

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

---

นิธิกัทร เสนะดอนตรี และ สัมพันธ์ พลภักดี  
Nitipat Sanordontre and Sampan Polpuk  
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาธุรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นแอเชีย<sup>1</sup>  
Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

### บทคัดย่อ

การการวิจัยแบบผสมผสานผ่านการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา (1) สภาพปัจุหามาก่อนการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ เป็นประชาชานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 37 แห่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 1,108 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ ค่าการทดสอบพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์ ทางสัมพันธ์ของเพียร์สัน นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แบบผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) สภาพปัจุหามาก่อน คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขาดแคลนบุคลากร ขาดการประชาสัมพันธ์ ขาดการวางแผน เตรียมบุคลากรและเครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ ควร ขัดเดริยมนบุคลากร ให้เพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ ให้ครอบคลุมทั่วถึง มีการวางแผนเตรียมบุคลากรและนำเครื่อง มืออุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้ บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ ปัจจัยภายใน คือ ผู้บริหารท้องถิ่นมีภาวะความผู้นำ และปัจจัยภายนอก คือ เปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

**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 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการพัฒนาและจัดระบบการบริการสาธารณูปโภคเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง 31 ข้อ โดยเฉพาะการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีมาเป็นรายได้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายรับของงบประมาณประจำปีที่ใช้ในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546) ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีซึ่งบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี โดยแยกเป็นแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะรับผิดชอบการบริหารจัดการด้านการให้บริการในการจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่ของตนเองเป็นประจำทุกปี และผลการดำเนินการดังกล่าวล้วนมีอิทธิพลตามกรอบปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (ไปศาลศรีชเนศสกุล, สัมภาษณ์แนวลึก, 20 กรกฎาคม 2557) พบว่า ยังมีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีไม่ดีเท่าควร ดังนี้ ในภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้ง 37 แห่ง (1) ด้านความพอประมาณ คือบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีไม่ดีเท่าที่ควร ขาดการนำเสนอเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ทำให้เกิดความล่าช้า

ประชาชนรอนาน (2) ด้านความมีเหตุผล คือ องค์การบริหารส่วนตำบล ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอนของการชำระภาษี รวมถึงการที่ไม่ชี้แจงถึงผลเสียที่เกิดขึ้นหากมีการการชำระภาษีภายหลังเวลาที่กฎหมายกำหนดซึ่งต้องเสียค่าปรับ ทำให้การเสียภาษีไม่เท่าเทียมกัน (3) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน คือ องค์การบริหารส่วนตำบล ขาดการวางแผนการจัดเก็บภาษี หรือลดหย่อนภาษีและ/หรือยกเว้นภาษีให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับประชาชนในกรณีเกิดภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วม และไฟไหม้ เป็นต้นเพื่อไม่ให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเพิ่มขึ้น (4) ด้านความรู้ คือองค์การบริหารส่วนตำบลขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับ จากภาษีที่ต้องเสียให้กับรัฐว่ารายได้ต่าง ๆ ทั้งหมดจะถูกกลับนำมาใช้เพื่อการพัฒนาและจัดระบบบริการสาธารณูปโภคที่เป็นประโยชน์ให้กับประชาชนในตำบลทั้งสิ้น เช่น การประปา ไฟฟ้า การรักษาความสะอาด การสร้างปรับปรุงถนนสาธารณะ การพัฒนาสิ่งแวดล้อม และศาสนาวัฒนธรรม เป็นต้น (5) ด้านคุณธรรม คือองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้ส่งเสริมให้บุคลากรมีและใช้หลักคุณธรรมบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีตามหลักคุณธรรมทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันในการเสียภาษี เช่น ประชาชนได้เสียภาษีเต็มจำนวน ส่วนผู้ทำธุรกิจการค้า หรือผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม่ได้ชำระภาษีครบตามจำนวนที่เป็นจริง เพราะโดยความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่หรือผู้ช่วยในการภาษี

สรุปสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรขาดการวางแผนเตรียมบุคลากร ตลอดจนขาดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา และความสำคัญ และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการ เพื่อพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยนำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด พร้อมทั้งคาดหวังว่าผลการศึกษาระดับนี้จะเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ ด้านปฏิบัติต่อบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประชาชนต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

## แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ประกอบแนวคิด การบริหารจัดการ และ

การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี (1) การบริหารจัดการผู้ศึกษามาทำความหมายของคำว่า “การบริหารจัดการ” มาจากนักวิชาการ 6 ท่านประกอบด้วย Shermerhorn (1999), Certo (2007), วิรช วิรชานิภาวรรณ (2550), Taylor (1967), Wilson (1997) และ Weber (1996) มาเป็นพื้นฐาน กำหนดความหมาย ของคำว่า “การบริหารจัดการ” ที่เป็นแนวคิดของผู้ศึกษา สรุปความหมายของ “การบริหารจัดการ” หมายถึง แนวทางการดำเนินงาน หรือแนวทางปฏิบัติโดยที่หน่วยงานโดยเฉพาะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำแนวทางของภาคเอกชนมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในกระบวนการราชการซึ่งครอบคลุม และมุ่งสู่จุดหมายปลายทางด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษี นำไปพัฒนาและจัดระบบบริการเป็นประโยชน์กับประชาชนในด้านล (2) การให้บริการในการจัดเก็บภาษี ผู้ศึกษาได้นำความหมายของคำว่า “การให้บริการประชาชน” มาจากพจนานุกรม และแนวคิดของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้แก่ สำนักรราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542 (2546), พรกนล ชัณกุลพงษ์ (2554), weber (1996) และ เสน่ห์ จุย โต (2556) มาใช้เป็นพื้นฐาน กำหนดความหมายของการให้บริการประชาชน สรุป ว่าการให้บริการประชาชนที่เน้นที่ว่าควรตอบสนองความต้องการ ความรวดเร็ว ที่เสริจสมบูรณ์ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน ตรวจสอบได้ สุภาพอ่อนน้อม มีสัมมาคาระ มีความเสมอภาคทุยกิจ ผู้ศึกษาได้นำ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ที่มีองค์ประกอบ 5 ด้านของ วิรช วิรชานิภาวรรณ (2550) ประกอบด้วย 5 ด้านคือ (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ความรู้ และ(5) คุณธรรม มาตั้งเป็นกรอบสำคัญในการศึกษาระดับนี้

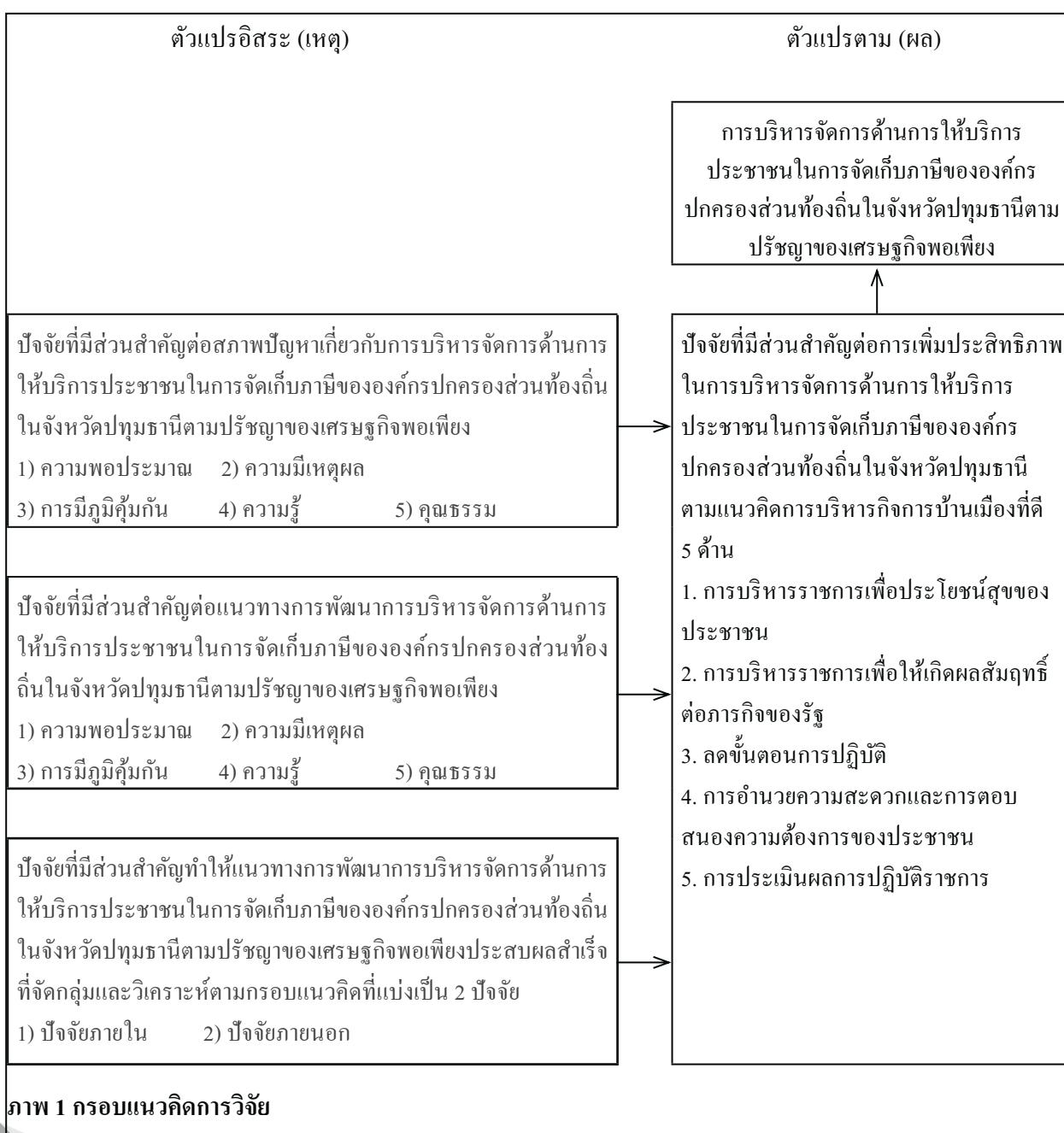
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ รัตนา วรรณธนาธรักษ์ (2552) ได้วิจัยเรื่อง การนำนโยบายเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติ: ศึกษากรณีของเทศบาลเมืองในประเทศไทย พบว่า ประสิทธิผลของการนำนโยบายเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลของการนำนโยบายเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติมี 6 ปัจจัยคือ อายุ การศึกษา วัตถุประสงค์ของนโยบาย ทัศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ สภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่ปฏิบัติ และความพอเพียงของทรัพยากร และตัวแปรอิสระ

ที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรตามมากที่สุด 3 อันดับ คือ ตัวผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ รองลงมาคือสภาพแวดล้อม และความพอดีของทรัพยากรความสัมพันธ์ของปัจจัยทางตรงและทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล

### กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ประกอบด้วยกรอบแนวคิดหลักส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) แบ่งเป็น 3 ด้านได้แก่ (1) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการ

ประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ สำหรับกรอบแนวคิดในส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล) คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามกรอบแนวคิดของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน



## วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน มีการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นหลัก และการวิจัยเชิงคุณภาพได้ข้อมูลมาสนับสนุน

การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การสัมภาษณ์แนวลึกต่อ ผู้ชี้ยวชาญจำนวน 9 คน ผู้มีหน้าที่และรับผิดชอบโดยตรง ในด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ผู้อำนวยการจังหวัดปทุมธานี สรรพากรจังหวัด ท้องถิ่น จังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสามและ ผู้อำนวยการกองคลังและหัวหน้าฝ่ายพัฒนา/จัดเก็บรายได้ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปทุม, ลักษกุก และ ผู้อำนวยการกองคลัง ผลการวิเคราะห์ พบว่าปัญหาการ บริหารจัดการ/แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ/ปัจจัย ภายในและปัจจัยภายนอกทำให้การจัดเก็บภาษีประสบผล สำเร็จ/การ เพิ่มประสิทธิภาพ สอดคล้องในทิศทางเดียวกัน กับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงปริมาณ คือ การเก็บข้อมูลจากแหล่ง ข้อมูล 3 ประเภท (1) เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงาน วิจัยที่เกี่ยวข้อง (2) จากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม (3) การสังเกตการณ์ต่อกลุ่มตัวอย่าง/บุคลากรให้บริการ ประชาชนในการจัดเก็บภาษี

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือประชาชนอยู่ในพื้นที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น 37 แห่ง ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 361,510 คน (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2558)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนอยู่ในพื้นที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น 37 แห่ง ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 1,108 คน มาจากการคำนวณใช้สูตรของ ทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ของกลุ่ม ตัวอย่าง 0.03 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 97 %

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล สนับสนุนให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณที่ผ่านการทดสอบค่าความ

เที่ยงตรง (IOC) ที่ระดับ 0.88 และค่าความเชื่อถือได้ของ แบบสอบถามที่ระดับ 0.89

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูล 3 แนวทาง ได้แก่ (1) จากเอกสารเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดวัตถุประสงค์ การวิจัย ครอบแนวคิดการวิจัย ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง และ การสร้างแบบสอบถาม และนำไปใช้ใน การสรุป อภิประผล ข้อเสนอแนะ (2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจาก สนับสนุนผู้ช่วยวิจัยระดับการศึกษาปริญญาตรี 10 คน มี การทดลองและสาธิตก่อน ทำความเข้าใจ วัตถุประสงค์ ครอบแนวคิดการวิจัย และความหมายของคำถาม เพื่อให้ เข้าใจในทิศทางเดียวกัน จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามด้วย ตนเอง ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดใช้แผนที่เป็น เครื่องมือด้วยการกำหนดเป้าหมายให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โดยเน้น ชุมชน หมู่บ้าน ตลาด และแหล่งพาณิชยกรรม ไม่น้อยกว่า 185 จุด เป้าหมายลักษณะกระจาย ผู้ศึกษาและผู้ช่วยวิจัย เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้มา 1,070 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.77 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (3) เก็บ รวบรวมข้อมูลจากการสังเกตสภาพแวดล้อมการให้บริการ ประชาชนในการจัดเก็บภาษี 37 แห่ง เพื่อใช้เป็นข้อมูลเสริม

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลแสดงผลการศึกษาในรูปของ ตาราง ประกอบกับการใช้รูปแบบของการวิเคราะห์ข้อมูล เชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติที่ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ ค่าร้อยละ ค่า เฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการติดอยพหุคุณ และค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

## ผลการวิจัย

- ผลการศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อสภาพ ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ใน การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน จังหวัดปทุมธานี ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก

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

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด

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

#### ตาราง 1

สรุปความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จำแนกตามค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้านและค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปหาน้อย

ปัจจุบันเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้านและค่า (SD)	
2.350 (0.616)	2.086 (0.578)
ค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย	
1. ด้านความรู้	1. ด้านความมีเหตุผล
2.38 (0.584)	2.13 (0.494)
ได้แก่ คำตามที่ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการภาษี ที่ต้องเสียให้กับรัฐฯ“ว่ารายได้ต่างๆ นั้น “ทั้งหมด” จะถูกนำกลับมาใช้เพื่อพัฒนา..”	ได้แก่ คำตามที่ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอนของการชำระภาษี ...”
2. ด้านความพอประมาณ	2. ด้านความพอประมาณ
2.37 (0.634)	2.12 (0.466)
3. ด้านคุณธรรม	3. ด้านการมีภูมิคุ้มกัน
2.35 (0.676)	2.08 (0.673)
4. ด้านความมีเหตุผล	4. ด้านความรู้
2.32 (0.596)	2.05 (0.667)
5. ด้านมีภูมิคุ้มกัน	5. ด้านคุณธรรม
2.31 (0.588)	2.05 (0.589)

3. ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านปัจจัยภาษีในกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=1.81$ ,  $SD=0.749$ ) ผู้บริหารมีภาวะผู้นำด้านปัจจัยภายนอก 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) ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของรัฐ 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 ( $\bar{X}=2.35$ ,  $SD=0.676$ ) ต่อสภาพปัจจัยการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในสังกัดองค์การบริหารส่วนต้นแบบต่าง ๆ ในจังหวัดปทุมธานี เห็นด้วยในระดับมากนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นยังมีจุดอ่อนหลายอย่างที่ประชาชนสัมผัสได้ อาทิ เช่น องค์การบริหารส่วนต้นแบบ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ตลอดจนกระบวนการประเมินภาษีและอัตราภาษี ให้ประชาชนได้รับทราบ และประโยชน์ที่จะได้รับจากการเสียภาษีให้รัฐ ซึ่งเป็นกลไกในการสร้างความร่วมมือที่ดี

2. จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.086$ ,  $SD=0.578$ ) ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผู้ศึกษามีความเห็นที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง ในขณะเดียวกันก็มีมุมมองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 21 คนที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึก ว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอนการเสียภาษีให้ชัดเจนรวมถึงมีการชี้แจงถึงผลดีที่เกิดขึ้นหากมีการชำระภาษีครบก่อนเวลาที่กฎหมายกำหนดไม่ต้องเสียค่าปรับก่อนที่ประชาชนต้องเสียภาษีให้ทราบโดยทั่วไป สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่สัมภาษณ์แนวลึกทั้ง 9 คน

3. จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=1.785$ ,  $SD=0.7475$ ) ต่อ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า การดำเนินงานโดยการนำของผู้บริหาร

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นต้องแสดงถึงการมีภาวะผู้นำ และบุคลากรในองค์กรต้องมีความรู้และความชำนาญในการจัดเก็บภาษี เเข้าใจการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย จึงจะทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จได้ สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่สัมภาษณ์แนวลึกทั้ง 9 คน เห็นว่าการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีเป็นสิ่งจำเป็น และสำคัญ รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่สัมภาษณ์แนวลึกทั้ง 9 คน และสอดคล้องกับมาตรา 16 (16) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 (กระทรวงมหาดไทย, 2544) ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่นคือการวางแผนการจัดทำแผนให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากที่สุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน/ชุมชน

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

5. จากผลการศึกษาพบว่า ตัวแบบแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บ

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

### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรเตรียมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้กฎหมายภาษี และมีความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษีทั้งสามประเภทและควรจัดหน่วยร่วมมือ วัสดุอุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงพอให้บริการประชาชนจำนวนมาก
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดเก็บภาษีเต็มจำนวนทั้งประชาชนและผู้ประกอบธุรกิจการค้า อุตสาหกรรมในอัตราที่กฎหมายกำหนด ประชาชนมีส่วนพันธ์ให้ทราบทั่วทั้ง
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรวางแผนเตรียมพร้อมด้านบุคลากร/เครื่องมือในภาวะสถานการณ์ การปกติและการณ์ไม่ปกติ เป็นต้น
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีแผนอบรม การพัฒนาศักยภาพผู้บริหารของหน่วยงานให้มีภาวะผู้นำ หรือผู้นำการเปลี่ยนแปลง ให้เป็นผู้บริหารมืออาชีพที่มีภาวะผู้นำสูง มีคุณภาพและมีคุณธรรม ในการให้บริการประชาชนและชุมชน

### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาต่อยอดจากการศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการใน

การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ ตามตัวชี้วัดที่กำหนด

2. ศึกษาต่อยอดจากการศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่นตามแนวคิดอื่น เช่น การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น

3. ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพและวิจัยเชิงปริมาณโดยเน้นกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพฯ และเมืองพัทยา 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 practices’ 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.

