

# การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

## Facilitating and Service Rendering Administration of Revenue Collection of Municipalities in Chiang Mai Province Based on the Sufficiency Economy Philosophy

เบญจมาศ อินทรavez และวิรัช วิรุชนิภาวรรณ

Benjamas Intrawech and Wiruch Wiruchnipawan

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาธุประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ เพื่อศึกษา (1) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล (2) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล และ (3) ยุทธศาสตร์บริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ประชากร คือ ประชาชนทั้งหมด ในเขตพื้นที่ของเทศบาล 5 แห่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมจำนวน 202,258 คน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีจำนวน 1,105 คน เตรียมมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถามสัดส่วนที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทิ่ม ค่าการทดสอบโดยพหุคุณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้ที่ช่วยเหลือ จำนวน 9 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพอีกด้วย ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาการบริหารจัดการที่สำคัญ ปัญหาด้านความรู้และคุณธรรม ได้แก่ เทศบาลไม่ได้ให้ความรู้ความเข้าใจ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและซ่องทางการชำระภาษี รวมทั้งไม่ได้เสริมสร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับเรื่องภาษีให้ประชาชน (2) การพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ เทศบาลควรประชาสัมพันธ์ หรือชี้แจงประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและซ่องทางการชำระภาษี ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับเรื่องภาษีให้ประชาชน และ (3) ยุทธศาสตร์บริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ควรประกอบด้วย 4 ด้าน เรียงตามลำดับ ความสำคัญดังนี้ ด้านความรู้และคุณธรรม ด้านการพึงตนเอง ด้านการสร้างเครือข่าย และด้านความมีเหตุผล

**คำสำคัญ:** การบริหารจัดการ, บริการจัดเก็บรายได้, เทศบาล

### Abstract

The objectives of this research on facilitating and Service Rendering Administration of Revenue Collection of Municipalities in Chiang Mai Province based on the Sufficiency Economy Philosophy were to study (1) problems of facilities and service rendering administration of revenue collection of municipalities, (2) development of facilitating

and service rendering administration of revenue collection of municipalities, and (3) strategies of facilitating and service rendering administration of revenue collection of municipalities in Chiang Mai Province according to the Sufficiency Economy Philosophy. The population consisted of 202,258 persons who lived in the 5 areas of municipalities in Chiang Mai Province f and 1,105 samples, derived from the using Taro Yamane's formula. The data was analyzed using descriptive statistics: mean, standard deviation, t-test, multiple regression and Pearson's correlations. The qualitative research data was collected from 9 key informants by in-depth interviewing, analyzing data by descriptive interpretation. The findings are as follows: (1) the significant problems of revenue collection management were knowledge and morality; the municipalities did not extend knowledge about their operation process of tax collection as well as it did not promote positive attitudes toward tax collection, (2) the significant development was the municipalities, which should exercise public relations or inform people to understand about the tax collection process to pay tax channel, coincides with the creation of good attitudes towards tax payment, and (3) the strategies for facilitating and service rendering administration of revenue collection of municipalities in Chiang Mai Province according to the Sufficiency Economy Philosophy should consist of 4 areas, arranging from the most importance to the least as follows: knowledge and morality, self-reliance, networking establishment, and rationality.

**Keywords:** facilitating and service, revenue, municipalities



## บทนำ

เทศบาล ถือเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้การบริหารเมือง เป็นหลัก ซึ่งหมายประเทศประสบความสำเร็จจากการใช้เทศบาลเป็นเครื่องมือสำคัญในการปกครองประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้ว สำหรับประเทศไทย เทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พุทธศักราช 2476 ตามพระราชนูญตั้งแต่เปลี่ยนเทศบาล พุทธศักราช 2476 และ มีการปรับเปลี่ยนองค์กรเทศบาลจนถึงปัจจุบันรูปแบบ องค์กรของเทศบาลแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 หมวด 2 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบ การบริการสาธารณสุข ตามมาตรา 16 ให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณสุขเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง คือ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การจัดระบบการคมนาคมขนส่ง การจัดสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ การส่งเสริมอาชีพและ

พาณิชย์ การจัดการศึกษาส่งเสริมกีฬาและการท่องเที่ยว การสังคมสงเคราะห์ การจัดการทีอยู่อาศัย และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การรักษาศิลปวัฒนธรรม การส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน การจัดระบบสาธารณสุข การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

จังหวัดเชียงใหม่มีเทศบาล 102 แห่ง แบ่งเป็นเทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลเมือง 4 แห่ง เทศบาลตำบล 97 แห่ง ใน การศึกษารังนี้ นำมาศึกษาเฉพาะเทศบาลนคร และเทศบาลเมือง รวม 5 แห่ง เนื่องจากเทศบาลนครเป็นเทศบาลขนาดใหญ่ที่สุด มีการจัดเก็บรายได้เป็นจำนวนมาก และเทศบาลเมืองจำนวน 4 แห่ง เป็นเทศบาลขนาดกลาง ที่รองลงมาจากเทศบาลนครที่มีการจัดเก็บรายได้มาก เป็นลำดับที่สองรองจากเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้มากกว่าเทศบาลตำบลที่มีขนาดเล็กกว่า จึงสามารถที่จะใช้เป็นกลุ่มประชากรตัวแทนที่มีความแม่นยำในการวิจัยศึกษา (กระทรวงมหาดไทย, 2555)

การศึกษารังนี้ เป็นการศึกษาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของเทศบาล ซึ่งเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

อันเป็นลักษณะของการศึกษาเพื่อ “พัฒนาหน่วยงาน คือ เทศบาล” หรือ “พัฒนาการบริหารจัดการของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่” ที่เน้นด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดดังกล่าว แต่เท่าที่ผ่านมา เทศบาลได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้บางประการ หากเทศบาลไม่อาจแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาที่เทศบาลอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และช่องทางการชำระภาษีอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรได้แล้ว ย่อมเกิดผลเสียหรือความเสียหายที่แบ่งเป็นปัญหาต่อหน่วยงาน ปัญหาต่อบุคลากรของหน่วยงาน และปัญหาต่อประชาชน ดังนี้

หนึ่ง ผลเสียหรือความเสียหายต่อหน่วยงาน เช่น (1) ทำให้การบริหารจัดการของเทศบาลขาดประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และช่องทางการชำระภาษี (2) ทำให้การบริหารจัดการของเทศบาลไม่ได้มาตรฐานและไม่เป็นสากล และ (3) ทำให้การบริหารจัดการของเทศบาลไม่ได้รับการยอมรับจากประชาชน สังคม และหน่วยงานอื่น

สอง ผลเสียหรือความเสียหายต่อบุคลากรของหน่วยงาน เช่น (1) ทำให้บุคลากรขาดความภาคภูมิใจในการบริหารจัดการของเทศบาลโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และช่องทางการชำระภาษี และ (2) ทำให้บุคลากรขาดวัฒนธรรมและกำลังใจ

สาม ผลเสียหรือความเสียหายต่อประชาชน เช่น (1) ทำให้ประชาชนไม่ได้รับการตอบสนอง หรือไม่ได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพจากเทศบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และช่องทางการชำระภาษี และ (2) ทำให้ประชาชนขาดความเลื่อมใสครั้งชาติ และความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของเทศบาล

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล

ในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. ศึกษาการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. ศึกษา\_yothasat\_r\_การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

4. ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง บางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

## แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดหรือความหมายเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ และยุทธศาสตร์

การจัดเก็บรายได้ของ มาเป็นพื้นฐาน ความหมายของคำว่า การจัดเก็บรายได้ หมายถึง “การจัดเก็บค่าภาษี ค่าอากร ค่าธรรมเนียม จากประชาชนผู้มีหน้าที่ต้องชำระตามกฎหมาย ด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค และโปร่งใส (กรริกเกียรติ พิพัฒเสรีธรรม, 2546)

การบริหารจัดการ หมายถึง วิธีการปฏิบัติการควบคุมดูแลในการใช้ห้องน้ำได้มาซึ่งทรัพยากรในอันที่จะก่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งหากเป็นในด้านของธุรกิจก็คือ กำไร แต่หากเป็นภาครัฐนั้นจะมุ่งเน้นที่ประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ แม้ว่าเป้าหมายของเอกชนและภาครัฐจะแตกต่างกันก็ตาม แต่ทั้งนี้การบริหารจัดการโดยรวมแล้ว จะเกี่ยวข้อง อยู่ 3 สิ่งหรือ คน วัตถุคุณ และ เงิน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์

การอำนวยความสะดวก หมายถึง การดำเนินการพิธีการ ขั้นตอน ที่ช่วยให้เกิดความคล่องตัว ลดความ

ชี้ช่อง รวดเร็วถูกต้อง ทั้งต่อผู้ปฏิบัติงานเองและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม

การให้บริการ อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551) กล่าวถึงการให้บริการว่า เป็นการอำนวยความสะดวก หรือให้ความช่วยเหลือประชาชนหรือผู้มารับบริการ เกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถและตามบทัญญัติของกฎหมาย

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพของเศรษฐกิจพอเพียง

ความมีเหตุผล (rationale) หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับระดับของความพอใจนั้น จะต้องเป็นไปอย่างมีเหตุผล โดยพิจารณาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนดำเนินถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้น ๆ อย่างรอบคอบ

การมีภูมิคุ้มกัน (self-immunity) หมายถึง การเตรียมตัวให้พร้อมรับผลกระทบและการเปลี่ยนแปลง ด้านต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกล

การพึ่งตนเอง (self-reliance) หมายถึง ความสามารถในการดำรงตนอยู่ได้อย่างอิสระมั่นคง สมบูรณ์ ซึ่งการพึ่งตนเองได้นั้น มีทั้งในระดับบุคคล และชุมชน การพึ่งตนเอง ต้องสามารถผันเปลี่ยนไปตามเวลาได้ เพื่อให้เกิดความเหมาะสม สอดคล้อง และสมดุล

ความรู้และคุณธรรม (knowledge and morality) หมายถึง การพัฒนาคนให้มีคุณภาพ เช่น มีวิชาความรู้ มีความสามารถควบคู่ไปกับการพัฒนาคนให้มีคุณธรรม เช่น ซื่อสัตย์ สุจริต

การสร้างเครือข่าย (network establishment) หมายถึง การเชื่อมโยงของกลุ่มของคนหรือกลุ่มองค์กรที่สมควรใช้ที่จะแลกเปลี่ยนข่าวสารร่วมกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีการจัดระเบียบโครงสร้างของคนในเครือข่าย ด้วยความเป็นอิสระ เท่าเทียมกันภายใต้พื้นฐานของความเคารพสิทธิ เสือถือ เอื้ออาทร ซึ่งกันและกัน

## 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 6 M

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (man) หมายถึง การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของจังหวัดกลุ่มภาคกลาง ตอนกลางตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ในด้านการบริหารจัดการ วิชาความรู้ ข้อมูลข่าวสาร

การบริหารจัดการงานทั่วไป (management) หมายถึง กำหนดการจัดการงานทั่วไปให้เป็นเอกสารในระหว่างหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง มิให้เกิดความช้ำช้อน และเลือกปฏิบัติได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ต้อง pragmatism กฎหมาย กฎ ระเบียบ กฎกระทรวง และกฎหมายของหน่วยงาน

การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (material) หมายถึง การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ วัสดุสำนักงาน ให้มีคุณภาพและปริมาณเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน

การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (message) หมายถึง การบริหารจัดการด้านข้อมูลข่าวสาร ที่ทันสมัย และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

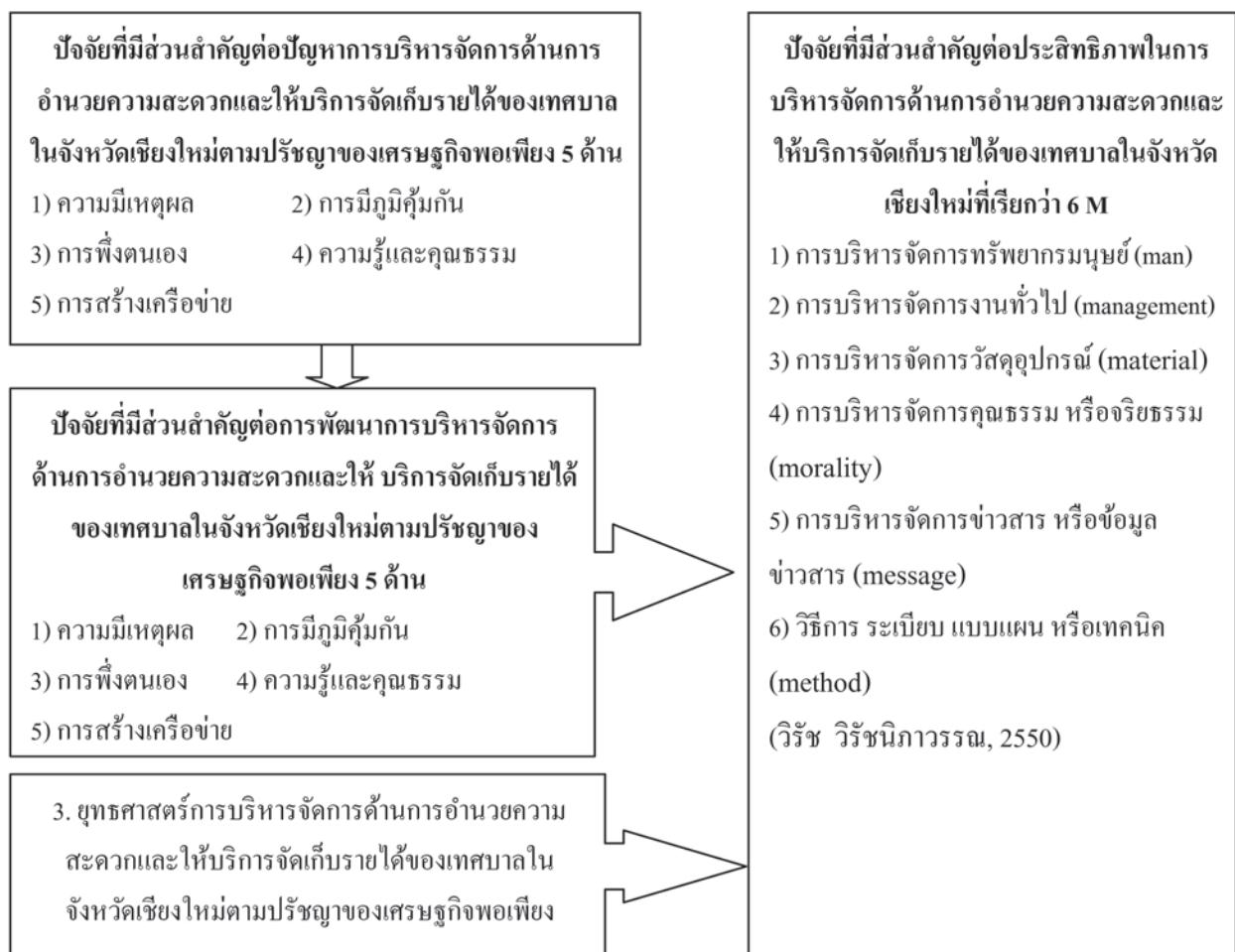
การบริหารคุณธรรม (morality) หมายถึง การบริหารจัดการในหน่วยงานโดยนำหลักคุณธรรม มาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ การเป็นผู้นำที่มีคุณธรรม เป็นตน

วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (method) หมายถึง การบริหารจัดการที่ดำเนินถึงวิธีการ ระเบียบ แบบแผน และเทคนิคที่เหมาะสม (ความหมายข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง หัวข้อ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 6M)

4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการ จัดเก็บรายได้ และยุทธศาสตร์

5. ความเป็นมา โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่

## กรอบแนวคิดการวิจัย



## ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

## การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน

## ประชาร์และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนและบุคลากรเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่ของเทศบาล 5 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 202,258 คน ดังนี้ (1) เทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 135,757 คน (2) เทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมือง จำนวน 18,135 คน (3) เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา อำเภอแม่แตง จำนวน 13,341 คน (4) เทศบาลเมืองแม่โขฯ อำเภอสันทราย จำนวน 20,683 คน และ (5) เทศบาลเมืองต้นเป่า อำเภอสันกำแพง จำนวน 14,342 คน (กระทรวงมหาดไทย, 2555)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวจำนวน 1,105 คน คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาล 5 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1,105 คน (Yamane, 1967)

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

# เชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์แนวลึกเนินพะผู้เชี่ยวชาญ

เชิงปริมาณ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

- ## 1. การรวมข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัย

เอกสาร ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือรายงานผลการวิจัย สติติ ตัวเลข และเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมตลอดถึงข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ต

2. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ได้แก่ (1) การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม (2) ปัญหาและแนวทางแก้ไข

3. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ด้วยตนเอง โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา

ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบน (standard deviation) หรือ SD ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาระบบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (2) การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และ (3) ยุทธศาสตร์ของการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น

การทดสอบค่าที (t-test) ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม เช่น เพศชายกับเพศหญิง ต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่

ค่าการถดถอยพหุคุณ (multiple regression) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation coefficient) ใช้ในการวิเคราะห์หรือพิสูจน์อิทธิพลหรือการส่งผลของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม กล่าวคือ การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่ออิทธิพลหรือการส่งผลของยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (ตัวแปรอิสระ) กับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 6M (ตัวแปรอิสระ)

### ผลการวิจัย

#### เชิงปริมาณ

1. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาระบบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน โดยแต่ละด้าน มีคำถามเกี่ยวกับปัญหาด้านละ 2 ข้อคำถาม พบว่า โดยภาพรวมของปัญหาระบบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.26$ )

2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ด้าน ( $\bar{X} = 2.48$ )

3. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน แต่ละด้านประกอบด้วย 1 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ด้าน ( $\bar{X} = 1.95$ )

4. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 6M พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ต่อไปนี้ที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 6M โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ ดังนี้ (1) ประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (2) ประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการคุณธรรม (3) ประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการงานทั่วไป (4) ประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (5) ประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ และ (6) ประสิทธิภาพด้านวิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค

4. เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง บางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อ ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน เหตุผลสำคัญที่ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาล ในจังหวัดเชียงใหม่เห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก หรือเห็นด้วยในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ล้วนแม้ท่าที่ผ่านมาเทศบาลครได้มีการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และช่องทางการชำระภาษีค่าตอบแทนแต่ในเวลาเดียวกัน การบริหารจัดการดังกล่าวยังไม่เหมาะสม

5. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 6M พบว่ายุทธศาสตร์ที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 4 ด้าน เป็นยุทธศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 6M โดยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ (1) ด้านความรู้และคุณธรรม (2) ด้านการพึงตนเอง (3) ด้านการสร้างเครือข่าย และ (4) ด้านความมีเหตุผล ส่วนด้านการมีภูมิคุ้มกัน เป็นด้านเดียวที่ไม่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 6M

## เชิงคุณภาพ

ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนมีความเห็นเหมือนกัน คล้ายคลึงกัน

## การอภิปรายผล

1. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อ ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน เหตุผลสำคัญที่ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาล ในจังหวัดเชียงใหม่เห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก หรือเห็นด้วยในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ล้วนแม้ท่าที่ผ่านมาเทศบาลครได้มีการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และช่องทางการชำระภาษีค่าตอบแทนแต่ในเวลาเดียวกัน การบริหารจัดการดังกล่าวยังไม่เหมาะสม

2. ปัญหา และการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่มี “ปัญหา” ในกระบวนการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน และเนื่องจากปัญหาแต่ละด้าน มีหลายปัญหา จึงอยู่กับมุมมองของแต่ละคน เช่น เคพะปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ด้านความมีเหตุผล แบ่งเป็น (1) เทศบาลอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และช่องทางการชำระภาษีอย่างไม่เหมาะสม กับหน้าที่ เช่น ชี้แจงให้คำแนะนำประชาชนไปชัดเจน และ (2) เทศบาลอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และช่องทางการชำระภาษีไปในทิศทางที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เช่น ไม่เข้มแข็งแจ้งใส หรือไม่สุภาพ เป็นต้น

3. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการอำนวย  
ความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล  
ในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง  
กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้านดังนี้

ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านความมีเหตุผล การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อ yuthsasthr การบริหารจัดการด้านความมีเหตุผล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำ답นที่ว่า “การที่เทศบาลมียุทธศาสตร์ที่มุ่งเพิ่มขีดความสามารถในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และช่องทางการชำระภาษีอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างชี้เป็น ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่เห็นด้วย ในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก หรือเห็นด้วยในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า อีกเมืองเท่าที่ผ่านมาเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ มีป้าหมายในการส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถสามารถในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และช่องทางการชำระภาษีอย่างต่อเนื่องก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ บางส่วนก็เห็นว่าการสนับสนุนให้เทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และช่องทางการชำระภาษียังไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร เมื่อเป็นเช่นนี้ กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าว

ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการมีภูมิคุ้มกัน การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อ yuthsastar การบริหารจัดการด้านการมีภูมิคุ้มกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อคำถามที่ว่า “การที่เทศบาลมียุทธศาสตร์มุ่งพัฒนาระบบสนับสนุนการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และช่องทางการชำระภาษีอย่างยืดหยุ่น และพร้อมรับวิกฤต ในทุกสถานการณ์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

เหตุผลสำคัญที่ก่อให้เกิดความตัวอย่างเชิงเป็นประชานในเขตพื้นที่เทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องด้วยในระดับ

ปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก หรือเห็นด้วยในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ถึงแม่เท่าที่ผ่านมา เทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่มีเป้าหมายในการส่งเสริม และพัฒนาระบบสนับสนุนการอ่านวิเคราะห์ความคิดเห็น และให้บริการประชาชนในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ การจัดเก็บภาษี และช่องทางการชำระภาษีอย่างยืดหยุ่น และพร้อมรับวิกฤตในสถานการณ์ต่างๆ ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ บางส่วนก็เห็นว่าการสนับสนุนให้เทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ อ่านวิเคราะห์ความคิดเห็น และให้บริการประชาชน ในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และช่องทางการชำระภาษีอย่างยืดหยุ่นนั้น บางครั้งก็ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดวิกฤต เมื่อเป็นเช่นนี้ กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับปานกลางค่อนข้าง

ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการพัฒนาองค์กร การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อ yuthsasthr การบริหารจัดการด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อความที่ว่า “การที่เทศบาลมียุทธศาสตร์ที่มุ่งอ่านวิ ความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และช่องทางการชำระภาษี ได้อย่างประทับใจประชาชนบนพื้นฐานของการพัฒนา องค์กรตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

เหตุผลสำคัญที่ก่อให้เกิดความไม่สงบในจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องด้วยในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก หรือเห็นด้วยในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ถึงแม้เท่าที่ผ่านมา เทคนولوجีในจังหวัดเชียงใหม่มีเป้าหมายในการส่งเสริม และพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวก และให้บริการจัดเก็บรายได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มุ่งอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และช่องทางการชำระภาษี ได้อย่างรวดเร็ว 便捷 ประชาชนบนพื้นฐานของการพึ่งพาตนเอง ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน ประชาชนในเขตพื้นที่ เทคนولوجีในจังหวัดเชียงใหม่ บางส่วนก็เห็นว่า การส่งเสริม และพัฒนาการบริหารจัดการโดยมุ่งอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ การจัดเก็บภาษี และช่องทางการชำระภาษี ประทับใจ ประชาชนเพียงบางกลุ่มเท่านั้น เมื่อเป็นเช่นนี้ กลุ่มตัวอย่าง

## จึงเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าว

ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านความรู้และคุณธรรม การที่ก่อสูมตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ต่อ yuthsasatr ในการบริหารจัดการด้านความรู้และคุณธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อคำานที่ว่า “การที่เทศบาลมี ยุทธศาสตร์ที่มุ่งอานวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนในเรื่องการให้ความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการ ปฏิบัติงานของเทศบาลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และช่องทาง การชำระภาษี รวมทั้งการเสริมสร้างทักษะที่ดีเกี่ยวกับ เรื่องภาษีให้ประชาชนได้อย่างมีอาชีพโดยใช้ความรู้ควบคู่ กับคุณธรรมตามปัจจัยของเศรษฐกิจพอเพียง”

เหตุผลสำคัญที่ก่อสูมตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชน ในเขตพื้นที่เทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก หรือเห็นด้วย ในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ถึงแม้เท่าที่ผ่านมา เทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่มีเป้าหมายในการส่งเสริม และพัฒนาในเรื่องการให้ความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการ ปฏิบัติงานของเทศบาลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และช่องทาง การชำระภาษีแก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสริมสร้าง ทักษะที่ดีเกี่ยวกับเรื่องภาษีให้ประชาชนโดยใช้ความรู้ ควบคู่กับคุณธรรมตามปัจจัยของเศรษฐกิจพอเพียง ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาล ในจังหวัดเชียงใหม่ บางส่วนก็เห็นว่า การส่งเสริมและ พัฒนาการบริหารจัดการด้วยการเสริมสร้างทักษะที่ดี ก็เกี่ยวกับเรื่องภาษีให้ประชาชนโดยใช้ความรู้ควบคู่กับ คุณธรรมยังไม่มีความเป็นมีอาชีพ ไม่สามารถโน้มน้าว ให้ประชาชนทุกคนชำระภาษีด้วยความเต็มใจ ไม่หลีกเลี่ยง การชำระภาษี เมื่อเป็นเช่นนี้ ก่อสูมตัวอย่างจึงเห็นด้วย ในระดับปานกลางดังกล่าว

ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการสร้าง เครือข่าย การที่ก่อสูมตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ต่อ yuthsasatr ในการบริหารจัดการด้านการสร้างเครือข่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อคำานที่ว่า “การที่เทศบาลมี ยุทธศาสตร์ที่มุ่งไปสู่การเป็นผู้นำ และเป็นที่ยอมรับของ สาธารณชนด้านการอานวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บ

ภาษี และช่องทางการชำระภาษีโดยผ่านเครือข่ายตาม ปัจจัยของเศรษฐกิจพอเพียง”

เหตุผลสำคัญที่ก่อสูมตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชน ในเขตพื้นที่เทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ เห็นด้วยในระดับ ปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก หรือเห็นด้วย ในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ถึงแม้เท่าที่ผ่านมา เทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่มีเป้าหมายในการส่งเสริมและ พัฒนาการอานวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และ ช่องทางการชำระภาษีโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การมุ่งไปสู่การเป็น ผู้นำ และเป็นที่ยอมรับของสาธารณชนด้านการอานวย ความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และช่องทางการชำระภาษี โดยผ่านเครือข่ายตามปัจจัยของเศรษฐกิจพอเพียง ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลในจังหวัด เชียงใหม่ บางส่วนก็เห็นว่า การส่งเสริมและพัฒนาการ อานวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องการ ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และช่องทางการ ชำระภาษียังไม่ถึงระดับการเป็นผู้นำ และเป็นที่ยอมรับ ของสาธารณชน เมื่อเป็นเช่นนี้ ก่อสูมตัวอย่างจึงเห็นด้วย ในระดับปานกลางดังกล่าว

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. เทศบาลควรอานวยความสะดวกและให้บริการ จัดเก็บรายได้ในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ จัดเก็บภาษี และช่องทางการชำระภาษีอย่างเหมาะสม กับหน้าที่ และชี้แจงให้คำแนะนำสำหรับประชาชนอย่างชัดเจน

2. เทศบาลควรอานวยความสะดวกและให้บริการ จัดเก็บรายได้ในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ จัดเก็บภาษี และช่องทางการชำระภาษีไปในทิศทางที่ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อย่างยิ่ง เช่น แจ้ง แจ่ม ใส่และสุภาพ ด้วยความเต็มใจ

3. เทศบาลควรมีการเตรียมความพร้อมในการ อานวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ในเรื่อง การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และช่องทาง การชำระภาษีเมื่อเกิดภาวะวิกฤต

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำวิจัยต่ออยอดจากการศึกษาครั้งนี้เพื่อหาเหตุผลว่า เพราะเหตุผลใด หรือสาเหตุใดที่ทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีภูมิคุ้มกัน จึงไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่เรียกว่า 6M ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางสนับสนุนให้กลุ่มตัวอย่างมีพัฒนาต่อการ

บริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีภูมิคุ้มกัน ต่อไป

2. การวิจัยแบบเจาะลึกการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านการรวมกลุ่มด้านการสร้างเครือข่ายและด้านความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน เป็นต้น



## References

- Ministry of Interior. (2012). *Population statistics report and a nationwide home by province, as of December 2012.* Retrieved from [http://stat.bora.dopa.go.th/xstat/p5550\\_01.html](http://stat.bora.dopa.go.th/xstat/p5550_01.html) (in Thai)
- Pipatsaretam, K. (2003). *Finance governing the allocation and distribution.* Bangkok: Thamasart University. (in Thai)
- Thipnate, A. (2008). *The administration department to facilitate and serve the people of office jobs Nonthaburi province.* Master of Public Administration Thesis, Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)
- Wirachnipawan, W. (2007). *Management guidelines and moral sufficiency economy.* Bangkok: Fourpress. (in Thai)
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis.* New York: Harper & Row.

