

**การบริหารจัดการด้านการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง  
Administration Services of Tax Collection of the Local Organizations in  
Pathum Thani Province According to the Sufficiency Economy Philosophy**

นิธิภัทร เสนาะคนตรี และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

Nitipat Sanordontre and Sampan Polpuk

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

## บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา (1) สภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 37 แห่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 1,108 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าการถดถอยพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) สภาพปัญหาที่สำคัญ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขาดแคลนบุคลากร ขาดการประชาสัมพันธ์ ขาดการวางแผนเตรียมบุคลากรและเครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึง มีการวางแผนเตรียมบุคลากรและนำเครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ ปัจจัยภายใน คือ ผู้บริหารท้องถิ่นมีภาวะความผู้นำ และปัจจัยภายนอก คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

**คำสำคัญ:** การบริหารจัดการ, การบริการ, การจัดเก็บภาษี, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## Abstract

The research methodology was designed as mixed methods research. The main objectives of this study were to study (1) administrative problems of service of tax collection, (2) development guidelines of administration services of tax collection, and (3) main factors taking important parts of the success of the development guidelines of administration service of tax collection of the Local Organizations in Pathum Thani Province according to the Sufficiency Economy Philosophy. Using the quantitative research as the principal means, questionnaires were used to collect data from 1,108 samples. Descriptive statistical analysis including, mean, standard deviation, t- test,

multiple regression and Pearson's correlation coefficient was used to analyze data. In addition, there were supportive in-depth interviews from 9 experts for qualitative data. The findings were (1) the administrative problems of the services of tax collection were not good in public relations, personnel and equipment, and up-to-date technology, (2) development guidelines of administration services of tax collection should increase the level of human resources available, should improve public relations and planning, should prepare staff equipment, should use modern technology in its services, and (3) the main factors for the success of the development guideline of administration services of tax collection of the Local Organizations in Pathumthani Province according to the Sufficiency Economy Philosophy is for the administration leadership of the local organizations to act as leaders, internally, and for people to participate in administration, as external factor.

**Keywords:** administration, service, tax collection, sufficiency economy philosophy, local organization



## บทนำ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 16 ให้้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการพัฒนาและจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง 31 ข้อ โดยเฉพาะการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีมาเป็นรายได้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายรับของงบประมาณประจำปีที่ใช้ในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546) ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีซึ่งบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี โดยแยกเป็นแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะรับผิดชอบการบริหารจัดการด้านการให้บริการในการจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่ของตนเองเป็นประจำทุกปี และผลการดำเนินการดังกล่าวเมื่อพิจารณาตามกรอบปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (ไพศาล ศรีเนศสกุล, สัมภาษณ์แนวลึก, 20 กรกฎาคม 2557) พบว่ายังมีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีไม่ดีเท่าควร ดังนี้ ในภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้ง 37 แห่ง (1) ด้านความพอประมาณ คือบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีไม่ดีเท่าที่ควร ขาดการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ทำให้เกิดความล่าช้า

ประชาชนรอนาน (2) ด้านความมีเหตุผล คือ องค์การบริหารส่วนตำบล ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอนของการชำระภาษี รวมถึงการที่ไม่ชี้แจงถึงผลเสียที่เกิดขึ้นหากมีการชำระภาษีภายหลังเวลาที่กฎหมายกำหนดซึ่งต้องเสียค่าปรับ ทำให้การเสียภาษีไม่เท่าเทียมกัน (3) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน คือ องค์การบริหารส่วนตำบล ขาดการวางแผนการจัดเก็บภาษี หรือลดหย่อนภาษีและ/หรือยกเว้นภาษีให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับประชาชนในกรณีเกิดภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วม และไฟไหม้ เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเพิ่มขึ้น (4) ด้านความรู้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบล ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับ จากภาษีที่ต้องเสียให้กับรัฐว่ารายได้ต่างๆ ทั้งหมดจะถูกกล้านำมาใช้เพื่อการพัฒนาและจัดระบบบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ให้กับประชาชนในตำบลทั้งสิ้น เช่น การประปา ไฟฟ้า การรักษาความสะอาด การสร้างปรับปรุงถนนสาธารณะ การพัฒนาสิ่งแวดล้อม และศาสนาวัฒนธรรม เป็นต้น (5) ด้านคุณธรรม คือ องค์การบริหารส่วนตำบล ไม่ได้ส่งเสริมให้บุคลากรมีและใช้หลักคุณธรรมบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีตามหลักคุณธรรมทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันในการเสียภาษี เช่น ประชาชนได้เสียภาษีเต็มจำนวน ส่วนผู้ทำธุรกิจการค้า หรือผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม่ได้ชำระภาษีครบตามจำนวนที่เป็นจริง เพราะโดยความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่หรือผู้ชำนาญการภาษี

สรุปสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ขาดการวางแผนเตรียมบุคลากร ตลอดจนขาดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา และความสำคัญ และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยนำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้านมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด พร้อมทั้งคาดหวังว่าผลการศึกษาครั้งนี้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ ด้านปฏิบัติต่อบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประชาชนต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

## แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ประกอบแนวคิด การบริหารจัดการ และ

การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี (1) การบริหารจัดการ ผู้ศึกษานำความหมายของคำว่า “การบริหารจัดการ” มาจากนักวิชาการ 6 ท่านประกอบด้วย Shermerhorn (1999), Certo (2007), วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550), Taylor (1967), Wilson (1997) และ Weber (1996) มาเป็นพื้นฐาน กำหนดความหมาย ของคำว่า “การบริหารจัดการ” ที่เป็นแนวคิดของผู้ศึกษา สรุปความหมายของ “การบริหารจัดการ” หมายถึง แนวทางการดำเนินงาน หรือแนวทางปฏิบัติใด ๆ ที่หน่วยงานโดยเฉพาะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำแนวทางของภาคเอกชนมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารราชการซึ่งครอบคลุม และมุ่งสู่จุดหมายปลายทางด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษี นำไปพัฒนาและจัดระบบบริการเป็นประโยชน์กับประชาชน ในตำบล (2) การให้บริการในการจัดเก็บภาษี ผู้ศึกษาได้นำความหมายของคำว่า “การให้บริการประชาชน” มาจากพจนานุกรม และแนวคิดของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้แก่ สำนักราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542 (2546), พรกมล ชูบุญพงษ์ (2554), weber (1996) และ เสน่ห์ จัยโต (2556) มาใช้เป็นพื้นฐาน กำหนดความหมายของการให้บริการประชาชน สรุป ว่าการให้บริการประชาชน หมายถึง การทำงานกับประชาชนที่เน้นที่ว่าควรตอบสนองความต้องการ ความรวดเร็ว ที่เสร็จสมบูรณ์ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน ตรวจสอบได้ สุภาพอ่อนน้อม มีสัมมาคารวะ มีความเสมอภาคทฤษฎี ผู้ศึกษาได้นำ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีองค์ประกอบ 5 ด้านของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) ประกอบด้วย 5 ด้านคือ (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ความรู้ และ (5) คุณธรรม มาตั้งเป็นกรอบสำคัญในการศึกษาครั้งนี้

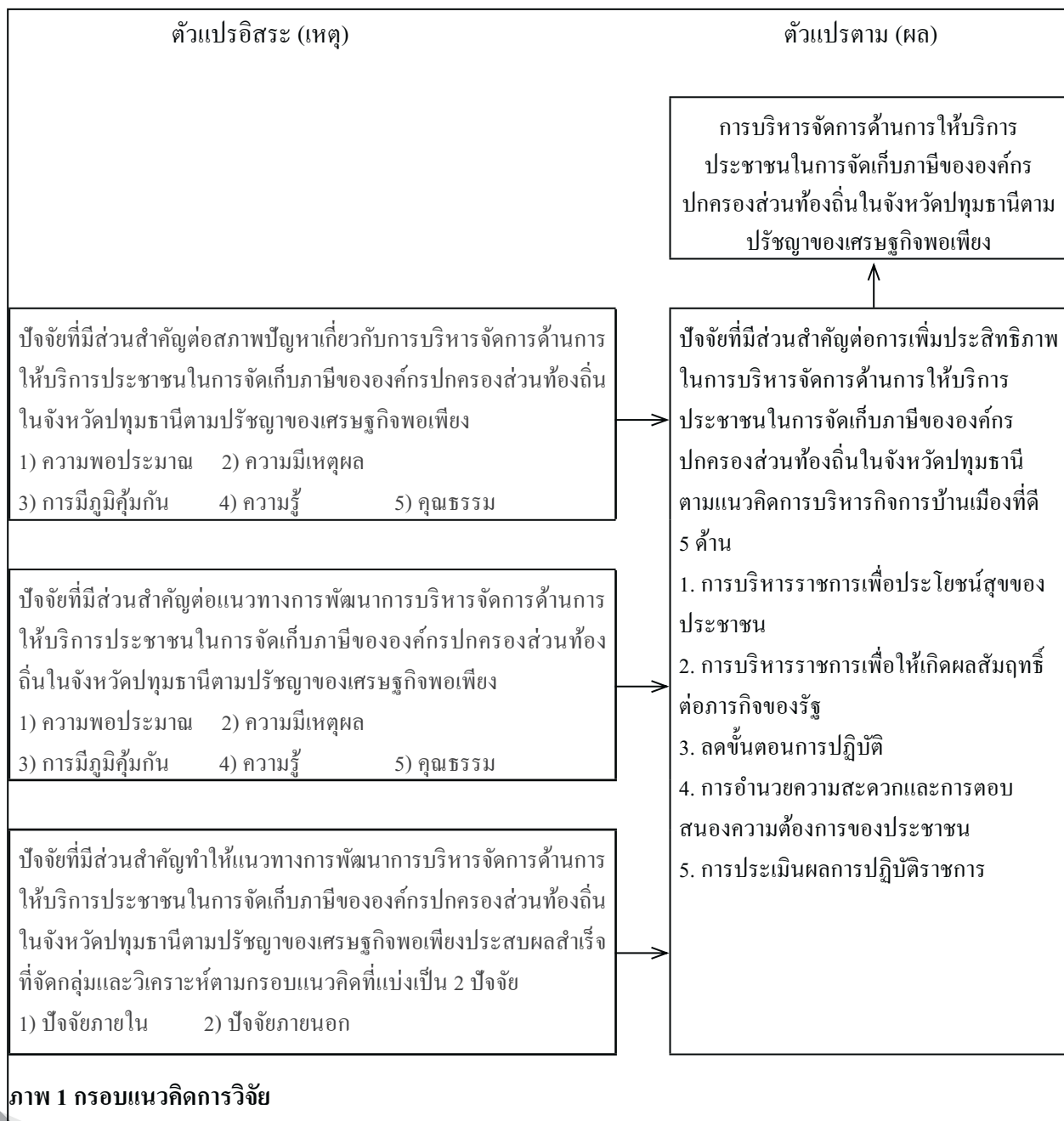
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ รัตนา วรรณชนานุรักษ์ (2552) ได้วิจัยเรื่อง การน่านโยบายเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติ: ศึกษากรณีของเทศบาลเมืองในประเทศไทย พบว่า ประสิทธิภาพของการน่านโยบายเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลของการน่านโยบายเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติมี 6 ปัจจัย คือ อายุ การศึกษา วัตถุประสงค์ของนโยบาย ทักษะคติของผู้นำ นโยบายไปปฏิบัติ สภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่ปฏิบัติ และความพอเพียงของทรัพยากร และตัวแปรอิสระ

ที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรตามมากที่สุด 3 อันดับ คือ ตัวผู้  
นำนโยบายไปปฏิบัติ รองลงมาคือสภาพแวดล้อม และ  
ความพอเพียงของทรัพยากรความสัมพันธ์ของปัจจัยทาง  
ตรงและทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล

### กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบ  
ด้วยกรอบแนวคิดหลักส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) แบ่ง  
เป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อสภาพปัญหา  
เกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อ  
แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการ

ประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5  
ด้าน (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการ  
บริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บ  
ภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี  
ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ สำหรับ  
กรอบแนวคิดในส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล) คือ ปัจจัยที่มี  
ส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ  
ด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามกรอบแนวคิด  
ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน



## วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน มีการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก และการวิจัยเชิงคุณภาพได้ข้อมูลมาสนับสนุน

การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การสัมภาษณ์แบบลึกต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน ผู้มีหน้าที่และรับผิดชอบโดยตรงในด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ผู้ว่าราชการจังหวัดปทุมธานี สรรพากรจังหวัด ท้องถิ่นจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสามและผู้อำนวยการกองคลังและหัวหน้าฝ่ายพัฒนา/จัดเก็บรายได้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปทุม, ลำลูกกาและผู้อำนวยการกองคลัง ผลการวิเคราะห์ พบว่าปัญหาการบริหารจัดการ/แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ/ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกทำให้การจัดเก็บภาษีประสบผลสำเร็จ/การเพิ่มประสิทธิภาพ สอดคล้องในทิศทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงปริมาณ คือ การเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 3 ประเภท (1) เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (2) จากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม (3) การสังเกตการณ์ต่อกลุ่มตัวอย่าง/บุคลากรให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษี

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 37 แห่งในจังหวัดปทุมธานีจำนวน 361,510 คน (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2558)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 37 แห่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 1,108 คน มาจากการคำนวณใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่าง 0.03 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 97 %

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลสนามให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณที่ผ่านการทดสอบค่าความ

เที่ยงตรง (IOC) ที่ระดับ 0.88 และค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.89

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูล 3 แนวทาง ได้แก่ (1) จากเอกสารเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง และการสร้างแบบสอบถาม และนำไปใช้ในการสรุปอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ (2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากสนามมีผู้ช่วยวิจัยระดับการศึกษาปริญญาตรี 10 คน มีการทดลองและสาธิตก่อน ทำความเข้าใจ วัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดการวิจัย และความหมายของคำถาม เพื่อให้เข้าใจในทิศทางเดียวกัน จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดให้แผนที่เป็นเครื่องมือด้วยการกำหนดเป้าหมายให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่โดยเน้น ชุมชน หมู่บ้าน ตลาด และแหล่งพาณิชย์กรรมไม่น้อยกว่า 185 จุดเป้าหมายลักษณะกระจาย ผู้ศึกษาและผู้ช่วยวิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้มา 1,070 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.77 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (3) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตสภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษี 37 แห่งเพื่อใช้เป็นข้อมูลเสริม

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลแสดงผลการศึกษาในรูปของตาราง ประกอบกับการใช้รูปแบบของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

## ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อสภาพปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก

( $\bar{X}=2.35$ ,  $SD=0.676$ ) และเมื่อจำแนกรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า (1) ด้านความรู้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ( $\bar{X}=2.38$ ,  $SD=0.584$ ) (2) ด้านความพอประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ( $\bar{X}=2.37$ ,  $SD=0.634$ ) (3) ด้านคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ( $\bar{X}=2.35$ ,  $SD=0.676$ ) (4) ด้านความมีเหตุผล กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.32$ ,  $SD=0.596$ ) และ (5) ด้านมีภูมิคุ้มกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.31$ ,  $SD=0.588$ )

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด

ปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.086$ ,  $SD=0.578$ ) และเมื่อจำแนกรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า (1) ด้านความมีเหตุผล กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.13$ ,  $SD=0.494$ ) (2) ด้านพอประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.12$ ,  $SD=0.466$ ) (3) ด้านความมีภูมิคุ้มกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.08$ ,  $SD=0.673$ ) (4) ด้านความรู้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.05$ ,  $SD=0.667$ ) และ (5) ด้านคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.05$ ,  $SD=0.589$ )

## ตาราง 1

สรุปความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จำแนกตามค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้านและค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปหาน้อย

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ		แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ	
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้านและค่า (SD)			
2.350 (0.616)		2.086 (0.578)	
ค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย			
1. ด้านความรู้	2.38 (0.584)	1. ด้านความมีเหตุผล	2.13 (0.494)
ได้แก่ คำถามที่ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากภาษี ที่ต้องเสียให้กับรัฐ“ว่ารายได้ ต่าง ๆ นั้นทั้งหมด” จะถูกนำกลับมาใช้เพื่อพัฒนา..”		ได้แก่ คำถามที่ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอนของการชำระภาษี ...”	
2. ด้านความพอประมาณ	2.37 (0.634)	2. ด้านความพอประมาณ	2.12 (0.466)
3. ด้านคุณธรรม	2.35 (0.676)	3. ด้านการมีภูมิคุ้มกัน	2.08 (0.673)
4. ด้านความมีเหตุผล	2.32 (0.596)	4. ด้านความรู้	2.05 (0.667)
5. ด้านมีภูมิคุ้มกัน	2.31 (0.588)	5. ด้านคุณธรรม	2.05 (0.589)

3. ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านปัจจัยภายใน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=1.81$ ,  $SD=0.749$ ) ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ ด้านปัจจัยภายนอก กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ( $\bar{X}=1.76$ ,  $SD=0.746$ ) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ เมื่อพิจารณาถึงความเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองปัจจัย พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=1.785$ ,  $SD=0.7475$ )

4. ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน พบว่าในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=1.734$ ,  $SD=1.016$ ) โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=1.83$ ,  $SD=1.67$ ) (2) ด้านการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=1.76$ ,  $SD=1.150$ ) (3) ด้านการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=1.75$ ,  $SD=0.775$ ) (4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=1.74$ ,  $SD=0.742$ ) และ (5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย ( $\bar{X}=1.59$ ,  $SD=0.741$ )

5. ตัวแบบแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยเรียงตามลำดับแนวทางการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี จากความสำคัญมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (2) ด้านคุณธรรม (3) ด้านความมีเหตุผล (4) ด้านพอประมาณ และ (5) ด้านความรู้

## การอภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ( $\bar{X}=2.35$ ,  $SD=0.676$ ) ต่อสภาพปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ในจังหวัดปทุมธานี เห็นด้วยในระดับมากนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นยังมีจุดอ่อนหลายอย่างที่ประชาชนสัมผัสได้ อาทิเช่น องค์การบริหารส่วนตำบล ยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ตลอดจนกระบวนการประเมินภาษีและอัตราภาษี ให้ประชาชนได้รับทราบ และประโยชน์ที่จะได้รับจากการเสียภาษีให้รัฐ ซึ่งเป็นกลไกในการสร้างความร่วมมือที่ดี

2. จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.086$ ,  $SD=0.578$ ) ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผู้ศึกษามีความเห็นว่า สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง ในขณะที่เดียวกันก็มีมุมมองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 21 คนที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึก ว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอนการเสียภาษีให้ชัดเจนรวมถึงมีการชี้แจงถึงผลดีที่เกิดขึ้นหากมีการชำระภาษีครบก่อนเวลาที่กฎหมายกำหนดไม่ต้องเสียค่าปรับก่อนที่จะประชาชนต้องเสียภาษีให้ทราบโดยทั่วกัน สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่สัมภาษณ์แนวลึกทั้ง 9 คน

3 จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=1.785$ ,  $SD=0.7475$ ) ต่อ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า การดำเนินงานโดยการนำของผู้บริหาร

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นต้องแสดงถึงการมีภาวะผู้นำและบุคลากรในองค์กรต้องมีความรู้และความชำนาญในการจัดเก็บภาษี เข้าใจการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย จึงจะทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จได้ สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่สัมภาษณ์แนวลึกทั้ง 9 คน เห็นว่าการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่สัมภาษณ์แนวลึกทั้ง 9 คน และสอดคล้องกับมาตรา 16 (16) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 (กระทรวงมหาดไทย, 2544) ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่นคือการวางแผนการจัดทำแผนให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากที่สุดเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน/ชุมชน

4. จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=1.734$ ,  $SD=1.016$ ) ต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ผู้ศึกษามีความเห็นว่า การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การลดขั้นตอนการปฏิบัติ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีได้ควบคุม กำกับ การดำเนินตามนโยบายดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง หากแต่ผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานยังไม่บรรลุเป้าหมายในทุกขั้นตอน ซึ่งอยู่ในระหว่างการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว จึงทำให้ประชาชนเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับน้อยหรือในระดับมาก

5. จากผลการศึกษาพบว่า ตัวแบบแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บ

ภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยเรียงตามลำดับ จากความสำคัญมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (2) ด้านคุณธรรม (3) ด้านความมีเหตุผล (4) ด้านพอประมาณ และ (5) ด้านความรู้ ผู้ศึกษามีความเห็นเห็นว่า ตัวแบบแนวทางในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ควรยึดกรอบตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน หากแต่ควรให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ด้านการมีภูมิคุ้มกัน รองลงมาได้แก่ ด้านคุณธรรม ด้านความมีเหตุผล ด้านพอประมาณ และ ด้านความรู้ ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรเตรียมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้กฎหมายภาษี และมีความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษีทั้งสามประเภทและควรจัดหาเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงพอให้บริการประชาชนจำนวนมาก

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดเก็บภาษีเต็มจำนวนทั้งประชาชนและผู้ประกอบการธุรกิจการค้าอุตสาหกรรมในอัตราที่กฎหมายกำหนด ประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วกัน

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรวางแผนเตรียมพร้อมด้านบุคลากร/เครื่องมือในภาวะสถานการณ์การปกติและภาวะการณ์ไม่ปกติ เป็นต้น

4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีแผนอบรมพัฒนาศักยภาพผู้บริหารของหน่วยงานให้มีภาวะผู้นำหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลง ให้เป็นผู้บริหารมืออาชีพที่มีภาวะผู้นำสูง มีคุณภาพและมีคุณธรรม ในการให้บริการประชาชนและชุมชน

### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาต่อยอดจากการศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการใน

การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ ตามตัวชี้วัดที่กำหนด

2. ศึกษาต่อยอดจากการศึกษารั้วนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่นตามแนวคิดอื่น เช่น การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น

3. ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพและวิจัยเชิงปริมาณ โดยเน้นกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล องค์กรบริหารส่วนตำบล กรุงเทพฯและเมืองพัทยา เป็นต้น



## References

- Certo, C. S. (2007). *Modern management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Department of Local Administration. (2015). *The number of local government in 2015*. Retrieved from [www.dla.go.th2/work/abt](http://www.dla.go.th2/work/abt). (in Thai)
- Harold, K., & Cyril, D. O. (1964). *Principles of management: An analysis of managerial function*. New York: McGraw-Hill.
- Juito, S. (2013). *Organization and management*. Bangkok: Sukhothai Thammatirat University. (in Thai)
- Likert, R. (1961). *New pattern of management*. New York: McGraw-Hill.
- Ministry of Interior. (2011). *The act defines the plan and the process of decentralization to local governments by 1999*. Bangkok: Author. (in Thai)
- Office of the Council of the State. (1999). *The act defines the plan and the process of decentralization to the organization Local Government Act 1999*. Bangkok: Author. (in Thai)
- Office of the Public Sector Development Commission. (2004). *The quality of public administration in 2004*. Bangkok: Prime Minister Office. (in Thai)
- Office of the Royal Society. (2003). *Dictionary of the Royal Academy premises 1999*. Bangkok: Author. (in Thai)
- Pantasane, O. (2012). *Turning to economic self-sufficiency in the next decade (2012-201)*. Bangkok: Wiki.
- Peter, F. D. (1970). *The Effective executive*. New York: Harper and Row.
- Schemerhorn, J. R. (1999). *Management* (5<sup>th</sup> ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Seetanatesakul, P. (2015). *Problem management guidelines for management development and the factors that contribute significantly to the guidelines provided in the imposition of local governments in the province. Pathum following the philosophy of sufficiency economy successfully*. Depth Expert Interviews. Chief Executive of the Nong Sam Wa. (July 20). The Ministry of Nong Sam Wa.09:00 to 11:00 hrs. (in Thai)
- Tananuruk, R. (2010). Economic policy into practice: a case study of the Municipality in Thailand. *MBA KKU Journal*, 2(2) 40-49. (in Thai)

- Taylor, F. W. (1967). *Principles of scientific management*. New York: Norton Library.
- Tom Peter. (2011). *A Brief History of the 7-S ("McKinsey 7-S") Model*. Retrieved from <http://www.tompeters.com>
- Victor Chen, Jing Li & Danie Shapiro. (2011). *Are OECD-prscribed 'good corporate governance practies' really good in an emerging economy ?*. Retrieved from <http://web.a.ebscohost.com>
- Viratnipawam, V. (2007). *Management based on the merits and sufficient economy*. Bangkok: Four press. (in Thai)
- Weber, M. (1996). *The theory of social and economic organization*. New York: Free Press.
- Yamane, T. (1967). *Elementary sample theory*. New Jersey: Prentice-Hall.

