

แรงจูงใจในการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น
อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**Motivation for Taxation of the People in Klongchaun Subdistrict
Municipality in Suratthani Province**

สุนิสา เกตุแดง
Sunisa Katedaeng

หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

MM Program, School of Management, Walailak University,
E-mail: ni_sa_ka@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับพฤติกรรมการชำระภาษีของประชาชน ตลอดจนศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้อยู่ในข่ายที่ต้องเสียภาษี จำนวน 2,505 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 345 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลผ่านสถิติ T-test, F-test และ Chi-Square

ผลการศึกษา พบว่า ระดับแรงจูงใจในการชำระภาษีของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยศึกษาทั้งในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยต้านกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากถึงมากที่สุด สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระภาษีของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย การศึกษา ลักษณะของการประกอบอาชีพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความมั่นคงในการดำรงชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ตลอดจนการชี้แจงให้ประชาชนได้ทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ของเงินภาษีที่นำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นของตน การยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ที่มีความรับผิดชอบในการชำระภาษีในรูปแบบต่างๆ การปลูกจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี การออกหน่วยเคลื่อนที่จัดเก็บรายได้ถึงที่พักและการจัดเก็บล่วงหน้า

คำสำคัญ: แรงจูงใจ การชำระภาษี เทศบาลตำบล ภาษี

Abstract

The purpose of this study was to examine the level of taxation motivation and to investigate the relationship between motivation and taxation behavior of people in Klongchaun Municipality, Panom, Suratthani. In this study, the population included 2,505 people who are obliged to pay tax. The sample included 345 taxpayers. Collecting data was conducted using the questionnaires. The statistics implemented to analyze data included T-test, F-test, and Chi-Square.

The results showed that respondents' level of taxation motivation comprised both motivating factors and hygiene factors which the respondents agreed greatly to mostly. Taxation behavior-associated factors included occupation, interpersonal relationship, and livelihood stability at statistically significant level .05. The recommendation on how to motivate the taxation of people in Klongchaun Municipality, Panom, Suratthani included as follows; an increase in public relation channels, informing people of the importance and benefits of taxation for their community development, admiring those responsible taxpayers in various forms, nurturing the consciousness of responsibility to those taxpayers, outreaching mobile taxation service to residence and advanced taxation.

Keywords: Motivation, Taxation, Municipality, Tax



1. บทนำ

ประเทศไทยปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตยภายใต้รัฐธรรมนูญ แบ่งอำนาจอธิปไตยออกเป็น 3 ส่วน คือ อำนาจอธิปไตย อำนาจอธิปไตย และอำนาจอตุลาการ รัฐบาลเป็นผู้มีอำนาจบริหารและมีหน้าที่กำกับดูแลบ้านเมืองและให้บริการประชาชนโดยผ่านหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ การปกครองแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) การปกครองส่วนกลาง มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลความสงบเรียบร้อยความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศ มอบอำนาจในการปกครองไว้กับราชการส่วนกลาง ซึ่งได้แก่ กระทรวง กรม ข้าราชการและข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของทางราชการบริหารส่วนกลาง ขึ้นตรงต่อกันตามลำดับสายการบังคับบัญชา เป็นผู้ดำเนินการปกครองทั่วราชอาณาจักร 2) การปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งแบ่งอาณาเขตออกเป็นจังหวัด มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้บริหารสูงสุดในเขตพื้นที่จังหวัดที่รับผิดชอบ มีบทบาทในการปกครองและการบริหารภายในจังหวัด การบังคับใช้กฎหมาย การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในจังหวัด และ 3) การปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลประชาชนในระดับท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รับผิดชอบในเขตพื้นที่ที่ได้กำหนดให้เขตขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมายว่าด้วยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการปกครองโดยใช้หลักการกระจายอำนาจ คือ รัฐมอบอำนาจให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรับไปบริหารจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง โดยให้ประชาชนปกครองตนเองมี 4 รูปแบบ ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จำนวน 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ซึ่งปัจจุบันรูปแบบการปกครองท้องถิ่นของไทยทุกรูปแบบ ใช้การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงทั้งสิ้น

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 กำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองหลายประการ เช่น จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดการศึกษา และการส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน ฯลฯ เพื่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการปกครองและจัดทำบริการสาธารณะได้โดยอิสระและมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องมีรายได้และทรัพย์สินเป็นของตนเอง ซึ่งมีกฎหมายให้อำนาจแก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บรายได้ในรูปของภาษีท้องถิ่นและรายได้อื่นๆ (พิศิษฐ์ เมลาพันธ์, 2553 , 424)

รายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นไปตามข้อกำหนดในกฎหมายว่าด้วยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและ

กฎหมายอื่น โดยรายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะแบ่งออกเป็น 4 ประเภทที่สำคัญ ได้แก่

1. รายได้ท้องถิ่นจัดเก็บเอง เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต เป็นต้น
2. รายได้ที่รัฐบาลเก็บให้ เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต เป็นต้น
3. รายได้ที่รัฐบาลแบ่งให้ คือ ภาษีมูลค่าเพิ่ม (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542)

4. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล หลักสำคัญของเงินรายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นคือ รายได้ดังกล่าวความจากการจัดเก็บจากผู้ที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการสาธารณะนั้น ๆ ให้มากที่สุด และการจัดเก็บนั้นควรสะท้อนถึงผลประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดหาให้แก่ผู้ที่ต้องจ่ายภาษี อย่างไรก็ตาม การไม่คำนึงถึงแหล่งรายได้ที่มีอยู่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่อาจขยายการให้บริการสาธารณะได้ด้วยตนเอง ต้องหันไปพึ่งรายได้จากภายนอกท้องถิ่น อาทิ เงินอุดหนุนที่ได้รับจากรัฐบาลที่สูงสุดแล้ว อาจทำให้ความเป็นอิสระขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องถูกบั่นทอนลง (สกนธ์ วัชรวิญญา, 2551,40)

เทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้รับประกาศกระทรวงมหาดไทย เป็นเทศบาลตำบลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2551 มีพื้นที่ในความรับผิดชอบรวม 160 ตารางกิโลเมตร จำนวน 13 หมู่บ้าน ซึ่งมีรายได้ภาษีอากรที่จัดเก็บเอง รายได้รัฐบาลจัดสรรและอุดหนุน และรายได้รวมของเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่นำมาใช้ในการบริหารในท้องถิ่นเป็นดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลรายได้ภาษีอากรที่จัดเก็บเอง รายได้รัฐบาลจัดสรรและอุดหนุนและรายได้รวม

(หน่วย: บาท)

ปีงบประมาณ	รายได้ภาษีท้องถิ่นที่จัดเก็บเอง	รายได้รัฐบาลจัดสรรและอุดหนุน	รายได้รวม
2549	701,285.23 4.01%	16,795,053.88 95.99%	17,496,339.11 100%
2550	674,807.00 3.87%	16,778,144.00 96.13%	17,452,951.00 100%
2551	693,342.00 3.05%	22,034,516.19 96.95%	22,727,858.19 100%
2552	675,358.12 2.28%	28,959,391.71 97.72%	29,634,749.83 100%
2553	784,803.34 2.69%	28,378,057.54 97.31%	29,162,860.88 100%

ที่มา: กองคลังเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นได้ว่า เทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีแนวโน้มของรายได้รวมในแต่ละปีสูงขึ้น แต่ในขณะเดียวกันรายได้ภาษีอากรที่จัดเก็บเอง มีจำนวนที่น้อยมากและมีแนวโน้มลดลงเรื่อย ๆ เมื่อคิดเป็นร้อยละ อยู่ในช่วง ร้อยละ 3 – 5 ส่วนรายได้ที่รัฐบาลจัดสรรและอุดหนุน อยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 95 – 97 สะท้อนให้เห็นว่า เทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ยังต้องพึ่งรายได้ที่รัฐบาลจัดสรรและอุดหนุนเพื่อนำไปบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ ดังนั้นการที่เทศบาลตำบลคลองชะอุ่น จะช่วยแบ่งเบาหรือลดภาระของรัฐบาลในการจัดสรรและอุดหนุนงบประมาณได้นั้นต้องดำเนินการจัดเก็บรายได้ภาษีอากรที่จัดเก็บเองให้สูงขึ้น

การจัดเก็บรายได้ภาษีท้องถิ่นที่จัดเก็บเองของเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ไม่สามารถเก็บได้โดยได้ตั้งเป็นลูกหนี้ภาษีทางบัญชีดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลลูกหนี้ภาษีทางบัญชีของเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ย้อนหลัง 5 ปี

ปีงบประมาณ	ลูกหนี้ภาษีทางบัญชี
2549	11,573.00
2550	16,797.00
2551	32,137.90
2552	35,834.00
2553	60,913.49

ที่มา: กองคลังเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นได้ว่า ลูกหนี้ภาษีของเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า เทศบาลตำบลคลองชะอุ่น ดำเนินการจัดเก็บภาษีอากรที่จัดเก็บเองยังได้ไม่ดีเท่าที่ควร ส่งผลให้มีลูกหนี้ภาษีเพิ่มขึ้น ดังนั้นการที่เทศบาลตำบลคลองชะอุ่น จะสามารถลดลูกหนี้ภาษีอากรและเพิ่มรายได้ภาษีอากรที่จัดเก็บเองได้นั้น เทศบาลตำบลคลองชะอุ่น ต้องหาวิธีการที่จะทำอย่างไรให้ประชาชนมาชำระภาษีอากรให้ได้ เพื่อที่จะนำรายได้ภาษีอากรที่จัดเก็บเองไปบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ และช่วยแบ่งเบาหรือลดภาระรัฐบาลได้

เทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประสบปัญหาเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ที่มีสัดส่วนที่น้อยเมื่อเทียบกับรายได้ที่เทศบาลได้รับและรายได้ภาษีอากรที่จัดเก็บเองมีแนวโน้มลดลง อีกทั้งลูกหนี้ภาษีทางบัญชีมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ารายได้ของเทศบาลส่วนใหญ่ได้นั้นมาจากรายได้ที่รัฐบาลเก็บและอุดหนุนให้ หากเทศบาลนำรายได้ภาษีอากรที่จัดเก็บเองไปบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนใน

พื้นที่โดยไม่พึ่งรายได้จากรัฐบาลนั้น จะไม่สามารถบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ได้ให้ทั่วถึงหรือครอบคลุมพื้นที่ที่รับผิดชอบได้เลย ด้วยเหตุนี้เทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรที่จะหาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้เพิ่มมากขึ้นและต้องลดลูกหนี้ภาษีให้ได้ เพื่อที่จะเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ให้ทั่วถึงหรือครอบคลุมพื้นที่ที่รับผิดชอบและช่วยแบ่งเบาหรือลดภาระรัฐบาลได้

การที่จะจัดเก็บภาษีให้เพิ่มมากขึ้นและลดลูกหนี้ภาษีได้นั้น ประเด็นที่สำคัญคือการได้รับความร่วมมือจากประชาชนและผู้ประกอบการในพื้นที่ ซึ่งการที่จะได้รับความร่วมมือนั้น องค์ประกอบหนึ่งที่ต้องนำมาพิจารณา คือ “แรงจูงใจ” ให้ประชาชนและผู้ประกอบการมีความตั้งใจและเต็มใจที่จะชำระภาษี ผู้วิจัยในฐานะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับใช้กับหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการชำระภาษีกับพฤติกรรม การชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการชำระภาษีกับพฤติกรรมชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. ผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น นำไปใช้ในการจูงใจให้ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่นมาชำระภาษีให้มากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนาจัดการสาธารณะในด้านต่างๆ แก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึงต่อไป

4. นิยามศัพท์ในการวิจัย

ภาษีท้องถิ่น หมายถึง ภาษีที่เทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดเก็บเอง ประกอบด้วย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย

ประชากร หมายถึง ผู้ประกอบการหรือผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลคลองชะอุ่นอำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้า สิ่งจูงใจ หรือแรงผลักดัน ทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคลที่ชักจูงให้ประชาชนมาชำระภาษีให้แก่เทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี แบ่งได้ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือเป็นปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคล ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า/พัฒนา

ปัจจัยจำแนก หมายถึง ปัจจัยที่ให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น หรือเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านสวัสดิการ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านสถานภาพของงาน

5. วิธีการวิจัย

5.1 ขอบเขตของการวิจัย

5.1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาในการวิจัย

ผู้วิจัยจำแนกปัจจัยในการศึกษา ออกเป็น 2 ปัจจัย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

2) ปัจจัยแรงจูงใจ จำแนกเป็น 2 ปัจจัยดังนี้

- ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วยด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า/พัฒนา

- ปัจจัยจำแนก ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านสวัสดิการ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวและด้านสถานภาพของงาน

5.1.2 ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ศึกษาจากแหล่งข้อมูลผู้ประกอบการหรือผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลคลองชะอุ่น จำนวน 2,505 คน (ทะเบียนบัญชีลูกหนี้ภาษี : ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2553 ; งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ เทศบาลตำบลคลองชะอุ่น)ซึ่ง

คำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คน

ตารางที่ 3 จำนวนเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ชำระภาษีภายในกำหนด	1,344	53.65	185
ชำระภาษีแต่เกินกำหนด	840	33.53	116
ไม่ชำระภาษี	321	12.82	44
รวม	2,505	100.00	345

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ได้แก่แบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ 3 เป็นคำถามข้อเสนอแนะในการชำระภาษีเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

5.3 ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินงานโดยมีรายละเอียดดังนี้

5.3.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย และกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาโดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

5.3.2 ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถามของแบบสอบถาม

5.3.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการศึกษา

5.3.4 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

5.3.5 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามฉบับร่างเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบรายละเอียดความถูกต้อง สมบูรณ์ และความครอบคลุมของเนื้อหา ข้อคำถามทุกข้อ หลังจากอาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาและตรวจสอบ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะแล้วผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามฉบับร่างกลับมาปรับปรุงแก้ไข

5.3.6 ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขแล้ว และผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย ปลัดเทศบาลตำบลบ้านตาขุน หัวหน้ากองคลังเทศบาลตำบลพนมทองถิ่นอำเภอพนม เพื่อตรวจสอบการใช้ภาษาและหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือความตรงเชิงเนื้อหา (IOC : Index of Item Objective Congruence) (สุวิมล ติรกันนท์, 2548 ,หน้า 148)

5.3.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิเป็นที่เรียบร้อยแล้วนั้น ไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีอากร ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลพนม อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มประชากรที่กำหนดไว้ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบอิงกลุ่มโดยใช้ค่าความแปรปรวน โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถาม (สิน พันธุ์พินิจ, 2549, หน้า 191-192) ก่อนนำไปใช้กับข้อมูลกลุ่มประชากร โดยปกติแล้วเครื่องมือการวิจัยควรมีค่าความเที่ยง ไม่น้อยกว่า 0.65 แต่ที่ดีควรจะมีค่ามากกว่า 0.75 (อดุลย์เดช ไสยบาท, 2553, หน้า 37) ซึ่งผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.9371

5.3.8 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผลจากการวิเคราะห์ โดยนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความคิดเห็นก่อนนำไปใช้จริง หลังจากการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและทำการปรับปรุงแก้ไขจนได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว จึงนำแบบสอบถามดำเนินการศึกษาจริง

5.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นหลักในการเก็บข้อมูลตัวอย่างประชากรทั้ง 3 กลุ่ม โดยผู้ศึกษาทำการแจกแบบสอบถามที่บ้าน และให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับมายังผู้วิจัยทันที

5.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

5.3.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ระดับของแรงจูงใจ และการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ได้ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 โดยใช้วิธีนับจำนวนความถี่ (Frequency) ทั้งในรูปจำนวนนับ (Count), ค่าร้อยละ(Percentage), ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.3.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจ (ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน) ของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล กรณีที่มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน

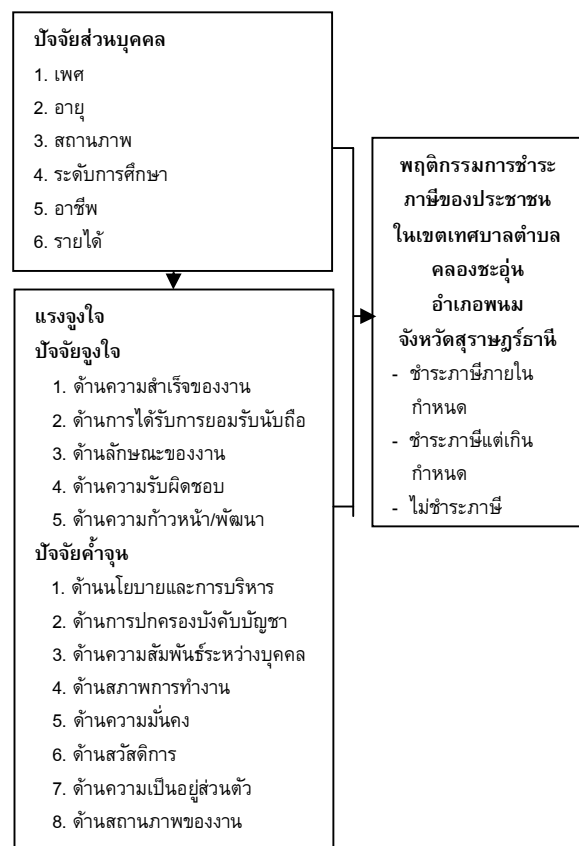
2 กลุ่ม ใช้ T-test และกรณีที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ F-test

5.3.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปความถี่ใช้ ไคสแควร์ (Chi-Square)

5.3.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ (ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน) กับภาระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยกลุ่มตัวอย่างมี 3 กลุ่ม (ชำระภายในกำหนด ชำระเกินกำหนดและไม่ชำระ) ใช้ไคสแควร์ (Chi-Square)

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ในครั้งนี้ เพื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ จำแนกออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg รายละเอียดปรากฏในภาพประกอบที่ 1



7. ผลการวิจัย

7.1 ผลการวิจัยและวิจารณ์แรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากกลุ่มตัวอย่างผู้มีหน้าที่เสียภาษี

7.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.10 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.80 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 86.40 การศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 61.20 อาชีพเกษตรกรรม/ประมง คิดเป็นร้อยละ 92.80 มีรายได้ต่อเดือน 30,001-35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.20

7.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูล แรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ระดับของแรงจูงใจ และพฤติกรรมการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อพฤติกรรมการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 13 ด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสำเร็จของงาน	4.91	.28	มากที่สุด
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.07	.55	ปานกลาง
3. ด้านลักษณะของงาน	4.94	.28	มากที่สุด
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.42	.37	มากที่สุด
5. ด้านความก้าวหน้า/พัฒนา	4.96	.22	มากที่สุด
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	4.04	.38	มาก
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	4.31	.37	มากที่สุด
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.52	.40	มาก
9. ด้านสภาพการทำงาน	3.54	.44	มาก
10. ด้านความมั่นคง	3.49	.43	มาก
11. ด้านสวัสดิการ	3.79	.53	มาก
12. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.71	.34	มาก
13. ด้านสภาพของงาน	4.84	.34	มากที่สุด
รวม	4.12	.22	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า 6 ใน 13 ด้าน มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ด้านความก้าวหน้า/พัฒนา (ค่าเฉลี่ย =

4.96) รองลงมาคือด้านลักษณะของงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.94) และด้านความสำเร็จของงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.91) ส่วนอีก 6 ด้านมีความเห็นในระดับมาก และมีความคิดเห็นในระดับปานกลางเพียงด้านเดียว คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ย = 3.07)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจ (ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน) ของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจ(ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน) ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจ(ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน) ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัจจัยส่วนบุคคล	t/F	sig.	ผลการศึกษา
เพศ	-2.04	.042	แตกต่าง
อายุ	1.34	.252	ไม่แตกต่าง
สถานภาพ	.08	.968	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	.68	.417	ไม่แตกต่าง
อาชีพ	7.65	.000	แตกต่าง
รายได้	1.14	.333	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษพบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha=.05$ โดยมีค่า t เท่ากับ -2.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคง และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha=.05$ โดยมีค่า F เท่ากับ -2.50 -2.81 -1.98 และ -2.22 ตามลำดับ นอกนั้นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha=.05$

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha=.05$ โดยมีค่า F เท่ากับ 7.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้า/พัฒนา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านสภาพของงาน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการชำระภาษี

ของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha=.05$ โดยมีค่า F เท่ากับ 10.32 14.36 10.68 5.27 7.36 2.93 และ 7.83 ตามลำดับ นอกนั้นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha=.05$

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha=.05$ โดยมีค่า F เท่ากับ 1.34 .08 .68 1.14 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรม การชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัจจัยส่วนบุคคล	sig.	ผลการศึกษา
เพศ	.558	ไม่มีความสัมพันธ์
อายุ	.085	ไม่มีความสัมพันธ์
สถานภาพ	.728	ไม่มีความสัมพันธ์
การศึกษา	.022	มีความสัมพันธ์
อาชีพ	.000	มีความสัมพันธ์
รายได้	.819	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาพบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความสัมพันธ์กับการชำระภาษี ของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .022 และ .000 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับการชำระภาษี ของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .558 .085 .728 และ .819 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับพฤติกรรมการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับพฤติกรรมการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับพฤติกรรมการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัจจัยส่วนบุคคล	sig.	ผลการศึกษา
ด้านความสำเร็จของงาน	.529	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านการยอมรับนับถือ	.515	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านลักษณะของงาน	.064	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความรับผิดชอบ	.280	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความก้าวหน้า/พัฒนา	.229	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านนโยบายและการบริหาร	.749	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	.278	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	.000	มีความสัมพันธ์
ด้านสภาพการทำงาน	.326	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความมั่นคง	.039	มีความสัมพันธ์
ด้านสวัสดิการ	.746	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	.707	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านสถานะของงาน	.271	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาพบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับการชำระภาษี ของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .000 และ .039 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า/พัฒนา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านสวัสดิการ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านสถานะของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการชำระภาษี ของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่า Sig เท่ากับ .529 .515 .064 .280 .229 .749 .278 .326 .746 .707 .271 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 นำเสนอข้อมูลความเรียงเกี่ยวกับประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการชำระภาษีของเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ด้านนโยบายและการบริหาร

- เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ในด้าน ต่าง ๆ รวมไปถึงเงินภาษีที่เทศบาลได้นำไปพัฒนาท้องถิ่นต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้เข้าใจ ได้รับรู้อย่างทั่วถึงทุกระดับทุกกลุ่มอาชีพ โดยเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

- เทศบาลมีให้บริการชำระภาษีด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ใส่ใจ ช่วยเหลือและมีความเป็นกันเองแล้วเทศบาลควรมีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานเทศบาลกับประชาชนในพื้นที่

ด้านความมั่นคง

- เทศบาลควรมีการสร้างเกราะป้องกันภัยทั้งเรื่องของชีวิตและทรัพย์สิน เช่น มีการสร้างให้ประชาชนมีอาชีพ มีรายได้ มีการสนับสนุนให้เด็กเยาวชนได้รับการศึกษา ห่วงใยความปลอดภัย เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาสังคมด้วย

7. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา แรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จันทบุรี สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 แรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จันทบุรี

1) เมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จันทบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง โดยแยกพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านความสำเร็จของงาน

พบว่า ด้านความสำเร็จของงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด อธิบายได้ว่าประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าการชำระภาษีเป็นหน้าที่ของพลเมืองที่ดี และการชำระภาษีทำให้เกิดความรู้สึกปลาบปลื้มในผลสำเร็จของเทศบาลและสิ่งที่เทศบาลได้สนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (อ้างถึงใน นัจจิรี เจริญสุขและคณะ, 2551, หน้า 220) ที่ว่าปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานของเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ของ McClelland (อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบรร, 2542, หน้า 274) กล่าวไว้ว่าความต้องการความสำเร็จเป็นความต้องการที่จะทำสิ่ง ต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า ประชาชนมองว่าการชำระ

ภาษีเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอยู่แล้ว กอปรกับเทศบาลอาจไม่ได้มีการยกย่องชมเชยอย่างเป็นจริงเป็นจัง หรืออาจไม่มีการปฏิบัติอย่างแท้จริง ขาดแรงจูงใจที่จะทำให้ประชาชนมองเห็นความสำคัญในด้านนี้ จึงไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ไม่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2546, หน้า182) ที่ได้กล่าวว่า แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เช่น ค่าธรรมเนียมเป็นสิ่งจูงใจแก่คนเราให้ทำพฤติกรรมที่นำมาซึ่งค่าธรรมเนียม เป็นต้น สอดคล้องกับทฤษฎีของ Deci (อ้างถึงใน มัทนา วัฒนอมศักดิ์, 2550, หน้า 33) ที่กล่าวว่า สิ่งจูงใจภายนอกตัวบุคคล เช่น ค่าธรรมเนียม ซึ่งหมายถึงสภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทางและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของนิพนธ์ พรหมจารี (2550) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโขงเจียม จังหวัดหนองคาย พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีแรงจูงใจในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญทิพย์ ฐานวิเศษ (2551) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล กรณีศึกษา:จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าบุคลากรเทศบาลตำบลส่วนใหญ่เห็นว่าการได้รับการยอมรับนับถือ มีผลต่อแรงจูงใจในระดับปานกลาง

ด้านลักษณะของงาน

พบว่า ด้านลักษณะของงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด อธิบายได้ว่าประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการชำระภาษี และเห็นว่าการชำระภาษีเป็นหน้าที่ที่สำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาเทศบาลให้มีความก้าวหน้าทัดเทียมเทศบาลอื่น ๆ อีกทั้งเห็นว่าการชำระภาษีถือว่าเป็นงานหนึ่งที่สามารถคิดสร้างสรรค์หรือคิดหาแนวทางในการชำระภาษีเพื่อที่จะได้นำมาพัฒนาเทศบาล ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (อ้างถึงใน นัจจิรี เจริญสุขและคณะ, 2551, หน้า 220) ที่ว่าปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านความรับผิดชอบ

พบว่า ด้านความรับผิดชอบมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด อธิบายได้ว่าประชาชนเห็นว่าการชำระภาษีเป็นหน้าที่และมีประโยชน์ต่อตนเองและส่วนรวม และประชาชนเห็นว่าการชำระภาษีเป็นธรรมเนียมในการเก็บภาษีด้วย จึงมีความเต็มใจในการชำระภาษี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (อ้างถึงใน นัจจิรี เจริญสุขและคณะ, 2551, หน้า 220) ที่ว่าปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านความก้าวหน้า/พัฒนา

พบว่า ด้านความก้าวหน้า/พัฒนาระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด อธิบายได้ว่า ประชาชนต้องการให้เทศบาลนำเงินภาษีที่จัดเก็บจากประชาชนไปพัฒนาทางด้านความเป็นอยู่ของตนให้ดีขึ้น ได้รับความสะดวกสบาย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และเกิดประโยชน์สูงสุดกับตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2540, 307) กล่าวว่า ความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยความต้องการการยกย่องนับด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของ Maslow (อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบรร, 2542, หน้า 251) ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้า

ด้านนโยบายและการบริหาร

พบว่า ด้านนโยบายและการบริหารระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า ประชาชนได้รับการบริการจากเทศบาลในเรื่องของการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีที่เข้าใจง่าย ชัดเจน ครบถ้วน และมีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์กำหนดการ และขั้นตอนการชำระภาษีที่ชัดเจนและทั่วถึง มีการแสดงวิธีการ ขั้นตอนการชำระภาษีที่ชัดเจน เป็นระบบ มีความเข้าใจง่าย และเป็นธรรม ทำให้ประชาชนที่ผ่านไปผ่านมาเห็นอยู่เป็นประจำ ซึ่งสามารถช่วยในการดยกจ่ายไม่ให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับกำหนดระยะเวลาในการชำระภาษีอากร อีกทั้งเทศบาลมีนโยบายการรับชำระภาษีนอกสถานที่ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพ กันธิมา (2550) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลจังหวัดเชียงใหม่มีปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารในระดับมาก

ด้านการปกครองบังคับบัญชา

พบว่า ด้านการปกครองบังคับบัญชาระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด อธิบายได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับคำปรึกษาที่ดีจากพนักงานและผู้บริหารในการมาชำระภาษีที่เทศบาล และประชาชนได้รับการบริการที่เสมอภาค ยุติธรรม จึงทำให้ประชาชนมีความประทับใจ และเกิดความรู้สึกที่ดีต่อเทศบาล ซึ่งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีที่ดี (พิศิษฐ์ เมลานนท์, 2553, หน้า 15) ในส่วนของความเสมอภาคที่ว่าในการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐ รัฐต้องอำนวยความสะดวกทั้งทางด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีและผู้ชำระภาษี เช่น สถานที่ชำระภาษี แบบแสดงรายการ ต่าง ๆ ที่ใช้ชำระภาษีต้องเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกแบบแสดงรายการ ผู้มีเงินได้สามารถเลือกเสียภาษีได้หลายวิธี อาจมาชำระภาษีด้วยตนเอง ชำระภาษีโดยผ่านธนาคาร ชำระภาษีทางไปรษณีย์ สถานที่เสียภาษีที่มีจอตรถอย่างเพียงพอ เป็นต้น และสอดคล้องกับทฤษฎีความเสมอภาคหรือทฤษฎีความเท่าเทียมกันของ Adams (อ้างถึงใน นัญจรี เจริญสุขและคณะ, 2551, หน้า 220) พบว่า ความมั่นคงเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่ชอบไม่พอใจซึ่งเป็นปัจจัยด้านงานวิจัยของมณฑล รอยตระกูล (2546, หน้า 48) ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา พบว่า สรรพากรพื้นที่สาขา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รฐาภรณ์ เกษิต และประจักษ์ บัวผัน (2551, หน้า 32) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริการเกษตรกร ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองคาย พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งฤทัย แสงมณี (2552) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่

2551, หน้า 226) ที่ว่าความไม่เสมอภาคจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อที่จะสร้างความเท่าเทียมกันซึ่งบุคคลอาจจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ลดความพยายามในการทำงาน มาสาย ขาดงาน เป็นต้น

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า ประชาชนโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้วยความเต็มใจจากพนักงานและผู้บริหารเทศบาล ได้รับการบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจให้บริการ และได้รับการช่วยเหลือ และการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งฤทัย แสงมณี (2552, หน้า 122) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดภาค 6 พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเจ้าหน้าที่มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ด้านสภาพการทำงาน

พบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอ และเห็นว่าเทศบาลมีการจัดสถานที่ในการรับชำระภาษี อย่างเพียงพอ กว้างขวาง สะอาด สะดวก สบาย มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ไม่เกิดการรอคอย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพ กันธิมา (2550, 64) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลจังหวัดเชียงใหม่มีปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารในระดับมาก

ด้านความมั่นคง

พบว่า ด้านความมั่นคงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า ประชาชนมีความต้องการความมั่นคง ความปลอดภัยในชีวิต ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดกับร่างกาย ความมั่นคงทางสังคม และผลประโยชน์ต่าง ๆ ตามทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ Maslow (อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบรร, 2542, หน้า 251) สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (อ้างถึงใน นัญจรี เจริญสุขและคณะ, 2551, หน้า 220) พบว่า ความมั่นคงเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่ชอบไม่พอใจซึ่งเป็นปัจจัยด้านงานวิจัยของมณฑล รอยตระกูล (2546, หน้า 48) ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา พบว่า สรรพากรพื้นที่สาขา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รฐาภรณ์ เกษิต และประจักษ์ บัวผัน (2551, หน้า 32) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริการเกษตรกร ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองคาย พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งฤทัย แสงมณี (2552) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่

ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดภาค 6 พบว่า ด้านความมั่นใจในการปฏิบัติงาน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ด้านสวัสดิการ

พบว่า ด้านสวัสดิการระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า ประชาชนมองว่าเทศบาลให้ความสำคัญเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัย และที่อยู่อาศัยของประชาชน อีกทั้งประชาชนมีความคาดหวังจะได้รับสวัสดิการต่าง ๆ จากเทศบาล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรติ บุญมา (2550) ศึกษาแรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า แรงจูงใจด้านสวัสดิการอยู่ในระดับมาก

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

พบว่า ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่มองว่าการชำระภาษีไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐากร เกษิต และประจักษ์ บัวพันธ์ (2551) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริการเภสัชกรรม ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองคาย พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว อยู่ในระดับมาก

ด้านสถานะของงาน

พบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด อธิบายได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ตระหนักถึงความสำคัญในการชำระภาษี และเห็นว่าการชำระภาษีเป็นหน้าที่พลเมืองที่ดีของประเทศ และทำให้ตนเองรู้สึกภูมิใจที่ตนได้ทำหน้าที่ของตนได้อย่างสมบูรณ์ และมีส่วนร่วมทำให้ประเทศได้นำเงินภาษีของตนไปพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้เจริญก้าวหน้า มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งณภา แสงมณี (2552) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดภาค 6 พบว่า ด้านสถานะภาพของงาน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจ (ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน) ของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เพศชายกับเพศหญิงอาจมีความคิดเห็นในเรื่องของการชำระภาษีแตกต่างกันออกไป โดยเพศหญิงอาจมองว่าการชำระภาษีมีความสำคัญกว่าเพศชาย เป็นต้น

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน อาจได้รับแรงจูงใจ หรือการประชาสัมพันธ์ในการชำระภาษีแตกต่างกันออกไปตามการออกไปประกอบอาชีพของตน จึงทำให้บางอาชีพอาจได้รับรู้ว่าการชำระภาษีมีความสำคัญอย่างไร ได้ประโยชน์อย่างไร บางอาชีพอาจไม่ได้รับรู้ จึงมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการชำระภาษี ของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีแตกต่างกัน และเล็งเห็นถึงความสำคัญในการชำระภาษีแตกต่างกันว่ามีประโยชน์อย่างไร ต่อประเทศชาติ ต่อชุมชน และต่อตนเอง จึงทำให้มองเห็นความสำคัญของการชำระภาษีต่างกันอย่างออกไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรนา ธงชัย (2552) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารเภสัชกรรมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอาชีพต่างกัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระภาษีของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากแต่ละอาชีพ จะมีช่วงเวลาไปประกอบอาชีพแตกต่างกัน ทำให้ไม่ได้รับรู้ข้อมูลที่เทศบาลประชาสัมพันธ์ ที่เกี่ยวกับภาษีและอื่น ๆ จึงเป็นผลให้การชำระภาษีแตกต่างกันออกไป ตามการประกอบอาชีพของตน

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับพฤติกรรมการชำระภาษี ของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและแรงจูงใจด้านความมั่นคง เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งอภิปรายได้ดังนี้

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี เนื่องจากประชาชนโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการด้วยความเต็มใจจากพนักงานและผู้บริหารเทศบาล ได้รับการบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและ

เต็มใจให้บริการ และได้รับการช่วยเหลือ และการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2540, หน้า 307) กล่าวไว้ว่า ความต้องการมีสัมพันธภาพ เป็นความต้องการที่จะให้ และได้รับไม่ตรีจิดจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ อีกทั้งสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ Maslow (อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2542, หน้า 251) กล่าวไว้ว่า ความต้องการทางสังคม ความรัก และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของมณฑล รอยตระกูล (2546) ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา พบว่า แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งธนา แสงมณี (2552) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดภาค 6 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพ กันธิมา (2550) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิติรัตน์ นามมะเริง (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร เจตคติต่องานราชการและแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานราชการ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร พบว่า แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์นั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของฐากร เกษิต และประจักษ์ บัวผัน (2551) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริการเกษตรกร ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญทิพย์ ฐานวิเศษ (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล กรณีศึกษา: จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าบุคลากรเทศบาลตำบลส่วนใหญ่เห็นว่าความสัมพันธ์กันในการทำงานมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ด้านความมั่นคง

ด้านความมั่นคงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองชะอุ่น อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี เนื่องจากประชาชนมีความต้องการความมั่นคง ความปลอดภัยในชีวิต ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดกับร่างกาย ความมั่นคงทางสังคม และผลประโยชน์ต่าง ๆ ตามทฤษฎีลำดับขั้นของ

มาสโลว์ Maslow (อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2542, หน้า 251) สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg พบว่า ความมั่นคงเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจซึ่งเป็นปัจจัยต่ำจน สอดคล้องกับงานวิจัยของมณฑล รอยตระกูล (2546) ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา พบว่า แรงจูงใจด้านความมั่นคงส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งธนา แสงมณี (2552) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดภาค 6 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพ กันธิมา (2550) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า แรงจูงใจด้านสวัสดิการและความมั่นคงส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของดารเนตร สิทธิหาญ (2549) ศึกษา แรงจูงใจภายในและภายนอกของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยจูงใจบำรุงรักษา ด้านความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร และหน่วยงาน ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจให้เกิดความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิติรัตน์ นามมะเริง (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร เจตคติต่องานราชการและแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานราชการ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร พบว่า แรงจูงใจด้านความมั่นคงในงานนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของฐากร เกษิต และประจักษ์ บัวผัน (2551) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริการเกษตรกร ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญทิพย์ ฐานวิเศษ (2551) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล กรณีศึกษา: จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าบุคลากรเทศบาลตำบลส่วนใหญ่เห็นว่าความมั่นคงมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธารนา ธงชัย (2552) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารเกษตรกรของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริหารเกษตรกรของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

8.1.1 เทศบาลตำบลควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ร่วมไปถึงการชี้แจงให้ประชาชนได้เห็นถึงความสำคัญจากเงินภาษีของประชาชนที่นำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลายและชัดเจน เช่น การจัดแผ่นพับ การประกาศผ่านหอกระจายข่าว เว็บไซต์เทศบาลตำบล ป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่ ตลอดจนการจัดการสัมมนาเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ

8.1.2 เทศบาลตำบลควรดำเนินโครงการสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกี่ยวกับการชำระภาษี เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการชำระภาษีที่นำมาสู่งบประมาณในการพัฒนาท้องถิ่น

8.1.3 เทศบาลตำบลควรดำเนินการยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ที่มีความรับผิดชอบในการชำระภาษี ผ่านการมอบรางวัลการให้ของที่ระลึก การประกาศเกียรติคุณเพื่อให้สาธารณชนได้ทราบถึงคุณงามความดี

8.1.4 เทศบาลตำบลควรสร้างจิตสาธารณะให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สร้างความประทับใจ ความเอาใจใส่ ใส่ใจช่วยเหลือและมีความเป็นกันเองและเทศบาลตำบลควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานเทศบาลกับประชาชนในพื้นที่ เช่น จัดให้มีโครงการเทศบาลพบประชาชนเป็นประจำทุกเดือน จัดกิจกรรมการแข่งขันกีฬาสัมพันธ์ระหว่างพนักงานเทศบาลกับประชาชน เป็นต้น

8.1.5 เทศบาลตำบลควรสร้างเกราะป้องกันภัยทั้งเรื่องของชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การสร้างอาชีพให้กับประชาชน การสนับสนุนให้เด็กเยาวชนได้รับการศึกษา ห้างไกลยาเสพติด เพราะในเมื่อประชาชนในเขตเทศบาลตำบลได้รับความปลอดภัยที่ดีก็ส่งผลให้เทศบาลได้รับการยอมรับจากสังคมอื่นและเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อการชำระภาษีของประชาชนด้วย

8.1.6 การจัดเก็บภาษีอากรที่ดีต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อประชาชน ภาษีอากรที่ดีต้องมีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีน้อยที่สุด ในส่วนของผู้ชำระภาษีต้องมีค่าใช้จ่ายในการชำระภาษีน้อย เช่น ค่าพาหนะเดินทาง ให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะนอกจากผู้ชำระภาษีจะต้องเสียภาษีแล้ว ยังมีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ อีก ทำให้มีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น อาจทำให้ผู้ชำระภาษีหลีกเลี่ยงภาษีหรือหนีภาษีได้ ดังนั้น เทศบาลควรมีการรับชำระภาษีส่งหน้า เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ซึ่งมีการสำรวจผู้เสียภาษี 4 ปีครั้ง ดังนั้นเมื่อเขามายื่นแบบเพื่อเสียภาษีแล้ว ก็ให้มีการรับชำระภาษีทั้ง 4 ปี เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เนื่องจากบางรายค่าภาษี 5 บาท 10 บาท หรือ 20 บาทต่อปี แต่ขณะเดียวกันนั้นต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาชำระภาษีมากกว่าค่าภาษีเสียอีก

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น เพื่อให้การวิจัยมีความสมบูรณ์ผ่านข้อมูลในเชิงลึก ควรใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่อาจจะโดยวิธีสัมภาษณ์ หรือการสังเกต เพื่อให้นักวิจัยเกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

8.2.2 การนำผลการศึกษาไปต่อยอดหรือยืนยันผลการศึกษาในพื้นที่หรือกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันออกไป เช่น เขตเทศบาลเมือง เทศบาลนคร และองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

9. เอกสารอ้างอิง

- ธารนา ธงชัย. 2552. แรงจูงใจที่มีผลต่อการการปฏิบัติงานด้านบริการเภสัชกรรม ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองคาย. การศึกษาอิสระสาขารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ฐาภากร เกษิต, ประจักษ์ บัวผัน. 2551. แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการและบริหารการเงินการคลังโดยใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียงของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิจัย ตุลาคม – ธันวาคม, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ดารเนตร สิทธิหาญ. 2549. แรงจูงใจภายในและภายนอกของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่. การศึกษาอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธิดารัตน์ นามมะเร็ง. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพเจตคติต่องานราชการและแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานราชการ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. การศึกษาอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นัญจรี เจริญสุข, วิรุฬห์ ทองอำภา, วรณะ บรรจง. 2553. การพัฒนาตน. ศูนย์เอกสารตำรามหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี.
- นิพนธ์ พรหมจारी. 2550. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยพิสัย จังหวัดหนองคาย. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- บุญทิพย์ ฐานวิเศษ. 2551. ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลกรณีศึกษา: จังหวัดสุราษฎร์ธานี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- พิศิษฐ์ เมลานนท์. 2553. การภาษีอากรเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เนท.
- มณฑล รอยตระกูล. 2546. แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา. การศึกษาอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- มัทนา วัฒนอมศักดิ์. 2550. รูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู. การศึกษาอิสระปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รติ บุญมาก. 2550. ศึกษาแรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รุ่งนภา แสงมณี. 2552. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดภาค 6. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. 2542. ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 4. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สกันธ์ วรรณวัฒนา. 2551. การบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เนท.
- สมยศ นาวิการ. 2539. ทฤษฎีองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สามัคคีสาร (ดอกหญ้า) จำกัด (มหาชน).
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. 2546. จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สุภาพ กันธิมา. 2545. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.