทั้งสิ้น

3. มิติเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ (Dimensions of service Quality)

มิติเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ Berry and Parasuraman (1990); Gronroos (1990) ลูกค้าตัดสินคุณภาพของบริการที่เขาซื้อหามาด้วยมิติหลายอย่าง มิติจำนวนหนึ่งด้านคุณภาพของบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งเห็นได้จากผลการศึกษาอุตสาหกรรมหลายประการ ดังตารางประกอบ

ตารางที่ 2 มิติเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ

มิติเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ	
1. เป็นรูปธรรม	รูปร่างของเครื่องอำนวยความสะดวกส่วนที่เป็นรูปธรรมเครื่องมือบุคลากร และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสาร
2. ความเชื่อถือได้	ความสามารถในการผลิตบริการตามข้อตกลงโดยสามารถไว้วางใจได้และถูกต้อง
3. ปฏิกริยาตอบรับ	ความเต็มใจที่จะช่วยลูกค้าและจัดหาบริการให้ทันที
4. ความไว้วางใจ	ความรู้และความสุภาพของพนักงานและความสามารถที่จะทำให้เกิดความเชื่อใจและทำให้เกิดความมั่นใจด้วย
5. การเอาใจเขาใส่ใจเรา	ความสนใจที่จะดูแลลูกค้าการให้ลูกค้าเป็นคน “พิเศษ” ที่บริษัทเสนอให้แก่ลูกค้าของเขา

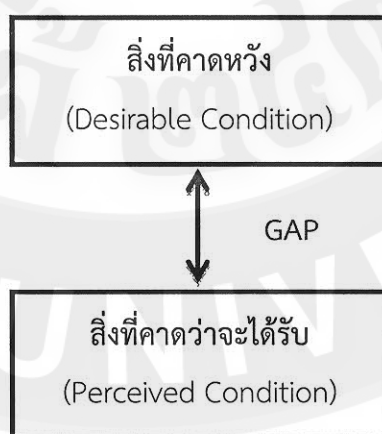
ที่มา: Gronroos (1990)

มิติด้านคุณภาพตามภาพประกอบนี้ ใช้ได้โดยเฉพาะกับธุรกิจที่ขายบริการ แต่ส่วนใหญ่ของมิติดังกล่าวใช้ในการตัดสินใจบริการ อันเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของส่วนผสมผลิตภัณฑ์ (Product mix) ด้วยเช่นกัน ดังจะเห็นได้ในมิติด้านปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมของระบบการส่งมอบ เช่น ความเชื่อถือได้ และปฏิกิริยาตอบรับกับองค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การเอาใจใส่ และระดับของความไว้วางใจ

4. วิธีประเมินคุณภาพในการให้บริการ

แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพให้บริการ การบริโภคสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคแต่ละคนมีความคาดหวังในตัวสินค้าหรือบริการอยู่ที่ระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งในความเป็นจริงผู้ให้บริการอาจผลิตสินค้าหรือให้บริการที่แตกต่างกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นได้ทั้งในกรณีพอดีหรือสูงกว่าความคาดหวัง ทำให้ลูกค้าประเมินว่าสินค้าหรือบริการที่ได้รับมีคุณภาพสูง และกรณีบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่ลูกค้าคาดหวังทำให้ลูกค้าประเมินว่าสินค้าหรือบริการนั้นๆ มีคุณภาพต่ำไปด้วย โจเซฟ และ บลันตัน (Joseph & Blanton, 2000 อ้างใน สุปัญญา ไชยชาญ, 2542: 25) แสดงแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น คือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากผู้ให้บริการรวมเรียกว่าสิ่งที่คาดหวัง (Desirable Condition) ในขณะที่สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากผู้ให้บริการรวมเรียกว่า สิ่งที่ได้รับ (Perceived Condition) โดยคุณภาพของสินค้าหรือบริการสามารถประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับ

การประเมินคุณภาพการบริการจะประเมินจากความรับรู้ของผู้บริโภค โดยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้บริโภคจะขึ้นอยู่กับผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบความคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการนั้นๆ กับการบริการที่ได้รับจริงตามการรับรู้ของผู้บริโภค



ภาพที่ 2 ภาพประกอบแนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพ

เป้าหมายหลักของการให้บริการ คือ พยายามลดความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับให้เหลือน้อยที่สุด เพราะการจัดการบริการที่สูงกว่าระดับที่ลูกค้าต้องการเป็นการเพิ่มภาระต่อผู้ให้บริการ ในขณะที่การบริการที่ต่ำกว่าระดับที่ลูกค้าต้องการอาจทำให้ลูกค้าไม่พอใจ จากแนวคิดดังกล่าวเมื่อนามาผสมผสานกับกระบวนการให้บริการ ทำให้สามารถประเมินคุณภาพการให้บริการได้ด้วยค่าความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับ โดยใช้ดัชนีวัดคุณภาพที่เหมาะสมกับเรื่องที่ต้องการประเมิน และยังสามารถวิเคราะห์ถึงข้อบกพร่องในกระบวนการการให้บริการว่ามีสาเหตุจากขั้นตอนใดของการให้บริการ

5. Moment of Truth

คำนิยาม Moment of Truth ในพจนานุกรม (วีระพงษ์ เณลิมจะรัตน์, 2542: 19) หมายถึง “ช่วงเวลาที่มีความจริงปรากฏออกมา ” และ (Karl Albrecht. 1985: 27) ถอดความได้ว่า “โมเมนต์ออฟทรูธ (เอ็ม โอ ที) คือ ช่วงเวลา โอกาส หรือฉากหนึ่งๆ ที่ลูกค้าได้มาสัมผัสกับส่วนใดๆ ของบริษัท แม้จะใกล้ชิดหรือจากระยะไกลก็ตามแล้วก่อให้เกิดผล ความประทับใจ” (ต่อองค์กรหรือบริษัทผู้ให้บริการแห่งนั้น) โดยที่ Moment of Truth มี 2 ประเภท คือ

1. Positive MOT = ช่วงเวลาที่สัมผัสบริการแล้ว (ลูกค้า) เกิดความพึงพอใจหรือส่งผลให้เกิดความประทับใจ (Good Impression)
2. Negative MOT = ช่วงเวลาที่สัมผัสบริการแล้ว (ลูกค้า) เกิดความไม่พึงพอใจหรือส่งผลให้เกิดความประทับใจในสิ่งที่ไม่ดี (Bad Impression)

เมื่อลูกค้าพึงพอใจก็จะบอกคะแนนให้หน่วยบริการนั้นๆ และเมื่อลูกค้าไม่พอใจก็จะหักลบหรือตัดคะแนนบริการนั้นๆ ดังนั้นในการควบคุมคุณภาพงานบริการ (Service Quality Control) จึงจำเป็นต้องเน้นที่การควบคุมทุก MOT ในทุกๆ หน่วยบริการให้เป็นบวกเสมอ

คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายต่อการบริการนั้นๆ ทั้งนี้การรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มเป้าหมายจะขึ้นอยู่กับผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบความคาดหวังที่ได้รับจากการบริการนั้นๆ กับบริการที่ได้รับจริงตามความรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย ความสำเร็จของการบริการจึงขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

6. การวัดคุณภาพการบริการ

แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model)

ในการบริการขององค์กรต่างๆ มักประสบปัญหา ซึ่งมีสาเหตุมาจากการความไม่ชัดเจนของบทบาทของการบริการ เป็นต้นว่าบริการไม่มีมาตรฐาน มาตรฐานของการบริการมีมากเกินไปทำให้ผู้ให้บริการขาดความตื่นตัว มีการตั้งมาตรฐานโดยรวมทำให้บริการมีแนวโน้มในการจัดการน้อยและ

จากัดการทำงานของผู้ให้บริการ มาตรฐานในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่เข้ามาใช้บริการ และมาตรฐานของบริการไม่สามารถนำไปเชื่อมโยงกับการวัดที่เป็นรูปธรรมและระบบการให้รางวัล ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริหารจัดการมีน้อยเกินไป (Parasuraman et al., 1990: 30)

จากสาเหตุดังกล่าว พาราสุมาน,ไซแอมอล และแบร์รี จึงได้ศึกษาถึงรูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่างๆ เช่น ธนาคาร อู่ซ่อมรถ สำนักงานบัญชี บริการซักแห้ง สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร หน่วยควบคุมแมลง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยยึดหลักความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลัก และเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า “แบบจำลองช่องว่าง” (Gap Model) ประกอบด้วย ช่องว่าง 5 ประการ (Parasuraman et al., 1985: 44-46)

1. ช่องที่ 1 (Gap 1) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้น ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่คาดหวังไว้และความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อการประเมินผลของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ

1.1 ขาดการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

1.2 มีการติดต่อสื่อสารที่น้อยเกินไป ระหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงาน ส่วนงานขององค์กร

1.3 สายการบังคับบัญชา มีการแบ่งแยกผู้ให้บริการหลายคนจากผู้บริหารชั้นสูงทำให้ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการที่ให้ข้อมูลกลับไปยังผู้บริหารนั้นไม่มีคุณค่า

2. ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า และข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า มีปัจจัย 4 ประการ ที่เกี่ยวข้องคือ

2.1 ข้อตกลงเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่ชัดเจน

2.2 ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองเห็นได้

2.3 มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่จะทำให้งานบริการมาตรฐาน ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันลูกค้าได้ว่าคุณภาพบริการที่ให้ความสม่ำเสมอ ไม่มีเป้าประสงค์โดยตรงที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของลูกค้า และความคาดหวัง

3. ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ และการบริการจริงที่ให้กับลูกค้า จะมีผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้ คือ

3.1 บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจนทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริการหรือผู้จัดการมีความคาดหวังอย่างไรต่องานที่ทา

3.2 ขาดทักษะ การฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงาน หรือการใช้เทคโนโลยี

3.3 บทบาทขัดแย้งของบุคคลที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอก

4. ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นจากการบริการจริงที่ให้แก่ลูกค้าและการติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าในเรื่องของการบริการ การติดต่อสื่อสารภายนอกจะมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการที่ได้รับ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างคือ

4.1 ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับเดียวกัน

4.2 การให้คำสัญญาแก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป

5. ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) เป็นความแตกต่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ และบริการที่ได้รับจริง

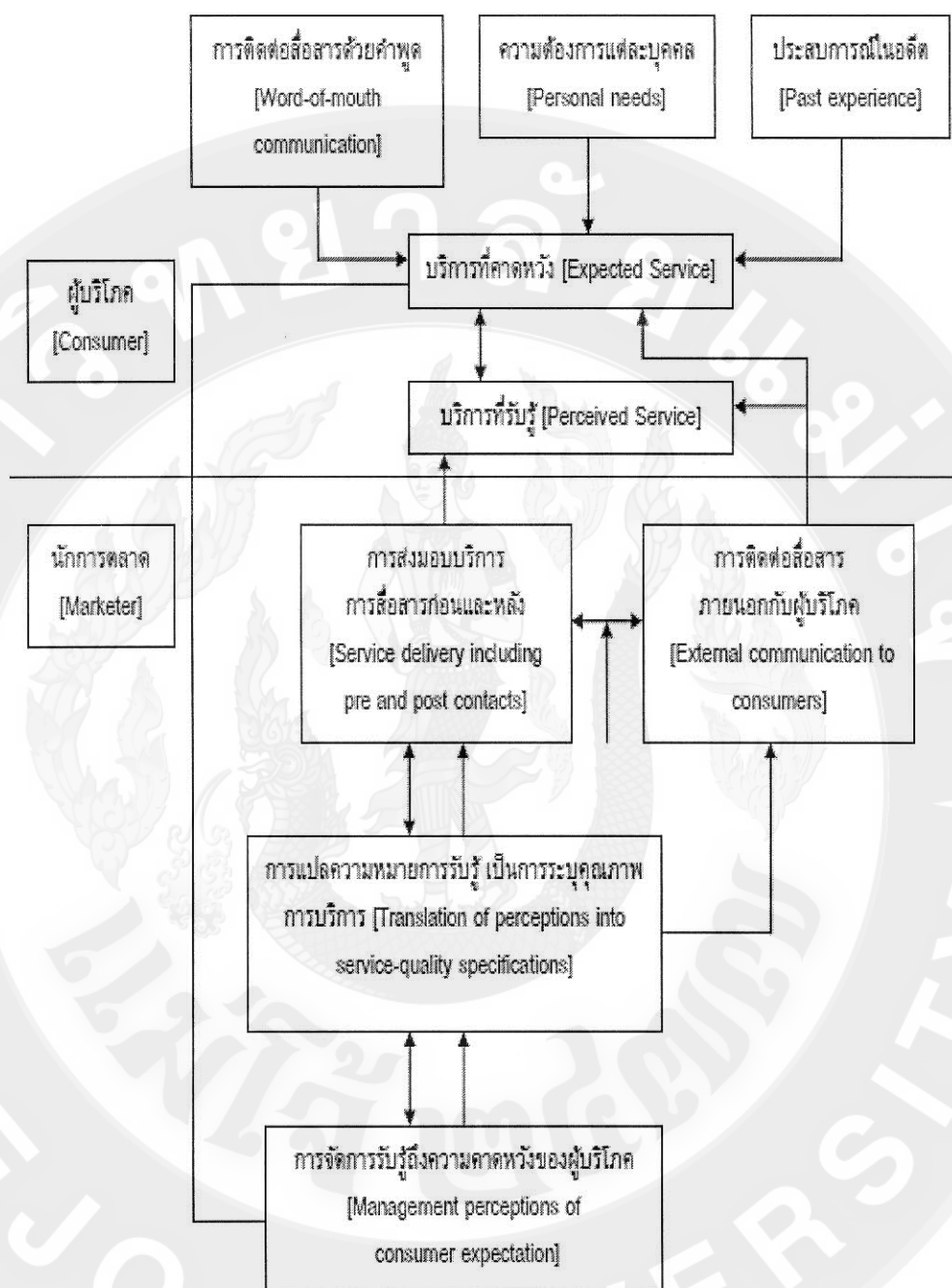
สรุป ช่องว่างเรื่องคุณภาพบริการจะหมดไปเมื่อมีการลดช่องว่างทั้ง 4 ประการ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการบริหารภายในองค์กร การตัดสินใจของลูกค้าทั้งในแง่บวกและแง่ลบ จะเป็นตัวตัดสินคุณภาพการบริการว่าสูงหรือต่ำ ในการวัดคุณภาพการบริการ และการใช้แบบจำลองนี้จะเน้นหนักไปที่การบริการที่ลูกค้าคาดหวังและการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ (Expected service-perceived service gap: P-E)

7. แบบจำลองคุณภาพบริการ SERVQUAL (Gap 5)

Parasuraman et al. (1985: 44-46) ได้นำแบบจำลองช่องว่างสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจ โดยเครื่องมือนี้อาศัยพื้นฐานของช่องว่างที่ 5 เป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานที่ใช้ได้กับงานบริการทุกประเภท โดยยึดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มารับบริการเป็นหลัก ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ การวิจัยเชิงสำรวจระบุ 10 เกณฑ์ ในการวัดคุณภาพการบริการลูกค้าด้านการรับรู้และการคาดหวังมีรายละเอียดดังนี้

1. ลูกค้าเข้าถึงบริการ (Access) การบริการที่มอบแก่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ ไม่ให้ลูกค้าคอยนานท่ามกลางความเหมาะสมที่สะดวกสบายในการเดินทาง
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถที่อธิบายลูกค้าเข้าใจอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในงานที่ให้บริการ

4. วามมีอัธยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีอัธยาศัยไมตรี และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
 5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อถือ และความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในการให้บริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
 6. ความไว้วางใจ (Reliability) การบริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความเหมาะสมและสม่ำเสมอ
 7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า
 8. ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าไม่มีอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ
 9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถประเมินถึงคุณภาพการบริการ
 10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) พนักงานต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว
- คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สร้างความแตกต่างในธุรกิจบริการ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง และตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า



ภาพที่ 3 แบบจำลองคุณภาพการบริการ

ที่มา: Parasuraman et al. (1985: 41-50)

การกำหนดปัจจัยคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ทั้ง 5 ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยความรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ (Parasuraman et al., 1998: 129) เมื่อมีความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีมากกว่าความรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ และความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับการรับรู้จริงจากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวัง และผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น (Parasuraman et al., 1998: 133)

8. เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

การพัฒนาขั้นตอนการประเมินคุณภาพบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในปี 1998 พาราสูรามาน, แชนท์แฮล์ม และแบร์รี (Parasuraman et al., 1998) ได้สร้างเครื่องมือชุดคุณภาพการบริการจำแนก 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ วัสดุ และบุคคล ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้านั้น ช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่าการปฏิบัติงานมีความตั้งใจให้บริการเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability)

การให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ลูกค้า งานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้า ทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจงานบริการจากลูกค้า

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive)

พนักงานมีหน้าที่ให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการลูกค้าทันที ลูกค้าได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)

การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)

พนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความสนใจแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานวัดคุณภาพบริการดังกล่าวนี้มีชื่อเรียกว่า “SERVQUAL”

ปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ	ลักษณะภายนอก	ความเชื่อถือได้	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ความมั่นใจได้	การเข้าถึงจิตใจ
ลักษณะทางกายภาพ					
ความน่าเชื่อถือ					
การตอบสนอง					
ความสามารถ					
ความมีมารยาท					
ความน่าเชื่อถือ					
ความปลอดภัย					
การเข้าถึงบริการ					
การสื่อสาร					
ความเข้าใจ					

ภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ

ที่มา: Parasuraman et al. (1990: 25)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Vroom (1964) ได้กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะทางด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

Hinshaw and Atwood (1982: 170) ได้ให้แนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวัง

ของผู้รับบริการมากนักน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกันทฤษฎีความต้องการของ Maslow (มาสโลว์) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 2 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบดีที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคน ด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานและสถานะทางสังคม

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่ามันเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

2.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการเมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีกความต้องการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ชรีณี เดชจินดา (2536: 9) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือลดลงหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 81) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

1. ความพอใจของความสะดวกที่รับจากการบริการ
2. ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
4. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548: 172-173) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1. ผลผลิตบริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลผลิตบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลผลิตบริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness

to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านั้นออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ดีกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความ

ไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้น

แนวคิดและทฤษฎีการบริหารคุณภาพโดยรวม

TQM ย่อมาจาก Total Quality Management และมีผู้เรียกต่างๆ กันไปอย่างมากมายชื่อเรียกเหล่านั้นมีตั้งแต่ การบริหารคุณภาพโดยรวม การบริหารคุณภาพเบ็ดเสร็จ การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม การบริหารคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วม การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ฯลฯ แต่ในที่นี้จะเรียกตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานว่า “การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ”

การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ Total Quality Management หรือเรียกสั้นๆ ว่า TQM มีผู้เชี่ยวชาญจำนวนมากได้ให้คำนิยามไว้ดังต่อไปนี้

Tobin (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2541: 48) กล่าวว่า TQM คือ ความพยายามร่วมกันทั้งหมดเพื่อให้ได้มาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุกรูปแบบของวัฒนธรรมองค์การ

Wilkinson and Witcher (อ้างใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2541: 48) กล่าวว่า TQM ประกอบด้วย Total (ทั้งหมดทุกคน/เบ็ดเสร็จ): ทุกคนที่เกี่ยวข้องในองค์การ (อาจรวมถึงลูกค้าและผู้ส่งมอบด้วย Quality (คุณภาพ): การทำได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง Management (ฝ่ายบริหาร): ผู้บริหารระดับสูงยึดมั่นผูกพันอย่างจริงจัง

Tenner A.R. and Detoro I.J. (1922: 1) ให้ความหมายว่า การบริหารคุณภาพโดยรวมคือการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับต้นที่ได้เลือกและดำเนินการกระบวนการที่จะทำให้องค์การมีกระบวนการและวิสัยทัศน์เดียวกัน ซึ่งหลักการที่สำคัญของการบริหารคุณภาพโดยรวมประกอบด้วย การให้ความสำคัญกับลูกค้า หรือผู้รับบริการเป็นสิ่งแรก

Brown and Moberg (1994: 4) กล่าวว่าการบริหารคุณภาพโดยรวม คือ แนวคิดการบริหารซึ่งค้นหาการพัฒนาคุณภาพของกระบวนการผลิต และบริการขององค์การทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง เน้นความเข้าใจตัวแปร บทบาทของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ และการมีส่วนร่วมทุกระดับของพนักงานคำว่า TQM เมื่อตีความตามศัพท์จะมีความหมายดังนี้

คุณภาพ (quality) : การทำได้ตามข้อกำหนดอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอโดยทำให้ลูกค้าพอใจ (satisfied) ทำให้ลูกค้าสุขใจ (delight) และ ทำให้มากกว่าที่ลูกค้าพอใจ เกินความคาดหวังของลูกค้า (beyond expectation)

คุณภาพโดยรวม (total quality) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มระดับความพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้น และสามารถปรับปรุงเพิ่มยอดขายของบริษัทในเวลาเดียวกันด้วย

การบริหารคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วม (Total Quality Management : TQM) การบรรลุถึงคุณภาพโดยรวม (total quality) ด้วยการที่ทุกๆ คนในองค์กรยึดมั่นผูกพันและปฏิบัติตามอย่างจริงจัง

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และคณะ (2545: 59) ได้ให้ความหมายของ TQM ไว้ว่าเป็นวัฒนธรรมองค์การที่สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าซึ่งจะสร้างโอกาสทางธุรกิจ ความได้เปรียบในการแข่งขันและพัฒนาการที่ยั่งยืนขององค์การ

1. ความเป็นมาของการบริหารคุณภาพโดยรวม

การบริหารคุณภาพโดยรวม มีชื่อเรียกกันต่างๆ เช่น การบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กร การบริหารคุณภาพแบบองค์รวม การจัดการคุณภาพทั้งองค์กร ในประเทศญี่ปุ่นเรียกว่าการควบคุมคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กร (Company Wide Quality Control: CWQC) แต่ในประเทศไทยจากการศึกษาพบว่าโดยส่วนใหญ่นิยมใช้คำว่าการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กร หรือการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management :TQM) แนวความคิดแบบ TQM นี้มีวิวัฒนาการมาจากการผลิตทางด้านอุตสาหกรรมโดยมีแนวความคิดเกี่ยวกับการผลิตว่า การผลิตต้องมีคุณภาพและต้องมีการตรวจสอบแต่ส่วนใหญ่เป็นการตรวจสอบเมื่อเสร็จสิ้นการผลิต ต่อมาได้มีแนวคิดในการควบคุมคุณภาพซึ่งเน้นที่กระบวนการหรือกิจกรรมการผลิต การควบคุมคุณภาพเป็นกิจกรรมที่ค้นหาหรือตรวจสอบข้อผิดพลาดในการทำงานเพื่อหาทางแก้ไข ในช่วงศตวรรษ 1980 ได้มีแนวคิดเกี่ยวกับการผลิตสินค้าให้ได้คุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยจะต้องเกิดจากการบริหารที่มีคุณภาพในทุก ๆ ด้าน ในที่นี้ก็คือการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กร (TQM) หรือที่ญี่ปุ่นเรียกว่าการควบคุมคุณภาพโดยรวมทั้งองค์กร (TQC) ที่เน้นการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง สามารถแบ่ง TQM ออกได้ตามหลักการสำคัญได้ 3 ประการ (ศศิรินทร์ ชัยอาภา, 2542: 13-14) คือ

1. การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การปฏิบัติงานเพื่อคุณภาพนั้นจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงองค์กรต้องดำเนินการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า
2. กระบวนการ เป็นการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการทั้งองค์การ จากการสำรวจกระบวนการดำเนินงานต่างๆ และให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานนั้นๆ เป็นผู้พัฒนางานด้วยตนเอง
3. การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงงาน จะต้องทำโดยคนที่ทำงานอยู่ในกระบวนการนั้นแนวความคิดนี้สอดคล้องกับความจริงด้วยเหตุผลทางจิตวิทยาที่ว่า คนทั่วไปไม่ได้ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง หากแต่ต่อต้านการถูกเปลี่ยนแปลง ดังนั้นหากต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการดำเนินงานนั้นๆ โดยให้เป็นผู้ร่วมเปลี่ยนแปลง ผู้ที่เชี่ยวชาญในงานที่แท้จริงคือ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่นั้นๆ

แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กร เป็นแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพ แบบเบ็ดเสร็จ เป็นการประสานแนวความคิดของการบริหารจัดการกับการพัฒนาคุณภาพโดยระดมทรัพยากรมาร่วมกันปรับปรุงระบบหรือกรรมวิธีในการทำงาน เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการโดยมีการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างเป็นระบบ กล่าวโดยสรุปการนำแนวความคิดการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กรไปใช้ในกิจกรรมต่างๆ จะมุ่งเน้นไปที่กระบวนการหลักของกิจกรรมแต่การใช้แนวคิดนี้ บริษัทจะมุ่งเน้นในการบริหาร เพื่อสนับสนุนการให้บริการแก่ลูกค้ามากกว่ากระบวนการหรือกิจกรรมอื่นๆ

2. หลักการและแนวคิดของ TQM

วีรฐ มาฆะศิรานนท์ (2545: 78-82) กล่าวว่า ปรมจารย์ในด้านการบริหารคุณภาพไม่ว่าจะเป็น การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ การควบคุมคุณภาพการผลิต และ การบริหารเชิงคุณภาพรวม (TQM) เมื่อนำมาวิเคราะห์ดูแล้วจะพบว่ามีข้อสรุปหลายๆ ประการที่สอดคล้องกันและสามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานอีกรูปแบบหนึ่งได้ดังนี้

1. ต้องมีวิสัยทัศน์องค์กร (corporate vision) ทางด้านคุณภาพที่ชัดเจน
2. สามารถพัฒนากลยุทธ์ทางด้านคุณภาพให้เกิดประโยชน์ทางธุรกิจโดยสร้างทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ รวมถึงความสามารถในการแข่งขันทั้งด้านราคาและคุณภาพ
3. มีระบบการวางแผนที่ดี สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์วิจัยและ การประเมินผลองค์การท่ามกลางสภาวะแวดล้อมต่างๆ
4. พนักงานทุกคนต้องมีส่วนร่วมและมุ่งมั่นไปสู่คำว่า “คุณภาพไม่มีขอบเขตที่จำกัด” อย่างเป็นระบบ

5. มีการเอื้ออำนาจ (empowerment) ซึ่งเป็นการกระจายความรับผิดชอบ (ไม่ใช่กระจายงาน) และความเป็นอิสระที่จะทำงานให้ดีที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับกระบวนการงานที่ต้องสัมพันธ์กับลูกค้า

6. ทุกกระบวนการของ TQM จะต้องเน้นไปที่ลูกค้าทั้ง 2 ประเภท คือ ลูกค้าภายนอก (external customer) และลูกค้าที่เป็นหน่วยงานภายในองค์กรที่มีกระบวนการงานเกี่ยวเนื่องกัน

Chou David C (2001: 32) กล่าวว่า หลักการสำคัญของ TQM สามารถมองได้ดังต่อไปนี้

1. ต้องมีข้อตกลงสำหรับสิ่งที่จำเป็นสำหรับทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก
2. ความต้องการของลูกค้าจะต้องได้รับการตอบสนองก่อนและตลอดเวลา
3. การพัฒนาคุณภาพจะลดของเสียและต้นทุนโดยรวม
4. จะต้องมีการเน้นที่การป้องกันการเกิดปัญหา
5. การพัฒนาคุณภาพจะเป็นไปได้จากการบริหารที่มีการวางแผนไว้แล้ว
6. ทุกๆ งานจะต้องเพิ่มคุณค่า
7. ทุกๆ คนจะต้องมีส่วนร่วม
8. จะต้องมีการวัดผลเพื่อดูว่าบรรลุเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่
9. วัฒนธรรมของการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะต้องได้รับการจัดตั้ง
10. การสนับสนุนจะต้องวางไว้เพื่อสนับสนุนการสร้างสรรค์

11. การทำ TQM นั้นจะต้องให้ทุกคนมีส่วนร่วมในทุกระดับ และ ให้ความมั่นใจว่าคุณภาพได้รับความสำเร็จตามที่ต้องการในทุกสิ่งที่ทุกคนได้กระทำ TQM วางบนฐานที่ว่าองค์กรควรจะมีเครือข่ายปฏิสัมพันธ์ของการสื่อสารและการควบคุม เครือข่ายเหล่านี้ทำให้ระบบต่างๆ ทำงานได้อย่างเต็มที่และสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมในการตัดสินใจทำสิ่งต่างๆ ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นผู้สนับสนุนหลักสำหรับความสำเร็จของโปรแกรม TQM

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำ TQM

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2545: 94-103) ได้เสนอทฤษฎีแห่งความสำเร็จในการทำ TQM เอาไว้ 5 สิ่งด้วยกันได้แก่

1. ความรู้และความเข้าใจ (knowledge and understanding) ดร.เดมิ่ง (1993) กล่าวว่า ไม่มีอะไรทดแทนความรู้ได้ (there is no substitute for knowledge) เนื่องจาก TQM เป็นปรัชญาในการบริหาร จึงต้องดำเนินงานด้วยความเข้าใจอย่างแท้จริง ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบในการทำ TQM จะต้องมีความวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ แผนงาน และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน ไม่เช่นนั้นการสร้างองค์การคุณภาพ

สมบูรณ์แบบจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ เพราะความรู้และความเข้าใจที่ผิดพลาดจะทำให้การเริ่มต้นโครงการ TQM หรือการดำเนินงานผิดทุกทางจนไม่สามารถแก้ไขได้

2. ความศรัทธาและมุ่งมั่น (faith and commitment) ในหลักการและความสำเร็จของ TQM สมาชิกทุกคนต้องร่วมแรงร่วมใจกันในการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหา และฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ เพราะการสร้างวัฒนธรรมและองค์การ TQM ต้องอาศัยความทุ่มเทอย่างมาก

3. ภาวะผู้นำ (leadership) ผู้บริหารและสมาชิกทุกคนในองค์กรต้องมีความเป็นผู้ในตนเอง โดยที่ต้องตัดสินใจทำในสิ่งที่ถูก (do the right things) ไม่ใช่เพียงแต่ทำสิ่งต่างๆ ให้ถูก (do the things right) ตามที่ได้รับมอบหมาย หรือเคยปฏิบัติมาเท่านั้น โดยผู้บริหารจะต้องเป็นแม่แบบ (role model) ทั้งในการทำงาน การยอมรับใบปรีชาคุณภาพ การเปลี่ยนแปลง และการรับผิดชอบในการกระทำของตนเองและลูกน้อง ขณะที่สมาชิกทุกคนต้องมีความเป็นผู้ในตนเอง และเป็นผู้นำของกลุ่มโดยไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามคำสั่ง หรือเพื่อเอาใจเจ้านายเท่านั้น แต่จะต้องคิดวิเคราะห์ พยายาม ทำงานและพัฒนาตนเอง และทีมงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

4. ความกล้า (courage)

5. การบริหารระบบ (system management)

ณัฐพันธุ์ เขจรันนท์ (2545: 94-103) ยังได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้การประยุกต์ใช้ TQM ล้มเหลวไว้ดังนี้

1. การปฏิบัติตามบุคคลอื่น : การทำตามโดยขาดความเข้าใจและความมุ่งมั่นในการนำ TQM มาใช้พัฒนาคุณภาพขององค์กรอย่างแท้จริง มีการรับข้อมูลที่ผิดๆ โดยไม่สนใจศึกษา

2. การเปลี่ยนแปลงบ่อย : การที่ผู้บริหารทำการเปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไปจะเป็นการเสี่ยงต่อความล้มเหลว และสร้างความเบื่อหน่ายให้แก่สมาชิกขององค์กร

3. การจับปลา 2 มือ : การพยายามทำกิจกรรมคุณภาพหลายๆ อย่างพร้อมๆ กัน อาจทำให้การกระจายทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดไปในทุกโครงการจนขาดกำลังที่จะสนับสนุนแต่ละโครงการให้ประสบความสำเร็จ

4. วัฒนธรรมและโครงสร้างองค์กร: การจัดโครงสร้างองค์กรตามความต้องการมากกว่าความจำเป็นขององค์กรจะก่อให้เกิดสภาพความขัดแย้งระหว่างสมาชิกภายในองค์กรได้ง่ายทำให้ขาดความร่วมมือระหว่างพนักงาน

5. พนักงาน : การที่พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจ และไม่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างแท้จริง เพราะผู้บริหารจะกำหนดวิธีทัศน์ ตัดสินใจ และสั่งงานให้พนักงานปฏิบัติโดยไม่อธิบายเหตุผล หรือถามปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติ พนักงานจึงไม่ทราบว่าตนเองและองค์กรจะก้าวไปในทิศทางใด และการเปลี่ยนแปลงจะมีผลกระทบอย่างไรกับเขา จึงเกิดความกลัวในสิ่งที่ตนไม่รู้จักร (fear

of the unknown) ทำให้เขาต่อต้านและไม่ปฏิบัติตาม นอกจากนี้ความไม่เข้าใจในปรัชญาของ TQM ทำให้พนักงานคิดว่าการทำ TQM เป็นการเพิ่มงานของตนเองจึงมุ่งทำงานประจำวันของตนต่อไป โดยไม่สนใจเข้าร่วมในการแก้ไขปัญา และพัฒนาศักยภาพขององค์กรอย่างแท้จริง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วันชัย กรมแสง (2549) ได้ศึกษาเรื่อง “การบริหารแบบ TQM และความพึงพอใจของพนักงานบริษัทอาปิโก จำกัด (มหาชน)”

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานของบริษัท อาปิโก ไฮเทค จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการบริหารคุณภาพแบบ TQM อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รองลงมาเป็นการให้ความสำคัญกับลูกค้า และการทำงานเป็นทีม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวมพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านการบังคับบัญชาและด้านลักษณะงาน

เครือวัลย์ อุเจริญ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดใหญ่และองค์การบริหารส่วนตำบลสง่าบ้าน อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่”

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กและที่มีรายได้ได้น้อยก็คือการขาดความเป็นอิสระในการกำหนดอัตราภาษีหรือฐานภาษีเพื่อจัดเก็บรายได้เป็นของตนเอง ต้องพึ่งหลักเกณฑ์การจัดเก็บจากส่วนกลางเป็นหลักหรือรอรับความช่วยเหลือจากส่วนกลาง ผู้นำท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้นผู้นำต้องทำเป็นตัวอย่างในการชำระภาษีแก่องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนบทบาทสำคัญต่อไป คือ กระตุ้นให้ชาวบ้านไปชำระภาษีและประสานความร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพัฒนาการบริการจัดเก็บภาษีให้ถึงตัวประชาชนมากที่สุด และองค์การบริหารส่วนตำบลต้องจัดทำแผนที่ภาษีเพื่อจัดเก็บรายได้ตามศักยภาพของพื้นที่ กระตุ้นบทบาทของผู้นำท้องถิ่นและกลุ่มต่างๆ ให้เห็นความสำคัญของการเสียภาษีและต้องมีความโปร่งใสในการใช้จ่ายงบประมาณ

สุภัทธ แว่วเสียง (2549) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัญหาในการชำระภาษีของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง”

ผลการวิจัยพบว่าผู้ชำระภาษีที่มีเพศและอาชีพต่างกันมีปัญหาในการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระไม่แตกต่างกันส่วนผู้ชำระภาษีที่มีอายุระดับการศึกษาและรายได้ต่างกันมี

ปัญหาในการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระแตกต่างกันจากการศึกษาพบว่าปัญหาในการชำระภาษีโดยภาพรวมมีปัญหาน้อยปัญหาด้านความเข้าใจและกระบวนการเป็นปัญหามากที่สุดโดยเฉพาะปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเรื่องภาษีจากข้อค้นพบดังกล่าวมีข้อเสนอแนะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระควรจัดให้มีประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษีโดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ในหลายรูปแบบจัดการอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้น

เดือนน้อย จันทรสชา (2552) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองมุกดาหาร”

ผลการวิจัยพบว่า 1. การไปชำระภาษีของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับทราบถึงหน้าที่ในการชำระภาษีจากหนังสือราชการที่ออกจากหน่วยงาน ประชาชนชำระภาษีประเภทภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นส่วนใหญ่ โดยการไปชำระภาษีเองที่เทศบาล 2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในปัจจัยด้านประชาชนผู้เสียภาษีปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์เพื่อชำระภาษี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับภาษี ประชาชนให้ความร่วมมือให้ข้อมูลในการจัดเก็บภาษี และไปชำระภาษีด้วยความเต็มใจ

ธรรมรัตน์ กิตติวิบูลย์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหารอำเภอสันทรายจังหวัดเชียงใหม่”

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีดังนี้

1. ปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท
2. ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีและการเสียภาษี อบต. พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยชำระภาษีให้แก่ อบต. ไม่ทราบว่าต้องเสียภาษี แต่ทราบการประชาสัมพันธ์การชำระภาษีจากเสียงตามสาย
3. ปัจจัยด้านแบบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีและการเสียภาษีของประชาชนพบว่า โดยภาพรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทของอบต. อยู่ในระดับปานกลาง
4. ปัจจัยด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของ อบต. ได้แก่ 1) ด้านความคิดเห็นต่อการดำเนินการจัดเก็บภาษีของ อบต. 2) ด้านสถานที่ 3) ด้านอัตราภาษีประเภทภาษี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการจัดเก็บภาษีของ อบต. ซึ่งเป็นการวัดความคิดเห็นต่อ

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของ อบต.ของผู้ตอบแบบสอบถามว่ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ อบต.ในการจัดเก็บภาษีเพียงใด ซึ่งปรากฏว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของ อบต. อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.78 และมีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับสูง

สมฤทัย มานิตย์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดสิงห์บุรี”

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ส่งผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านความรู้ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบภาษีส่วนท้องถิ่นของผู้เสียภาษี รองลงมาคือ ปัจจัยด้านเอกสารการยื่นแบบภาษีบำรุงท้องถิ่น ปัจจัยด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น ปัจจัยด้านการบริการและประชาสัมพันธ์ และปัจจัยด้านความรู้ เกี่ยวกับกฎ ระเบียบภาษีส่วนท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่พนักงาน ตามลำดับ

กรรณิกา รั้งงาน (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าวังทองอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา”

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบภาษี มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวม 4 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ คือ ด้านบุคลากร ด้านการควบคุม ด้านการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการทดสอบสมมติฐาน รายได้และอาชีพที่ต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าวังทองที่ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรเน้นการประชาสัมพันธ์ ร่วมประชุมกับผู้นำชุมชนให้ความรู้เรื่องการชำระภาษีเพื่อเป็นหน่วยกระจายให้ประชาชนได้รับทราบ ควรจัดเจ้าหน้าที่ออกสำรวจข้อมูลภาษีป้ายและภาษีโรงเรือนอย่างสม่ำเสมอ ควรมีหน่วยบริการเคลื่อนที่บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ ควรจัดสรรอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอและสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้

สุวภัทร แว่วเสียง (2549) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัญหาในการชำระภาษีของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง”

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีปัญหาในการชำระภาษีใน แต่ละด้าน ดังนี้ 1)ด้านความเข้าใจและกระบวนการ คือความรู้ความเข้าใจในเรื่องภาษี 2) ด้านบุคลากร คือ ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ และ 3) ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ คือความสะดวกของสถานที่จอดรถ

ศรินรัตน์ วิธพนธ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเฉลิมพระเกียรติจังหวัดบุรีรัมย์”

ผลการศึกษา พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเฉลิมพระเกียรติจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมรายด้านอยู่ใน

ระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร รองลงมา คือด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านงบประมาณ และ ลำดับสุดท้ายคือ ด้านสถานที่วัสดุ อุปกรณ์

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเฉลิมพระเกียรติจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ข้อเสนอแนะที่จำนวนมากที่สุด คือ ควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดอัตราภาษี รองลงมาคือ ควรจัดให้มีการออกเก็บภาษีนอกสถานที่ ให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษี และการออกเก็บภาษีแต่ละครั้งเจ้าหน้าที่ควรประสานผู้นำชุมชนก่อนทุกครั้ง

ดาวเด่น ชูแก้ว (2551) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา”

ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาใน ด้านได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านลักษณะของภาษีอากร ด้านโครงสร้างภาษีอากร ด้านประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี ด้านการตรวจสอบปรับปรุงข้อมูลและติดตามผล และด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวย มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

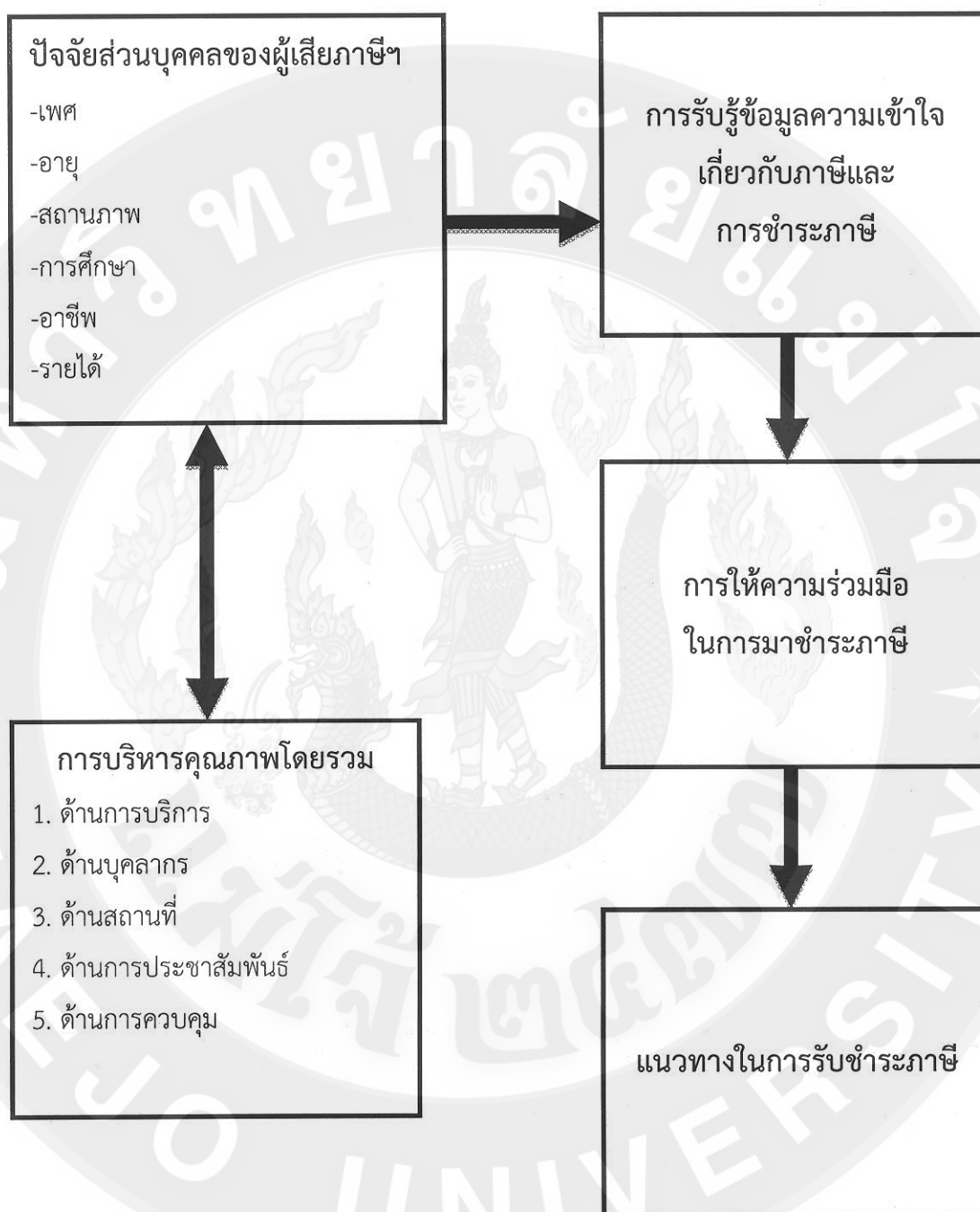
พรพรรณ ตันมันทอง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบล จังหวัดกาญจนบุรี”

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการกำกับดูแลจากผู้บริหาร รองลงมา คือ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสุดท้ายด้านบุคลากร ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีในการจัดเก็บภาษีรายได้ คือ ความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายและความร่วมมือของประชาชน ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีในการจัดเก็บภาษีรายได้ คือข้อมูลส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้

จากการศึกษาและสำรวจแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเห็นได้ว่า นักวิชาการต่างมีแนวทางในการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป ภายหลังจากการทบทวนวรรณกรรมได้นำข้อมูลทั้งหมดมาพิจารณาแล้ว สามารถสรุปปัจจัยหรือตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านการบริการ
2. ด้านบุคลากร
3. ด้านสถานที่
4. ด้านการประชาสัมพันธ์
5. ด้านการควบคุม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดแนวทางการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. สถานที่ดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

สถานที่ดำเนินการวิจัย

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือกลุ่มประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตรับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ มีดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงประเภทการชำระภาษี

ประเภทการชำระภาษี	จำนวนผู้เสียภาษี
ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	238
ผู้ชำระภาษีบำรุงท้องที่	1,247
ผู้ชำระภาษีป้าย	31
รวมผู้เสียภาษีทั้งหมด	1,516

ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ (2557ข: 1)

และทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มีหน้าเสียภาษี การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามมาตรฐานทางสถิติจากขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยจะคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane แทนค่าโดยใช้สูตรที่ระดับความน่าเชื่อถือ 95% ค่าความคลาดเคลื่อน 5% จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$n = \frac{1,516}{1+[1,516(0.05)^2]}$$

โดย

$$n = 316.49 \approx 317$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้มีจำนวน 317 ตัวอย่าง ซึ่งมีความเหมาะสมเนื่องจากการเก็บข้อมูลมีการเก็บจากกลุ่มเป้าหมายโดยตรงดังตาราง

ตารางที่ 4 แสดงประเภทการเสียภาษีและจำนวนที่เก็บแบบสอบถาม

ประเภทการชำระภาษี	จำนวนผู้ชำระภาษี	จำนวนที่เก็บแบบสอบถาม
ผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	238	50
ผู้ชำระภาษีบำรุงท้องที่	1,247	261
ผู้ชำระภาษีป้าย	31	6
รวมผู้เสียภาษีทั้งหมด	1,516	317

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลการศึกษาครั้งนี้มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแยกเป็น 2 ส่วนคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จะทำการเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าเสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่มีการรวบรวมไว้แล้ว อยู่ในรูปทฤษฎี และแนวคิด โดยศึกษาจากเอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องศึกษาจากเอกสาร โดยค้นคว้าจาก หนังสือ บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีและการชำระภาษี

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประมวลผลที่ได้จากแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่ออธิบายผลการวิจัยและพิสูจน์สมมติฐาน คือ ค่าร้อยละ (Percentage) คะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับคะแนนเพื่อนำไปใช้ในการรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีและการชำระภาษี เป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ข้อ (ถูก ผิด) ระดับคำถามวัดระดับความรู้ความเข้าใจ ประกอบด้วยคำถาม 14 ข้อ โดยทุกข้อมีคำตอบทุกทั้งหมัด วัดและให้คะแนนสำหรับข้อถูกและผิดเป็นค่าร้อยละ (Percentage) และหาค่าเฉลี่ย Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อนึ่งการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เกณฑ์การให้ระดับตามเกณฑ์ที่กำหนดเป็น 4 ช่วง (เยาวดี วิบูลย์ศรี, 2540: 74-75) ดังนี้

กลุ่ม ความรู้ความเข้าใจระดับดี	คือคะแนนที่ได้ ร้อยละ 70 หรือมากกว่า
กลุ่มความรู้ความเข้าใจระดับค่อนข้างดี	คือคะแนนที่ได้ อยู่ระหว่างร้อยละ 60-69
กลุ่มความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง	คือคะแนนที่ได้ อยู่ระหว่างร้อยละ 50-59
กลุ่มความรู้ความเข้าใจระดับน้อย	คือคะแนนที่ได้ต่ำกว่า ร้อยละ 50

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการวิเคราะห์ระดับคะแนน เป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ มีจำนวน 26 ข้อแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการจำนวน 6 ข้อ 2) ด้านบุคลากร จำนวน 5 ข้อ 3) ด้านสถานที่จำนวน 5 ข้อ 4) ด้านการประชาสัมพันธ์จำนวน 5 ข้อ และ 5) ด้านการควบคุมจำนวน 5 ข้อ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
มาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
น้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1

มีเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย ของ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ในแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.21-5.00	หมายถึง มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.41-4.20	หมายถึง มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.61-3.40	หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.81-2.60	หมายถึง น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.80	หมายถึง น้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา คือ ประชาชนผู้มีหน้าเสียภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย) ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้แบบสอบถามจำนวน 317 ชุด ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอข้อมูลที่ได้รับจากเก็บแบบสอบถาม นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ซึ่งผลการศึกษา มีดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีและการชำระภาษี

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 317 คน ซึ่งเป็นประชาชนผู้มีหน้าเสียภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย) ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ โดยมีการศึกษา เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และ รายได้ ต่อเดือน ซึ่งได้ผลการศึกษาวิจัยดังนี้

1. เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิงจำนวน 208 คน (ร้อยละ 65.62) และเป็นเพศชายจำนวน 109 คน (ร้อยละ 34.38) (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	109	34.38
หญิง	208	65.62
รวม	317	100.00

2. อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 45 ปี ขึ้นไป จำนวน 231 คน (ร้อยละ 72.87) รองลงมาอายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 54 คน (ร้อยละ 17.03) และน้อยที่สุด อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 3.15) (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	10	3.15
26 - 35 ปี	22	6.94
36 - 45 ปี	54	17.03
45 ปีขึ้นไป	231	72.87
รวม	317	100

3. สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพครอบครัว สมรส /อยู่ด้วยกัน จำนวน 273 คน (ร้อยละ 86.12) รองลงมา คือ สถานภาพโสด มีจำนวน 36 คน (ร้อยละ 11.36) และน้อยที่สุด หม้าย /หย่าร้าง / แยกกันอยู่จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.52) (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	36	11.36
สมรส /อยู่ด้วยกัน	273	86.12
หม้าย /หย่าร้าง / แยกกันอยู่	8	2.52
รวม	317	100

4. การศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 271 คน (ร้อยละ 85.48) รองลงมา คือ มัธยมศึกษาจำนวน 22 คน (ร้อยละ 6.94) และ น้อยที่สุด ระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.95) (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ข้อมูลส่วนบุคคลด้านการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	271	85.48
มัธยมศึกษา	22	6.94
อนุปริญญา /ปวส	9	2.84
ปริญญาตรี	12	3.79
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.95
รวม	317	100

10. อาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร ทำไร่/สวน จำนวน 207 คน (ร้อยละ 65.30) รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 57คน (ร้อยละ 17.98) และน้อยที่สุด คือ อาชีพอื่นๆ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.52) (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร (ทำไร่/สวน)	207	65.30
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	2.84
พนักงานบริษัทเอกชน	14	4.42
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	22	6.94
รับจ้างทั่วไป	57	17.98
อื่นๆ	8	2.52
รวม	317	100

11. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ใหญ่มีรายได้ประจำต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 219คน (ร้อยละ 69.09) รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาทจำนวน 66 คน (ร้อยละ 20.82) และน้อยที่สุด รายได้ระหว่าง 30,001- 40,000 บาท จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.95) (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	219	69.09
10,001 - 20,000 บาท	66	20.82
20,001 - 30,000 บาท	22	6.94
30,001- 40,000 บาท	3	0.95
40,001 บาทขึ้นไป	7	2.21
รวม	317	100

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลความเข้าใจ เกี่ยวกับภาษีและการชำระภาษี

ผู้วิจัยได้ศึกษาการรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีและการชำระภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย) ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยายโดยได้ แบ่งเป็น 14 ข้อ โดยคำตอบทั้ง 14 ข้อ เป็นคำตอบถูกทั้งหมดสามารถแปลความหมายของผลการวิเคราะห์การรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีและการชำระภาษีได้ว่าแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เกณฑ์การให้ระดับตามเกณฑ์ที่กำหนดเป็น 4 ช่วง (เยาวดี วิบูลย์ศรี, 2540: 74-75) ดังนี้

กลุ่ม ความรู้ความเข้าใจระดับดี	คือคะแนนที่ได้ ร้อยละ 70 หรือมากกว่า
กลุ่ม ความรู้ความเข้าใจระดับค่อนข้างดี	คือคะแนนที่ได้อยู่ระหว่าง ร้อยละ 60-69
กลุ่ม ความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง	คือคะแนนที่ได้อยู่ระหว่าง ร้อยละ 50-59
กลุ่ม ความรู้ความเข้าใจระดับน้อย	คือคะแนนที่ได้ต่ำกว่า ร้อยละ 50

ค่าเฉลี่ยของข้อที่ตอบถูกทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 50.07 ข้อที่ตอบผิดคิดเป็นร้อยละ 49.93 แปลผลได้ว่ามีความรู้ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการตอบถูกมากที่สุด คือ ผู้องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะมีการออกหนังสือเวียนแจ้งผู้เสียภาษีทุกรายการล่วงหน้า (ร้อยละ 62.46) รองลงมา คือ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายที่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายไว้ให้มาชำระภาษีป้ายภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่รับแจ้งการประเมิน (ร้อยละ 54.57)

ส่วนข้อที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีการตอบผิดมากที่สุด คือ ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่นำเงินไปชำระต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ องค์รปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นของผู้ชำระภาษีบำรุงท้องที่ ตั้งอยู่ (ร้อยละ 57.41) รองลงมา คือ ให้เจ้าของที่ดินมีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินเป็นแปลงตามแบบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (ร้อยละ 57.10) (ดังตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 การรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี

การรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี	คำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม		แปลผล
	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)	
1. ภาษีโรงเรือนและที่ดินหมายถึงภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นๆ กับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง	160 (50.47)	157 (49.53)	ปานกลาง
2. ให้เจ้าของโรงเรือนซึ่งจะต้องเสียภาษียื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี	137 (43.22)	180 (56.78)	น้อย
3. การประเมินค่าภาษีโรงเรือนและที่ดินประเมินค่ารายปีจากทรัพย์สินที่ให้เข้าพื้นที่ทำเลที่ตั้ง	159 (50.16)	158 (49.84)	ปานกลาง

ตารางที่ 11 (ต่อ)

การรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี	คำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม		แปลผล
	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)	
4. ให้เจ้าของป้ายซึ่งจะต้องเสียภาษียื่นแบบแสดงรายการภายในเดือนมีนาคมของทุกปี	155 (48.90)	162 (51.10)	น้อย
5. เจ้าของป้ายมีหน้าที่เสียภาษีป้ายโดยเสียเป็นรายปี	172 (54.26)	145 (45.74)	ปานกลาง
6. ป้ายหมายความว่าป้ายแสดงชื่อยี่ห้อหรือเครื่องหมายประกอบการค้าเพื่อหารายได้หรือโฆษณา	162 (51.10)	155 (48.90)	ปานกลาง
7. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายที่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายไว้ให้มาชำระภาษีป้ายภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน	173 (54.57)	144 (45.43)	ปานกลาง
8. ถ้ามีอัตราที่ต้องเสียภาษีต่ำกว่าป้ายละ 200 บาทให้เสียภาษีป้ายละ 200 บาท	163 (51.42)	154 (48.58)	ปานกลาง
9. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในเดือนเมษายนของทุกปี	161 (50.79)	156 (49.21)	ปานกลาง
10. เจ้าของที่ดินหมายความว่าบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน	153 (48.26)	164 (51.74)	น้อย
11. ภาษีบำรุงท้องที่เก็บจากที่ดินในเขตที่รับผิดชอบเท่านั้น	158 (49.84)	159 (50.16)	น้อย

ตารางที่ 11 (ต่อ)

การรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี	คำตอบของผู้ตอบ		
	แบบสอบถาม		แปลผล
	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)	
12. ให้เจ้าของที่ดินมีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินเป็นแปลงตามแบบที่ กระทรวงมหาดไทยกำหนด	136 (42.90)	181 (57.10)	น้อย
13. ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่นำเงินไป ชำระต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นนั้นของผู้ชำระภาษีบำรุงท้องที่ที่ตั้งอยู่	135 (42.59)	182 (57.41)	น้อย
14. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะมีการออก หนังสือเวียนแจ้งผู้เสียภาษีทุกรายการล่วงหน้า	198 (62.46)	119 (37.54)	ค่อนข้างดี
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	50.07	49.93	ปานกลาง

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวิเคราะห์ระดับคะแนนเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับหรือเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยคิดเห็น เป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย ของ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 66) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.21-5.00	หมายถึง มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.41-4.20	หมายถึง มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.61-3.40	หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.81-2.60	หมายถึง น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.80	หมายถึง น้อยที่สุด

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยด้านการบริการด้านบุคลากรด้านสถานที่ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการควบคุมซึ่ง ผลการศึกษามีดังนี้

1. ด้านการบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการบริการการ แปลผลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัย ด้านการบริการที่ส่งผลมากที่สุด คือ มีการให้บริการตามขั้นตอนอย่างมีระบบ รวดเร็วการแปลผลอยู่ ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) รองลงมา คือ มีการจัดให้มีการออกบริการรับชำระภาษีนอก สถานที่การแปลผลอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) และปัจจัยด้านการบริการที่ส่งผลต่ำสุดคือ มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีไว้ให้เห็นชัดเจนและเข้าใจง่ายการแปลผลอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) และ มีการบริการนำดื่ม กาแฟให้แก่ผู้มาชำระภาษี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ด้านการบริการ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ด้านการบริการ)	($\bar{x}$)	(S.D.)	แปลผล
1. มีการให้บริการตามขั้นตอนอย่างมีระบบ รวดเร็ว	3.45	0.72	มาก
2. มีการจัดให้มีการออกบริการรับชำระภาษีนอก สถานที่	3.42	0.69	มาก
3. มีการจัดทำหนังสือประชาสัมพันธ์การชำระภาษี ส่งถึงประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษี	3.38	0.61	ปานกลาง

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ด้านการบริการ)	($\bar{x}$)	(S.D.)	แปลผล
4. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน	3.35	0.73	ปานกลาง
5. มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีไว้ให้ เห็นชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.34	0.73	ปานกลาง
6. มีการบริการน้ำดื่มกาแฟให้แก่ผู้มาชำระภาษี	3.34	0.65	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.38	0.69	ปานกลาง

2. ด้านบุคลากร

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านบุคลากรการแปลผลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรที่ส่งผลมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่มีเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจนในการประเมินภาษีการแปลผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่รับชำระภาษีมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใสการแปลผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) และปัจจัยด้านบุคลากรที่ส่งผลต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความสามารถให้คำปรึกษาด้านการรับชำระภาษีได้เป็นอย่างดี การแปลผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ด้านบุคลากร)

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ด้านบุคลากร)	($\bar{x}$)	(S.D.)	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่มีเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจนในการ ประเมินภาษี	3.47	0.65	มาก
2. เจ้าหน้าที่รับชำระภาษีมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.46	0.65	มาก

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ด้านบุคลากร)	($\bar{x}$)	(S.D.)	แปลผล
3. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้	3.45	0.72	มาก
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใสเช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน	3.44	0.67	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความสามารถให้คำปรึกษาด้านการรับชำระภาษีได้เป็นอย่างดี	3.42	0.66	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.45	0.67	มาก

3. ด้านสถานที่

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านสถานที่การแปลผลในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ที่ส่งผลมากที่สุด คือภายในสำนักงานมีป้ายเชิญชวนหรือแสดงขั้นตอนวิธีการเสียภาษีการแปลผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) รองลงมาคือ มีการอำนวยความสะดวกให้บริการแก่ผู้มาชำระภาษี เช่น มุมอ่านหนังสือพิมพ์ ห้องนำการแปลผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) และปัจจัยด้านสถานที่ที่ส่งผลต่ำสุดคือ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม้จะมีความสะอาดมีภูมิทัศน์ที่สวยงามพร้อมให้บริการประชาชนทั่วไปและผู้มาติดต่อชำระภาษี การแปลผลอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ด้านสถานที่)

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ด้านสถานที่)	($\bar{x}$)	(S.D.)	แปลผล
1. ภายในสำนักงานมีป้ายเชิญชวนหรือแสดงขั้นตอน วิธีการเสียภาษี	3.55	0.65	มาก
2. มีการอำนวยความสะดวกให้บริการแก่ผู้มาชำระ ภาษี เช่น มุมอ่านหนังสือพิมพ์ห้องน้ำ	3.45	0.66	มาก
3. มีที่นั่งรับรองเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อชำระภาษี	3.42	0.65	มาก
4. มีสถานที่จอดรถเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ และ ติดต่อชำระภาษี	3.40	0.68	ปานกลาง
5. ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะมีความ สะอาดมีภูมิทัศน์ที่สวยงามพร้อมให้บริการประชาชน ทั่วไปและผู้มาติดต่อชำระภาษี	3.38	0.67	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.44	0.66	มาก

4. ด้านการประชาสัมพันธ์

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการประชาสัมพันธ์ การแปลผลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ที่ส่งผลมากที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ มีการจัดแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงตามสายการแปลผลอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ ใช้หอกระจายข่าว ป้าย แผ่นพับ วิทยุโทรทัศน์ WEBSITE เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงกำหนดการชำระภาษีการแปลผลอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ที่ส่งผลต่ำสุดคือ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะมีการจัดประชุม เรื่องการรับชำระภาษีให้กับตัวแทนชุมชนเพื่อกระจายข่าวต่อการแปลผลอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39) (ดังตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ด้านการประชาสัมพันธ์)

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ด้านการประชาสัมพันธ์)	($\bar{x}$)	(S.D.)	แปลผล
1. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะมีการจัดแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงตามสาย	3.46	0.7	มาก
2. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะใช้หอกระจายข่าว ป้าย แผ่นพับ วิทยุโทรทัศน์ WEBSITE เพื่อ ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงกำหนดการชำระภาษี	3.45	0.69	มาก
3. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะมีการจัดตั้งหน่วย ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (รถประชาสัมพันธ์ข่าว) ใน เดือนที่ประชาชนต้องมาเสียภาษี	3.40	0.75	ปานกลาง
4. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะมีการตั้งป้าย ประกาศแจ้งการชำระภาษีตามตลาดหรือที่ชุมชน หรือที่เทศบาล	3.40	0.66	ปานกลาง
5. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะมีการจัดประชุม เรื่องการรับชำระภาษีให้กับตัวแทนชุมชนเพื่อ กระจายข่าวต่อ	3.39	0.7	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.42	0.70	มาก

5. ด้านการควบคุม

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการควบคุมการแปลผลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยด้านการควบคุมที่ส่งผลมากที่สุด คือการเปิดเผยข้อมูลรายงานการเงินการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอการแปลผลอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) รองลงมา คือ มีการให้หลักฐานหรือใบเสร็จรับเงินทุกครั้งหลังการชำระภาษีการแปลผลอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) และปัจจัยด้านการควบคุมที่ส่งผลต่ำสุด คือองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะมีเจ้าหน้าที่ออก

สำรวจข้อมูลภาษีป้ายและภาษีโรงเรือน อย่างสม่ำเสมอการแปลผลอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.32) (ดังตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ด้านการควบคุม)

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการควบคุม	($\bar{x}$)	(S.D.)	แปลผล
1. การเปิดเผยข้อมูลรายงานการเงินการจัดเก็บ ภาษีให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.45	0.63	มาก
2. มีการให้หลักฐานหรือใบเสร็จรับเงินทุกครั้งหลัง การชำระภาษี	3.44	0.64	มาก
3. ระบบการเร่งรัดชำระภาษีแบบเป็นลายลักษณ์ อักษรจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะเซ่น หนังสือเตือนค้างจ่ายภาษี	3.42	0.61	มาก
4. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ มีรายละเอียด ข้อมูลของทรัพย์สินที่ประชาชนต้องเสียภาษี เช่น จำนวนแปลงที่ดิน จำนวนป้าย รายละเอียดของ โรงเรือนร้านค้า	3.39	0.66	ปานกลาง
5. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะมีเจ้าหน้าที่ออก สำรวจข้อมูลภาษีป้ายและภาษีโรงเรือน อย่าง สม่ำเสมอ	3.32	0.58	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.40	0.62	ปานกลาง

6. สรุป

สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการ จัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับสูงที่สุด คือด้านบุคลากรการแปลผลอยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45) รองลงมาคือด้านสถานที่การแปลผลอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.44)

และปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับต่ำสุด คือ ด้านการบริการการแปลผลอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 5 ด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	($\bar{x}$)	(S.D.)	แปลผล
ด้านบุคลากร	3.45	0.67	มาก
ด้านสถานที่	3.44	0.66	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.42	0.7	มาก
ด้านการควบคุม	3.40	0.62	ปานกลาง
ด้านการบริการ	3.38	0.69	ปานกลาง
รวม	3.42	0.67	มาก

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ด้านการบริการ: มีปัญหาดังนี้

- 1.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระเบียบราชการมีมากทำให้การบริการล่าช้า
- 1.2 การออกบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ระยะเวลาน้อยเกินไป

2. ด้านบุคลากร: มีปัญหาดังนี้

- 2.1 ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน
- 2.2 งานบางเรื่องเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องไม่มีอำนาจตัดสินใจได้ทันที
- 2.3 การให้บริการบางกรณีให้บริการล่าช้า

3. ด้านสถานที่: มีปัญหาดังนี้

- 3.1 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ ตั้งห่างไกลหลายหมู่บ้าน ประชาชนผู้เสียภาษีเดินทางมาคอยข้างลำบาก

3.2 มุมอ่านหนังสือพิมพ์ แคบเกินไป ที่นั่งรับรองไม่เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อข้าราชการบางที่ผู้มาเสียภาษีมาพร้อมกันหลายคน ที่นั่งรับรองไม่เพียงพอมีการอำนวยความสะดวกให้บริการแก่ผู้มาชำระ

3.3 สถานที่จอดรถไม่เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ และติดต่อชำระภาษี

3.4 ห้องรับชำระภาษีแคบ แออัด เวลามาชำระพร้อมกันหลายๆ คนทำให้ผู้มาชำระภาษีแออัด

4. ด้านการประชาสัมพันธ์: มีปัญหาดังนี้

4.1 ป้ายประกาศแจ้งการชำระภาษี มีไม่ทั่วถึงบางพื้นที่ไม่ประชาสัมพันธ์

4.2 ประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงตามสาย ที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ ส่งไปยังหมู่บ้านบางหมู่บ้านไม่ได้ยินเสียงประกาศประชาสัมพันธ์

5. ด้านการควบคุม: มีปัญหาดังนี้

5.1 ประชาชนไม่เข้าใจระบบการเสียภาษี และไม่คอยเห็นด้วยกับการเสียภาษีบำรุงท้องถิ่น

5.2 อยากให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ เปิดเผยข้อมูลการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนทราบอย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะว่าควรมีล่ามการแปลภาษาให้กับประชาชนผู้มาเสียภาษีหรือติดต่อราชการอื่นๆ เนื่องจากพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะนั้น มีรวมกัน อยู่ 5 ชนเผ่า ได้แก่ อาข่า ลาหู่ ไทยใหญ่ จีนฮ่อ พื้นเมืองยากต่อการสื่อสารให้เข้าใจในทางภาษาควรอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ ในเรื่องต่างๆ ที่ต้องบริการต่อประชาชนให้มีความรู้ความชำนาญมากขึ้น ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจพิจารณาสั่งการอยู่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะตลอดเวลาเพื่อที่จะได้ไม่ต้องรอเวลาหรือมาวันถัดไปหากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถลงนามในเอกสารสำคัญได้ ควรเพิ่มช่องทางสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในการชำระภาษีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งสะดวกสบายสามารถเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ที่ทุกที่และเข้าถึงได้ง่ายขึ้น ควรมีคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการของประชาชนระหว่างรอชำระภาษีเพื่อที่ประชาชนจะได้หาข้อมูลการชำระภาษีได้ด้วยตนเอง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ สำนวจความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีของประชาชนผู้เสียภาษี ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และปัญหาที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 317 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ใช้ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วน 5 ระดับโดยใช้หลักของ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistical Analysis) โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในตารางเพื่ออธิบายเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 45 ปี ขึ้นไป มีสถานภาพครอบครัวสมรส /อยู่ด้วยกัน มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร ทำไร่/สวน และมีรายได้ประจำต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
2. ระดับความรู้เกี่ยวกับ การรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีและการชำระภาษี ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความรู้เกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีและการชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามจำนวน 14 ข้อ โดยรวมตอบถูกจำนวนร้อยละ 50.07
3. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการตามขั้นตอนอย่างมีระบบ รวดเร็วรองลงมา คือ มีการจัดให้มีการออกบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ และปัจจัย

ด้านการบริการที่ส่งผลต่ำสุดคือมีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีไว้ให้เห็นชัดเจนและเข้าใจง่าย

3.2 ด้านบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจนในการประเมินภาษีโรงงมา คือ เจ้าหน้าที่รับชำระภาษีมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและปจจัยด้านบุคลากรที่ส่งผลต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความสามารถให้คำปรึกษาด้านการรับชำระภาษีได้เป็นอย่างดี

3.3 ด้านสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือภายในสำนักงานมีป้ายเชิญชวนหรือแสดงขั้นตอนวิธีการเสียภาษีโรงงมาคือ มีการอำนวยความสะดวกให้บริการแก่ผู้มาชำระภาษี เช่น มุมอ่านหนังสือพิมพ์ ห้องน้ำและปจจัยด้านสถานที่ที่ส่งผลต่ำสุด คือ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะมีความสะอาดมีภูมิทัศน์ที่สวยงามพร้อมให้บริการประชาชนทั่วไปและผู้มาติดต่อชำระภาษี

3.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ มีการจัดแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงตามสายโรงงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ ใช้หอกระจายข่าว ป้าย แผ่นพับ วิทยุโทรทัศน์ WEBSITE เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงกำหนดการชำระภาษีและปจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ที่ส่งผลต่ำสุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ และติดต่อชำระภาษี

3.5 ด้านการควบคุมขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะอำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การเปิดเผยข้อมูลรายงานการเงินการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนทราบอย่างสม่าเสมอโรงงมา คือ มีการให้หลักฐานหรือใบเสร็จรับเงินทุกครั้งหลังการชำระภาษี และปจจัยด้านการควบคุมที่ส่งผลต่ำสุด คือองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะมีเจ้าหน้าที่ออกสำรวจข้อมูลภาษีป้ายและภาษีโรงเรือน อย่างสม่าเสมอ

4. ปัญหาที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบปัญหาจากประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

4.1 ด้านการบริการ

- 1) ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระเบียบราชการมีมากทำให้การบริการล่าช้า
- 2) การออกบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ระยะเวลาน้อยเกินไป

4.2 ด้านบุคลากร

- 1) ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

- 2) งานบางเรื่องเจ้าหน้าที่ ที่รับเรื่องไม่มีอำนาจตัดสินใจได้ทันที
- 3) การให้บริการบางกรณีให้บริการล่าช้า

4.3 ด้านสถานที่

- 1) ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ ตั้งห่างไกลหลายหมู่บ้าน ประชาชนผู้เสียภาษีเดินทางมาคอยข้างลำบาก
- 2) มุมอ่านหนังสือพิมพ์ แคบเกินไป ที่นั่งรับรองไม่เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อชำระภาษีบางที่ผู้มาเสียภาษีมาพร้อมกันหลายคน ที่นั่งรับรองไม่เพียงพอมีการอำนวยความสะดวกให้บริการแก่ผู้มาชำระ
- 3) สถานที่จอดรถไม่เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ และติดต่อชำระภาษี
- 4) ห้องรับชำระภาษีแคบ แออัด เวลามาชำระพร้อมกันหลายคนทำให้ผู้มาชำระภาษีอึดอัด

4.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

- 1) ป้ายประกาศแจ้งการชำระภาษี มีไม่ทั่วถึงบางพื้นที่ไม่ประชาสัมพันธ์
- 2) ประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงตามสายที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ ส่งไปยังหมู่บ้าน บางหมู่บ้านไม่ได้ยินเสียงประกาศประชาสัมพันธ์

4.5 ด้านการควบคุม

- 1) ประชาชนไม่เข้าใจระบบการเสียภาษี และไม่คอยเห็นด้วยกับการเสียภาษีบำรุงท้องถิ่น
- 2) อยากให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ เปิดเผยข้อมูลการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนทราบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม มีการรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีและการชำระภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับที่ร้อยละ 50.07 การแปลผลได้ว่ามีความรู้ปานกลาง อภิปรายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างค่อนข้างขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีและการชำระภาษี ในหัวข้อที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างตอบผิดมากที่สุดคือ ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องถิ่นที่จะต้องนำเงินไปชำระต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นของผู้ชำระภาษีบำรุงท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ ซึ่งประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใจว่าสามารถยื่นชำระที่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งไหนก็ได้ รองลงมาคือ ให้เจ้าของที่ดินมีหน้าที่เสียภาษี

บำรุงท้องถิ่นแบบแสดงรายการที่ดินเป็นแปลงตามแบบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดซึ่งประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใจว่า ไม่จำเป็นต้องยื่นแบบเสียภาษีบำรุงท้องถิ่น หากเป็นผู้ที่ต้องชำระภาษีเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องส่งเอกสารมาเรียกให้ไปชำระภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรมรัตน์ กิตติวิบูลย์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทรายจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อประชาชนผู้เสียภาษีในพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลแม่คะ พบว่า ด้านการบริการ ด้านบุคลากรด้านสถานที่ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการควบคุมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิกา รับงาน (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าวังทอง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา พบว่าปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ปัจจัยด้านการควบคุม ปัจจัยด้านการบริการ และปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านด้านปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

ด้านการบริการ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการตามขั้นตอนอย่างมีระบบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทางองค์กรบริหารส่วนตำบลแม่คะ มีการให้บริการในการเสียภาษีที่รวดเร็ว ผู้มาเสียภาษีไม่ต้องเสียเวลารอนานเกินไปและอีกทั้งยังมีบริการออกบริการให้การชำระภาษีนอกพื้นที่ ตามหมู่บ้านในเขตตำบลแม่คะ

ด้านบุคลากร พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านบุคลากร การแปลผลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจนในการประเมินภาษี ทั้งนี้เพราะ เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการในการรับชำระภาษีบริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสินบน และพร้อมให้คำปรึกษาแก่ผู้มาชำระภาษีได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนรินทร์ วิธพันธ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเฉลิมพระเกียรติจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านสถานที่ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านสถานที่ การแปลผลในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภายในสำนักงานมีป้ายเชิญชวนหรือแสดงขั้นตอนวิธีการเสียภาษี ทั้งนี้เพราะองค์กรบริหารส่วนตำบลแม่คะ มีการจัดเตรียมสถานที่ให้พร้อมสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ หรือมาชำระภาษี เพื่ออำนวยความสะดวก

สะดวกสบายแก่ประชาชน แสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ประชาชน รวมถึงการให้บริการประชาชน ทุกระดับอย่างเท่าเทียมกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ ตันมันทอง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกาญจนบุรีพบว่า ปัจจัยด้าน สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ มีผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับสูง

ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นด้านการประชาสัมพันธ์ การแปลผลในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ มีการจัดแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงตามสาย ทั้งนี้เพราะ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ มีการประชาสัมพันธ์การรับชำระภาษีให้ประชาชนทราบทางหลายๆ ช่องทาง อาทิ ประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงตามสาย แจกแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ทาง WEBSITE คือ www.maeka.go.th รวมถึงมีรถประชาสัมพันธ์ข่าวเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงกำหนดการชำระ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เดือนน้อย จันทรสาขา (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองมุกดาหาร พบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านการควบคุม พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการควบคุม การแปลผลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการ เปิดเผยข้อมูลรายงานการเงินการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอทั้งนี้เพราะในแต่ละปี องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะจะมีการรายงานสถานะการเงินการคลัง งบรายละเอียด รายรับ- รายจ่าย ให้ประชาชนได้ตรวจสอบ และการเสียภาษีในแต่ละครั้งเจ้าหน้าที่จะมีเอกสารหลักฐานหรือ ใบเสร็จรับเงินให้ผู้มาชำระภาษีทุกครั้งเพื่อให้ตรวจสอบความถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาวเด่น ชูแก้ว (2551) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” พบว่า ด้านการควบคุม การตรวจสอบ และ ติดตามผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอดงบัง จังหวัดชัยภูมิควรนำมาปรับปรุงและหาแนวทางแก้ไข ดังนี้

การรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีและการชำระภาษี

1. ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะนั้น มีรวมกันอยู่ 5 ชนเผ่าได้แก่ อาข่า ลาหู่ ไทยใหญ่ จีนฮ่อ พื้เมือง ซึ่งยากต่อการสื่อสารทางภาษาหรือเชิญชวนให้มาชำระภาษี (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย) ควรมีล่ามการแปลภาษาให้กับประชาชนผู้มาเสียภาษี
2. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ ควรมีการบูรณาการหรือส่งเสริมความรู้ร่วมกับโรงเรียนในพื้นที่ ในปลูกฝังให้เด็กและเยาวชนมีความรู้ เกิดทัศนคติ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับภาษี เพื่อสื่อเยาวชนได้ตระหนักรู้ว่าเงินที่เสียภาษีไปนั้น จะนำกลับคืนสู่หมู่บ้านในรูปแบบการพัฒนาชุมชน
3. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ ควรมีการกิจกรรมร่วมกับวัดหรือชุมชนเพื่อสร้างใกล้ชิดกับประชาชนเพื่อลดช่องว่างระหว่างพนักงานเจ้าหน้าที่และประชาชน

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการบริการผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะควรมีการปรับปรุงด้านการให้บริการประชาชน อาทิ มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีไว้ให้เห็นชัดเจนและเข้าใจง่าย การปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกเพื่อบริการประชาชนให้มีระบบและรวดเร็วให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันการบริการนำดื่มกาแฟให้แก่ผู้มาชำระภาษีและการจัดให้มีการออกบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับมากอยู่ในลำดับหนึ่ง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ ควรรักษามาตรฐานด้านบุคลากรและพัฒนาด้านบุคลากรอย่างต่อเนื่อง อาทิ พัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยทั่วไป เช่น ระเบียบกฎหมายของการชำระภาษี

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านสถานที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับมากแต่ก็ยังเกิดปัญหาให้ด้านสถานที่ในเวลาที่มีผู้มาติดต่อชำระภาษีหรือมาติดต่อราชการอื่นๆ พร้อมกันหลายท่านทำให้เกิดปัญหาเช่น มุมอ่านหนังสือพิมพ์ ห้องน้ำสถานที่จอดรถไม่เพียงพอแก่ติดต่อชำระภาษีหรือมาติดต่อราชการอื่นๆ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ เพิ่มสถานที่รับรองผู้มาติดต่อชำระภาษีหรือมาติดต่อราชการอื่นๆบริเวณสวนย่อม

หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ และเพิ่มสถานที่จอดรถพร้อมขีดเส้นจราจรให้ชัดเจน เพื่อให้จอดรถเป็นระเบียบ

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับมากควรรักษามาตรฐานเดิมของการประชาสัมพันธ์ที่มีอยู่และพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ดียิ่งๆขึ้นไป เพราะการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎระเบียบการรับชำระภาษีนั้นส่งผลให้ประชาชนเข้าใจกฎระเบียบการรับชำระภาษีมากขึ้นทำให้ประชาชนสนใจที่จะมาชำระภาษีเพิ่มขึ้นจากเดิม ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ ควรมีป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ในความรู้ในพื้นที่ชุมชน เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับภาษีและการชำระภาษีใช้หอกระจายข่าว ป้าย แผ่นพับ วิทยุโทรทัศน์ WEBSITE รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงกำหนดการชำระภาษีรวมถึงมีการจัดประชุมเรื่องการรับชำระภาษีให้กับตัวแทนชุมชนเพื่อกระจายข่าวต่อ

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการควบคุม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ ควรมีการปรับปรุงด้านการควบคุมอาทิ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ออกสำรวจข้อมูลการเสียภาษีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่ข้อมูลจะได้เป็นปัจจุบันให้หลักฐานหรือใบเสร็จรับเงินทุกครั้งหลังการชำระภาษี เปิดเผยข้อมูลรายงานการเงินการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนทราบอย่างน้อยไตรมาส 1 ครั้ง การส่งเอกสารเร่งรัดชำระภาษีแบบเป็นลายลักษณ์อักษร หนังสือเตือนค้างจ่ายภาษี จากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะควรส่งเป็นไปรษณีย์ตอบรับเพื่อป้องกันการสูญหายเช่นหนังสือเตือนค้างจ่ายภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะมีรายละเอียดข้อมูลของทรัพย์สินที่ประชาชนต้องเสียภาษี เช่น จำนวนแปลง ที่ดิน จำนวนป้าย รายละเอียดของโรงเรือนร้านค้าพร้อมสำหรับให้ประชาชนตรวจสอบหรือขอคู่มือเอกสาร เพื่อที่ประชาชนจะได้มั่นใจในการเรียกเก็บภาษีอย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาความพร้อมของประชาชนและขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ ในการนำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อให้ความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน พร้อมกับการพัฒนาการจัดเก็บภาษีให้ดียิ่งๆขึ้นไป

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2558. สรุปข้อมูล อบท. ทั่วประเทศ. [ระบบออนไลน์].
แหล่งที่มา <http://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp> (11 มกราคม 2558).
- กรรณิกา รับงาน. 2557. ปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าวังทอง
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาโท. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- กฤษฎ์ อุทัยรัตน์. 2542. คู่มือปฏิบัติการจริงสู่การรับรองมาตรฐานโลก ISO 9002: งานบริการ.
กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- เครือวัลย์ อุเจริญ. 2546. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล
: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดใหญ่และองค์การบริหารส่วนตำบลสง่าบ้าน
อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชรีณี เดชจินดา. 2536. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกาจัดกากอุตสาหกรรม
แขวงแสมดาเขตบางขุนเทียนกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท.
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, ฉัตยา เสมอใจ, ชัยวัฒน์ เชี่ยวเชิงสันติ, อีรพร พัดภู และ สุภัทร อนามัย.
2545. TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ: บริษัทเอ็กเปอร์เน็ท.
- ดาวเด่น ชูแก้ว. 2551. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท.
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เดื่อนน้อย จันทรสาขา. 2552. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท.
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธรรมรัตน์ กิตติวิบูลย์. 2550. ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหารอำเภอสันทรายจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประวิทย์ สุวณิชย์. 2537. 108 ซองคำถาม. กรุงเทพฯ: สารคดี.
- ประสงค์ ปราณีตพลกรัง. 2543. การบริหารการผลิตและการปฏิบัติการ ฉบับมาตรฐาน.
กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.

- พรพรรณ ตันมันทอง. 2550. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกาญจนบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพุทธศักราช 2537. 2537.
- ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 111 ตอนที่ 53 ก. กรุงเทพฯ: ราชกิจจานุเบกษา.
- เยาวดี วิบูลศรี. 2540. การวัดผลและการสร้างแบบสอบถามผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. 2550. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี และราชกิจจานุเบกษา.
- วันชัย กรมแสง. 2549. การบริหารแบบ TQM และความพึงพอใจของพนักงานบริษัทอาบีโก จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. 2558. องค์การบริหารส่วนตำบล. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://th.wikipedia.org/wiki/องค์การบริหารส่วนตำบล> (11 มกราคม 2558).
- วิฑูรย์ สิมะโชติ. 2541. TQM ปฏิบัติการสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: TPA Publishing.
- _____. 2545. คัมภีร์บริหารองค์กรเรียนรู้สู่ TQM (Modern Management Series). พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: อีระป่อมวลวรรณกรรม.
- วิราภรณ์ ห่วงรักษ์. 2546. การเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้ายและกฎหมายธุรกิจ. วารสารแท็ค บิซิเนส ลอว์, 9, 101, 48-51.
- วิระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2542. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- ศรินรัตน์ วิธพนธ์. 2553. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเฉลิมพระเกียรติจังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ศศิรินทร์ ชัยอาภา. 2542. การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM): ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมคิด บางโม. 2544. ภาษีอากรธุรกิจ. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สมฤทัย มานิตย์. 2554. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสิงห์บุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุปัญญา ไชยชาญ. 2542. จิตวิทยาสังคม. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.

สุวภัทร แว่วเสียง. 2549. ปัญหาในการชำระภาษีของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี: ศึกษากรณี
องค์การบริหารส่วนตำบลเนินพระ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง. ปัญหาพิเศษปริญญาโท.
มหาวิทยาลัยบูรพา.

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ. 2557ก. ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย. เชียงใหม่: องค์การ
บริหารส่วนตำบลแม่คะ.

_____. 2557ข. คำแถลงงบประมาณประกอบงบประมาณรายจ่ายประจำปี
งบประมาณ. เชียงใหม่: องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. 2548. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ:
เพรสแอนด์ดีไซน์.

Berry and Parasuraman. 1990. *Delivery quality service : balancing customer
perceptions and expectation*. New York: A Division of Macmilan, Inc.

Brown, Warren B. and Moberg, Dennis J. 1980. *Organization Theory and
Management: A Macro Approach*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Chou, Davic C. 2001. *Integrating TQM into E-Commerce*. Information Systems
Management. England: Taylor & Francis Group

Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing. The Nature of Service
and Service Quality*. Sweden: Stcokholm University.

Hinshaw and Atwood. 1982. A Patient Satisfaction Instrument: precision by
replication. *Nursing Research*, 3, 31, 170

Parasuraman, A, Zeithal, V.A. and Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service
Quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*,
49(Full): 41-50.

_____. 1990. *Delivery quality service: balancing customer perceptions
and expectation*. New York: A Division of Macmilan, Inc.

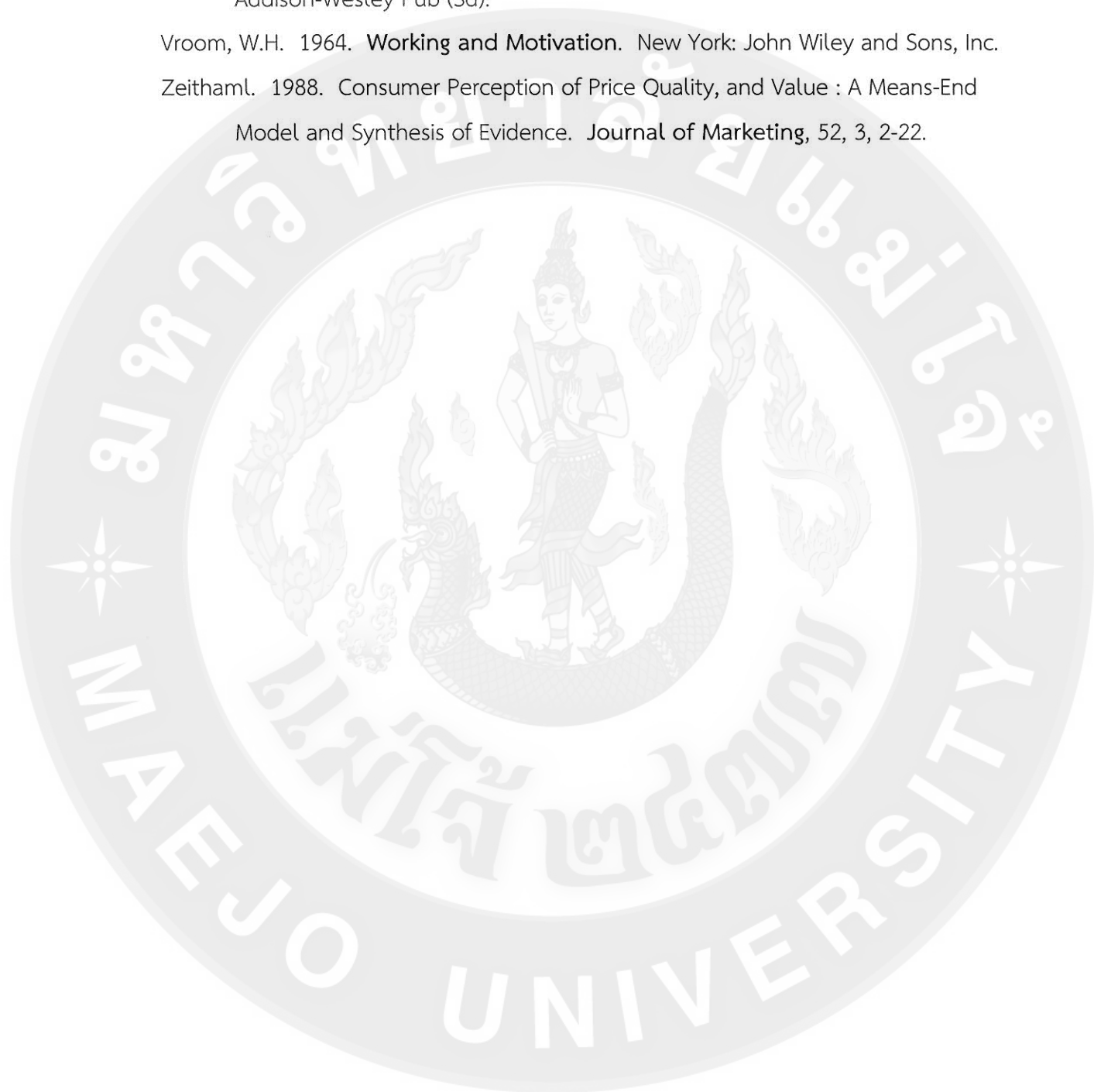
_____. 1994. Alternative Scales for Measuring Service Quality : A
Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria.
Journal of Retailing, 70, 3, 201-230.

_____. 1998. SERQUAL: A multiple-item scale for measuring customer
perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64, 1, 12-40.

Tenner, A.R., and Detoro, I.J. 1992. **Total Quality Management: Three Steps to Continuous Improvement.** Total Quality Management. United States: Addison-Wesley Pub (Sd).

Vroom, W.H. 1964. **Working and Motivation.** New York: John Wiley and Sons, Inc.

Zeithaml. 1988. Consumer Perception of Price Quality, and Value : A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52, 3, 2-22.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอดง จังหวัดเชียงใหม่

เรียนท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทางานวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอดง จังหวัด
เชียงใหม่

แบบสอบถามชุดนี้ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีและการชำระภาษี

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องเพียงคำตอบเดียวหรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความ
เป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

☐ 26 - 35 ปี

☐ 36 - 45 ปี

☐ 45 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส / อยู่ด้วยกัน

☐ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา☐ มัธยมศึกษา☐ อนุปริญญา / ปวส. ☐ ปริญญาตรี☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ เกษตรกร (ทำไร่/สวน)☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ☐ พนักงานบริษัทเอกชน☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย☐ รับจ้างทั่วไป☐ อื่นๆโปรดระบุ

6. รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท☐ 10,001 - 20,000 บาท☐ 20,001 - 30,000 บาท☐ 30,001- 40,000 บาท☐ 40,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2: การรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีและการชำระภาษี

คำชี้แจง โปรดเติมเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง หรือตรงกับความคิดเห็นของท่าน

การรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี และการชำระภาษี	ใช่	ไม่ใช่
1. ภาษีโรงเรือนและที่ดินหมายถึงภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นๆ กับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง		
2. ให้เจ้าของโรงเรือนซึ่งจะต้องเสียภาษียื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี		
3. การประเมินค่าภาษีโรงเรือนและที่ดินประเมินค่ารายปีจากทรัพย์สินที่ให้เช่าพื้นที่ทำเลที่ตั้ง		
4. ให้เจ้าของป้ายซึ่งจะต้องเสียภาษียื่นแบบแสดงรายการภายในเดือนมีนาคมของทุกปี		
5. เจ้าของป้ายมีหน้าที่เสียภาษีป้ายโดยเสียเป็นรายปี		
6. ป้ายหมายความว่าป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อหรือเครื่องหมายประกอบการค้าเพื่อหารายได้หรือโฆษณา		
7. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายที่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายไว้ให้มาชำระภาษีภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน		

การรับรู้ข้อมูลความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี และการชำระภาษี	ใช่	ไม่ใช่
8. ถ้ามีอัตราที่ต้องเสียภาษีต่ำกว่าป้ายละ 200 บาทให้เสียภาษีป้ายละ 200 บาท		
9. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในเดือนเมษายนของทุกปี		
10. เจ้าของที่ดินหมายความว่าบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน		
11. ภาษีบำรุงท้องที่เก็บจากที่ดินในเขตที่รับผิดชอบเท่านั้น		
12. ให้เจ้าของที่ดินมีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินเป็นแปลงตามแบบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด		
13. ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่นำเงินไปชำระต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นของผู้ชำระภาษีบำรุงท้องที่ตั้งอยู่		
14. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ มีการออกหนังสือเวียนแจ้งผู้เสียภาษีทุกรายการล่วงหน้า		

ส่วนที่ 3 : ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการบริการ					
1. มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษี ไว้ให้เห็นชัดเจน และเข้าใจง่าย					
2. มีการให้บริการตามขั้นตอนอย่างมีระบบ รวดเร็ว					
3. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเสมอ ภาคและเท่าเทียมกัน					
4. มีการจัดทำหนังสือประชาสัมพันธ์การชำระ ภาษีส่งถึงประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษี					
5. มีการบริการน้ำดื่ม กาแฟให้แก่ผู้มาชำระภาษี					
6. มีการจัดให้มีการออกบริการรับชำระภาษี นอกสถานที่					
ด้านบุคลากร					
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและสามารถ ปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้					
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและโปร่งใส เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับ สินบน					
3. เจ้าหน้าที่มีความสามารถให้คำปรึกษาด้าน การชำระภาษีได้เป็นอย่างดี					
4. เจ้าหน้าที่รับชำระภาษีมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
5. เจ้าหน้าที่มีเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจนในการ ประเมินภาษี					

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสถานที่					
1. ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ มีความสะอาด มีภูมิทัศน์ที่สวยงามพร้อมให้บริการประชาชนทั่วไปและผู้มาติดต่อชำระภาษี					
2. มีการอำนวยความสะดวกให้บริการแก่ผู้มาชำระภาษี เช่น มุมอ่านหนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ					
3. มีที่นั่งรับรองเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อชำระภาษี					
4. ภายในสำนักงานมีป้ายเชิญชวนหรือแสดงขั้นตอนวิธีการเสียภาษี					
5. มีสถานที่จอดรถเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการและติดต่อชำระภาษี					
ด้านการประชาสัมพันธ์					
1. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ ใช้หอกระจายข่าว ป้าย แผ่นพับ วิทยุโทรทัศน์ WEBSITE เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงกำหนดการชำระภาษี					
2. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ มีการจัดตั้งหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ (รถประชาสัมพันธ์ข่าว) ในเดือนที่ประชาชนต้องมาเสียภาษี					
3. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ มีการตั้งป้ายประกาศแจ้งการชำระภาษีตามตลาดหรือที่ชุมชน					
4. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะมีการจัดประชุมเรื่องการรับชำระภาษีให้กับตัวแทนชุมชนเพื่อกระจายข่าวต่อ					

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ะจะมีการจัดแจ้ง ข่าวประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงตามสาย					
ด้านการควบคุม					
1. มีการให้หลักฐานหรือใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง หลังการชำระภาษี					
2. การเปิดเผยข้อมูลรายงานการเงินการจัดเก็บ ภาษีให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ					
3. ระบบการเร่งรัดชำระภาษีแบบเป็นลาย ลักษณ์อักษรจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ะ คะ เช่นหนังสือเตือนค้างจ่ายภาษี					
4. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ะมี รายละเอียดข้อมูลของทรัพย์สินที่ประชาชนต้อง เสียภาษี เช่น จำนวนแปลงที่ดิน จำนวนป้าย รายละเอียดของโรงเรือนร้านค้า					
5. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ะมีเจ้าหน้าที่ ออกสำรวจข้อมูลภาษีป้ายและภาษีโรงเรือน อย่างสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ชี้แจงโปรดเขียนปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบในการมาชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ะ

1. ด้านการบริการ:

.....

.....

.....

2. ด้านบุคลากร:

.....

.....

.....

3. ด้านสถานที่:

.....

.....

.....

4. ด้านการประชาสัมพันธ์:

.....

.....

.....

5. ด้านการควบคุม:

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญห :

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม

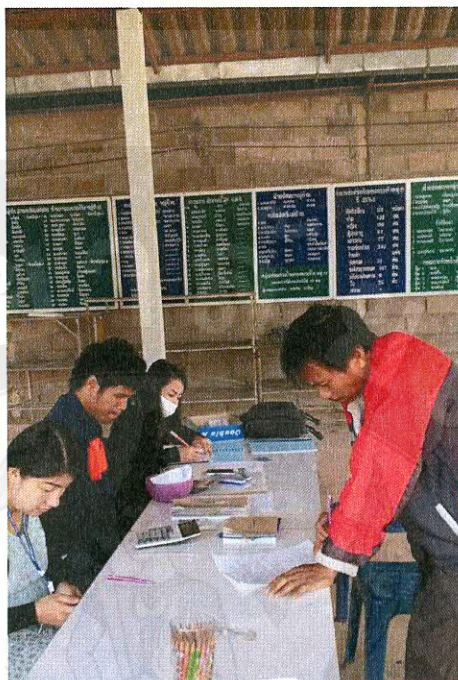




ภาพผนวกที่ 1 ภาพการเก็บข้อมูลนอกพื้นที่ บ้านสันป่าก่อ หมู่ที่ 2



ภาพผนวกที่ 2 ภาพการเก็บข้อมูลนอกพื้นที่ บ้านไร่ หมู่ที่ 12



ภาพผนวกที่ 3 ภาพการเก็บข้อมูลนอกพื้นที่ บ้านหนองบวกร้าง หมู่ที่ 13



ภาพผนวกที่ 4 ภาพเก็บข้อมูลผู้มาเสียภาษีป้าย



ภาพผนวกที่ 5 ภาพมุมประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร พรบ. กฎหมาย
ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารส่วนตำบล



ภาพผนวกที่ 6 ภาพห้องกองคลังรับห้องสำหรับรับชำระภาษี



ภาพผนวกที่ 7 ภาพเก้าอี้รับรองภายในห้องรับชำระภาษี



ภาพผนวกที่ 8 ภาพที่นั่งรับรองผู้มาติดต่อชำระภาษีหรือติดต่อราชการอื่นๆ



ภาพผนวกที่ 9 ภาพมุมอ่านหนังสือพิมพ์สำหรับรับรองผู้มาติดต่อชำระภาษีหรือติดต่อราชการอื่นๆ



ภาพผนวกที่ 10 ภาพการจอดบนสนามหญ้าและสนามกีฬา



ภาพผนวกที่ 11 ภาพสถานที่จอดรถที่จัดเตรียมผู้มาเสียภาษีหรือติดต่อราชการอื่นๆ



ภาคผนวก ค

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล นางสาวตินรกี บุญสง่า
เกิดเมื่อ 26 กันยายน 2529
ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2548 ปริญญาตรี สาขาเศรษฐศาสตร์สิ่งแวดล้อม
มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

