



ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

**EFFECTIVENESS OF REVENUE COLLECTION OF SISAKET
MUNICIPALITY, MUEANG DISTRICT, SISAKET PROVINCE**



วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะรัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต
ปีการศึกษา 2561



**EFFECTIVENESS OF REVENUE COLLECTION OF SISAKET
MUNICIPALITY, MUEANG DISTRICT, SISAKET PROVINCE**



**BY
PADUNGSAK TUANSUNGNOEN**

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY OF PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2018**

วิทยานิพนธ์เรื่อง

ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

โดย

ผดุงศักดิ์ ทวนสูงเนิน

ได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2561

ศ.ดร.สมบูรณ์ สุขสำราญ

ประธานกรรมการสอบ

ผศ.ดร.อายุทศ เนติชนากุล

กรรมการ

ศ.ดร.ติน ปรัชญพฤทธิ

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผศ.ร.ต.หญิง ดร.วรรณิ สุขสาตร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

5 มิถุนายน 2562

Thesis entitled

**EFFECTIVENESS OF REVENUE COLLECTION OF SISAKET
MUNICIPALITY, MUEANG DISTRICT, SISAKET PROVINCE**

by

PADUNGSAK TUANSUNGNOEN

was submitted in partial fulfillment of the requirements
for the degree of Master of Public Administration

Rangsit University

Academic Year 2018

Prof. Somboon Suksamran, Ph.D.
Examination Committee Chairperson

Asst.Prof.Ardyuth Netithanakul, Ph.D.
Member

Prof. Tin Pracyapruit, Ph.D

Member and Advisor

Approved by Graduate School

(Asst.Prof.Plт.Off. Vannee Sooksatra, D.Eng.)

Dean of Graduate School

June 5, 2019

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ ศ.ดร.ติน ปรัชญพฤทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำและคำปรึกษาเป็นอย่างดี ตลอดจนได้ตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องพร้อมทั้งอธิบายข้อสงสัยต่างๆ เพื่อให้ผู้วิจัยมีความเข้าใจในขั้นตอนและเนื้อหางานวิจัยมากขึ้น จนการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง
ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ทุกคนในครอบครัว และเพื่อนๆ ที่ให้การสนับสนุนการศึกษาครั้งนี้ จนกระทั่งได้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตนี้

คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษาเฉพาะบุคคลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้

ผดุงศักดิ์ ทวนสูงเนิน
ผู้วิจัย

5707475 : สาขาวิชาเอก : รัฐประศาสนศาสตร์; ร.ป.ม.

คำสำคัญ : การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมือง

ผดุงศักดิ์ ทวนสูงเนิน : ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ (EFFECTIVENESS OF REVENUE COLLECTION OF SISAKET MUNICIPALITY, MUEANG DISTRICT, SISAKET PROVINCE). อาจารย์ที่ปรึกษา: ศ.ดร.ตินปรัชญพฤทธิ, 89 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำนวน 400 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัด ศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในขณะที่รายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยได้ดังนี้ ด้านงบประมาณ (\bar{x} 4.44,S.D.=0.705) ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ (\bar{x} = 4.38,S.D.=0.711) ด้านบุคลากร (\bar{x} = 4.29,S.D.=0.891) และด้านโครงสร้างภายในและการบริหารจัดการ (\bar{x} = 4.27,S.D.=0.769) 2) ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ ด้านอายุ ด้านอาชีพ และมีความแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ต่อเดือน ด้านประเภทอาชีพที่ชำระ 3) ข้อเสนอแนะโดยภาพรวม ควรปรับปรุงแก้ไขด้านโครงสร้าง เพิ่มกรอบอัตราค่าจ้างพนักงานสร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงาน ปรับปรุงกฎหมายหรือระเบียบให้มีความชัดเจน และควรมีการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน

5707475 : MAJOR MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION; M.P.A.

KEY WORDS : REVENUE COLLECTION OF MUNICIPALITY

PADUNGSAK TUANSUNGNOEN: EFFECTIVENESS OF REVENUE COLLECTION OF SISAKET MUNICIPALITY, MUEANG DISTRICT, SISAKET PROVINCE. THESIS ADVISOR. PROF. TIN PRACHYAPRUIT., PH.D., 89 P.

This quantitative research aims to 1) investigate the efficiency of the income collection of Sisaket Municipality, Meuang District, Sisaket Province and 2) to compare the public’s opinions towards the income collection among individual factors. The subjects were 400 people living in Sisaket Municipality, Meuang District, Sisaket Province. The research instrument was a set of questionnaires. The data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-Way ANOVA.

The result revealed that the overall efficiency of the income collection was at a high level. Each factor displayed its mean at a high level, too. The highest mean score was displayed by budget ($\bar{x} = 4.44$, S.D.=0.705), followed by place and facilities ($\bar{x} = 4.38$,S.D.=0.711), personnel ($\bar{x} = 4.29$,S.D.=0.891), and tax structure and its management ($\bar{x} = 4.27$,S.D.=0.769). The means of the efficiency of the income collection among individual factors including gender, age, and occupation were not significantly different. However, the mean scores displayed by education, salary/monthly income, and tax types were significantly different. The suggestion included the structural improvement, the increase of personnel, personnel promotion, amendment of regulations, and the improvement of public relations strategies.

Student’s Signature Thesis Advisor’s Signature

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูป	ช
บทที่ 1	บทนำ
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	6
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.5 สมมติฐานของการวิจัย	8
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	8
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	10
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	11
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผล	15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	27
2.4 ระเบียบ ข้อบังคับ การจัดเก็บรายได้ของเทศบาล	37
2.5 ข้อมูลเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	43
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
บทที่ 3	ระเบียบวิธีการวิจัย
3.1 วิธีการศึกษา	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีการวิจัย (ต่อ)	54
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	56
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 4	
บทวิเคราะห์ข้อมูล	57
4.1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
4.2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ	62
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	66
บทที่ 5	
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	73
5.1 สรุปผลวิจัย	73
5.2 การอภิปรายผล	76
5.3 ข้อเสนอแนะ	78
5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งนี้	78
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป	79
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	
ประวัติผู้เขียน	84
	89

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล	4
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	59
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	59
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	60
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	60
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	61
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทภาษีที่ชำระ	61
4.7 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	62
4.8 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ด้านบุคลากร	63
4.9 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ด้านงบประมาณ	64
4.10 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมือง ศรีสะเกษ ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์	65
4.11 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมือง ศรีสะเกษ ด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ	66
4.12 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศกับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของ เทศบาลเมืองศรีสะเกษ	67
4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของ เทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยเฉลี่ย และรายด้าน จำแนกตามกลุ่มอายุ	68
4.14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของ เทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยเฉลี่ย และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	68
4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของ เทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยเฉลี่ย และรายด้าน จำแนกตามอาชีพ	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.16	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยเฉลี่ย และรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	70
4.17	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยเฉลี่ย และรายด้าน จำแนกตามประเภทภาษีที่ชำระ	71
4.18	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	72



สารบัญรูป

รูปที่

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

10



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทยปัจจุบันการปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย เกิดขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยเริ่มจากการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 (พ.ศ. 2440) โดยมีพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ. 116 ในส่วนภูมิภาค มีการตราพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลท่าฉลอม ร.ศ. 124 (พ.ศ. 2448) ขึ้นมีวิวัฒนาการเรื่อยมาจนถึงปี พ.ศ. 2475 ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ได้มีการกระจายอำนาจการปกครองที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น

การปกครองท้องถิ่นได้เริ่มต้นมาเป็นเวลานานพอสมควรแล้ว แต่การปกครองท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นรูปใดก็ยังไม่เข้มแข็งพอแต่พอจะเป็นหลักได้บ้างก็คือการปกครองท้องถิ่นรูปแบบของกรุงเทพมหานครและเทศบาลเท่านั้น ซึ่งรัฐบาลหลายรัฐบาลได้พยายามที่จะพัฒนารูปแบบให้เหมาะสมกับประเทศไทยอยู่หลายครั้ง โดยมีการทดลองรูปแบบเมืองพัทยาแต่ก็ไม่ได้ผลเท่าที่ควร จึงกลับมาดำเนินการในรูปแบบเทศบาล โดยให้เมืองพัทยาดำเนินการตามรูปแบบของเทศบาลนคร

ในปัจจุบันนี้กฎหมายรัฐธรรมนูญได้บัญญัติให้สามารถรวมการปกครองท้องถิ่นในจังหวัดให้เป็นท้องถิ่นขนาดใหญ่ทั้งจังหวัดได้ดังนี้

“มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น”

เทศบาลเมือง เป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาลสำหรับเมืองขนาดกลาง จัดตั้งโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

ท้องถิ่นที่จะได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองนั้น คือ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด เช่น เทศบาลเมืองเพชรบุรี (ที่ตั้งศาลากลางจังหวัดเพชรบุรี) เทศบาลเมืองสระแก้ว (ที่ตั้งศาลากลางจังหวัดสระแก้ว) หรือท้องถิ่นที่มีจำนวนราษฎรมากกว่า 10,000 คน และมีรายได้เพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองตามที่กฎหมายกำหนดไว้ แต่ก็มีท้องถิ่นบางแห่งที่ไม่ได้เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดและมีจำนวนประชากรไม่ถึง 10,000 คน แต่ก็มีฐานะเป็นเทศบาลเมือง เนื่องจากได้รับการจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเทศบาลสมัยแรก ๆ ซึ่งวางเกณฑ์ต่างจากปัจจุบัน เช่น เทศบาลเมืองเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เทศบาลเมืองหลายแห่งมีฐานะเดิมเป็นเทศบาลตำบล เช่น เทศบาลตำบลหัวหิน เทศบาลตำบลชะอำ ที่ต่อมาได้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองหัวหินและเทศบาลเมืองชะอำตามลำดับ แต่ก็มีบางแห่งที่ได้รับการยกฐานะข้ามชั้นจากองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมาโดยไม่เป็นเทศบาลตำบลมาก่อน เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ที่ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองปรกฟ้า, องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งตำเสา จังหวัดสงขลา ที่ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองทุ่งตำเสา ทั้งนี้ หากท้องถิ่นใดได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมืองไปแล้วเป็นเวลา 1 ปี ตำแหน่งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และสารวัตรกำนันในท้องถิ่นนั้น ๆ จะถูกยกเลิกไปด้วย

เทศบาลเมืองมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและมีสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในเขตเทศบาล โดยเทศบาลเมืองมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข ส่งเสริมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

เทศบาลเมืองศรีสะเกษ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทเทศบาลเมือง ระดับเทศบาลขนาดใหญ่ มีพื้นที่ครอบคลุม 7 ตำบล ในเขตอำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ภายในเขตเทศบาลเป็นที่ตั้งหน่วยงานการบริหารของอำเภอเมืองศรีสะเกษ รวมทั้งเป็นที่ตั้งศูนย์กลางการบริหารสถานศึกษา สถานพยาบาลและสาธารณสุข เศรษฐกิจ ตลอดจนการคมนาคมขนส่งของจังหวัดศรีสะเกษ

เทศบาลเมืองศรีสะเกษ เดิมชื่อว่า “เทศบาลเมืองขุขันธ์” จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2479 (82 ปี 52 วัน) มีพื้นที่ 3.26 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม 2 ตำบล คือตำบลเมืองเหนือและตำบลเมืองใต้ ต่อมาได้มีการเปลี่ยนชื่อจังหวัดขุขันธ์ เป็นจังหวัดศรีสะเกษ จึงทำให้

เทศบาลเมืองสุโขทัยได้รับการเปลี่ยนชื่อตามพระราชกฤษฎีกามาเป็น “เทศบาลเมืองศรีสะเกษ” ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2481 เป็นต้นมา

ในปี พ.ศ. 2530 ได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ พ.ศ. 2530 กำหนดขอบเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษ (ใหม่) โดยขยายพื้นที่เขตเทศบาลจากเดิม 2 ตำบลออกไปครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของอีก 5 ตำบลปัจจุบันเทศบาลเมืองศรีสะเกษมีพื้นที่ครอบคลุม 7 ตำบล ในเขตอำเภอเมืองศรีสะเกษ รวม 36.66 ตารางกิโลเมตร

ปัจจุบันเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 41,680 คน จำแนกเป็นเพศชายจำนวน 19,924 คน และเพศหญิง จำนวน 21,756 คน ซึ่งอาศัยอยู่ในหลังคาเรือนจำนวน 17,216 หลัง เป็นครอบครัวทั้งหมดจำนวน 17,253 ครอบครัว จัดเป็นเทศบาลเมืองที่มีประชากรหนาแน่นที่สุดแห่งหนึ่ง

เทศบาลในปัจจุบันมีแหล่งรายได้สำคัญ 3 ด้าน อันได้แก่

1) ภาษี อากร ค่าธรรมเนียมและค่าปรับต่าง ๆ ทั้งที่เทศบาลจัดเก็บเอง หรือรัฐบาลจัดเก็บให้แล้วส่งคืนให้กับเทศบาล หรือ ภาษีที่รัฐบาลแบ่งสัดส่วนให้ เป็นต้น

2) รายได้จากเงินอุดหนุน ซึ่งแบ่งเป็นเงินอุดหนุนทั่วไป และเงินอุดหนุนเฉพาะ

3) รายได้จากกิจการอื่น ๆ ของเทศบาลเอง เช่น โรงรับจำนำ กิจการเทศพาณิชย์ เป็นต้น

การกำหนดว่าภาษีประเภทใดเป็นของเทศบาลหรือเป็นของรัฐบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น มีการกำหนดสัดส่วนเท่าใด เทศบาลเก็บอัตราภาษีเพิ่มได้อีกเท่าใด รายละเอียดต่าง ๆ เหล่านี้ มีกำหนดไว้ในกฎหมายอย่างน้อย 3 ฉบับ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

รายได้ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 กฎหมายได้กำหนดให้เทศบาลมีรายได้จากแหล่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- (1) ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- (2) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- (3) รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
- (4) รายได้จากกิจการสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
- (5) พันธบัตร หรือเงินกู้ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- (6) เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์กร หรือนิติบุคคลต่าง ๆ
- (7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- (8) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- (9) รายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

แหล่งรายได้ประเภทต่างๆ ที่กล่าวถึงในข้างต้น มิได้หมายความว่าเทศบาลจะมีรายได้ภาษีเหล่านั้นทั้งหมดเต็มจำนวน หากแต่ยังต้องแบ่งรายได้บางประเภทให้กับหน่วยงานอื่นอีก เช่น รัฐบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เป็นต้น นอกจากนี้การจัดเก็บรายได้เหล่านี้ เทศบาลมิได้เป็นผู้จัดเก็บเองทั้งหมด ยังมีหน่วยงานอื่นๆ ที่เข้ามาดำเนินการเก็บภาษีให้แก่เทศบาลอีก เช่น กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต กรมการขนส่งทางบก เป็นต้น ซึ่งผู้เขียนได้สรุปการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลไว้ดังนี้

ตารางที่ 1.1 แสดงการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล

การจัดเก็บรายได้ของเทศบาล	
เทศบาลจัดเก็บเอง	รัฐบาลจัดเก็บแล้วแบ่งให้เทศบาลตามสัดส่วน
(1) ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	(1) ภาษีสรรพสามิต
(2) ภาษีบำรุงท้องที่	(2) ภาษีสุรา
(3) ภาษีป้าย	(3) ค่าเสตมป์ยาสูบ
(4) อากรการฆ่าสัตว์	(4) ภาษีการพนัน
(5) อากรรังนกอีแอ่น	(5) ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์
	(6) ค่าธรรมเนียมสนามบิน
	(7) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา
	(8) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนัน
	(9) ภาษีมูลค่าเพิ่ม
	(10) ภาษีธุรกิจเฉพาะ
	(11) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์
	(12) ภาษีเพื่อการศึกษา
	(13) ค่าภาคหลวงแร่
	(14) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ภาษีที่เทศบาลจัดเก็บเองและไม่ต้องแบ่งสรรให้กับหน่วยงานจะมีค่อนข้างน้อย รายได้ส่วนใหญ่จึงมาภาษีที่รัฐบาลเป็นผู้จัดเก็บและจัดสรรให้แก่เทศบาล นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ยังกำหนดให้เทศบาลมีรายได้จากแหล่งอื่น ๆ อีก ได้แก่

- (1) รายได้จากทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) รายได้จากสาธารณูปโภค
- (3) รายได้จากการพาณิชย์และการทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ
- (4) ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าปรับ ค่าตอบแทน หรือรายได้อื่นใดตามที่มิ กฎหมายบัญญัติไว้ให้เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (5) ค่าบริการ
- (6) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- (7) เงินช่วยเหลือจากต่างประเทศ องค์กรต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ
- (8) รายได้จากการจำหน่ายพันธบัตร
- (9) เงินกู้จากต่างประเทศ ทบวง กรม องค์กร หรือนิติบุคคลต่าง ๆ
- (10) เงินกู้จากต่างประเทศ องค์กรต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศ
- (11) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- (12) เงินช่วยเหลือหรือเงินค่าตอบแทน
- (13) รายได้จากทรัพย์สินของแผ่นดิน หรือรายได้จากทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการเพื่อมุ่งหากำไรในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (14) รายได้จากค่าธรรมเนียมพิเศษการออกพันธบัตร

เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจออกมาเมื่อปี พ.ศ. 2542 จึงทำให้กฎหมายแม่บทของเทศบาลที่กำหนดที่มาแห่งรายได้ของเทศบาลใน 9 ประการข้างต้น ต้องถูกทดแทนด้วยรายได้ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับการกำหนดรายได้ตามพระราชบัญญัติรายได้เทศบาลนั้น ได้ถูกกำหนดให้มีการเปลี่ยนแปลงไปใช้ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแทนแล้ว ดังนั้นผู้เขียนจะไม่ขออธิบายในที่นี้

เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจออกมาเมื่อปี พ.ศ. 2542 จึงทำให้กฎหมายแม่บทของเทศบาลที่กำหนดที่มาแห่งรายได้ของเทศบาลใน 9

ประการข้างต้น ต้องถูกทดแทนด้วยรายได้ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับการกำหนดรายได้ตามพระราชบัญญัติรายได้เทศบาลนั้น ได้ถูกกำหนดให้มีการเปลี่ยนแปลงไปใช้ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแทนแล้ว ดังนั้นผู้เขียนจะไม่ขออธิบายในที่นี้

จากประเด็นที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะศึกษาการประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ว่ามีขีดความสามารถหรือมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ โดยการมีส่วนร่วมของในท้องถิ่นมากน้อยอย่างไร และมีเหตุหรือปัจจัยอะไรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองศรีสะเกษ เพื่อหาแนวทางแก้ไขและเสนอแนวทางการดำเนินการจัดเก็บรายได้โดยทั้งเทศบาลเมืองศรีสะเกษ และประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์ร่วมกันต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินการจัดเก็บรายได้ ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้และแนวคิดของเทศบาลเมือง ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านงบประมาณ 3) ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และ 4) ด้านโครงสร้างภายในและการบริหารจัดการ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิผลการดำเนินการจัดเก็บรายได้

1.3.2 ขอบเขตตัวแปร

จากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดตัวแปรที่ถือเป็นปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และนำมากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ ดังนี้

1.3.2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) อาชีพ
- 5) รายได้ต่อเดือน
- 6) ประเภทภาษีที่ชำระ

1.3.2.2. ตัวแปรตาม (dependent variables) กำหนดศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ประกอบไปด้วย 4 ประเด็นคือ

- 1) ด้านบุคลากร
- 2) ด้านงบประมาณ
- 3) ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์
- 4) ด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ

1.3.3 ขอบเขตพื้นที่ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ พื้นที่เทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

1.3.4 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มีชื่ออยู่ในรายการเสียภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้ายในเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำนวน 7590 คน กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ (yamane, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

1.4.2 ทำให้ทราบการเปรียบเทียบความคิดเห็นประชาชนผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

1.4.3 ทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

1.5 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ประชาชนมีเพศ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ประชาชนมีอายุ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ประชาชนมีระดับการศึกษา แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ประชาชนมีอาชีพ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ประชาชนมีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ประชาชนชำระภาษี แตกต่างกัน

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เข้าใจความหมายเฉพาะของคำที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ให้ตรงกันในการศึกษาประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ผู้วิจัยจึงได้นิยามความหมายของคำต่าง ๆ ไว้ดังนี้

เพศ หมายถึง เพศของกลุ่มตัวอย่าง คือเพศหญิงกับเพศชาย

อายุ หมายถึง อายุจริงของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ที่ตอบแบบสอบถาม โดยนับอายุเต็มปีบริบูรณ์

ระดับการศึกษา หมายถึง โครงสร้างทางการศึกษา จำนวนช่วงชั้นของการศึกษา ประกอบด้วย ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายและระดับอุดมศึกษา

อาชีพ หมายถึง การทำมาหากิน ทำธุรกิจ ตามความชอบหรือความถนัด ได้รับค่าตอบแทน เป็น ค่าจ้างหรือเงินเดือน

รายได้ต่อเดือน หมายถึง จำนวนเงินเดือนและเบี้ยเลี้ยงต่อเดือนที่ได้รับ

การดำเนินการจัดเก็บรายได้ หมายถึง การดำเนินการในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านงบประมาณ 3) ด้านสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์และ 4) ด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ

ด้านบุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล มีจำนวนพนักงานและลูกจ้างของเทศบาลที่ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้เพียงพอกับงาน มีความรู้ความเข้าใจและความถนัดในงานจัดเก็บรายได้

ด้านงบประมาณ หมายถึง งบประมาณที่สภาเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ให้ความเห็นชอบตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายแต่ละรูปแบบ ทั้งนี้ รวมทั้ง งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมและการโอนแก้ไขเปลี่ยนแปลงค่าชี้แจงงบประมาณด้วย

ด้านสถานที่วัสดุอุปกรณ์ หมายถึง ความพร้อมของระบบแผนที่ภาษี เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรายได้มีความ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด มีความเป็นระเบียบ

ภาษีป้าย หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากป้ายที่แสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ประกอบการค้าหรือกิจกรรมอื่นๆ เพื่อหารายได้หรือโฆษณาการค้าภายในเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

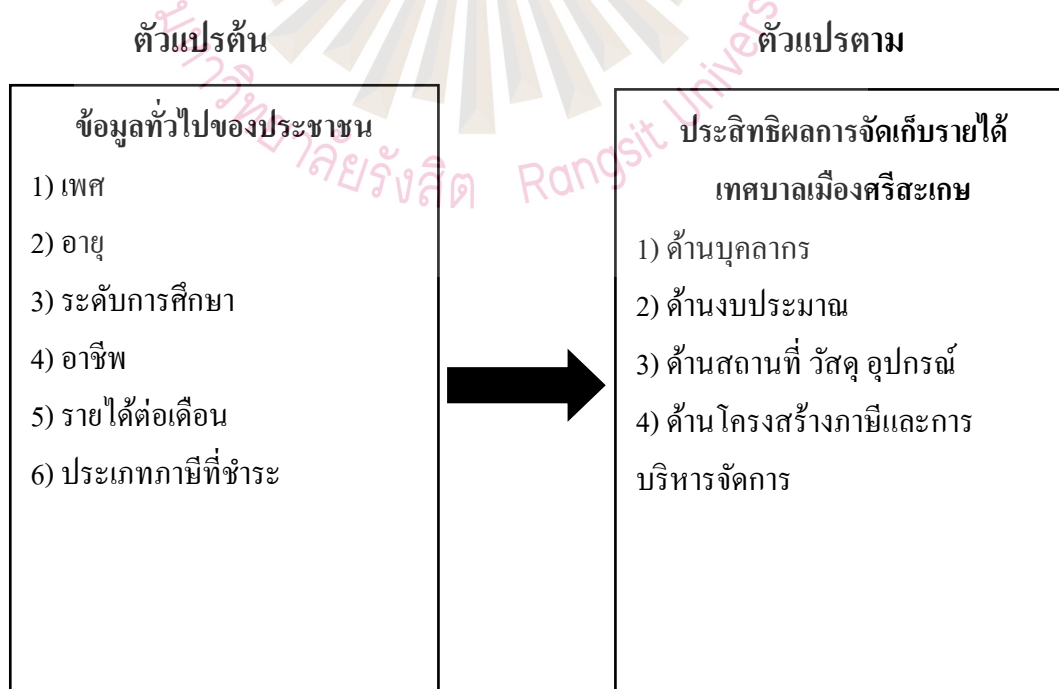
ด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ หมายถึง เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีโครงสร้างการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยต้องมีนโยบาย ให้ความสำคัญ ในการจัดเก็บภาษีขององค์กร รวมทั้งผู้บริหารต้องมีความสามารถในการประสานงานด้าน การพัฒนารายได้ในการจัดเก็บภาษี ให้เป็นไปตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและเหมาะสม

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นๆ ที่ใช้ประโยชน์ที่ต่อเนื่องกับ โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างภายในเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากที่ดินบุคคลหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะส่วนบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางสร้างกรอบการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนี้



รูปที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากตำรา วรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผล
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
- 2.4 ระเบียบ ข้อบังคับ การจัดเก็บรายได้ของเทศบาล
- 2.5 ข้อมูลเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

2.1.1 ความหมายของการบริหารจัดการ

พริสทิสส์ คำนวนศิลป์ (2541) ได้กล่าวว่า บริหาร (Administration) หมายถึง การบริหารงาน ในภาครัฐ ซึ่งเป็นองค์กรที่มีได้มุ่งกำไร การจัดการ (Management) ใช้คำนี้กับ การบริหารงานในภาค ธุรกิจเอกชน ที่มุ่งกำไรโดยเฉพาะ ดังนั้นในความหมายโดยรวมการบริหาร จัดการ คือ การทำงานให้ งานต่าง ๆ ลุล่วงหรือสำเร็จ โดยอาศัยบุคคลอื่นเป็นผู้ทำ ก็คือ ผู้บริหารจะมี บทบาทเป็นเพียงหัวหน้า หรือผู้นำของบุคคลที่จะดำเนินการจัดระเบียบ เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากร ต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุด

การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดย อาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของและวิธีการปฏิบัติงาน (Method) เป็นอุปกรณ์ใน การ

ดำเนินงาน หรืออีกนัยหนึ่ง การบริหารคือ การทำให้งานสำเร็จโดยอาศัยบุคคลอื่น (Management is Getting Things Done Through Other People)การบริหาร ภาษาอังกฤษมักจะใช้อยู่ 2 คำ ซึ่งมีความหมายแตกต่างกัน คือ

- 1) Administration เป็นเรื่องเกี่ยวกับนโยบาย (Policy)
- 2) Management เป็นเรื่องเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติจัดทำ (Implementation)

สำหรับคำว่า Administration นิยมใช้ในทางราชการ และคำว่า Management นิยมใช้ในการบริหารธุรกิจ แต่ทั้งสองคำนี้อาจใช้แทนกันได้ และหมายถึงการบริหารเช่นเดียวกัน จากความหมายของการบริหารดังกล่าว การบริหารจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

- 1) การบริหารย่อมมีเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์
- 2) การบริหารต้องใช้ปัจจัยต่าง ๆ เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงานเป็นอุปกรณ์ หรือต้องมีปัจจัยในการบริหาร (Administrative Resources)
- 3) การบริหารมีลักษณะเป็นการดำเนินการเป็นกระบวนการ (Process) (สุทธิ สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสิโยภยกุล, 2536)

การบริหารเป็นการร่วมมือ และประสานกันระหว่างมนุษย์ และทรัพยากร ทางวัตถุประสงค์อื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และเสนอว่าปัจจัยพื้นฐานในการบริหาร จะต้องมียังน้อย 4 ประการ คือ

- 1) วัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้
- 2) มนุษย์ที่พร้อมจะปฏิบัติงาน
- 3) เทคโนโลยีในการดำเนินงาน
- 4) องค์กรที่จะดำเนินการ

การบริหาร มีความหมายเหมือนกับ การจัดการ สามารถใช้แทนกันได้ โดยการบริหาร คือ กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะ และกลยุทธ์ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยอาศัยความร่วมมือ แรงร่วมใจของสมาชิกในองค์กรและมีการตระหนักถึงความสามารถ ความถนัด ความต้องการ และความมุ่งหวังด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรควบคู่ไปด้วย องค์กรจึงจะสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

การบริหาร คือ การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์สำคัญในการปฏิบัติงานนั้น

การบริหาร คือ กระบวนการวางแผนการจ้องค์การ การสั่งการและการควบคุมทรัพยากร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหาร คือ กระบวนการทำงานกับคน และโดยอาศัยคนเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง (เสนาะ ตีเขาว์, 2544)

2.1.2 แนวคิดการบริหารจัดการ

สมาน รังสิโยภยกุล (2535) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารคือการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของและการจัดการเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน หรืออีกนัยหนึ่งการบริหาร คือการทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยบุคคลอื่น ๆ

ทรัพยากรการบริหาร (Administrative Resource) โดยทั่วไป ประกอบด้วย $8m + 2t$ ดังนี้

- 1) คน (Man) คือ เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน
- 2) เงิน (Money) คือ ส่วนเงินและงบประมาณที่ได้รับในการบริหารงาน
- 3) วัสดุอุปกรณ์ (Material) คือทรัพยากรหนึ่งที่ทำให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ
- 4) วิธีการจัดการ (Method or Management) เป็นการเลือกใช้เทคนิคและวิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้ การบริการเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) เครื่องจักร (Machine) คือ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ใน โรงงาน หรือสำนักงาน ซึ่งนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ
- 6) การตลาด (Market) คือ กระบวนการสื่อสารคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เรา มีส่งไปยังเป้าหมายหรือลูกค้า
- 7) ขวัญและกำลังใจ (Morale) คือ ค่านิยมของคนที่มีต่อระบบหรือองค์กรมากกว่า ซึ่งเป็นค่านิยมของคนในระบบที่มีขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 8) ข้อมูลข่าวสาร (Message) คือ การให้ความสำคัญในการจัดการข่าวสาร การติดต่อเชื่อมโยงสื่อสารกันเป็นระบบ เครือข่ายมีความสามารถทำไปได้ครอบคลุมทั่วโลก ทำให้การติดต่อสื่อสารรวดเร็ว
- 9) เวลา (Time) คือ การดำเนินชีวิตของคนในสังคมส่วนใหญ่อยู่ภายใต้กรอบเวลา ดังเช่นในปัจจุบันการใช้ชีวิตเป็นไปด้วยความเร่งรีบ เพราะต้องมีการแข่งขันกันในเรื่องเวลา
- 10) เทคโนโลยี (Technology) คือ วัสดุ อุปกรณ์ ระบบหรือกระบวนการต่างๆ เพื่อให้การดำรงชีวิตง่ายขึ้น

เทคนิคการบริหารประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 7 ประการ หรือที่เรียกกันย่อ ๆ ว่า “POSDCORB MODEL” (P = Planning, O = Organization, S = Staffing, D = Directing, CO = Coordinating, R =

Reporting, B = Budgeting) ซึ่งได้อธิบายความหมายไว้ ดังนี้ (Gulick & Urwick, 1937 อ้างถึงใน อุทัย สุขสุข, 2534)

1) การวางแผน (Planning) หมายถึง การวางแผนอันเป็นการคาดเดาเหตุการณ์ในอนาคต ซึ่งจะต้องคำนึงนโยบายประกอบด้วย ทั้งนี้เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้มีความสอดคล้อง ต้องกันในการดำเนินงานการวางแผนเป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้ความรู้ในทางวิชาการและวิจารณ์ญาณวินิจฉัย เหตุการณ์ในอนาคตแล้วกำหนดวิธีการ โดยถูกต้องอย่างมีเหตุผล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปโดยถูกต้องและสมบูรณ์

2) การจัดส่วนราชการ (Organization) หมายถึง การจัดส่วนราชการ หรือองค์การ ซึ่งในการศึกษาบางแห่งก็พิจารณา รวมไปถึงการปฏิบัติงาน หรือวิธีการจัดการด้วย เรื่องการจัดแบ่งส่วนงานนี้จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น การจัดแบ่งงานเป็นกรม กอง แผนก โดยอาศัยปริมาณงาน คุณภาพของงานหรือจัดตามลักษณะของงานเฉพาะอย่าง นอกจากนี้อาจพิจารณาในแง่ของการควบคุม และหรือพิจารณาในแง่ของหน่วยงาน เช่น หน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) หรือบ้างก็แยกเรียกเป็นหน่วยงานหลัก (Line) หน่วยแนะนำที่ปรึกษา (Staff) เป็นต้น นอกจากนี้ในการศึกษาเรื่ององค์การนี้ ยังได้ศึกษาการแก้ไขอุปสรรคข้อขัดแย้ง ตลอดจนการปรับปรุงองค์การบริหารได้ดีขึ้นด้วย

3) การจัดหาบุคคล (Staffing) หมายถึง การจัดหาบุคลากรและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานกำหนดไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถมาปฏิบัติงานให้เหมาะสมกันรวมถึงการที่จะเสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานของคนงานและพนักงานด้วย

4) การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การศึกษาวิธีการอำนวยการรวมทั้งการควบคุมงานและนิเทศก์งาน ตลอดจนศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำมนุษยสัมพันธ์ การจูงใจ เป็นต้น การอำนวยการในที่นี้รวมถึงการวินิจฉัยสั่งการ ซึ่งเป็นหลักสำคัญอย่างหนึ่งของการอำนวยการให้ภารกิจดำเนินไปด้วยดี จำต้องมีการตัดสินใจที่ดีและมีการสั่งการที่ถูกต้อง เหมาะสมกันแต่ละลักษณะของการตัดสินใจด้วย

5) การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ความร่วมมือประสานงานเพื่อดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และราบรื่น ศึกษาหลักเกณฑ์ และวิธีการที่จะช่วยให้การประสานงานดีขึ้น เพื่อช่วยแก้ปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน การร่วมมือประสานงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในการบริหาร เพราะเป็นกิจกรรมประจำวันที่จะต้องพึงกระทำในการปฏิบัติงานและเป็นสิ่งที่มีอยู่ในระดับของงาน การร่วมมือประสานงานเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องจัดให้มีขึ้นใน

หน่วยงานของคุณ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในอันที่จะช่วยให้เกิดความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

6) การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานตลอดจนรวมถึงการประชาสัมพันธ์ที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบด้วยอันที่จริงการรายงานนี้มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสารอย่างมาก การรายงานโดยทั่วไปหมายถึง วิธีการของสถาบัน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลแก่ผู้สนใจมาติดต่อสอบถามผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ร่วมงาน ความสำคัญของการรายงานนี้อยู่ที่การตั้งอยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

7) งบประมาณ (Budgeting) หมายถึง งบประมาณโดยการศึกษาให้ทราบถึงระบบและกรรมวิธีในการบริหารเกี่ยวกับงบประมาณ และการเงิน ตลอดจนใช้วิธีการงบประมาณเป็นแผนงาน เป็นเครื่องมือในการควบคุม วิธีการบริหารงานงบประมาณโดยทั่วไปมักดำเนินหมุนเวียนคล้ายคลึงกันอย่างที่เรียกว่า “วงจรงบประมาณ” (Budget Cycle) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

- 7.1) การเตรียมการขออนุมัติงบประมาณ
- 7.2) การพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- 7.3) การใช้จ่ายงบประมาณ
- 7.4) การตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ

สรุปแนวคิด ทฤษฎีการบริหารจัดการ ดังนี้ การบริหารจัดการเป็นกิจกรรมที่กลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมมือกันดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์อย่างมีเหตุผล โดยใช้ทรัพยากรภายในองค์กร เช่น คน เงิน เครื่องมือ วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์ในการดำเนินกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใต้ปัจจัยทางการบริหารและกระบวนการบริหารอย่างเป็นระบบเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เป็นการดำเนินงานซึ่งมีทั้งศาสตร์และศิลป์

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมืองจังหวัดศรีสะเกษ” ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารแนวคิดที่เกี่ยวข้อง กับประสิทธิผล ดังต่อไปนี้

2.2.1 ความหมายของประสิทธิผล

Campball (1977) พบว่า เกณฑ์หรือตัวแปรที่มักถูกนำมาใช้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผล มีทั้งสิ้น 30 ตัวแปร โดยตัวแปรเหล่านี้จะถูกใช้เป็นตัวแปรตามเพื่อศึกษาเชื่อมโยงกับตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1) ประสิทธิภาพโดยรวมองค์กร (Overall Effectiveness)
- 2) ผลผลิตหรือความสามารถในการผลิต (Productivity)

- 3) ประสิทธิภาพ (Efficiency)
- 4) กำไร (Profit)
- 5) คุณภาพ (Quality)
- 6) อุบัติเหตุ (Accidents)
- 7) การเติบโต (Geowth)
- 8) อัตราการขาดงาน (Absenteeism)
- 9) อัตราการออกจากงาน (Turnover)
- 10) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)
- 11) การจูงใจในการทำงาน (Motivation)
- 12) ขวัญกำลังใจในการทำงาน (Moral)
- 13) การควบคุมในองค์กร (Control)
- 14) ความขัดแย้ง/ความผูกพัน (Conflict/Cohesion)
- 15) ความยืดหยุ่นในการทำงาน/การปรับตัว (Flexibility/Adaptability)
- 16) การวางแผนและกำหนดเป้าหมาย (Planning and Goal Setting)
- 17) ความเห็นพ้องต้องกันเป้าหมาย (Goal Consensus)
- 18) เป้าหมายขององค์กรระดับนานาชาติ (Internationalization of Organizational Goals)
- 19) ความสอดคล้องกันระหว่างบทบาทและปทัสถานขององค์กร (Roles and Norm Congruence)
- 20) ทักษะด้านการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Managerial Interpersonal Skills)
- 21) ทักษะด้านการจัดการ (Managerial Task Skills)
- 22) การจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Management and Communication)
- 23) ความพร้อม (Readiness)
- 24) การใช้สภาพแวดล้อมให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร (Utilization of Environment)
- 25) การประเมินองค์กรจากภายนอก (Evaluation by External Entities)
- 26) เสถียรภาพขององค์กร (Stability)
- 27) ค่านิยมของทรัพยากรมนุษย์ (Value of Human Resources)
- 28) การมีส่วนร่วมและอิทธิพลร่วมกัน (Participation and Shared Influence)

29) การเน้นด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development Emphasis)

30) การเน้นความสำเร็จขององค์กร (Achievement Emphasis)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้น ขณะเดียวกันได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือ โครงการที่วางไว้มักทำกันเสมอ ๆ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546)

สมใจ ลักษณะ (2552) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

ประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใดๆ หรือปฏิบัติกิจกรรม ใดๆแล้วประสบผลสำเร็จทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วน ตามที่มีวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะ คุณภาพ เช่น ความถูกต้องควมมีคุณค่าความเหมาะสมตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่ คณะสังคม และผู้จะนำผลนั้นไปใช้ เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่าง มีประสิทธิภาพ คือ เป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจ ปฏิบัติเต็มความสามารถ ปฏิบัติด้วยการเลือกสรร กลวิธีและเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุผลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพอย่างสูงสุดแต่ใช้ทุนทรัพยากร และระยะเวลาที่น้อยที่สุด

ประสิทธิผลขององค์กร เน้นไปที่ผลรวมขององค์กร ซึ่งอธิบายเกณฑ์ของควมมีประสิทธิผลของ องค์กร ว่าประกอบไปด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัวคือ

1) การผลิต (Production)

2) องค์กรที่มีประสิทธิผลถ้าองค์กรสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและ เชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์กร

3) ประสิทธิภาพ (Efficiency)

4) องค์กรมีประสิทธิผลถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (Inputs) ที่ใช้กับผลผลิต (Outputs) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า

5) ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์กรมีประสิทธิผลถ้าผลการดำเนินงานขององค์กรนำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness)

สตีเยร์ส (Steers, 1977, อ้างถึงใน อุทัย ชัน โอปาร์, 2547) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง คุณภาพในการทำงานของบุคลากร สำหรับนักเศรษฐศาสตร์ ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง กำไร หรือผลตอบแทนจากการลงทุน เป็นต้น และความสามารถขององค์กรในการที่จะได้มาซึ่ง

ทรัพยากรที่มีค่าและหายากและใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานขององค์กร

สุพจน์ ทรายแก้ว (2555) องค์กรมีประสิทธิผล ถ้าองค์กรสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (Potential) และวิสัย สามารถ (Capacity) ขององค์กรให้เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ความหมายของประสิทธิผล ทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กร มีความหมายครอบคลุมทั้ง ผลการดำเนินงานที่สนองวัตถุประสงค์ได้ผลดี ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพยังครอบคลุมถึงกระบวนการ ดำเนินงานที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และใช้วิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม ซึ่งก็คือรวมถึงประสิทธิภาพนั่นเอง และ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรควรพิจารณา 3 ส่วนประกอบกันตามลำดับของประสิทธิผล กล่าวคือ

1) ประสิทธิผลระดับบุคคล คือความตระหนักในผลการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลในองค์กร ซึ่งอาจพิจารณาได้จากการประเมินประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน การได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การได้รับรางวัลหรือประกาศเกียรติคุณจากองค์กร โดยปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิผล ได้แก่ ความสามารถของบุคคล ทักษะ ความรู้ ทศนคติแรงจูงใจและความเครียด

2) ประสิทธิผลระดับกลุ่ม ถือได้ว่ามีความสำคัญต่อประสิทธิผลของ องค์กรเนื่องจากกลุ่มคือการ รวมตัวกันอย่างง่าย ๆ ของพนักงานในองค์กร โดยกลุ่มที่มีประสิทธิผล นั้นจะมีรูปแบบความสัมพันธ์กันอย่าง เหนียวแน่น เข้มแข็ง และได้รับการสนับสนุนจากพนักงานในองค์กรมากกว่ากลุ่มทั่ว ๆ ไปในองค์กร ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลระดับกลุ่มคือ การประสานงาน ภาวะผู้นำ โครงสร้างของกลุ่ม สถานภาพของกลุ่ม บทบาท

3) ประสิทธิผลระดับองค์กร ประกอบด้วยประสิทธิผลระดับบุคคล และประสิทธิผลระดับกลุ่ม กล่าวคือ ประสิทธิผลของกลุ่มจะขึ้นอยู่กับประสิทธิผลระดับบุคคล ในขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรจะขึ้นอยู่กับประสิทธิผลระดับบุคคลและกลุ่ม โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวขึ้นอยู่กับสภาพขององค์กร เช่น ลักษณะงาน ขององค์กร เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในองค์กร เป็นต้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี กลยุทธ์ ทางเลือกโครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กร

อรุณ รักธรรม (2555) ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร (Integration) การปรับตัวของ องค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (Adaptability) การปรับตัวขององค์กรให้ สอดคล้องกับสังคม (Social relevance) และผลผลิตขององค์กร (Productivity)

ภรณ์ กীরติบุตร (2554) ให้ทัศนะว่า ประสิทธิภาพขององค์การ (Organizational effectiveness) หมายถึง ความมากน้อย (Extent) ของการที่องค์การ ในฐานะเป็นระบบทางสังคม สามารถบรรลุถึง วัตถุประสงค์ ได้โดยทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียหายและ

โดยไม่สร้างความตึงเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก ซึ่งมาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์การตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (Means and Ends) โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลคือ ความสามารถในการผลิตขององค์การ ความยืดหยุ่นขององค์การในรูปของความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การและความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นนอกองค์การ และการปราศจากความกดดัน หรือการขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มย่อยในองค์การระหว่างหน่วยงานในองค์การ

กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2556) ได้ให้แนวคิดและความหมายว่า ประสิทธิภาพน่าจะหมายถึง ผลสัมฤทธิ์หรือความพึงพอใจในการทำงานเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง แต่ประสิทธิภาพ หมายถึง การมีผลสัมฤทธิ์สูง และสามารถพัฒนาให้มีทัศนคติทางบวก ตลอดจนสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายใน ภายนอกรวมทั้งสามารถแก้ปัญหาภายในองค์การ ซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยเป็นการมองประสิทธิผลของทั้งระบบ

เปรมสุริย์ เชื่อมทอง (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ผลงานของกลุ่มซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นประสิทธิภาพคือ ความสำเร็จที่สามารถทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้เกิดจากประสิทธิภาพของผู้บริหารองค์การที่สามารถใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการ บริหารงานเพื่อโน้มน้าวให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

ไพรัส (1968, อ้างถึงใน อุทัย ชัน โอฟาร, 2547) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการดำเนินการให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การ 5 อย่าง คือ ความสามารถในการผลิต การปฏิบัติตามแบบอย่าง การปรับตัวและความเป็นปึกแผ่นขององค์การ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความหมายของประสิทธิภาพคือ ความสามารถในการการดำเนินงานใด ๆ หรือปฏิบัติ กิจกรรมใดๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และต้องมีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับสูงหรือต่ำเพียงใด ขึ้นกับว่าผลที่ได้รับนั้นตรงครบถ้วน ทั้งในด้าน เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลปรากฏว่า มีผู้ให้แนวความคิด เกี่ยวกับประสิทธิผลไว้ ดังนี้

Campball (1977) พบว่า เกณฑ์หรือตัวแปรที่มักถูกนำมาใช้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผล มีทั้งสิ้น 30 ตัวแปร โดยตัวแปรเหล่านี้จะถูกใช้เป็นตัวแปรตามเพื่อศึกษาเชื่อมโยงกับตัวแปรอิสระได้แก่

- 1) ประสิทธิภาพโดยรวมองค์กร (Overall Effectiveness)
- 2) ผลผลิตหรือความสามารถในการผลิต (Productivity)
- 3) ประสิทธิภาพ (Efficiency)
- 4) กำไร (Profit)
- 5) คุณภาพ (Quality)
- 6) อุบัติเหตุ (Accidents)
- 7) การเติบโต (Geowth)
- 8) อัตราการขาดงาน (Absenteeism)
- 9) อัตราการออกจากงาน (Turnover)
- 10) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)
- 11) การจูงใจในการทำงาน (Motivation)
- 12) ขวัญกำลังใจในการทำงาน (Moral)
- 13) การควบคุมในองค์กร (Control)
- 14) ความขัดแย้ง/ความผูกพัน (Conflict/Cohesion)
- 15) ความยืดหยุ่นในการทำงาน/การปรับตัว (Flexibility/Adaptability)
- 16) การวางแผนและกำหนดเป้าหมาย (Planning and Goal Setting)
- 17) ความเห็นพ้องต้องกันเป้าหมาย (Goal Consensus)
- 18) เป้าหมายขององค์กรระดับนานาชาติ (Internationalization of Organizational Goals)
- 19) ความสอดคล้องกันระหว่างบทบาทและปทัสถานขององค์กร (Roles and Norm Congruence)
- 20) ทักษะด้านการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Managerial Interpersonal Skills)

- 21) ทักษะด้านการจัดการ (Managerial Task Skills)
- 22) การจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Management and Communication)
- 23) ความพร้อม (Readiness)
- 24) การใช้สภาพแวดล้อมให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ (Utilization of Environment)
- 25) การประเมินองค์การจากภายนอก (Evaluation by External Entities)
- 26) เสถียรภาพขององค์การ (Stability)
- 27) ค่านิยมของทรัพยากรมนุษย์ (Value of Human Resources)
- 28) การมีส่วนร่วมและอิทธิพลร่วมกัน (Pand Shared Influence)
- 29) การเน้นด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา (Rraininig and Development Emphasis)
- 30) การเน้นความสำเร็จขององค์การ (Achievement Emphasis)

เกรียงศักดิ์ วงศ์สุวรรณ (2550) ได้เสนอแบบจำลองกระบวนการของประสิทธิผลซึ่งเน้นกระบวนการสำคัญที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลธรรมาชาติการเปลี่ยนแปลงองค์การและของสภาพแวดล้อม รวมทั้งบทบาทสำคัญของการบริหารที่จะต้องสร้างความเข้าใจ และตระหนักถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การที่นำไปสู่การยกระดับความสำเร็จขององค์การ ซึ่งมีปัจจัยหรือตัวแปรที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ จำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ เช่น ขนาดขององค์การ ช่วงการบังคับบัญชา การกระจายอำนาจและการรวมอำนาจ ความรู้ความชำนาญเฉพาะอย่าง วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น
- 2) ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม เช่น ความซับซ้อนขององค์การ ความมั่นคงขององค์การ บรรยากาศภายในองค์การ เป็นต้น
- 3) ปัจจัยด้านบุคลากรขององค์การ เช่น ความผูกพันต่อองค์การ การปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ เป็นต้น
- 4) ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน เช่น กระบวนการติดต่อสื่อสาร การจัดหาและการใช้ทรัพยากร ภาวะผู้นำ เป็นต้น

มาเคียเรียวโล และ ไคร์บี (1969, อ้างถึงในเกรียงศักดิ์ วงศ์สุวรรณ, 2550) มีความเห็นว่า องค์การที่มีประสิทธิผล คือ องค์การที่บรรลุเป้าหมายตามภารกิจซึ่งตอบสนองความต้องการของสังคมได้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้้องค์การมีประสิทธิผล หมายถึง การที่้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายต่อสังคม มีความสามารถในการปรับตัวและสามารถอยู่รอดได้ต้องอาศัยปัจจัยสำคัญคือ ระบบ

ควบคุมทางการบริหาร ซึ่งได้แก่โครงสร้างพื้นฐาน ระบบการให้รางวัล การประสานงานและบูรณาการ กระบวนการ ควบคุม และแบบของการบริหารและวัฒนธรรมองค์การ

เคอร์โด้ (1964, อ้างถึงในเกรียงศักดิ์ วงศ์สุวรรณ, 2550) มีความเห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การคือ สภาพแวดล้อมขององค์การประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อม ทางการเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคมและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อม ภายใน ได้แก่ เจ้าของกิจการ โครงสร้างองค์การ ระบบบริหารจัดการ ผู้ถือหุ้นลูกค้า องค์กรกรรมการ บริหาร วัฒนธรรมองค์การ รวมทั้งหน้าที่งานต่าง ๆ ขององค์การ

วอคซิไอ้ (1982, อ้างในเกรียงศักดิ์ วงศ์สุวรรณ, 2550) ระบุว่าโครงสร้างองค์การ หมายถึง ลักษณะการแบ่งส่วนต่าง ๆ ภายในองค์การที่คำนึงถึง ความชำนาญเฉพาะสาขา ช่วงการบังคับบัญชาการกระจายอำนาจระดับซับซ้อน ขนาดขององค์การ เทคโนโลยี และองค์ประกอบ ได้แก่ ลูกจ้างการแข่งขันแหล่งตัวป้อน ตลอดจนรัฐบาล เป็นต้น

ร็อบบิ้นส์ (1978, อ้างในเกรียงศักดิ์ วงศ์สุวรรณ, 2550) ได้สรุปความเห็นว่าการติดต่อสื่อสาร ที่มีประสิทธิผล จะส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพ หรือการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

กาญจนา บุญยัง (2547) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร ควรพิจารณา 3 ส่วน ประกอบกันตามระดับของประสิทธิผล ดังนี้

1) ประสิทธิภาพระดับบุคคล คือ ความตระหนักในผลการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคล ในองค์กร ซึ่งอาจพิจารณาได้จากการประเมินประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน การได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้นการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การได้รับรางวัล หรือประกาศเกียรติคุณจากองค์กร โดยปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิผลได้แก่ ความสามารถของบุคคล ทักษะ ความรู้ ทัศนคติ แรงจูงใจและความเครียด

2) ประสิทธิภาพระดับกลุ่ม ถือได้ว่ามีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กรเนื่องจากกลุ่มคือ การรวมตัวอย่างง่าย ๆ ของพนักงานในองค์กร โดยกลุ่มที่มีประสิทธิผลนั้นจะมีรูปแบบความสัมพันธ์กันอย่างเหนียวแน่น เข้มแข็ง และได้รับการสนับสนุนจากพนักงานในองค์กรมากกว่ากลุ่มทั่ว ๆ ไปในองค์กร โดย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพระดับกลุ่ม คือ การประสานงาน ภาวะผู้นำโครงสร้างของกลุ่ม สถานภาพของกลุ่ม บทบาทและปทัสถาน

3) ประสิทธิภาพระดับองค์กร ประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพระดับบุคคล และกลุ่มโดยความสัมพันธ์ดังกล่าวขึ้นอยู่กับสภาพขององค์กร เช่น ลักษณะขององค์กร เทคโนโลยี ที่นำมาใช้ใน องค์กร เป็นต้น ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี กลยุทธ์ ทางเลือก โครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร

ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ (1990, อ้างถึงในกาญจนา บุญยัง, 2547) ได้ให้ความหมายของ “ประสิทธิผลขององค์กร” ว่าต้องพิจารณาแนวคิดที่สัมพันธ์กัน 3 ประการ คือ

1) แนวความคิดเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายขององค์กรให้ได้สูงที่สุด วัดได้จากการได้มาและ ใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่เป็นไปได้ขององค์กร

2) แนวความคิดเกี่ยวกับระบบ โดยจะวิเคราะห์และพิจารณาเป้าหมายซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา

3) แนวความคิดเกี่ยวกับการเน้นความสัมพันธ์ของพฤติกรรม เป็นการเน้นบทบาทของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมขององค์กรซึ่งมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

พิภพ วังเงิน (2547) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิผลได้แก่

- 1) มีการจัดโครงสร้างอย่างเหมาะสมชัดเจน
- 2) มีบรรยากาศในทางสร้างสรรค์เอื้ออำนวยต่อการทำงาน
- 3) มุ่งเน้นการบริการ การตลาด
- 4) พัฒนากับบริหารอย่างต่อเนื่องให้มีคุณภาพดีเยี่ยม ฝึกอบรม สร้างคนขึ้นมารับผิดชอบ งานทุกระดับ ยึดโยงให้ผู้บริหารยึดมั่น ผูกพันกับเป้าหมายและวิธีการต่าง ๆ ขององค์กร
- 5) คอยสำรวจทัศนคติ ติดตามดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน
- 6) ให้ความสำคัญและปรับปรุงการติดต่อสื่อสารกับพนักงานให้ตลอดเวลา
- 7) สร้างแรงจูงใจในการท างานและร่วมแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ให้ลุล่วงไป
- 8) มีแผนงานที่ดี
- 9) มีหน่วยธุรกิจกลยุทธ์ (Strategic Business Units) ผนวกกับการพัฒนากระบวนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ
- 10) มีความพร้อม ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเป็นเครื่องมือวัดความสามารถในการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้ ด้วยการสนับสนุนเกื้อกูลกันของสมาชิก การติดต่อสื่อสารที่ดีภายใต้การใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยองค์กรมีความสามารถในการปรับตัวและพัฒนาภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2.2.3 การวัดประสิทธิผล

ประสิทธิผลทั้งหมดขององค์การเป็นเรื่องที่วัดได้ยากมากทั้งนี้เนื่องจากขนาดที่ใหญ่โตขององค์การ ความหลากหลายในด้านภารกิจ และการแยกย่อยออกเป็นส่วนประกอบต่าง ๆ ที่หลากหลายขององค์การ ขณะเดียวกันองค์การจะมีกิจกรรมที่หลากหลาย และดำเนินการเพื่อรองรับเป้าหมายหลาย ๆ ประการ ไปพร้อมกัน ทำให้เกิดผลต่าง ๆ มากขึ้น ผลที่เกิดขึ้นมีทั้งผลจงใจให้เกิดขึ้น และผลที่ไม่ได้ต้องการให้เกิดขึ้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงการวัดประสิทธิผลไว้มากมาย ดังนี้

Campball (1977) พบว่า เกณฑ์หรือตัวแปรที่มักถูกนำมาใช้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผล มีทั้งสิ้น 30 ตัวแปร โดยตัวแปรเหล่านี้จะถูกใช้เป็นตัวแปรตามเพื่อศึกษาเชื่อมโยงกับตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1) ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์การ (Overall Effectiveness)
- 2) ผลผลิตหรือความสามารถในการผลิต (Productivity)
- 3) ประสิทธิภาพ (Efficiency)
- 4) กำไร (Profit)
- 5) คุณภาพ (Quality)
- 6) อุบัติเหตุ (Accidents)
- 7) การเติบโต (Geowth)
- 8) อัตราการขาดงาน (Absenteeism)
- 9) อัตราการออกจากงาน (Turnover)
- 10) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)
- 11) การจูงใจในการทำงาน (Motivation)
- 12) ขวัญกำลังใจในการทำงาน (Moral)
- 13) การควบคุมในองค์การ (Control)
- 14) ความขัดแย้ง/ความผูกพัน (Conflict/cohesion)
- 15) ความยืดหยุ่นในการทำงาน/การปรับตัว (Flexibility/Adaptability)
- 16) การวางแผนและกำหนดเป้าหมาย (Planning and Goal Setting)
- 17) ความเห็นพ้องต้องกันเป้าหมาย (Goal Consensus)
- 18) เป้าหมายขององค์การระดับนานาชาติ (Internationalization of Organizational

Goals)

- 19) ความสอดคล้องกันระหว่างบทบาทและปทัสถานขององค์การ (Roles and Norm Congruence)
- 20) ทักษะด้านการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Managerial Interpersonal Skills)
- 21) ทักษะด้านการจัดการ (Managerial Task Skills)
- 22) การจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Management and Communication)
- 23) ความพร้อม (Readiness)
- 24) การใช้สภาพแวดล้อมให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ (Utilization of Environment)
- 25) การประเมินองค์การจากภายนอก (Evaluation by External Entities)
- 26) เสถียรภาพขององค์การ (Stability)
- 27) ค่านิยมของทรัพยากรมนุษย์ (Value of Human Resources)
- 28) การมีส่วนร่วมและอิทธิพลร่วมกัน (Participation and Shared Influence)
- 29) การเน้นด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development Emphasis)
- 30) การเน้นความสำเร็จขององค์การ (Achievement Emphasis)

อย่างไรก็ตามเกณฑ์การวัดประสิทธิผลขององค์การที่แคมป์เบลได้นำเสนอไว้ข้างต้น แม้ว่าจะมีผลประโยชน์ในการนำไปประเมินผลเพื่อชี้วัดประสิทธิผลขององค์การ แต่เกณฑ์หลายข้อขัดแย้งกันอยู่ หากจะนำไปใช้ให้ได้ผลจำเป็นต้องทบทวน และเลือกเกณฑ์การประเมินที่มีความสอดคล้องกับองค์การมากที่สุด

กิบสัน (1982, อ้างถึงใน อุทัย ชัน โอฟาร, 2547) ได้นำความหมายของประสิทธิผลขององค์การที่ Chris Argyris ได้ให้ไว้ว่าเป็นสถานะ ซึ่ง “องค์การตามระยะเวลาที่ผ่านมาเพิ่มผลผลิตขึ้น (Outputs) ในขณะที่ตัวป้อน (Inputs) คงที่หรือลดน้อยลงหรือมีผลผลิตที่คงที่ในขณะที่ตัวป้อนลดลง” มาผสมผสานกับมิติเวลาทำให้การวิเคราะห์องค์การจะต้องวิเคราะห์กระบวนการหรือวงจรของการนำทรัพยากร ซึ่งเป็นปัจจัยหรือตัวป้อนมาจัดการให้ออกมาเป็นผลกลับสู่สภาพแวดล้อมผ่านระยะเวลา โดยมีเครื่องบ่งชี้ซึ่งสามารถจำแนก ตามระยะเวลาได้ ดังนี้

- 1) เครื่องบ่งชี้ระยะสั้น (Short-Run) ซึ่งวัดได้จากการผลิต ประสิทธิภาพ และความพอใจ
- 2) เครื่องบ่งชี้ระยะกลาง (Intermediate) ซึ่งวัดได้จากความสามารถในการปรับตัวและการพัฒนา
- 3) เครื่องบ่งชี้ระยะยาว (long-run) ซึ่งก็คือความอยู่รอดขององค์การ

พจนานุกรม, (2557) ได้ศึกษาแนวความคิดและการวิเคราะห์วิจัยของนักคิดและนักทฤษฎี ตลอดจนการสร้างแบบจำลองในเรื่องการประเมินประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งอาจแยกเป็นแนวทางในการวัดประสิทธิผลได้ 3 แนวทาง ดังนี้

1) การประเมินประสิทธิผลขององค์การในแง่เป้าหมาย (The Goal Approach) เป็นการใช้วิธีวัดที่ตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมายขององค์การ โดยพบว่าความสามารถในการผลิต(Productivity) ความยืดหยุ่นคล่องตัว (Flexibility) และปราศจากซึ่งความกดดัน (Strain) และข้อขัดแย้ง (Conflict) มีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างใกล้ชิดกับเป้าหมายขององค์การ ปัญหาสำคัญประการหนึ่งเกี่ยวกับการใช้ความสามารถในการผลิตเป็นเครื่องบ่งชี้ว่ามีประสิทธิผลที่สำคัญนั้น ในกรณีที่ต้องดำเนินการนั้น เป็นองค์การที่ทำหน้าที่หรือมีเป้าหมายในการให้บริการ และองค์การที่มีหน้าที่ในการผลิตเองหลายองค์การที่อาจไม่สามารถวัดประสิทธิผลขององค์การได้จากความสามารถในการผลิตอย่างเต็มที่

2) การประเมินประสิทธิผลขององค์การในแง่ของระบบทรัพยากร (The System Resource Approach) เป็นการพยายามหลีกเลี่ยงจุดอ่อน และข้อบกพร่องบางประการของการประเมินประสิทธิผลในแง่ของเป้าหมาย โดยไม่พิจารณาถึงเป้าหมายขององค์การเสียเลย เพราะเห็นว่าเป็นไปได้ยากที่จะใช้ในการบรรลุเป้าหมายเป็นเครื่องวัดประสิทธิผลขององค์การ จึงมีการใช้แบบจำลองของระบบทรัพยากรแทนแบบจำลองนี้ ตั้งอยู่บนแนวความคิดว่าองค์การเป็นระบบเปิด ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการแลกเปลี่ยน (Exchange) และการแข่งขัน (Competition) ดังนั้น ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการแสวงหาผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากร ซึ่งหายากและมีคุณค่าองค์การจะมีประสิทธิผลสูงสุดก็เมื่อองค์การสามารถแสวงหาประโยชน์สูงสุดได้จากตำแหน่งที่ทำการต่อรองและใช้ประโยชน์ได้มากที่สุดในการได้มาซึ่งทรัพยากร

3) การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์ (The Multiple Criteria of Effectiveness) วิธีการนี้ความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในแง่ของนักวิชาการและเมื่อนำมาใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์การ ในทางปฏิบัติใช้ประเมินหน่วยงานต่าง ๆ ได้ดี กล่าวคือ

3.1) ความสามารถในการผลิตและประสิทธิภาพโดยวัดจากผลผลิต

3.2) ลักษณะขององค์การ เช่น บรรยากาศขององค์การรูปแบบการอำนาจการและสมรรถนะขององค์การในการปฏิบัติงาน

3.3) พฤติกรรมในการผลิต เช่น การร่วมมือร่วมใจการพัฒนาการปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local Self-Government) นั้น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกัน เช่น

อุทัย หิรัญโต (2548) ให้นิยามว่าการ ปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองท้องถิ่นและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วนทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมจากรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2526) การปกครองท้องถิ่นเป็นแบบการปกครองที่เป็นผลจากการกระจายอำนาจทางการ ปกครองของรัฐ โดยจะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ถูกจัดตั้งและควบคุม โดยรัฐบาล แต่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตนเอง

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น พอที่จะสรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเองหรือที่เรียกว่ารัฐบาลกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น โดยมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเอง ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีองค์การที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้น ๆ

2.3.2 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

- 1) เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและทบวงการเมือง
- 2) มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ
- 3) มีอิสระในการปกครองตนเอง

- 4) มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
- 5) มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
- 6) มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
- 7) มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
- 8) มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท
- 9) มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

2.3.3 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

- 1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
- 2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
- 3) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.3.4 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในแง่การพัฒนาชุมชนและการปกครองระบบประชาธิปไตยนอกจากความสำคัญแล้ว การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นเรื่องจำเป็น เพราะสังคมที่กว้างใหญ่มีอาณาเขตใหญ่โตย่อมเป็นเรื่องยากที่จะให้รัฐบาลกลางดูแลได้ทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่นได้ช่วยเหลือตนเอง ความสำคัญและความจำเป็นของการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงสรุปได้ดังนี้

ลิจิต ซีรเวคิน (2548) กล่าวว่า iva การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีส่วนช่วย แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในแง่ที่ว่า ผู้ที่อยู่ในท้องถิ่นและผู้มีส่วนท้องถิ่นย่อมจะเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นดีกว่าคนต่างถิ่น ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีผลสำคัญ คือทำให้ท้องถิ่นรู้จักการแก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยรัฐบาลกลางเป็นแต่เพียงหน่วยส่งเสริมด้วย งบประมาณบางส่วน และด้วยความรู้ทางเทคนิคโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาชนบทซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลนั้นจำเป็นจะต้องกระทำควบคู่ไปกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ธีรวุฒิ โสภิชญกุล (2550) กล่าวว่า iva การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการปกครองประเทศหลายประการ กล่าวคือ

1) การปกครองท้องถิ่นจะมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางหรือรัฐบาล ส่วนกลาง เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์กรกระจายไปทั่วพื้นที่ของประเทศ มีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นจึงสามารถทำหน้าที่แทนรัฐบาลกลางได้ดี

2) การปกครองท้องถิ่นช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่า รัฐบาลกลาง

3) การปกครองท้องถิ่นช่วยให้การเรียนรู้ทางการเมืองแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้ฝึกฝนเรียนรู้ สร้างจิตสำนึกรวมทั้งวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในระบอบการปกครอง การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

4) การปกครองท้องถิ่นช่วยเป็นแหล่งฝึก และสร้างผู้นำทางการเมือง การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้นักการเมืองได้ฝึกทักษะในการบริหารและการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่น ก่อนจะไปทำหน้าที่ในระดับชาติ ดังจะเห็นได้จากกรณีที่นักการเมืองท้องถิ่นจำนวนมากพัฒนาตนเองไปเป็นนักการเมืองระดับชาติ

5) การปกครองท้องถิ่นมีความสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาท้องถิ่นชนบทเพื่อการพึ่งพาตนเอง แทนที่จะคอยพึ่งพิงการช่วยเหลือจากส่วนกลาง

2.3.5 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครอง

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังงบประมาณ กำลังเงิน กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และหน้าที่ ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบาย ซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการเช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษา

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มี ข้อพิจารณา ดังนี้

1) เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่การก่อสร้างถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

2) เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

2.1) เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมากเช่น การจัดให้มีหน่วยบริหารทางสาธารณสุขจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น

2.2) เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่น หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเอง อาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงรับจำนำการจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

2.3.6 ลักษณะสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- 1) เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่การปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน
- 2) มีสถานภาพเป็นนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย
- 3) มีอิสระในการดำเนินกิจกรรมและสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและกำหนดนโยบาย
- 4) มีการจัดองค์กรเป็น 2 ฝ่ายคือฝ่ายบริหารและฝ่ายสภา
- 5) ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองโดยการเลือกตั้งผู้บริหารและสภาท้องถิ่น

2.3.7 การปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540)

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) ได้สร้างมิติใหม่ให้กับระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยด้วยการปรับปรุงบทบาท อำนาจหน้าที่และโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจ การปกครองดังที่ประเทศต่าง ๆ ปฏิบัติกันอยู่

ภายหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) บทบัญญัติต่าง ๆ ของรัฐธรรมนูญก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบการปกครองท้องถิ่นไทย ส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้พากันเสนอขอแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540)

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547) ได้ประมวลความรู้แนวทางการปกครองส่วน ท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) ไว้ดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2540) ได้วางหลักเกณฑ์ใหม่ สำหรับการใช้ในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีสาระสำคัญเป็นการกระจายอำนาจเพื่อให้ท้องถิ่น พึ่งตนเอง

และมีอิสระในการดำเนินงาน บทบัญญัติที่ถือว่าเป็น “หลักสำคัญ” ในการกระจายอำนาจ คือ มาตรา 78 ซึ่งปรากฏอยู่ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐโดยมีใจความสำคัญ คือ

มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณสุขปกและสาธารณสุขการตลอดทั้ง โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศรวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความ พร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนใน จังหวัดนั้น

บทบัญญัติดังกล่าวถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางที่รัฐจะดำเนินการกระจายอำนาจ การปกครองไปสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนในการปกครองหรือดูแลท้องถิ่นของตน ได้มากขึ้น ซึ่งจะมีผลตามมาคือเป็นการแบ่งเบาภาระของส่วนกลาง

นอกเหนือจากบทบัญญัติดังกล่าวแล้วรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันยังได้บัญญัติไว้ในหมวด 9 เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรวม 10 มาตราด้วยกัน คือ มาตรา 282 ถึงมาตรา 290 และต่อมาเมื่อรัฐธรรมนูญประกาศใช้บังคับก็ได้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวกับการปกครองส่วน ท้องถิ่นให้ สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ รวมทั้งที่มีการตรากฎหมายขึ้นมาใหม่หลายฉบับเพื่อให้เป็นไปตามที่ รัฐธรรมนูญกำหนด

2.3.8 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว ประชาชนยังมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ตามที่รัฐธรรมนูญบัญญัติไว้อีก 2 กรณีด้วยกัน คือ

1) การถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รัฐธรรมนูญให้สิทธิแก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งที่มาลงคะแนนที่จะถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นเมื่อเห็นว่าสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้ใด ไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไป (มาตรา 286)

2) การเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น รัฐธรรมนูญให้สิทธิแก่ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะสามารถเข้าชื่อร้องขอต่อประธานสภาท้องถิ่น เพื่อให้สภาท้องถิ่นพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้แต่จะต้องจัดทำร่างข้อบัญญัติท้องถิ่นเสนอมาด้วย (มาตรา 287)

2.3.9 การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

มีรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น 2 รูปแบบ ใหญ่ ๆ คือ

1) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่วประเทศทุกจังหวัด มี 3 ประเภทได้แก่ เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

2) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่เหมือนกับรูปแบบทั่วไป จะมีขึ้นเป็นกรณีๆ ไป ส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง ปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาที่เป็นประเภทนี้

2.3.10 เทศบาล

เทศบาลโดยทั่วไปหมายถึงท้องถิ่นที่มีความเป็นเมือง หรือมีศูนย์กลางของความเป็นเมืองอย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งไม่มีความจำเป็นจะต้องเป็นท้องที่ ตามเขตการปกครองส่วนภูมิภาคแต่อย่างใด ท้องที่เทศบาลนั้น อยู่ภายใต้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชื่อว่า เทศบาล โดยองค์กรของเทศบาล ต้องมีสภาเทศบาล และมีคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณี ซึ่งเทศบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็นสามระดับ คือ

1) เทศบาลนคร คือเขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวมกัน 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้ อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล

2) เทศบาลเมือง คือเขตท้องถิ่นชุมชนที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นที่มีประชากรรวมกัน 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล

3) เทศบาลตำบล คือเขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวมกัน 5,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้ อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาลหรือเป็นสุขาภิบาลเดิมมาก่อนการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล และแม้ว่า “เทศบาลตำบล” จะมีชื่อเรียกคล้ายกันหรือชื่อเดียวกัน กับ “ตำบล” แต่เทศบาลตำบลไม่จำเป็นจะต้องครอบคลุมตำบลเพียงตำบลเดียว หรือไม่จำเป็นจะต้องครอบคลุมตำบลตามชื่อเทศบาลนั้น เช่น เทศบาลตำบลแม่สาย ครอบคลุมบริเวณเมืองต่อเนื่องระหว่างตำบลเวียงพางคำ และตำบลแม่สาย พื้นที่นอกเหนือท้องที่เทศบาลนี้ มีฐานะเป็นท้องที่ตำบล ซึ่งต่อมาก็ยกขึ้นเป็นเทศบาลภายหลัง

โดยท้องที่เทศบาลทั้งสามรูปแบบนี้ จำเป็นจะต้องมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเขตชุมชนนั้น ๆ ขึ้นเป็นเทศบาลในแต่ละระดับชั้นด้วย ดังนั้น ในทางปฏิบัติ ท้องถิ่นบางแห่งอาจจะผ่านเกณฑ์ทั้งด้านประชากร และรายได้แล้ว แต่ยังมีสถานะเป็นองค์กรในระดับที่ต่ำกว่าที่ควรจะเป็นอยู่ เนื่องจากยังไม่มีการยกฐานะ

สำหรับเขตเทศบาลเมือง (บางแห่ง) และเขตเทศบาลนคร จะแบ่งเขตการปกครองย่อยลงเป็นชุมชน ซึ่งมีฐานะเท่ากับหมู่บ้าน ในระบบการปกครองส่วนภูมิภาค โดยชุมชนจะไม่มีตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน และกำนัน ซึ่งเป็นตำแหน่งของระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาค และพิเศษสำหรับเขตเทศบาลนครขนาดใหญ่หลายแห่งเช่น นครเชียงใหม่ นครหาดใหญ่ เมืองพัทยา และ นครนนทบุรีมีเขตการปกครองในระดับแขวง ซึ่งเป็นการรวมชุมชนหลาย ๆ ชุมชนเข้าด้วยกัน โดยแขวงนี้ไม่ได้มีอาณาเขตตามเขตตำบลแต่อย่างใด

ท้องที่ตำบลโดยทั่วไปคือส่วนท้องที่ชนบท หรือกิ่งเมือง ที่มีการกระจายตัวขอประชากรอย่างหลวม ๆ แต่อาจจะมีเขตชุมชนที่มีประชากรหนาแน่นกว่าจุดอื่น ๆ ในท้องที่ด้วย ในทางปฏิบัติท้องที่ตำบลคือท้องที่ส่วนที่เหลือจากท้องที่เทศบาล โดยจะมีอาณาเขตครอบคลุมท้องที่ตำบล ตามอย่างการปกครองส่วนภูมิภาคเป็นหลัก แต่หากพื้นที่ส่วนหนึ่งส่วนใดที่อยู่ในเขตท้องที่เทศบาลแล้วก็จะอยู่นอกเหนือจากเขตพื้นที่ของท้องที่ตำบล กล่าวคือ หากมีตัวเมืองอยู่ระหว่างกลางของเขตตำบล (ส่วนภูมิภาค) ในสองตำบล ซึ่งเขตตัวเมืองนั้นได้รับการยกฐานะเป็นท้องที่เทศบาลแล้ว พื้นที่ส่วนที่เหลือที่ไม่เต็มตำบลคือท้องที่ตำบล ซึ่งจะอยู่ภายใต้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชื่อว่า องค์การบริหารส่วนตำบล โดยต้องมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บริหาร ทั้งนี้้องค์การบริหารส่วนตำบล อาจไม่ได้ดูแลท้องที่ตำบลเดียวในทางทฤษฎีอาจจะดูแลสองตำบลหรือมากกว่าก็ได้ ทั้งนี้ กฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ระบุจำนวนประชากร ในการจัดตั้งท้องที่บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้

ส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่อุดหนุนท้องถิ่น (เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล) ในการดำเนินกิจการที่ท้องถิ่นไม่สามารถทำได้ โดยอาจจะเป็นโครงการขนาดใหญ่ เกินขอบเขตอำนาจของท้องถิ่นหรืออาจเป็นโครงการที่เป็นประโยชน์ส่วนรวมของทุกท้องถิ่นในจังหวัดเดียวกัน เช่น การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ เป็นต้น

2.3.11 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปกติแล้ว ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีที่มา 2 ประการ คือ

การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น โดยตรง และการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น โดยอ้อม

ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีผู้บริหารคือ นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัด ในเทศบาลมีผู้บริหารคือ นายกเทศมนตรี ในองค์การบริหารส่วนตำบลมีผู้บริหารคือ นายกองค้การ บริหารส่วน ตำบลในกรุงเทพมหานครมีผู้บริหารคือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในเมืองพัทยา มีผู้บริหารคือ นายกเมืองพัทยา

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะทำงานภายใต้การตรวจสอบและถ่วงดุล โดย สภา ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สภาท้องถิ่น) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่ บริหารงานภายในขอบเขตตามที่กฎหมายกำหนดและรับผิดชอบต่อสภาท้องถิ่นและประชาชนใน เขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.12 หน้าที่ของนายกเทศมนตรี

ระบบการบริหารเทศบาลของไทยนั้นนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าทั้งฝ่ายบริหารและ ฝ่ายการเมือง ในฐานะที่นายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าของเทศบาลเช่นนี้ ย่อมมีภาระหน้าที่มากมาย ทั้ง ที่ระบุไว้ในกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับของกระทรวงตลอดจนจารีตประเพณีของแต่ละ ท้องถิ่น ซึ่งอาจแยกกล่าวได้ดังนี้ (อุทิศ แก้วขาว, 2543)

1) บทบาทหน้าที่ในการบริหารเทศบาล

1.1) วางนโยบายในการบริหาร นายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้าในการบริหารงานของ เทศบาล จึงต้องเป็นผู้กำหนดนโยบายในการบริหารงานของเทศบาลเพราะการดำเนินงานต่าง ๆ ของ เทศบาลนั้นจำเป็นต้องมีโครงการเป้าหมาย ตลอดจนวัตถุประสงค์ในการบริหารไว้ด้วย เมื่อเป็น เช่นนี้ หน้าที่อันสำคัญของนายกเทศมนตรีก็ได้แต่การกำหนดนโยบายในการบริหารเทศบาล ส่วน วิธีการในการพิจารณากำหนดนโยบายในการบริหารนั้นอาจได้รับการแนะนำ ข้อคิดเห็นจากสมาชิก สภาเทศบาลหรือปลัดเทศบาลหรือพนักงานเทศบาลตำแหน่งอื่น ๆ ตลอดจนบุคคลภายนอก ที่มีส่วน เกี่ยวข้องกับการบริหารเทศบาล เมื่อนายกเทศมนตรีได้พิจารณากำหนดนโยบายแล้วก็เสนอ ให้สภา เทศบาลให้ความเห็นชอบ

1.2) หน้าที่ในการปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบายเมื่อสภาเทศบาลได้ให้ความ เห็นชอบแล้วเป็นหน้าที่ของนายกเทศมนตรีจะต้องนำนโยบายนั้นมาปฏิบัติให้บังเกิดผลดีที่สุด และ ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งโดยปกติแล้วนายกเทศมนตรีจะเป็นผู้มอบหมายให้พนักงาน เทศบาลเป็นผู้นำนโยบายที่ตนวางไว้แล้วไปปฏิบัติตาม การที่นายกเทศมนตรีมีหน้าที่ ควบคุมให้การ ปฏิบัติงานของเทศบาลเป็นไปตามเป้าหมายแห่งนโยบายนี้ นายกเทศมนตรีจึงต้องมี เจ้าหน้าที่คอย

ช่วยเหลือ มีอำนาจในการบรรจุแต่งตั้ง โยกย้ายเจ้าหน้าที่ มีอำนาจในการบังคับบัญชา พนักงานเจ้าหน้าที่ในเทศบาลนั้น ๆ รวมทั้งมีหน้าที่ที่จะต้องชี้แจงนโยบาย หรืออภิปรายตอบข้อ ซักถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามนโยบายนั้น ๆ แก่ฝ่ายสภาเทศบาล เป็นต้น

1.3) หน้าที่ในการจัดทำงบประมาณ หน้าที่ในการจัดทำประมาณนี้ นับได้ว่าเป็นหน้าที่อันสำคัญยิ่งของนายกเทศมนตรี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบการบริหารงานของไทย ทั้งที่ในการที่นายกเทศมนตรีต้องเป็นผู้นำในการบริหารงานของเทศบาล ในการพิจารณาวางโครงการนโยบายนั้น ก็ต้องสอดคล้องกับการจัดทำประมาณ เพราะว่าแม้มีโครงการหรือนโยบายที่ดีแล้ว แต่ไม่มีเงินในโครงการนั้น ๆ ก็ไม่มีทางจะประสบความสำเร็จได้ ฉะนั้นการกำหนดงบประมาณจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่งของเทศบาล ทั้งนี้เพราะว่างบประมาณนั้นเป็นแผนการจัดสรรเงินที่สำคัญของเทศบาล โดยรวบรวมรายได้ที่คาดว่าจะได้รับและรายจ่ายที่ประมาณว่าจะใช้จ่าย หรืออีกนัยหนึ่งก็หมายถึงการกำหนดงานที่จะจัดทำ และวิธีการที่จะใช้จ่ายเงินในงานนั้น ดังนั้น งบประมาณจึงมิใช่มีความหมายเฉพาะแต่การแสดงรายการเงินรับเงินจ่ายที่เท่านั้น แต่ถือว่าเป็นแผนการบริหารงานของเทศบาลในรอบปีหนึ่ง การบริหารงานเทศบาลจะดีหรือไม่ดี จะมีคุณประโยชน์แก่ท้องถิ่นและประชาชนเพียงใดจะมองเห็นได้จากงบประมาณประจำปีของเทศบาล

2) บทบาทในฐานะตัวแทนของประชาชน

เนื่องจากนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ดังนั้น นายกเทศมนตรีจะต้องมีความใกล้ชิดกับประชาชน เข้าหาประชาชนในโอกาสต่าง ๆ ได้แก่ การออกเยี่ยมเยียนไปงานรับเชิญในโอกาสต่าง ๆ เพื่อจะได้ทำความรู้จักประชาชนทุกสาขาอาชีพทั่วทุกชั้น สุข ความต้องการต่าง ๆ ของประชาชน ตลอดจนจะได้รับทราบข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างจริงจัง การเป็นผู้นำในการทำประโยชน์แก่ท้องถิ่น การไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทระหว่างประชาชนในท้องถิ่น บทบาทของคณะเทศมนตรีในฐานะตัวแทน ของประชาชนจึงถือได้ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็น จะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน คือเป็นตัวแทนของประชาชนเข้ามาควบคุมการปฏิบัติงานของเทศบาล ดูแลทุกข์สุขของประชาชนในเทศบาล แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ให้กับประชาชนในท้องถิ่น

2.3.13 การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง

การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น โดยตรงมีขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทยเมื่อ พ.ศ. 2521 ซึ่งกรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกที่น่าระบบดังกล่าวมาใช้ อย่างไรก็ตาม

ตาม กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีอยู่เพียงแห่งเดียวในประเทศไทยในขณะนั้น การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรงจึงไม่เป็นที่คุ้นเคยนักสำหรับคนไทย ต่อมาในปี พ.ศ. 2543 มีการประกาศใช้กฎหมายเทศบาลฉบับใหม่ ทำให้เทศบาลซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปที่มีอยู่ในทุกจังหวัด ได้เริ่มทดลองใช้ระบบการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง และใช้จริงเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2544 และเรียกกระบวนการเลือกตั้งผู้บริหาร ท้องถิ่น โดยตรงในเทศบาลว่า เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี ในขณะที่เทศบาลในรูปแบบเดิม เรียกว่า เทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี ภายหลังจากต่อมาได้มีการแก้ไขกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกหลายฉบับ หลายรูปแบบ ในปี พ.ศ. 2546-2547 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งหมดของไทยใช้ระบบการเลือกตั้งบริหารท้องถิ่น โดยตรงทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็น เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ดังนั้น นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา กฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบของไทย กำหนดให้ใช้วิธีการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น โดยตรงแล้วทั้งสิ้น

ผู้บริหารท้องถิ่นกับสภาท้องถิ่นแบ่งแยกออกจากกันอย่างชัดเจน กล่าวคือ ผู้บริหารท้องถิ่นไม่มีอำนาจในการยุบสภาท้องถิ่น และสภาท้องถิ่นไม่มีอำนาจในการลงมติไม่ไว้วางใจ ผู้บริหารท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่นมีวาระในการดำรงตำแหน่งที่แน่นอนชัดเจน และไม่ขึ้นอยู่กับวาระของสภาท้องถิ่น นอกจากนี้ คณะผู้บริหารท้องถิ่น (นายกเทศมนตรีรองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี) จะเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นด้วยมิได้

2.3.14 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อย
- 2) จัดสาธารณูปโภคต่าง ๆ
- 3) จัดการศึกษา
- 4) ส่งเสริมการทำมาหากิน
- 5) บรรเทาสาธารณภัย
- 6) ดำเนินกิจการเทศพาณิชย์
- 7) อำนาจหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

สรุป การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจในการดำเนิน กิจกรรมที่จำเป็นในท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการที่ประชาชนใน

ท้องถิ่นนั้นเลือกขึ้นมา ดำเนินการบริหารกิจการที่เป็นบริการด้านพื้นฐาน ภายในท้องถิ่นโดยอิสระ แต่ก็ถูกกำกับดูแลจากรัฐบาลกลางในบางส่วน

การปกครองท้องถิ่นปัจจุบันเป็นรากฐานที่สำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองด้วยการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ปกครอง และบริหารงานท้องถิ่นของตนเอง ตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง การปกครองท้องถิ่นถือเป็นกระบวนการทางการเมือง ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นเท่ากับยอมรับความต้องการของประชาชน ผู้บริหารท้องถิ่นถือว่าเป็นส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการเป็นอย่างดี เพราะต้องทำการจัดการแก้ไขปัญหาของชุมชนในท้องถิ่นให้เป็นที่น่าเชื่อถือ เพราะปัญหาต่าง ๆ ในท้องถิ่นมีหลายสิ่งหลายอย่าง และสลับซับซ้อน

การบริหารงานในปัจจุบันเป็นการบริหารงานภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทั้งด้านกำลังคน กำลังเงิน วัสดุอุปกรณ์ และวิธีการจัดการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ และขณะเดียวกันก็มีหน้าที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งผู้บริหารต้องใช้งบประมาณให้คุ้มค่าและเรียนรู้แนวทางการทำงานใหม่ ๆ โดยเฉพาะความสัมพันธ์กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

2.4 ระเบียบ ข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล

โครงสร้างการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ประกอบด้วย

2.4.1 รายได้ภาษีอากร

หมวดภาษีอากร (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2551) เป็นรายได้ที่ท้องถิ่นได้มาจากการจัดเก็บเองโดย การบริหารการจัดเก็บของท้องถิ่นตามอำนาจตามกฎหมาย ได้แก่

1) ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีบำรุงท้องที่จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 สาระสำคัญ ดังนี้

ทรัพย์สินที่จัดเก็บภาษีจัดเก็บจากที่ดินที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัย ที่ดินซึ่งเป็นที่ตั้งโรงเรือน ปลูกสร้างอาคารที่ติดต่อกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ เช่น ที่ดินที่ใช้ทำการค้า การอุตสาหกรรมที่ทำการเกษตรกรรมซึ่งไม่มีโรงเรือนตั้งอยู่และที่ดินว่างเปล่า ซึ่งมีได้ใช้ประโยชน์ตามควรแก่สภาพที่ดิน

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ เจ้าของที่ดินซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือครอบครองอยู่ในที่ดิน ที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน และกรณีที่มีการโอนกรรมสิทธิ์หรือโอนสิทธิครอบครองในที่ดิน ให้ผู้รับโอนมีหน้าที่ร่วมกับเจ้าของที่ดินเดิมเสียภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระไม่เกินห้าปีรวมทั้งปีสุดท้ายที่มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าของที่ดิน

ฐานภาษี คือราคาปานกลางของที่ดิน ซึ่งตีราคาโดยคณะกรรมการในแต่ละท้องถื่น โดยคณะกรรมการจะตีราคาปานกลางทุกรอบระยะเวลา 4 ปีการตีราคาทุกรอบระยะเวลา 4 ปี ดังกล่าวจะใช้เป็นราคาปานกลางได้ทุกปีสำหรับรอบระยะเวลาสี่ปีนั้น หลักเกณฑ์การตีราคาคือให้นำราคาที่ดินในหน่วยที่จะทำการตีราคา ซึ่งซื้อขายกันโดยสุจริตครั้งสุดท้ายไม่น้อยกว่า 3 รายใน ระยะเวลาไม่เกินหนึ่งปีมาคำนวณเฉลี่ยเป็นราคากลาง โดยไม่ให้รวมราคาโรงเรือนสิ่งปลูกสร้าง หรือสิ่งเพาะปลูกเข้าด้วยถ้าไม่มีราคาซื้อขายให้นำราคาปานกลางที่คำนวณจากราคาซื้อขายในหน่วยใกล้เคียงที่มีสภาพทำเล คล้ายคลึงกันมาเป็นราคาปานกลางของที่ดิน ถ้าไม่อาจนำราคาปานกลางมาเทียบเคียงได้ให้กำหนดราคาปานกลางของที่ดิน โดยถือเกณฑ์อย่างอื่นอันอาจแสดง ราคาตลาดของที่ดินโดยเฉลี่ยได้

กำหนดชำระภาษีผู้เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีใดต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปีนั้น

อัตราภาษี มีทั้งหมด 34 ชั้น คำนวณจากการตีราคาปานกลางของที่ดินทุก 4 ปี หลังหักที่ดินที่ได้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินแล้ว

2) ภาษีป้าย ภาษีป้ายจัดเก็บตาม พรบ. ภาษีป้าย พ.ศ.2510 มีสาระสำคัญ ดังนี้

ทรัพย์สินที่จัดเก็บภาษีจัดเก็บจากป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ประกอบ การค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้หรือโฆษณาการค้า หรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ไม่ว่า จะได้แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษรภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ เจ้าของป้าย ขึ้นแบบแสดงรายการภาษีป้ายตามแบบและวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดในเดือนมีนาคมของปี

ในกรณีที่ปรากฏแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ว่าไม่มีผู้ขึ้นแบบแสดงรายการสำหรับภาษี ป้ายใดเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่อาจหาตัวเจ้าของป้ายนั้นได้ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้ หน้าที่เสียภาษีป้ายนั้นถ้าหาตัวผู้ครอบครองไม่ได้ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือที่ดินที่ป้าย นั้นติดตั้งอยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายตามลำดับ

สำหรับอัตราภาษีป้ายกำหนดไว้ดังนี้

1) ป้ายที่มีอักษรไทยล้วน ให้คิดอัตรา 3 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร

2) ป้ายที่มีอักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศและหรือปนกับภาพและหรือ เครื่องหมายอื่น ให้คิดอัตรา 20 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร

3) ป้ายดังต่อไปนี้ให้คิดอัตรา 40 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร

(ก) ป้ายที่ไม่มีอักษรไทย ไม่ว่าจะมิภาพ หรือเครื่องหมายใดหรือไม่

(ข) ป้ายที่มีอักษรไทยบางส่วน หรือทั้งหมดอยู่ใต้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ

4) ป้ายตาม (1) (2) หรือ (3) ซึ่งมีข้อความ เครื่องหมายหรือภาพที่เคลื่อนที่หรือเปลี่ยนเป็นข้อความเครื่องหมายหรือภาพอื่นได้โดยเครื่องจักรกลหรือโดยวิธีใด ๆ ให้คิดอัตราภาษีตามจำนวนข้อความเครื่องหมายหรือภาพ หรือตามระยะเวลาที่ข้อความเครื่องหมาย หรือภาพ ปรากฏอยู่ในป้าย ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวงถ้ายังไม่ได้ออก กฎกระทรวงให้ คิดอัตราภาษีตามบัญชีอัตราภาษีป้ายนี้

5) ป้ายที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขตามมาตรา 14 (3) ให้คิดอัตราตาม (1) (2) หรือ (3) แล้วแต่กรณี และให้เสียเฉพาะจำนวนเงินภาษีที่เพิ่มขึ้น

6) พื้นที่ยกของป้ายไม่ว่าจะมีรูปร่างหรือลักษณะอย่างไร ให้คำนวณดังนี้

(ก) ถ้าเป็นป้ายที่มีขอบเขตกำหนดได้ ให้เอาส่วนที่กว้างที่สุดคูณด้วยส่วนที่ยาวที่สุดของขอบเขตป้ายเป็นตารางเซนติเมตร

(ข) ถ้าเป็นป้ายที่ไม่มีขอบเขตกำหนดได้ให้ถือว่าตัวอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่อยู่ริมสุดเป็นขอบเขตสำหรับกำหนดส่วนกว้างที่สุดและยาวที่สุดแล้วคำนวณตาม (ก)

7) ป้ายตาม (1) (2) (3) หรือ (4) เมื่อคำนวณพื้นที่ของป้ายแล้ว

(ก) ถ้ามีเศษเกินกึ่งหนึ่งของห้าร้อยตารางเซนติเมตร ให้นับเป็นห้าร้อยตารางเซนติเมตรถ้าไม่เกินกึ่งหนึ่งให้ปัดทิ้ง

(ข) ถ้ามีอัตราที่ต้องเสียภาษีต่ำกว่าป้ายละ 200 บาท ให้เสียภาษีป้ายละ 200 บาท

ทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นภาษีได้แก่ป้ายที่แสดงไว้ ณ โรงมหรสพ ป้ายที่แสดงไว้ที่สินค้า ป้ายที่แสดงไว้ที่คนหรือสัตว์ป้ายที่แสดงไว้ในอาคารที่ใช้ประกอบการที่ไม่เกินกำหนดในกฎกระทรวง ป้ายส่วนราชการ ป้ายธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ป้ายโรงเรียนเอกชนที่แสดงบริเวณของโรงเรียน ป้ายของผู้ประกอบการเกษตร ซึ่งค่าผลผลิตของตน ป้ายของวัด ป้ายของสมาคม

วิธีการชำระภาษีให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะต้องมาขึ้นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีป้ายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปีและชำระภาษีภายใน 30 วัน นับถัดจากวันรับแจ้งการประเมินภาษีและหากผู้มีหน้าที่เสียภาษีไม่พอใจการประเมิน อาจยื่นตามแบบพิมพ์ที่กฎหมายกำหนดต่อผู้บริหาร

ท้องถิ่นได้ภายใน 15 วันนับแต่วันรับแจ้งการประเมินและหากยังไม่พอใจ คำชี้ขาดของผู้บริหารท้องถิ่นจะนำคดีไปฟ้องต่อศาลภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำชี้ขาดก็ได้

3) ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ภาษีโรงเรือนและที่ดินจัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช 2475 มีสาระสำคัญ ดังนี้

ทรัพย์สินที่จัดเก็บภาษีได้แก่โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดินที่ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ รวมถึงเครื่องจักรที่ใช้ผลิตสินค้าเพื่อการอุตสาหกรรม ซึ่งติดตั้งเป็นส่วนควบของโรงเรือนนั้น

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีคือเจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างที่มีโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างให้เช่า หรือใช้โรงเรือนดังกล่าวเพื่อประกอบการค้า ประกอบการอุตสาหกรรม หรือใช้เป็นโกดังเก็บสินค้าแต่ถ้าที่ดินและโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ เป็นของคนละเจ้าของ เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ มีหน้าที่เสียภาษีทั้งที่ดิน โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

ฐานภาษีคือค่ารายปีซึ่งเป็นค่าเช่าที่สมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ กรณีที่ทรัพย์สินให้เช่ากฎหมายให้ถือว่าค่าเช่านั้นคือค่ารายปีแต่ถ้าเป็นกรณีที่มีเหตุอันสมควรที่ทำให้พนักงานเจ้าหน้าที่เห็นว่าค่าเช่านั้นมีจำนวนเงินอันสมควรที่จะให้เช่า หรือกรณีหาค่าเช่าไม่ได้เนื่องจาก เจ้าของทรัพย์สินดำเนินกิจการเอง หรือด้วยเหตุประการอื่น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจ กำหนดค่ารายปีได้โดยคำนึงถึงลักษณะของทรัพย์สิน ขนาดพื้นที่ทำเล ที่ตั้งและบริการสาธารณะที่ ทรัพย์สินนั้นได้รับประโยชน์ อัตราภาษีร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี

ทรัพย์สินที่ได้รับยกเว้นภาษีได้แก่พระราชวัง ทรัพย์สินของรัฐ ทรัพย์สินของ การรถไฟ ทรัพย์สินของการท่าเรือ(ตามพระราชบัญญัติการท่าเรือ) ทรัพย์สินของโรงพยาบาล สาธารณะ โรงเรียนสาธารณะ ทรัพย์สินซึ่งเป็นศาสนสมบัติโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งปิดวางไว้ตลอดปีโรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างของการเคหะแห่งชาติที่ผู้เช่าซื้ออยู่อาศัยเอง

โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างที่เจ้าของอยู่เองและพื้นที่ที่เป็นบริเวณต่อเนื่องกับ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ที่ใช้ประโยชน์โดยตรงของรัฐวิสาหกิจนั้นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

4) อากรฆ่าสัตว์

อากรฆ่าสัตว์จัดเก็บตาม พรบ.ควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์พ.ศ.2535 มีสาระสำคัญ ดังนี้

ทรัพย์สินที่จัดเก็บภาษีคือโคกระบือแพะแกะ สุกรและสัตว์อื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีคือผู้ที่มีความประสงค์จะฆ่า โคกระบือแพะแกะ สุกรและสัตว์อื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ให้แจ้งจำนวนสัตว์ที่จะฆ่าวันและเวลาที่จะดำเนินการฆ่าและชื่อของโรงฆ่าสัตว์ตามแบบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

สำหรับอัตราอากรฆ่าสัตว์กำหนดไว้ดังนี้

- 1) โค 12 บาท
- 2) สุกรน้ำหนักต่ำกว่า 22.5 ก.ก. 5 บาท
- 3) กระบือ 15 บาท
- 4) แพะ หรือ แกะ 4 บาท
- 5) สุกร 10 บาท
- 6) สัตว์อื่นตามกฎกระทรวง 4 บาท

2.4.2 รายได้ที่มีใช้ภาษีอากร ประกอบด้วย

1) หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต เป็นรายได้ที่ท้องถิ่นได้จากการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตต่าง ๆ ที่ท้องถิ่นสามารถเรียกเก็บได้เองตามกฎหมายหรือ อาจมีหน่วยงานของรัฐหน่วยงานอื่นจัดเก็บให้

2) หมวดรายได้จากทรัพย์สิน เป็นรายได้ที่เกิดจากผลประโยชน์ต่าง ๆ ของท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นดอกเบี้ย เงินปันผล จากการให้เช่าทรัพย์สินของท้องถิ่นหรืออยู่ในความดูแลของท้องถิ่น

3) หมวดรายได้จากสาธารณูปโภคและการพาณิชย์ของท้องถิ่น เช่น การประปา สถานขนานูบาล เป็นต้น

4) หมวดรายได้เบ็ดเตล็ดเป็นรายได้ที่ไม่เข้าลักษณะรายได้หมวดใดหมวดหนึ่ง เช่น เงินที่มีผู้อุทิศให้ ค่ารับรองสำเนาเอกสาร เป็นต้น

2.4.3 รายได้จากทุน

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2551) หมวดรายได้จากทุนเป็นรายได้ที่เกิดจากการขายทรัพย์สินของท้องถิ่น ซึ่งสามารถจำหน่ายได้ตามกฎหมาย เช่น ค่าขายทอดตลาดทรัพย์สิน เป็นต้น

2.4.4 เงินช่วยเหลือ หมวดเงินอุดหนุนเป็นรายได้ที่เกิดจากการช่วยเหลือของรัฐบาลหรือหน่วยงานอื่นใดทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนกองทุนต่าง ๆ ที่ไม่เฉพาะเจาะจงให้ท้องถิ่นดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

การจัดเก็บระบบ Revenue Sharing ในแต่ละประเทศอาจจะแตกต่างกัน เช่น ความครอบคลุม ประเภทภาษี อัตราการแบ่งรายได้ แต่เหตุผลหลักของการแบ่งรายได้ เป็นดังนี้

- 1) เพื่อแก้ไขความไม่สมดุลของการถูกต้อง
- 2) เพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด สามารถให้บริการพื้นฐานขั้นต่ำได้
- 3) เพื่อสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถขยายบริการไปสู่พื้นที่ห่างไกล
- 4) เพื่อแก้ปัญหาค่าใช้จ่ายที่ไม่เพียงพอของรายได้ของท้องถิ่น
- 5) เพื่อจัดความไม่เท่าเทียมกันทางเศรษฐกิจระหว่างท้องถิ่นต่าง ๆ

ดังนั้น การเพิ่มประสิทธิภาพการเงินการคลังท้องถิ่น ทำให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารท้องถิ่นและการจัดสรรทรัพยากรของรัฐ แต่มีประโยชน์ต่อหลายฝ่าย กลุ่มแรกคือชุมชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นผู้จ่ายเงินภาษีและจะต้องตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารท้องถิ่น สามารถทราบว่ามีค่าใช้จ่ายอย่างสุจริต คุ่มค่าเงินภาษีหรือไม่กลุ่มที่สองคือ ผู้บริหารในท้องถิ่นและสมาชิกสภาในท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่ประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาเพื่อถ่วงดุลของฝ่ายบริหารให้ทำหน้าที่ออกกฎระเบียบ และตรวจสอบการทำงานของคณะผู้บริหารท้องถิ่น กลุ่มที่สามคือราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งเป็น “ตัวแทน” ของรัฐ ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทิศทางที่สอดคล้องกับนโยบายของชาติ สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจ ทั้งนี้ ราชการบริหารส่วนกลางมีบทบาทสำคัญในการให้เงินอุดหนุนกิจการของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น หากการเงินการคลังท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ หลักเกณฑ์พื้นฐานของภารกิจและการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ หลักเกณฑ์พื้นฐานของภารกิจและการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (แผน 3 e) ก็จะมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ประหยัด (Economy) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งในที่สุดแล้วราชการบริหารส่วนท้องถิ่นจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจเอง การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สามารถทำได้ทั้งวิธีจากบนลงล่าง (Top - Down) หรือวิธีจากล่างขึ้นบน (bottom - Up) ซึ่งทั้งสองวิธีจะเป็นแง่มุมที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่องการแบ่งรายได้ให้ท้องถิ่นและเครื่องชี้วัดการทำงานของเทศบาล มีความเห็นว่าเทศบาลถือเป็นองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีโครงสร้างที่เป็นอิสระมากที่สุด อย่างไรก็ตามแม้ว่าเทศบาลจะมีอิสระ แต่ก็มีปัญหาในการดำเนินงานเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะเรื่องการหารายได้ ได้แก่

- 1) ข้อจำกัดของฐานภาษีและอัตรากำไรที่ใช้ในการจัดเก็บ
- 2) มีการรั่วไหลของการจัดเก็บภาษีอยู่มาก

3) การจัดสรรเงินอุดหนุนจากส่วนกลางก่อให้เกิดการบิดเบือนและความไม่เสมอภาคระหว่างรัฐบาลท้องถิ่น

4) ความสามารถในการกู้เงินถูกจำกัดเอาไว้จากรัฐบาลกลางอย่างมาก

5) ไม่มีการพัฒนา รัฐพาณิชย์ท้องถิ่นอย่างเป็นทางการมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้งบประมาณยังถูกบังคับจากส่วนกลางให้ตั้งงบประมาณรายจ่ายน้อยกว่าประมาณรายรับเสมออีกด้วย จึงทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน หรือการทำงานของเทศบาล เพราะเทศบาลต้องทำหน้าที่ด้านต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด จึงเป็นเรื่องน่าสนใจและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาโดยเฉพาะเมื่อภายหลังวิกฤตเศรษฐกิจ ที่แม้แต่รัฐบาลกลางเองยังต้องลดงบประมาณลงซึ่งก็เป็นเรื่องที่น่าอนว่างงบประมาณของรัฐบาลท้องถิ่นต้องถูกปรับลดลงตามไปด้วย

2.5 ข้อมูลเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

2.5.1 ประวัติเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

เทศบาลเมืองศรีสะเกษ (2560 ก) ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ได้รับการจัดตั้งเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2479 เดิมเป็นเทศบาลสุขันธุ์ จังหวัดสุขันธุ์ ต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนเป็นเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ เมื่อ ปี พ.ศ. 2481

เขตเทศบาลเดิม ครอบคลุมตำบลเมืองเหนือ และตำบลเมืองใต้ ต่อมาในปี พ.ศ. 2530 ได้มีการขยายเขตเทศบาลจากเดิม 3.26 ตารางกิโลเมตร ออกไปครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลหญ้าปล้อง ตำบลโพธิ์ ตำบลโพนข่า ตำบลหนองครก และตำบลชำ รวมเป็นพื้นที่ 36.66 ตารางกิโลเมตร

เทศบาลตั้งอยู่ในตัวอำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ห่างจากกรุงเทพมหานครโดยรถไฟ 515 กิโลเมตร ทางรถยนต์ 600 กิโลเมตร และหากเดินทางโดยเครื่องบินห่างจากสนามบินนานาชาติจังหวัดอุบลราชธานี 60 กิโลเมตร เทศบาลเมืองศรีสะเกษมีประชากรรวม 45,680 คน (ข้อมูลเดือนมิถุนายน 2554) จำแนกเป็น เพศชาย จำนวน 19,924 คน และเพศหญิง จำนวน 21,756 คน ซึ่งอาศัยอยู่ในหลังคาเรือนจำนวน 17,216 หลัง เป็นครอบครัวทั้งหมดจำนวน 17,253 ครอบครัว จัดเป็นเทศบาลเมืองที่มีประชากรหนาแน่นที่สุดแห่งหนึ่ง มีชุมชน 46 ชุมชนอาชีพส่วนใหญ่ค้าขายและการเกษตร สังกศพื้นที่เป็นผู้รักสงบ มีสถานศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่ตั้งแต่ระดับประถมศึกษาถึงอุดมศึกษา 32 แห่ง, โรงพยาบาล 2 แห่ง, ศูนย์บริการสาธารณสุข 5 แห่งพื้นที่ของเทศบาลมีลำน้ำสำคัญ 2 แห่ง คือ ห้วยสำราญและห้วยแฮด แหล่งน้ำที่สมบูรณ์ตลอดปี ได้แก่ ห้วยน้ำคำ บริเวณเกาะ

กลางน้ำ ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ หลวงพ่อโต วัดมหาพุทธาราม ซึ่งเป็นพระพุทธรูปโบราณหินเกี๋ยงสีดำ ขนาดความสูง 1 เมตรในสมัยก่อนชาวเมืองเกรงจะถูกลักขโมย จึงจัดทำรูปปั้นโอบรอบองค์พระพุทธรูปและปิดทองทั้งองค์เป็นที่เคารพกราบไหว้จนถึงปัจจุบัน, เกาะกลางน้ำห้วยน้ำคำ ซึ่งมีสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่สวยงาม และสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์บรมราชชนนีหรือสวนสมเด็จพระย่าแห่งแรกของประเทศไทย

2.5.2 หน้าที่ของเทศบาล

หน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496ถึง ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 1) พ.ศ.2543 เทศบาลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 7) หน้าที่อื่น ๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทย หรือกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- 1) ให้มีน้ำสะอาดหรือประปา
- 2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์ สมาชิกสภาเทศบาล
- 3) ให้มีตลาดท่าเทียบหรือท่าข้าม
- 4) ให้มีสุสานหรือฌาปนสถาน
- 5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 7) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 8) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

2.5.3 โครงสร้างองค์กรของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

1) สำนักปลัด

- 1.1 งานธุรการ
- 1.2 งานการเจ้าหน้าที่
- 1.3 งานทะเบียนราษฎร
- 1.4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 1.5 งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง
- 1.6 งานวิเคราะห์นโยบายและแผน
- 1.7 งานนิติกร
- 1.8 งานประชาสัมพันธ์
- 1.9 งานจัดทำงบประมาณ

2) ฝ่ายคลัง

- 2.1 งานการเงินและบัญชี
- 2.2 งานผลประโยชน์
- 2.3 งานแผนที่ภาษี, จัดเก็บรายได้
- 2.4 งานพัสดุและทรัพย์สิน
- 2.5 งานพัฒนารายได้
- 2.6 งานเร่งรัดรายได้
- 2.7 งานทะเบียนทรัพย์สิน

3) ฝ่ายช่าง

- 3.1 งานวิศวกรรม
- 3.2 งานสถาปัตยกรรม
- 3.3 งานสาธารณสุขปโภค
- 3.4 งานสวนสาธารณะ

4) ฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

- 4.1 งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
- 4.2 งานรักษาความสะอาด

4.3 งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

4.4 งานส่งเสริมสุขภาพ

5) ฝ่ายการศึกษา

5.1 งานบริหารการศึกษา

2.5.3 การบริหารงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

1) หน้าที่และความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

หน้าที่และความรับผิดชอบ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านการจัดเก็บรายได้ต่าง ๆ ของสำนักงานอัน ได้แก่ รายได้จากภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่าง ๆ และภาษีต่าง ๆ ที่ส่วนกลางจัดสรรให้ภายใต้การกำกับตรวจสอบของผู้บังคับบัญชาตลอดจนปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

- 1) จัดทำประกาศผู้มีหน้าที่ชำระภาษีมาขึ้นแบบแสดงรายการทรัพย์สินเพื่อชำระภาษี
- 2) ตรวจสอบและจัดทำทะเบียนบัญชีผู้ที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีในปีงบประมาณเดิมจากทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี
- 3) รับและตรวจสอบแบบแสดงรายการทรัพย์สินหรือแบบคำร้องของผู้เสียภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น ๆ
- 4) พิจารณาการประเมินและกำหนดค่าภาษี ค่าธรรมเนียมในเบื้องต้นเพื่อนำเสนอพนักงานเจ้าหน้าที่
- 5) แจ้งผลการประเมินค่าภาษีแก่ผู้เสียภาษี
- 6) จัดเก็บและรับชำระรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น ๆ
- 7) ลงรายการเกี่ยวกับโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายในทะเบียนผลประโยชน์ และทะเบียนคุมผู้ชำระภาษีของผู้เสียภาษีแต่ละรายเป็นประจำทุกวัน
- 8) ตรวจสอบและจัดทำบัญชีรายชื่อของผู้ที่ไม่มาขึ้นแบบแสดงรายการทรัพย์สินหรือคำร้องภายในกำหนดและรายชื่อผู้ไม่มาชำระภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น ๆ ภายในกำหนดของ แต่ละปี

9) จัดทำหนังสือแจ้งเตือนแก่ผู้เสียภาษี กรณีไม่มาชำระภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น ภายในกำหนด

10) ประสานงานกับฝ่ายนิติกร เพื่อดำเนินคดีแก่ผู้ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีท้องถิ่น โดยเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทำการเร่งรัด

11) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการเร่งรัด

12) ดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาอุทธรณ์ภาษี

13) เก็บรักษาและนำส่งเงินประจำวัน

14) เก็บรักษาและเบิกจ่ายแบบพิมพ์ต่าง ๆ

15) เก็บรักษาเอกสารและหลักฐานการเสียภาษีค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น

16) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2) ภาษีที่เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีอำนาจจัดเก็บ รวมถึงขั้นตอน วิธีปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีแบบพิมพ์ที่สำคัญในการจัดเก็บภาษีตลอดจนเทคนิคที่นำมาช่วยในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ (เทศบาลเมืองศรีสะเกษ, 2560 ข)

ภาษีที่เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีอำนาจจัดเก็บ

2.1) เทศบาลอาจมีรายได้ดังต่อไปนี้

1) ภาษีอากรตามแก่กฎหมายกำหนดไว้

2) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามแต่กฎหมายกำหนดไว้

3) รายได้จากทรัพย์สินรัฐบาล

4) รายได้จากสาธารณูปโภคและเทศกิจ

5) พันธบัตรและเงินกู้ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

6) เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์กร หรือนิติบุคคลต่าง ๆ

7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด

8) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้บริจาคให้

9) รายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

2.2) อาศัยอำนาจตามความในพระราชบัญญัติรายได้เทศบาล พ.ศ. 2497 มาตรา 4 ภาษีโรงเรียนและที่ดินในเขตเทศบาลใด ในเทศบาลนั้นจัดเก็บเป็นรายได้ของเทศบาลตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น การเก็บภาษีจากสิ่งปลูกสร้างและที่ดินต่อเนื่องกันแล้ว ในประเทศไทยจะเก็บในรูปของภาษีโรงเรียนและที่ดินซึ่งได้มีการเก็บภาษีดังกล่าวตั้งแต่ พ.ศ. 2475 พอจะสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1) ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีนั้น ได้แก่ โรงเรือนและที่ดิน หรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ กับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ

2) ทรัพย์สินซึ่งได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีนั้น นอกจากจะได้แก่ทรัพย์สินของ ทางราชการและของศาสนิกหรือบริการสาธารณะแล้ว ก็ยังได้แก่โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งเจ้าของอยู่เองหรือให้ผู้แทนรักษา ซึ่งมีได้ใช้เป็นที่ไว้สินค้าหรือประกอบอุตสาหกรรม

3) การประเมินจัดเก็บภาษีนั้น จะจัดเก็บจากค่าเช่ารายปี (Rental Value) ของ ทรัพย์สิน นั้น โดยกฎหมายได้กำหนดความหมายของค่าเช่ารายปี คือจำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้น ๆ สมควรจะให้เช่าได้ในปีหนึ่ง

2.4) อัตราภาษีกำหนดให้เก็บร้อยละ 12.5% ของค่าเช่ารายปี

2.5) ในกรณีที่เป็นโรงเรือนนั้น กฎหมายกำหนดให้เก็บภาษีเพียงหนึ่งในสามของค่าเช่ารายปีของทรัพย์สินนั้น ซึ่งกฎหมายได้กำหนดในมาตรา 13 ว่าดังนี้ “ถ้าเจ้าของโรงเรือนใด ติดตั้งส่วนควบที่สำคัญมีลักษณะเป็นเครื่องจักรกล เครื่องกระทำหรือเครื่องกำหนดสินค้า เพื่อใช้ดำเนินการอุตสาหกรรมบางอย่าง เช่น โรงสี โรงเลื่อย ฯลฯ ขึ้นในโรงเรือนนั้น ๆ ในการประเมิน ท่านให้ลดค่ารายปีลงเหลือหนึ่งในสามของค่ารายปีของทรัพย์สินนั้น รวมทั้งส่วนควบดังกล่าวแล้วด้วย”อาศัยตามความในพระราชบัญญัติรายได้เทศบาล พ.ศ. 2497 มาตรา 5 อากรฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นเนื่องในการฆ่าสัตว์ในเขตเทศบาลใด ให้เทศบาลนั้นจัดเก็บเป็นรายได้ของเทศบาล ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

อาศัยตามความในพระราชบัญญัติรายได้เทศบาล พ.ศ. 2497 มาตรา 7 ภาษีป้าย ตามประมวลรัษฎากร สำหรับป้ายซึ่งแสดงไว้ในเขตเทศบาลใด ให้เทศบาลนั้น จัดเก็บเป็นรายได้ ทางเทศบาลตามประมวลรัษฎากร ตั้งแต่ปีภาษี 2498 เป็นต้นไป

3) ขั้นตอน การจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาล

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน แบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน

- 1) การเตรียมแบบพิมพ์ที่ใช้ในการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน
- 2) การประกาศให้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี โรงเรือนและที่ดิน
- 3) การประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ขั้นตอนที่ 2 การจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน

- 1) แจ้งการประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดิน

- 2) รับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- 3) เร่งรัดจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินที่ค้างชำระ

ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินคดีเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยงภาษีโรงเรือนและที่ดิน

- 1) ไม่ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินภายในกำหนดให้แจ้งเดือน 2 ครั้ง
- 2) ไม่ปฏิบัติตาม ม.20 ให้แจ้งความดำเนินคดีต่อฝ่ายปกครอง
- 3) นำคดีไปสู่ศาล

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ แบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

- 1) การตีราคาปานกลางที่ดิน
- 2) การสำรวจที่ดินเพื่อเสียภาษีบำรุงท้องที่
- 3) การเตรียมแบบพิมพ์ที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
- 4) การประกาศให้เจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีบำรุงท้องที่
- 5) การประเมินภาษีบำรุงท้องที่

ขั้นตอนที่ 2 การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

- 1) แจ้งการประเมินภาษีบำรุงท้องที่
- 2) รับชำระภาษีบำรุงท้องที่
- 3) เร่งรัดจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ที่ค้างชำระ

ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินคดีเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยงภาษีบำรุงท้องที่

1) ไม่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินและชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในเวลาที่กำหนดให้แจ้ง เดือน 2 ครั้ง

- 2) ให้แจ้งความดำเนินคดีต่อฝ่ายปกครองอำเภอ
- 3) นายกเทศมนตรี อาจออกคำสั่งยึด आयัด ขาดทอดตลาดทรัพย์สิน เพื่อนำ

เงินมาชำระภาษีที่ค้างชำระ โดยได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าราชการจังหวัด แต่ให้นำวิธีการในประมวล กฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับ โดยอนุโลม

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีป้าย แบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการจัดเก็บภาษีป้าย

- 1) เตรียมแบบพิมพ์ซึ่งใช้ในการจัดเก็บภาษีป้าย
- 2) การยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีป้าย
- 3) การประเมินภาษีป้าย

ขั้นตอนที่ 2 การจัดเก็บภาษีป้าย

- 1) การแจ้งการประเมินภาษีป้าย
- 2) การรับชำระภาษีป้าย
- 3) การเร่งรัดจัดเก็บภาษีป้ายที่ค้างชำระ
- 4) การอุทธรณ์และขอรับภาษีป้ายคืน

ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินคดีเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยงภาษีป้าย

- 1) มีหนังสือแจ้งเตือนให้มายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี
- 2) แจ้งความดำเนินคดีต่อฝ่ายปกครองอำเภอ
- 3) นำคดีไปสู่ศาล

4) โครงสร้าง หรือที่มาของรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ คือ

- 4.1) ภาษีอากร ประกอบด้วย
 - 4.1.1) ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
 - 4.1.2) ภาษีบำรุงท้องที่
 - 4.1.3) ภาษีป้าย
 - 4.1.4) อากรฆ่าสัตว์
- 4.2) ภาษีที่ท้องถิ่นมอบให้รัฐจัดเก็บแทน ได้แก่
 - 4.2.1) ภาษีมูลค่าเพิ่ม
 - 4.2.2) ภาษีธุรกิจเฉพาะ
 - 4.2.3) ภาษีสุรา
 - 4.2.4) ภาษีสรรพสามิต
 - 4.2.5) ภาษีการพนัน
- 4.3) ภาษีที่รัฐจัดเก็บแล้วมอบให้ท้องถิ่นทั้งจำนวน ได้แก่
 - 4.3.1) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน
 - 4.3.2) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตและค่าปรับ
 - 4.3.3) รายได้จากทรัพย์สิน
 - 4.3.4) รายได้จากสาธารณูปโภคและการพาณิชย์
 - 4.3.5) รายได้เบ็ดเตล็ด เช่น เงินอุทิศ
 - 4.3.6) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล
 - 4.3.7) เงินกู้

ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีปัจจัยหลัก ๆ 6 ประการ คือ

- 1) ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีของผู้เสียภาษี
- 2) ลักษณะของกฎหมายภาษี
- 3) ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี
- 4) บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี
- 5) โครงสร้างภาษี
- 6) ฐานข้อมูล

การจัดเก็บภาษีจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพ 6 ประการ ซึ่งต้องมีลักษณะที่ว่าประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่ การเสียภาษีค่อนข้างสูง ลักษณะของกฎหมายต้องง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี พนักงานผู้จัดเก็บภาษีต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี นอกจากนี้ต้องสร้างบรรยากาศให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามกฎหมายให้มากขึ้น โดยผู้นำของท้องถิ่นและผู้นำทางด้านธุรกิจจะต้องปฏิบัติตัวเป็นเยี่ยงอย่างแก่ผู้เสียภาษีทั่วไปและพยายามมิให้มีการหลบเลี่ยงภาษี เพราะการหลบเลี่ยงภาษีเป็นช่องทางของความไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีและมีส่วนทำให้ผู้เสียภาษีถูกต้องอยู่แล้วเกิดความท้อแท้และไม่มีกำลังใจในการเสียภาษี ส่วนโครงสร้างภาษีถือว่ามี ความสำคัญมาก ทั้งนี้ เนื่องจากโครงสร้างภาษีเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยในแง่ความสะดวก และเข้าใจง่าย ในทางปฏิบัติทั้งผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษีและก่อให้เกิดความเป็นธรรม เมื่อภาษีมี โครงสร้างที่ดี โดยเฉพาะการลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บหรือที่เรียกว่า “ภาวะภาษีทับถมทวี” (Cascading Effect) มีผลให้ภาวะภาษีเหมาะสมอยู่ในวิสัยที่ผู้เสียภาษีรับได้และส่งผลขั้นสุดท้ายคือ ลดการหลบเลี่ยงภาษีให้น้อยลง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีอีกด้วย

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ” โดยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการศึกษาดังนี้

บุญเสริม กันมั่ง (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดเก็บรายได้ กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 11 แห่งในเขตพื้นที่อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์” พบว่า 1) การเปรียบเทียบรายได้อ่อนหลัง 5 ปี การเก็บรายได้ขึ้นอยู่กับศักยภาพของ

องค์การบริหารส่วนตำบล ไม่มีความสัมพันธ์กับขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล ภาษีบำรุงท้องที่รายได้มีความสัมพันธ์ กับพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ภาษีโรงเรือนและภาษีป้ายรายได้สัมพันธ์กับความเจริญด้านเศรษฐกิจ ชุมชน เมืองและความหนาแน่นของประชากร ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เกี่ยวกับระบบการ จัดการองค์กร คือ บุคลากรไม่มีประสิทธิภาพในการบริหารงาน เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ขาดความรู้ความสามารถ ขาดบุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ แผนที่ภาษีมาใช้ในการจัดเก็บรายได้ การปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษี มีปัญหาอยู่ในระดับมาก 2) แนวทางแก้ไขปัญหา คือ พัฒนาประสิทธิภาพ บุคลากรให้มีความรู้ความสามารถด้านการบริหาร โดยการศึกษาอบรม ศึกษาดูงาน พัฒนาการใช้ เทคโนโลยีและแผนที่ภาษี มาใช้ในการจัดเก็บรายได้ ออกข้อบัญญัติตำบล และให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตาม ระเบียบกฎหมายและเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมายและประชาสัมพันธ์ทางวิทยุกระจายเสียง เสียงตามสายทุกหมู่บ้าน จัดบริการรับชำระภาษี ทางธนาคาร ทางไปรษณีย์ เป็นต้น

วัชระ หอมจันทร์กลุ่ม (2555) ได้ศึกษาเรื่อง “สาเหตุ อุปสรรคและแนวทางการจัดเก็บรายได้ให้เกิดประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลลชสิทธิ์ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี” พบว่า ข้อมูล เกี่ยวกับการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ คือ 1) ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างระบบภาษี กฎหมาย ระเบียบ และพ.ร.บ. หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้พบว่า ผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจมาก ต่อ โครงสร้างระบบภาษี กฎหมาย ระเบียบ และพ.ร.บ. หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ที่มี ความรู้ความเข้าใจน้อย คือ ท่านมีความรู้ความเข้าใจอัตราจัดเก็บภาษีอากรของ อบต. 2) ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีอากรและการจัดเก็บรายได้ของ อบต. พบว่า มีความรู้ ความเข้าใจมาก 3) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีอากร และรายได้ ของ อบต. พบว่า มีความรู้ความเข้าใจมาก 4) ด้านความพึงพอใจในการบริหารจัดการ และการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีอากรและรายได้ของ อบต. พบว่า มีความรู้ความเข้าใจมา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ” ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้และเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีสัดส่วน ประชากรของกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ดั่งนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาความเจริญของประเทศเป็นอย่างมาก เพราะมีภารกิจที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรท้องถิ่น พร้อมกับต้องให้บริการที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด

3.1 วิธีการศึกษา

ผู้ศึกษาได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 วิธี

- 1) การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ทั้งที่เป็นแนวคิดผลงานวิจัย ที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ
- 2) การวิจัยเชิงสำรวจ ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) รวบรวม ข้อมูลเพื่อศึกษาประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1) ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตของเทศบาลเมืองศรีสะเกษและเป็นผู้ที่มีชื่อ อยู่ในรายการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย จำนวนประชากร 7590 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำนวนทั้งสิ้น 7590 คน นำมาคำนวณตามสูตรของยามานะ (Yamane, 1970) ที่มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มร้อยละ 0.05 ได้จำนวนประชากรเป้าหมายที่ต้องการศึกษาทั้งหมด ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (3-1)$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนหน่วยของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับ 0.05

จากสูตรของ taro yamane จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังนี้ เมื่อ N = จำนวนประชากร คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ขอเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 7590 คน แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{7590}{1 + 7590(0.05)^2}$$

$$n = 400 \text{ คน}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับเป็นจำนวน 400 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษา 2 แบบ คือ

1) การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎีแนวคิด และผลงานเกี่ยวกับการประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

2) การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิด ในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบบ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

1) เพศ

- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) อาชีพ
- 5) รายได้ต่อเดือน
- 6) ประเภทภาษีที่ชำระ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมใน 4 ด้านประกอบด้วย

- 1) ด้านบุคลากร
- 2) ด้านงบประมาณ
- 3) ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์
- 4) ด้านโครงสร้างภายในและการบริหารจัดการ

โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

คำถามในส่วนของประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 – 5 ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนโดยใช้เกณฑ์ของเบสต์ (Best, 1981) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้มากที่สุด
 ระดับ 4 หมายถึง มีประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้มาก
 ระดับ 3 หมายถึง มีประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ปานกลาง
 ระดับ 2 หมายถึง มีประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้น้อย
 ระดับ 1 หมายถึง มีประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้น้อยที่สุด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยมีวิธีการดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 400 คน
- 2) บันทึกข้อมูลเอกสารและข้อมูลแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

3) จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 400 ชุด โดยวิธีสุ่มตัวอย่าง ง่ายตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละชุมชน โดยที่แบบสอบถามได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์จำนวน 400 ชุด จึงคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับ การวิจัยเชิงสังคมศาสตร์โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยค่าสถิติดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ต่อเดือน และประเภทภาษีที่ชำระ
- 2) วิเคราะห์ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ขององค์การเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- 3) วิเคราะห์สมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการจัดเก็บภาษี สัดส่วน ประชากรของกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ต่อเดือนและประเภทภาษีที่ชำระ

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไป ใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายตัวแปรตามลักษณะข้อมูล
- 2) การวิเคราะห์ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- 3) การทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ (T - Test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศและประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Anova) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและประเภทภาษีที่ชำระ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพบ ความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Isd (Least Significant Difference)

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยที่ได้จากการสำรวจข้อมูลจากประชากรในเขตของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ในประเด็นของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ คือ

- 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ
- 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ที่มีข้อมูลครบถ้วน และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ ซึ่งผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ตอน และขอเสนอ ดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทภาษีที่ชำระ
- 4.2 การวิเคราะห์ประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ
- 4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทภาษีที่ชำระ ซึ่งปรากฏผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	202	50.5
ชาย	198	49.5
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 และเพศชาย มีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	0	0.0
26 - 35 ปี	98	24.5
36 - 45 ปี	146	36.5
46 ปีขึ้นไป	156	39.0
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาคือ อายุ 36 - 45 ปี มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และอายุ 26 - 35 ปี มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	59	14.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	89	22.3
อนุปริญญา/เทียบเท่า	33	8.3
ปริญญาตรี	140	35.0
สูงกว่าปริญญาตรี	79	19.7
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาปริญญาตรี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมามัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	110	27.5
พนักงานบริษัท	74	18.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	89	22.3
ค้าขาย	63	15.7
เกษตรกร	64	16.0
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 พนักงานบริษัท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 เกษตรกร จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และค้าขาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
5,000 - 10,000 บาท	0	0.0
10,001 - 15,000 บาท	96	24.0
15,001 - 20,000 บาท	147	36.8
20,001 - 25,000 บาท	54	13.4
25,001 - 30,000 บาท	64	16.0
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	39	9.8
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมา 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 และมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทอาชีพที่ชำระ

ประเภทอาชีพที่ชำระ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพป้าย	127	31.8
อาชีพบำรุงท้องที่	155	38.8
อาชีพโรงเรียนและที่ดิน	118	29.4
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระอาชีพบำรุงท้องที่ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาอาชีพป้าย จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และอาชีพโรงเรียนและที่ดิน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

การวิเคราะห์ประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ด้านโครงสร้างภายในและการบริหารจัดการ

ผลการศึกษาปรากฏผลการวิเคราะห์ซึ่งสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษากาปรวม ดังนี้

การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.972) เมื่อพิจารณาจากรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านงบประมาณ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.705) รองลงมาคือด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.711) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านโครงสร้างภายในและการบริหารจัดการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.769) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่า S.D. ในภาพรวมในภาพรวมพบว่าทุกประเด็นมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อมูลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมือง ศรีสะเกษ มีความเบี่ยงเบนน้อย รายละเอียดตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

ประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของ เทศบาลเมืองศรีสะเกษ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1) ด้านบุคลากร	4.29	0.891	มาก
2) ด้านงบประมาณ	4.44	0.705	มากที่สุด
3) ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์	4.38	0.711	มาก
4) ด้านโครงสร้างภายในและการบริหารจัดการ	4.27	0.769	มาก
รวมเฉลี่ย	4.34	0.972	มาก

1) ด้านบุคลากร ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ในด้านบุคลากร ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.891) เมื่อพิจารณาจากรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเจ้าหน้าที่มีการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.552) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.811) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.882) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่า S.D. ในภาพรวมในภาพรวมพบว่าทุกประเด็นมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อมูลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความเบี่ยงเบนน้อย รายละเอียดตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

ด้านบุคลากร			
ประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของ เทศบาลเมืองศรีสะเกษ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ด้านบุคลากร			
1) เจ้าหน้าที่ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น เร็วขึ้นและมี คุณภาพมากขึ้น	4.26	0.765	มาก
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วเอาใจใส่ต่อผู้มารับ บริการ	4.29	0.811	มาก
3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่แบบตรงไปตรงมาไม่เรียกรับเงิน จากประชาชน	4.21	0.802	มาก
4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่าง เหมาะสม	4.10	0.882	ปานกลาง
5) เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างเหมาะสม	4.61	0.552	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.29	0.891	มากที่สุด

2) ด้านงบประมาณ ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ในด้านงบประมาณ ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.705) เมื่อพิจารณาจากรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือขั้นตอนในการเบิกงบประมาณของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.470) รองลงมาคือเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดเก็บ

รายได้เป็นอย่างดีพอและเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.524) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การเบี่ยงประมาณมีความสะดวกรวดเร็ว ในแต่ละขั้นตอนที่ให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.878) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่า S.D. ในภาพรวม ในภาพรวมพบว่าทุกประเด็นมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อมูลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความเบี่ยงเบนน้อย รายละเอียดตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
ด้านงบประมาณ

ประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของ เทศบาลเมืองศรีสะเกษ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ด้านงบประมาณ			
1) ขั้นตอนในการเบี่ยงประมาณของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.72	0.470	มากที่สุด
2) การเบี่ยงประมาณของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โปร่งใสและเหมาะสม	4.54	0.685	มาก
3) การเบี่ยงประมาณมีความสะดวกรวดเร็ว ในแต่ละขั้นตอนที่ให้บริการ	4.03	0.878	มาก
4) เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดเก็บรายได้เป็นอย่างดีพอและเหมาะสม	4.58	0.524	มาก
5) เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าและโปร่งใส	4.35	0.792	มาก
รวมเฉลี่ย	4.44	0.705	มาก

3) ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ในด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.711) เมื่อพิจารณาจากรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ ในการจัดเก็บรายได้เป็นอย่างดีพอและเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.546) รองลงมาวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมือง ศรีสะเกษ มีความทันสมัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.725) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือระบบแผนที่ภาษีของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความ

พร้อมต่อการใช้งาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.833) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่า S.D. ในภาพรวมในภาพรวมพบว่าทุกประเด็นมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อมูลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความเบี่ยงเบนน้อย รายละเอียดตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์

ประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของ เทศบาลเมืองศรีสะเกษ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์			
1) เทศบาลเมืองศรีสะเกษมีการจัดสถานที่ให้บริการ ให้มีความสะอาด	4.34	0.735	มาก
2) ระบบแผนที่ภาษีของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความพร้อมต่อการใช้งาน	4.21	0.833	มาก
3) วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความทันสมัย	4.43	0.725	มาก
4) เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ ในการจัดเก็บรายได้เพียงพอและเหมาะสม	4.55	0.546	มากที่สุด
5) มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการกระบวนการจัดเก็บภาษี และทำฐานข้อมูลมาใช้ในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	4.39	0.793	มาก
รวมเฉลี่ย	4.38	0.711	มาก

4) ด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ในด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.769) เมื่อพิจารณาจากรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการกำหนดอัตราภาษี ค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.528) รองลงมาคือ เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการกำหนดวัน เวลาในการชำระภาษี ค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.766) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการเรียกเก็บภาษีโดย อัตราภาษีแต่ละประเภทไม่สูงเกิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.16$,

S.D. = 0.792) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่า S.D. ในภาพรวมในภาพรวมพบว่าทุกประเด็นมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อมูลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความเบี่ยงเบนน้อย รายละเอียดตามตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
ด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ

ประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของ เทศบาลเมืองศรีสะเกษ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ			
1) เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการเรียกเก็บภาษีอย่าง เป็นธรรม	4.18	0.813	มาก
2) เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการกำหนดอัตราภาษี ค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน	4.55	0.528	มากที่สุด
3) เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการเรียกเก็บภาษีตาม ประเภทภาษี โดยค่าธรรมเนียมที่เก็บมีความเหมาะสมไม่ ซับซ้อน	4.21	0.835	มาก
4) เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการเรียกเก็บภาษีโดย อัตราภาษีแต่ ละประเภทไม่สูงเกิน	4.16	0.792	มาก
5) เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการกำหนดวัน เวลาในการชำระ ภาษี ค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน	4.30	0.766	มาก
รวมเฉลี่ย	4.27	0.769	มาก

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อ ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการทดสอบสมมติฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ประชาชนมีเพศ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศกับประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้	ชาย		หญิง		F	Sig
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1.ด้านบุคลากร	4.24	0.66	4.34	0.61	2.60	0.10
2.ด้านงบประมาณ	4.43	0.46	4.44	0.46	0.08	0.77
3.ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์	4.33	0.51	4.42	0.48	0.29	0.58
4.ด้านโครงสร้างภายในและการบริหารจัดการ	4.25	0.56	4.29	0.52	2.35	0.12
เฉลี่ย	4.31	0.52	4.37	0.49	1.00	0.31

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันทุกด้าน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ประชาชนมีอายุ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยเฉลี่ย และรายด้าน จำแนกตามกลุ่มอายุ (ไม่เกิน 25 ปี, 26-35 ปี, 36-45 ปี, 46 ปีขึ้นไป)

ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้	ชาย		หญิง		F	Sig
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1.ด้านบุคลากร	4.24	0.66	4.24	0.66	1.501	0.224
2.ด้านงบประมาณ	4.43	0.46	4.43	0.46	0.381	0.684
3.ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์	4.33	0.51	4.33	0.51	0.123	0.884
4.ด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ	4.25	0.56	4.25	0.56	1.173	0.310
เฉลี่ย	4.31	0.52	4.31	0.52	0.816	0.443

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษจำแนกตามกลุ่มอายุโดยเฉลี่ย ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 0.816, \text{Sig} = 0.443$) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างทุกด้าน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ประชาชนมีระดับการศึกษา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยเฉลี่ย และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา (มัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนปลาย, อนุปริญญา, ปริญญาตรี, สูงกว่าปริญญาตรี)

ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้	ชาย		หญิง		F	Sig
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1.ด้านบุคลากร	4.24	0.66	4.24	0.66	2.557	0.038*
2.ด้านงบประมาณ	4.43	0.46	4.43	0.46	2.359	0.053
3.ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์	4.33	0.51	4.33	0.51	1.602	0.173
4.ด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ	4.25	0.56	4.25	0.56	3.422	0.009*
เฉลี่ย	4.31	0.52	4.31	0.52	2.588	0.037*

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเฉลี่ย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 2.588$, $Sig = 0.037$) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันคือ ด้านบุคลากรและด้าน โครงสร้างภายในและการบริหารจัดการ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ประชาชนมีอาชีพ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมือง ศรีสะเกษ โดยเฉลี่ย และรายด้าน จำแนกตามอาชีพ (ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ,พนักงาน บริษัท,ประกอบธุรกิจส่วนตัว,ค้าขายและเกษตรกร)

ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้	ชาย		หญิง		F	Sig
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1.ด้านบุคลากร	4.24	0.66	4.24	0.66	0.510	0.728
2.ด้านงบประมาณ	4.43	0.46	4.43	0.46	1.767	0.135
3.ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์	4.33	0.51	4.33	0.51	1.226	0.299
4.ด้านโครงสร้างภายในและการบริหารจัดการ	4.25	0.56	4.25	0.56	0.421	0.793
เฉลี่ย	4.31	0.52	4.31	0.52	0.791	0.531

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำแนกตามอาชีพโดยเฉลี่ย ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 0.791$, $Sig = 0.531$) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างทุกด้าน จึงปฏิเสธ สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ประชาชนมีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยเฉลี่ย และรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (5,000 - 10,000 บาท, 10,001 - 15,000 บาท, 15,001 - 20,000 บาท, 20,001 - 25,000 บาท, 25,001 - 30,000 บาทและมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป)

ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้	ชาย		หญิง		F	Sig
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1.ด้านบุคลากร	4.24	0.66	4.24	0.66	3.944	0.004*
2.ด้านงบประมาณ	4.43	0.46	4.43	0.46	2.411	0.049*
3.ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์	4.33	0.51	4.33	0.51	3.317	0.011*
4.ด้านโครงสร้างภายในและการบริหารจัดการ	4.25	0.56	4.25	0.56	2.254	0.063
เฉลี่ย	4.31	0.52	4.31	0.52	2.945	0.020*

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยเฉลี่ย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 2.945, Sig = 0.020$) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันคือ ด้านบุคลากร, ด้านงบประมาณและด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ประชาชนชำระภาษี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โดยเฉลี่ย และรายด้าน จำแนกตามประเภทภาษีที่ชำระ (ภาษีป้าย, ภาษีบำรุงท้องถิ่น และภาษีโรงเรียนและที่ดิน)

ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้	ชาย		หญิง		F	Sig
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1.ด้านบุคลากร	4.24	0.66	4.24	0.66	10.755	0.000*
2.ด้านงบประมาณ	4.43	0.46	4.43	0.46	3.675	0.026*
3.ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์	4.33	0.51	4.33	0.51	10.048	0.000*
4.ด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ	4.25	0.56	4.25	0.56	4.145	0.017*
เฉลี่ย	4.31	0.52	4.31	0.52	0.791	0.001*

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำแนกตามประเภทภาษีที่ชำระ โดยเฉลี่ย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 7.601, Sig = 0.001$) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันคือ ด้านบุคลากร ,ด้านงบประมาณ,ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4.18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำแนกตามลักษณะบุคคลในด้านต่าง ๆ โดยเฉลี่ย และรายด้าน

สมมุติฐานที่	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	สถิติทดสอบ	ค่าระดับนัยสำคัญ	ผลการทดสอบสมมุติฐาน	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
1	เพศ	ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมือง ศรีสะเกษ	F- test	Sig	-	✓
2	อายุ	ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมือง ศรีสะเกษ	F- test	Sig	-	✓

ตารางที่ 4.18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จำแนกตามลักษณะบุคคลในด้านต่าง ๆ โดยเฉลี่ย และรายด้าน (ต่อ)

สมมุติฐานที่	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	สถิติทดสอบ	ค่าระดับนัยสำคัญ	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
3	ระดับการศึกษา	ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	F- test	Sig	✓	-
4	อาชีพ	ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	F- test	Sig	-	✓
5	รายได้ต่อเดือน	ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	F- test	Sig	✓	-
6	ประเภทภาษีที่ชำระ	ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	F- test	Sig	✓	-

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ” มีบทสรุปที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ” กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ ประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยในเขตของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยทาโรยามานะ (Yamane, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาจำนวน 2 ตอน กล่าวคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป กำหนดค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 มีอายุระหว่าง 46 ปีขึ้นไป จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 140 คน คิดเป็น

ร้อยละ 35.0 ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และข้าราชการเป็นประเภทอาชีพบำรุงท้องที่ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 มากที่สุดจากการศึกษาซึ่งผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ดังนี้

5.1.1 ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้าน สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และด้าน โครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ ในภาพรวมมีความคิดเห็นต่อ องค์ประกอบของการจัดเก็บรายได้ในระดับมากทุกดัชนี โดยเฉพาะด้านบุคลากร ที่ประชากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเทศบาลเมือง ศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และด้านงบประมาณ ตามลำดับผลการศึกษาดังรายละเอียดดังนี้

1) ด้านบุคลากร ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเจ้าหน้าที่มีการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2) ด้านงบประมาณ ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือขั้นตอนในการเบิกงบประมาณของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดเก็บรายได้ได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การเบิกงบประมาณมีความสะดวกรวดเร็ว ในแต่ละขั้นตอนที่ ให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3) ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับ เมื่อพิจารณาจากรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ ในการจัดเก็บรายได้ได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความทันสมัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือระบบแผนที่ภาษีของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความพร้อมต่อการใช้งาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

4) ด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาจากรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการกำหนดอัตราภาษี ค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการกำหนดวัน เวลาในการชำระภาษี ค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการเรียกเก็บภาษีโดย อัตรากำไรแต่ละประเภทไม่สูงเกิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

5.1.2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีตัดส่วนประชากรของกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีรายละเอียดผลการศึกษา ดังนี้

- 1) เพศ พบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 2) อายุ พบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 3) ระดับการศึกษา พบว่า โดยเฉลี่ย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันคือ ด้านบุคลากรและด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 4) อาชีพ พบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 5) รายได้ต่อเดือน พบว่า โดยเฉลี่ย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันคือ ด้านบุคลากร, ด้านงบประมาณและด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 6) ประเภทภาษีที่ชำระ พบว่า เปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษจำแนกตามประเภทภาษีที่ชำระ โดยเฉลี่ย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันคือ ด้านบุคลากร, ด้านงบประมาณ, ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ” ผู้ศึกษาจะขออภิปรายผลตามประเด็น ดังนี้

5.2.1 ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

อภิปรายผลดังนี้

1) ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านบุคลากร ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเจ้าหน้าที่ที่มีการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2) ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านงบประมาณ ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือขั้นตอนในการเบิกงบประมาณของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดเก็บรายได้ได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การเบิกงบประมาณมีความสะดวกรวดเร็ว ในแต่ละขั้นตอนที่ ให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

3) ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับ เมื่อพิจารณาจากรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ ในการจัดเก็บรายได้ อย่างเพียงพอและเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความทันสมัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือระบบแผนที่ภาษีของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความพร้อมต่อการใช้งาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

4) ด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาจากรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการกำหนดอัตรา

ภาษี ค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการกำหนดวัน เวลาในการชำระภาษี ค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการเรียกเก็บภาษีโดย อัตรากำหนดแต่ละประเภทไม่สูงเกิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

5.2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1) จำแนกตามเพศ ผลการเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ พบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

2) จำแนกตามกลุ่มอายุ ผลเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามอายุ พบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ

3) จำแนกตามการศึกษา ผลการเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยเฉลี่ย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันคือ ด้านบุคลากรและด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

4) จำแนกตามอาชีพ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการ

5) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ผลการเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า โดยเฉลี่ย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันคือ ด้านบุคลากร, ด้านงบประมาณและด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

6) จำแนกตามประเภทภาษีที่ชำระ ผลการเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามประเภทภาษีที่ชำระ พบว่า โดยเฉลี่ย มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันคือ ด้านบุคลากร, ด้านงบประมาณ, ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ” พบว่า เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ควรต้องมีการจัดทำแผนการจัดเก็บรายได้ มีการจัดสรร บุคลากร วัสดุอุปกรณ์และงบประมาณอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีการนำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ และมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในกระบวนการจัดเก็บภาษีและทำฐานข้อมูล ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการสนับสนุนให้เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการจัดเก็บรายได้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น ดังนี้

- 1) ควรปรับปรุงโครงสร้างรายได้ให้มากขึ้นเพื่อเอื้อต่อให้เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีรายได้มากขึ้น
- 2) ควรเพิ่มกรอบอัตรากำลังพนักงานเทศบาลให้มากขึ้น เพื่อรองรับงานและภารกิจ
- 3) ควรสร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงานส่วนเทศบาลและเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการจัดเก็บรายได้
- 4) ควรปรับปรุงกฎหมายและระเบียบให้มีความชัดเจน
- 5) ควรให้ห้องปฏิบัติการส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดเก็บรายได้มากยิ่งขึ้น เช่น พาหนะ ค่าน้ำมันรถ เป็นต้น
- 6) ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการชำระภาษี

5.3.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ด้านอื่น ๆ เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อการดำเนินการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
- 2) ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ขององค์กรในระดับประเทศรูปแบบอื่น ๆ เพื่อจะได้ทราบว่า การบริหารองค์กรในระดับประเทศมีรูปแบบการดำเนินการจัดเก็บรายได้อย่างไร
- 3) ในการวิจัยครั้งต่อไป ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ขึ้นในระดับอำเภอ หรือจังหวัดที่แตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงประสิทธิผลการดำเนินการจัดเก็บรายได้



บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2554). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for windows*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2551). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows (พิมพ์ครั้งที่ 6)*.
กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2551). *กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น*.
กรุงเทพมหานคร: สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น.
- กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ. (2556). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: พรานนกการพิมพ์.
- กาญจนา บุญยัง. (2547). *ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กรณีศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- กิตติพงศ์ พิพิชกุล. (2544). *การวางแผนการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาองค์การเชิงกลยุทธ์*.
กรุงเทพมหานคร: บริษัทมิสเตอร์ ก๊อปปี้(ประเทศไทย) จำกัด.
- เกรียงศักดิ์ วงศ์สุกรรม. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา* (Unpublished Master's thesis). วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น
- โกวิท พวงงาม. (2554). *การเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร*. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.พ.
- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. (2550). *การเสียภาษี โรงเรือนและที่ดิน. ภาษีบัญชีและกฎหมายธุรกิจ*.
กรุงเทพมหานคร: โสภณการพิมพ์.
- จุฬาลักษณ์ ตุงคำ. (2553). *แนวทางพัฒนาการบริหารงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, กำแพงเพชร.
- ทวีทอง หงส์วิวัฒน์. (2547). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ศึกษา นโยบายสาธารณสุข. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทองหล่อ เฉชไทย. (2540). *ภาวะผู้นำเพื่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เทพศักดิ์ บุญขจรพันธ์. (2554). *การบริหารการคลังรัฐบาล เล่มที่ 2*. กรุงเทพมหานคร: ศิลป์สยาม.
- เทศบาลเมืองศรีสะเกษ (2560 ก). *คู่มือการปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองศรีสะเกษ 2560*
- เทศบาลเมืองศรีสะเกษ. (2560 ข). *แผนพัฒนาสามปีพ.ศ.2559 – พ.ศ.2561 เทศบาลเมืองศรีสะเกษ*

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชงชัย สันติวงษ์. (2543). *องค์การและการบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรวุฒิ โสภิญญกุล. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. ฉะเชิงเทรา: เอ็มเอ็นคอมพิวออฟเซท.
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2527). *นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุทธศาสตร์การพัฒนาปัจจุบัน*. กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.
- นันทวัฒน์ บรรมานันท์. (2547). *การปกครองส่วนท้องถิ่น* (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ:วิญญูชน.
- เนาวรัตน์ ชรรณวรางกุล. (2554). *ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลศาลาลำดวนอำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- บุญเสริม กันมั่ง. (2552). *การวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดเก็บรายได้กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 11 แห่งในเขตพื้นที่อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2526). *ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น. ในเอกสารการศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. (หน้า8-9) กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- เปรมสุริย์ เชื้อมทอง. (2556). *แนวคิดระบอบการบริหารการจัดเก็บภาษีสรรพากรพื้นที่. กรุงเทพมหานคร:อักษรกิจ.*
- พิภพ วงษ์เงิน. (2547). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา.
- พีรสิทธิ์ คำนวนนิตศิลป์. (2541). *การบริหารจัดการโครงการพัฒนาสังคมแบบก้าวหน้า*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- พจนา ดวงชาตม. (2557). *การนำนโยบายไปปฏิบัติตัวแบบและคุณค่า. พัฒนบริหารศาสตร์* กรุงเทพมหานคร: อักษรการพิมพ์.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2531). *ทฤษฎีองค์กรสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภรณ์ กীরติบุตร. (2554). *ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร*. กรุงเทพมหานคร: เรือนแก้วการพิมพ์.
- มนัสนันท์ สครรัมย์. (2553). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, บุรีรัมย์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ยูภา วงศ์ประชา. (2554). การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าปอแดง อำเภอเมือง
จังหวัดสกลนคร (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, ชัยภูมิ.
- ยูวัฒน์ วุฒิเมธี. (2542). การพัฒนาชุมชนจากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: บางกอกบล็อก.
ราชบัณฑิตสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพมหานคร: นานมี
บุ๊คส์ พับลิเคชั่นส์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2549). การบริหารองค์การภาครัฐ (พิมพ์ครั้งที่ 1) นนทบุรี: มหาวิทยาลัย สุโขทัย
ธรรมาธิราช.
- ลิขิต ชีรเวทิน. (2548). คนไทยในอุดมคติ. กรุงเทพมหานคร: แม็ค.
- วัชระ หอมจันทร์กลุ่ม. (2555). สาเหตุอุปสรรคและแนวทางการจัดเก็บรายได้ให้เกิดประสิทธิภาพ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคชสิทธิ์ อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี (Unpublished
Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่6). กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์
การพิมพ์.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2542). ธรรมนูญเพื่อการพัฒนายั่งยืน. กรุงเทพมหานคร:
สถาบันการวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย
- สมาน รังสิโยกฤษฎ์. (2535). การบริหารงานบุคคล. สวัสดิการสำนักงาน ก.พ., กรุงเทพฯ.
- สุทธิ สุทธิสมบูรณ์. (2536). หลักการบริหารเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่4). กรุงเทพฯ : สวัสดิการสำนักงาน
ก.พ.
- สุพจน์ ทรายแก้ว. (2555). ความรู้ทั่วไปของการพัฒนาชุมชน. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- เสนาะ ดิยาวี. (2544). หลักการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่2). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อำไพ กลับโต. (2557). ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ
จังหวัดลำปาง (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- อุทิศ แก้วขาว. (2543). ความคิดเห็นของผู้มีสิทธิเลือกตั้งเกี่ยวกับคุณลักษณะและบทบาทของ
นายกเทศมนตรี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา (Unpublished
Master's thesis). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อรุณ รัชธรรม. (2555). *การพัฒนาองค์กร : การสร้างและการพัฒนาการทำงานเป็นทีม*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- อุทัย ชันโอฟาร. (2547). *ประสิทธิผลในการจัดการขยะขององค์กรบริหารส่วนตำบลในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ
- Campbell, J.P. (1977). On the nature of organizational effectiveness In P.S. Goodman & J.M. Pennings (coord) *New perspective on Organizational Effectiveness*. San Francisco (CA): Jossey – Bass, 13-62.
- Cohen, J.M., & Uphoff, N.T. (1981). *Rural Development Participation: Concept and Measure for Project Design Implementation and Evaluation*: Rural Development Committee Center for international Studies. New York: Cornell University Press.
- David Easton, (1953). *A Framework for Political Analysis*, Prentice-Hall. United States
- Luther Gulick. (1937). *Organization and management*, Easton: Hive Publishing. New York.
- Reeder, W.W. (1974). *Some Aspects of the Informal Social Participation of Farm Families in New York State*. Cornell University.
- Yamane, Taro. (1970). *Statistic: An Introductory Analysis*. Tokyo: Harper International Edition



ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงคำตอบเดียว (5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด)

จัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร					
1) เจ้าหน้าที่ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น เร็วขึ้นและมีคุณภาพมากขึ้น					
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ					
3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่แบบตรงไปตรงมาไม่เรียกรับเงินจากประชาชน					
4) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม					
5) เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างเหมาะสม					
ด้านงบประมาณ					
1) ขั้นตอนในการเบิกงบประมาณของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2) การเบิกงบประมาณของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ โปร่งใสและเหมาะสม					
3) การเบิกงบประมาณมีความสะดวกรวดเร็ว ในแต่ละขั้นตอนที่ให้บริการ					
4) เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดเก็บรายได้เพียงพอและเหมาะสม					
5) เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าและโปร่งใส					

จัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์					
1) เทศบาลเมืองศรีสะเกษมีการจัดสถานที่ให้บริการ ให้มีความสะอาด					
2) ระบบแผนที่ภาษีของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความพร้อมต่อการใช้งาน					
3) วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีความทันสมัย					
4) เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ ในการจัดเก็บรายได้ได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม					
5) มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการกระบวนการจัดเก็บภาษี และทำฐานข้อมูลมาใช้ในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ					
ด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ					
1) เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการเรียกเก็บภาษีอย่างเที่ยงตรงเป็นธรรม					
2) เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการกำหนดอัตราภาษี ค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน					
3) เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการเรียกเก็บภาษีตามประเภทภาษี โดยค่าธรรมเนียมที่เก็บมีความเหมาะสมไม่ซับซ้อน					
4) เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการเรียกเก็บภาษีโดย อัตราภาษีแต่ละประเภทไม่สูงเกิน					
5) เทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีการกำหนดวัน เวลาในการชำระภาษี ค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	ผดุงศักดิ์ ทวนสูงเนิน
วัน เดือน ปีเกิด	11 กรกฎาคม 2535
สถานที่เกิด	จังหวัดศรีสะเกษ ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, 2556 มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, 2561
ที่อยู่ปัจจุบัน	222/1 หมู่ที่ 11 ตำบลหญ้าปล้อง อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ
สถานที่ทำงาน	สมาคมกีฬา 유도แห่งประเทศไทย
ตำแหน่งปัจจุบัน	กรรมการผู้ตัดสิน

