

**ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์**
**Public Opinion on the Revenue Collection Services of the Nong Phai Subdistrict
Administrative Organization in Nong Phai District, Phetchabun Province**

Received: 19/02/2567

Revised: 27/06/2567

Accepted: 29/06/2567

พรรณนภา จีนะสอน¹, ธีรภัทร กิจจารักษ์²,

สุภชัย ตรีเทศ³ และอรุณ สนใจ⁴

Pannapa Jeenason¹, Teeraphat Kitjarak²,

Supachai Tritose³ and Arun Sonchai⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 284 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.85) โดยอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.81) รองลงมาคือ ด้านการบริการและด้านอัตราภาษี/ประเภทภาษีซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.84) ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.82) และด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.93) ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความคิดเห็นของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล, การให้บริการจัดเก็บรายได้

Abstract

This research aimed to study the opinions of the public regarding the revenue collection services of the Nong Phai Subdistrict Administrative Organization in Nong Phai District, Phetchabun Province. A sample group of 284 individuals was designated. The tool used for data collection was a questionnaire. The statistics employed for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation.

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

¹ Master's degree student, Master of Public Administration Program Phetchabun Rajabhat University

^{2,4} อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

^{2,4} Advisor Master of Public Administration Program Phetchabun Rajabhat University

The research results revealed that the overall opinion of the public regarding the revenue collection services of the Nong Phai Subdistrict Administrative Organization in Nong Phai District, Phetchabun Province was at a high level (= 3.70, S.D. = 0.85). It was at a high level across all four aspects, ranked from highest to lowest average as follows: Employee knowledge and abilities ($\bar{X}$ = 3.76, S.D. = 0.81) Service and tax rates/types, both with the same mean value ($\bar{X}$ = 3.75, S.D. = 0.84) ($\bar{X}$ = 3.75, S.D. = 0.82) Public relations and dissemination, with the lowest mean value ($\bar{X}$ = 3.55, S.D. = 0.93).

Keywords: The public's opinion, Sub-district Administrative Organization,
The tax collection service.

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 283 วรรคหนึ่งระบุว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของ จังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย” วรรคสี่ ระบุว่า “ให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีกฎหมายรายได้ท้องถิ่นเพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมตามลักษณะของภาษีแต่ละชนิดการจัดสรรทรัพยากร ในภาครัฐ การมีรายได้ที่เพียงพอกับรายจ่ายตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้โดย คำนึงถึงระดับขั้นการพัฒนาทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น สถานะทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ ความ ยั่งยืนทางการคลัง” (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560)

เพื่อให้รัฐสามารถดำเนินการตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีอยู่ต่อประชาชน รัฐจึงจำเป็นต้องมี รายได้ซึ่งรายได้ที่สำคัญที่สุดก็ได้แก่ภาษีอากร เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษี ศุลกากร ค่าธรรมเนียมต่างๆ รายได้เหล่านี้กระทรวงการคลังมีหน้าที่จัดเก็บเป็นส่วนใหญ่ โดยมอบหมายงาน ให้แก่กรมสรรพากร กรมศุลกากรและกรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานทำหน้าที่จัดเก็บ การจัดเก็บภาษีอากรนั้น นอกจากมีวัตถุประสงค์เพื่อหารายได้แล้ว ยังมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยส่งเสริมความเจริญเติบโต ทางเศรษฐกิจ 2) เป็นเครื่องมือคุ้มครองอุตสาหกรรมภายในประเทศควบคุมและส่งเสริมธุรกิจภายในประเทศ ส่งเสริมการลงทุนจากชาวต่างชาติ 3) เพื่อเป็นเครื่องมือควบคุมการบริโภคของประชาชน 4) เป็นการรักษา เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ 5) เป็นเครื่องมือในการกระจายรายได้ของประชาชน 6) เป็นการสนองนโยบายของ ประเทศชาติขณะใดที่เศรษฐกิจรุ่งเรือง รัฐสามารถเก็บภาษีอากรได้สูง เพราะประชาชนมีความสามารถในการ หารายได้อย่างเต็มที่ ตรงกันข้ามถ้าเศรษฐกิจตกต่ำรัฐเก็บภาษีอากรได้น้อยประชาชนมีความสามารถหารายได้ ต่ำ (ตินรณี บุญสง่า. 2559)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดกลาง มีรายได้อยู่ในเกณฑ์ไม่เกิน 20,000,000 บาท รายได้ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ ไม่สม่ำเสมอ ซึ่งไม่ทราบสาเหตุที่แน่ชัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ประสบปัญหาในการจัดเก็บภาษีบางประเภทของหมวดภาษีอากร คือ ปัญหาจากการจัดเก็บภาษีป้ายและภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งต้องพึ่งพารายได้ภาษีจัดสรรจากรัฐบาลเป็นหลัก

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร และด้านอัตรา/ประเภทภาษี โดยมีความมุ่งหวังว่าผลการศึกษาวิจัยจะเป็นข้อมูลสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ตลอดจนการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ เพื่อให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมตรวจสอบ ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ มีรายได้เพิ่มขึ้นให้เป็นท้องถิ่นที่เข้มแข็ง และสามารถพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ที่อาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ จำนวน 979 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีของทาโรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 284 คน โดยการแบ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน คือ ผู้ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจำนวน 252 คน ผู้ชำระภาษีป้ายจำนวน 32 คน

2. เครื่องมือที่ใช้วิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดชนิดเลือกตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทที่ชำระภาษี

ส่วนที่ 2 แบบข้อคำถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านความรู้ความสามารถ 4) ด้านอัตราภาษี/ประเภทภาษี

ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5
ระดับความคิดเห็นมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3
ระดับความคิดเห็นน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1

จากการกำหนดลักษณะของแบบสอบถาม เมื่อนำค่าระดับคะแนนที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนมาหา ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก โดยกำหนดอันตรภาคชั้น จากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.08\end{aligned}$$

เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย โดยการแจกแจงความถี่เกณฑ์คะแนนที่พิจารณาระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	ระดับความคิดเห็นมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	ระดับความคิดเห็นน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย โดยการแจกแจงความถี่ เกณฑ์คะแนนที่พิจารณา
ระดับความพึงพอใจ)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิดที่ให้อิสระในการเสนอความคิดเห็น

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาความคิดเห็นการให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร บทความ และรายงานการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการศึกษาความคิดเห็นการให้บริการประชาชนการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์เพื่อนำเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

2. สร้างแบบสอบถามศึกษา เพื่อวัดระดับความคิดเห็นการให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

3. แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Analysis) จากการใช้เทคนิค IOC (Item Objective Congruence Index) หรือดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (สุวิมล ติรภานนท์. 2543) โดยผ่านความเห็นชอบจากที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อ พบว่าได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งจากการวิเคราะห์ พบว่าได้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์อยู่ที่ 0.900

จากนั้นนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item-Total Correlation) แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.95

5. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

3.วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยแจกแบบสอบถามตามสัดส่วนที่กำหนด หลังจากผู้ศึกษาได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามแล้ว ได้ดำเนินการดังนี้

3.1 ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างและแจกแบบสอบถาม จำนวน 284 ชุด

3.2 เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) คัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์

2) นำข้อมูลจากแบบสอบถามชนิดเลือกตอบและเติมคำมาวิเคราะห์แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง

4.การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยการวิเคราะห์ตามค่าสถิติดังนี้

- 4.1 ค่าความถี่ (Frequency)
- 4.2 ค่าร้อยละ (Percentage)
- 4.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 4.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

กรอบแนวคิดวิจัย

การวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ (ชมภู เชื้อฉุน. 2560) 2) ด้านการบริการ (ตินรกี บุญสง่า. 2559) 3) ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร (นพณัฐ แดงแสงทอง และพัฒน์พันธ์ เขตต์กัน. 2563) 4) ด้านอัตราภาษี/ประเภทภาษี (กฎกระทรวงกำหนดอัตราภาษีป้าย พ.ศ. 2566 ประเภทและอัตราภาษีป้าย และประกาศคณะกรรมการประเมินราคาทรัพย์สินเพื่อประโยชน์แห่งรัฐประจำจังหวัดเพชรบูรณ์ เรื่อง กำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน รอบบัญชี พ.ศ.2559-2562 (แก้ไขเพิ่มเติม) ประกาศ ณ วันที่ 2 กันยายน 2565 ประเภทและอัตราภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนตำบลหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ การจัดเก็บรายได้	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	3.55	0.93	มาก
2. ด้านการบริการ	3.75	0.84	มาก
3. ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร	3.76	0.81	มาก
4. ด้านอัตราภาษี/ประเภทภาษี	3.75	0.82	มาก
รวม	3.70	0.85	มาก

จากตารางที่ 1 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีระดับความคิดเห็นทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.81) รองลงมาคือ ด้านการบริการและด้านอัตราภาษี/ประเภทภาษีซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.84) ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.82) และด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.93) ตามลำดับ

สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1.ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เป็นด้านที่ที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเนื่องจากการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในเรื่องของเอกสารที่แจ้งไปยังประชาชนทางไปรษณีย์ยังไม่มีความสะดวกมากพอที่ประชาชนจะทำความเข้าใจได้ และประชาชนบางรายก็ไม่ทราบรายละเอียดในการชำระภาษีว่ามีขั้นตอนอย่างไรบ้าง ต้องไปชำระอย่างไร ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ควรปรับปรุงให้มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบอื่นๆเพิ่มขึ้น เช่น จัดโครงการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่มีหน้าที่ชำระภาษีเพื่อที่ประชาชนจะได้มีความรู้ ความเข้าใจในการชำระภาษีอย่างชัดเจนและถูกต้อง

2.ด้านการบริการ ระดับความคิดเห็นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ในการรับชำระภาษีอยู่ในระดับมาก มีการให้บริการที่ดี เป็นที่พึงพอใจของประชาชนในทุกๆด้าน เช่น การพูดจาไพเราะของเจ้าหน้าที่ มีเก้าอี้ในการนั่งรอคิวชำระภาษีเพียงพอ การชำระภาษีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว การจัดเตรียมเอกสาร ไว้พร้อมสำหรับชำระภาษี แต่ระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุดในการให้บริการ คือ การจัดเตรียมเอกสาร ไว้พร้อมสำหรับชำระภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ควรมีการจัดเตรียมเอกสารในการชำระภาษีไว้ในที่ที่ประชาชนมองเห็นได้สะดวกเพื่อที่ประชาชนจะได้หยิบจับมาอ่านได้โดยไม่ต้องเสียเวลาในการค้นหาเอกสาร

3.ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร บุคลากรที่ได้รับมอบหมายงานในการรับชำระภาษีมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง สามารถตอบข้อซักถามในการชำระภาษีได้ ระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุด คือ บุคลากรสามารถให้ความรู้ในกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องกับภาษีได้แต่ก็ยังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก บุคลากรอาจจะยังมีความรู้ในระเบียบกฎหมายไม่ชัดเจนพอองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเพื่อเสริมสร้างความรู้ กฎหมาย ระเบียบที่ทางกระทรวงอาจมีการเปลี่ยนแปลงทุกปี และจัดบุคลากรที่มีหน้าที่ในการชำระภาษีอยู่ทำหน้าที่รับชำระภาษีในช่วงพักกลางวันช่วงที่มีการจัดเก็บภาษีในทุกๆปี

4.ด้านอัตราภาษี/ประเภทภาษี มีการเรียกเก็บภาษีอย่างเที่ยงตรงเป็นธรรม อัตราภาษีที่จัดเก็บเป็นไปอย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นนโยบายของรัฐบาลที่มีการลดอัตราภาษี ประชาชนอยากให้มีการลดหย่อนภาษีแบบนี้ทุก ๆ ปี องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ควรส่งเสริมให้รัฐบาลมีนโยบายลดอัตราภาษีในอัตราที่เหมาะสมที่จะไม่ส่งผลกระทบต่อหน่วย งานที่รับชำระภาษีและผู้มีหน้าที่เสียภาษีจนเกินไป เพราะถ้ามีการลดอัตราภาษีในอัตราที่ถูกเกินไปอาจทำให้หน่วยงานที่มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีไม่สามารถนำมาพัฒนาท้องถิ่นได้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนเนื่องจากมีรายได้น้อยลง หรือถ้ามีการลดอัตราภาษี ในอัตราที่แพงเกินไปอาจทำให้ประชาชนไม่สามารถชำระภาษีได้ เนื่องจากเศรษฐกิจในปัจจุบันนี้มีค่าครองชีพที่สูงขึ้น แต่ค่าแรงหรือเงินเดือนที่ได้รับยังคงเท่าเดิม

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับวรรณลักษณ์ ร้อยอยู่ และวรรณรพี บานชื่นจิต (2566) ได้ทำวิจัยเรื่องการศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร พบว่าความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีได้ดี เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามในการชำระภาษีได้ สามารถให้ความรู้ในกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องกับภาษีได้ รวมถึงมีความรู้เกี่ยวกับการประเมินภาษีและสามารถชี้แจงเอกสารในการชำระภาษีได้ สอดคล้องกับพนัญญ์ แดงแสงทองและพัฒน์พันธ์ เขตต์กัน (2563) ได้ทำวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ด้านเจ้าพนักงานส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างเพียงพอ การประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมและถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีและพร้อมในการอำนวยความสะดวกอยู่เสมอ และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

ด้านการบริการอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะประชาชนได้รับการชำระภาษีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี การชำระภาษีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว มีขั้นตอนการชำระภาษีชัดเจน มีการบริการออกไปรับชำระภาษีนอกสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับตินกริ บุญสง่า (2559) ได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก มีการให้บริการตามขั้นตอนอย่างมีระบบรวดเร็ว มีการจัดให้มีการออกบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ และปัจจัยด้านการบริการที่ส่งผลต่ำสุดคือมีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการชำระภาษีไว้ให้เห็นชัดเจนและเข้าใจง่าย ด้านอัตราภาษี/ประเภทภาษีอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะประเภทภาษีที่เก็บมีความเหมาะสมไม่ซ้ำซ้อน อัตราภาษีที่กำหนดมีความชัดเจน อัตราภาษีที่จัดเก็บเป็นไปอย่างเหมาะสม มีการเรียกเก็บภาษีอย่างเที่ยงตรงเป็นธรรม อัตราภาษีแต่ละประเภทไม่สูงเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับกฎกระทรวงกำหนดอัตราภาษีป้าย พ.ศ. 2563 (ประเภทและอัตราภาษีป้าย) และประกาศคณะกรรมการประเมินราคาทรัพย์สินเพื่อประโยชน์แห่งรัฐประจำจังหวัดเพชรบูรณ์ เรื่อง กำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน รอบบัญชี พ.ศ.2559-2562 (แก้ไขเพิ่มเติม) ประกาศ ณ วันที่ 2 กันยายน 2565 (ประเภทและอัตราภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในงานวิจัยนี้ แต่ในภาพรวมมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายของหมู่บ้าน การจัดทำแผ่นพับ ใบปลิว ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีและการส่งจดหมายให้เจ้าของทรัพย์สินทราบที่ต้องมาชำระภาษีในวันเวลาที่กฎหมายกำหนด สอดคล้องกับชมภู เชื้อฉุน (2560) ได้ทำวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่าด้าน

ดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี การทำหนังสือแจ้งการชำระภาษีและมาตรการจูงใจ เพื่อให้ประชาชนมาชำระภาษี มีการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่

ข้อเสนอแนะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ควรปรับปรุงด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในการจัดเก็บรายได้แก่ประชาชนให้มากขึ้น โดยการจัดโครงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีทุก ๆ ปี เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย และขั้นตอนในการชำระภาษีมากขึ้น อาจจะเป็นการจัดอบรมตามหมู่บ้านทั้ง 16 หมู่บ้านร่วมกับการประชุมประจำเดือนในแต่ละหมู่บ้าน

2. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ควรมีการเพิ่มในรายละเอียดในขั้นตอนการชำระภาษีให้ประชาชนทราบว่าหากมีการซื้อขายที่ดิน ให้มาแจ้งกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ เพื่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่จะได้เปลี่ยนแปลงข้อมูลเจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดินและจะดำเนินการเรียกเก็บภาษีได้อย่างถูกต้องตามและติดต่อประสานงานกับสำนักงานที่ดินในเรื่องการเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ที่ดินในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ทุกปี เพื่อเป็นการยืนยันข้อมูลอีกครั้งว่ามีการเปลี่ยนแปลงตรงตามกับผู้มีหน้าที่ชำระภาษีมาแจ้งไว้หรือไม่

เอกสารอ้างอิง

- ชมภู เชื้อฉุน. (2560). *ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองบัววง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์.
- ตินรณี บุญส่งา. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นพณัฐ แดงแสงทอง และพัฒน์พันธ์ เขตต์กัน. (2563). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก*. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 7(2), 15-26.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2547). *แผนการปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจทางการเงิน การคลัง และงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแผนปฏิบัติการถ่ายโอนบุคลากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. สำนักนายกรัฐมนตรี.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2542. (2542). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- ภัทรกร จำเพ็ง. (2557). *การบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ) บัณฑิตมหาวิทยาลัยมหิดล.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560. (2560) กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและ

ราชกิจจานุเบกษา.

วรรณลักษณ์ ร้อยอยู่ และวรรณพร บานชื่นจิตร. (2566). แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีของสำนักงานเขตบาง

ซื่อ กรุงเทพมหานคร. วารสารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 5 : 170-176.

สุวิมล ตีรทานันท์. (2543). การประเมินโครงการ : แนวทางการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.