



ความพึงพอใจในการบริการและแนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่
ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

กิตติมา ดิประชา

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

ความพึงพอใจในการบริการและแนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่
ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019



กิตติมา ดีประชา

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2565
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

Satisfaction in Service and Innovative Development Guidelines for Local Tax Collection of a
Local Government Organization in Chonburi Province Affected by the 2019 Coronavirus
Epidemic



KITTIMA DEEPRACHA

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE MASTER DEGREE OF BUSINESS ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL OF COMMERCE
BURAPHA UNIVERSITY
2022
COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ กิตติมา ดีประชา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทักษญา สง่าโยธิน)

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทักษญา สง่าโยธิน)

..... กรรมการ
(ดร.สุรดี สุพิชญางกูร)

..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรรณี พิมาพันธุ์ศรี)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

63710007: สาขาวิชา: -; บช.ม. (-)

คำสำคัญ: การจัดเก็บภาษี/นวัตกรรม

กิตติมา ดีประชา : ความพึงพอใจในการบริการและแนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019. (Satisfaction in Service and Innovative Development Guidelines for Local Tax Collection of a Local Government Organization in Chonburi Province Affected by the 2019 Coronavirus Epidemic) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: ทักษิญา สง่าโยธิน ปี พ.ศ. 2565.

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการบริการ และแนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี 2) ศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ทำการศึกษาในปี 2565 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน Mixed Method โดยการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สำหรับเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้เสียภาษีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการศึกษา จำนวน 398 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มที่ชำระด้วยตนเองที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 199 คน และกลุ่มที่ชำระผ่านธนาคาร จำนวน 199 คน โดยใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระภาษีในปัจจุบัน และใช้สถิติเชิงอ้างอิงเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนผู้ใช้รูปแบบในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระภาษีแตกต่างกัน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจัดเก็บภาษี จำนวน 10 คน เก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม Focus Group และกลุ่มผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หัวหน้าส่วนราชการ ซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายด้านจัดเก็บรายได้ จำนวน 3 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก การวิเคราะห์ผลเชิงคุณภาพใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการวิจัย พบว่าข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มีค่าคะแนนมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสะดวกของ

ขั้นตอนการชำระเงิน ลำดับสุดท้าย ด้านความสะดวกในการเดินทาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนผู้ใช้รูปแบบในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระภาษีไม่แตกต่างกัน การสรุปสภาพปัญหาการจัดเก็บภาษีซึ่งได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่ารายได้จากการจัดเก็บภาษียลดลงเนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งมีรายได้หลักมาจากการท่องเที่ยว ห้างร้านกิจการหลายแห่งปิดกิจการ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีได้รับความยากลำบากจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค มีเหตุไม่ชำระภาษี หรือขอผ่อนผันการชำระภาษี ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีได้ลดลงไม่เป็นไปตามเป้าหมาย รูปแบบการพัฒนานวัตกรรมในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแนวคิดจะนำระบบ E-payment มาใช้เพื่อเพิ่มช่องทางการชำระภาษี ซึ่งระบบ E-payment ประชาชนสามารถดาวน์โหลดใบเสร็จได้ด้วยตัวเอง เพื่อเป็นการลดจำนวนประชาชนที่เข้ามาติดต่อที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการลดความแออัด เพิ่มความสะดวก และประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

63710007: MAJOR: -; M.B.A. (-)

KEYWORDS: Tax collection/innovation

KITTIMA DEEPRACHA : SATISFACTION IN SERVICE AND INNOVATIVE DEVELOPMENT GUIDELINES FOR LOCAL TAX COLLECTION OF A LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATION IN CHONBURI PROVINCE AFFECTED BY THE 2019 CORONAVIRUS EPIDEMIC. ADVISORY COMMITTEE: TAKAYA SANGAYOTIN, 2022.

The study on service satisfaction and innovative development guidelines for local tax collection of a local government organization in Chonburi province affected by the epidemic situation of the Coronavirus 2019 aimed to 1) study the level of satisfaction of service users towards the current tax payment channel of a local administrative organization in Chonburi province. 2) study the condition of problems and obstacles in collecting local taxes that were affected by the COVID-19 epidemic situation and 3) study the innovative development guidelines for collecting local taxes affected by the COVID-19 epidemic situation. Study in 2022. This research is a mixed method research by collecting both quantitative and qualitative data. Quantitatively, the study sample consisted of 398 local government taxpayers, divided into 199 self-paying groups at local administrative organizations and 199 bank-paying groups, by Simple Random Sampling. Descriptive statistics were used to survey satisfaction with current tax payment channels, and reference statistics were used to test research hypotheses that people used different forms of tax payment from different tax payment channels. Satisfaction with different tax payment channels. As for the qualitative data, data were collected from 2 sample groups, namely a group of 10 tax collecting officers, collecting data by focus group discussion, and a group of local administrative organization executives, which the heads of government agencies. 3 people who are policy makers on revenue collection collected data by in-depth interviews. Qualitative results were analyzed using Content Analysis techniques. The results of the research revealed that the public opinion on tax payment channels currently used as a whole showed that the respondents had a high level of opinion, with the service of the staff having the highest score, followed by is the convenience of the payment process. Lastly, the convenience of traveling. The hypothesis testing revealed that the people who used the tax payment modes from different tax

payment channels had the same satisfaction with the tax payment channels. The summary of tax collection problems affected by the 2019 coronavirus epidemic found that tax revenues have declined as local governments are located in tourist destinations where their main income comes from taxation. Tourism, shopping malls, many businesses closed. People who are liable to pay taxes suffer from the epidemic situation of the epidemic. There are reasons for not paying taxes or applying for a tax waiver, resulting in the reduction of tax collection by local government organizations to meet the goals. Innovative development model in local tax collection, local government organizations have an idea to use the E-payment system to increase the channels of tax payment through which the E-payment system allows citizens to download receipts by themselves to reduce the number of citizens which comes to contact the local government to reduce congestion, increase convenience and efficiency of tax collection.

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทักษญา สง่าโยธิน อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำปรึกษา การแนะนำ และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษา ด้วยความเมตตาจึงทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้แล้วเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ ประธานกรรมการสอบงานนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทักษญา สง่าโยธิน และ ดร.สุรติ สุพิชญางกูร กรรมการสอบงานนิพนธ์ ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำในเรื่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษา ตลอดจนได้ให้ความกรุณาในการตรวจสอบแก้ไขให้งานนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณคณะอาจารย์และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ให้คำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์การเรียนการสอนที่มีค่ายิ่ง

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักคลัง ตลอดจนประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการศึกษาที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และขอบพระคุณบิดามารดา และครอบครัวที่ได้ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่ดีของผู้วิจัย รวมทั้งกัลยาณมิตรทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยด้วยความกรุณา คอยให้กำลังใจตลอดเวลาที่ทำการวิจัยนี้ และทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

กิตติมา ดีประชา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ.....	๗
บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามของการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์.....	7
บทที่ 2	9
เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ	9
แนวคิดที่เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19).....	12
แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม	14

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการจัดเก็บภาษี	18
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
บทที่ 3	26
วิธีดำเนินการศึกษา	26
3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ	27
3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ	33
บทที่ 4	37
ผลการวิจัย.....	37
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	38
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยแสดงผลเป็นค่าความถี่ ร้อยละ	39
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน.....	40
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่า ทางสถิติ ประกอบด้วย	44
ตอนที่ 4 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสนทนากลุ่ม โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา	45
ตอนที่ 5 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ เนื้อหา.....	51
บทที่ 5	56
สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
สรุปผลการวิจัย.....	56
อภิปรายผล	62
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	63
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	64

บรรณานุกรม65

ประวัติย่อของผู้วิจัย92

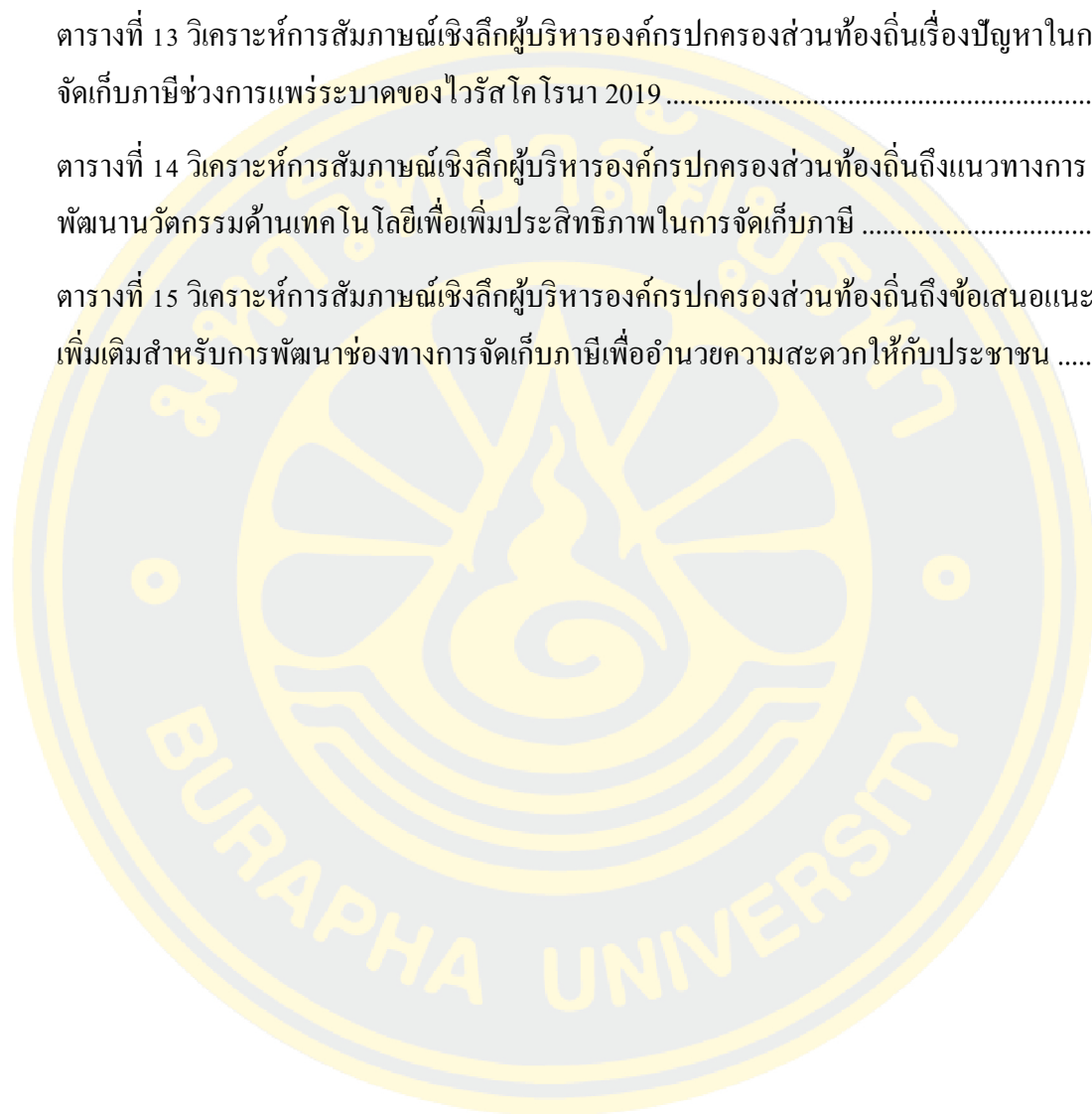


สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ	31
ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละรูปแบบในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	39
ตารางที่ 3 คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ด้านความสะดวกในการเดินทาง	40
ตารางที่ 4 คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ด้านความสะดวกของขั้นตอนการชำระเงิน.....	41
ตารางที่ 5 คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	42
ตารางที่ 6 คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	43
ตารางที่ 7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการชำระภาษี จำแนกตามช่องทางการชำระภาษี	44
ตารางที่ 8 วิเคราะห์การสนทนากลุ่มของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดเก็บภาษี ถึงวิธีปรับปรุงคุณภาพการบริการอ้างอิงตามผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	46
ตารางที่ 9 วิเคราะห์การสนทนากลุ่มของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดเก็บภาษี ปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก่อนเกิดสถานการณ์แพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019.....	48
ตารางที่ 10 วิเคราะห์การสนทนากลุ่มของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดเก็บภาษี ปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษีองค์กร.....	49
ตารางที่ 11 วิเคราะห์การสนทนากลุ่มของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดเก็บภาษี แนวทางพัฒนานวัตกรรมการจัดเก็บภาษีเพื่อรองรับการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019.....	50

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถึงวิธีปรับปรุงคุณภาพการบริการอ้างอิงตามผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระภาษี	52
ตารางที่ 13 วิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเรื่องปัญหาในการจัดเก็บภาษีช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019	53
ตารางที่ 14 วิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถึงแนวทางการพัฒนาวัตกรรมด้านเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี	54
ตารางที่ 15 วิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถึงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนาช่องทางการจัดเก็บภาษีเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน	55



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด5



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้บัญญัติเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ตั้งแต่มาตรา 249 ถึง 254 ซึ่งก่อให้เกิดการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน โดยมุ่งกระจายอำนาจสู่การปกครองท้องถิ่นและเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองได้อย่างเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ การจัดทำ การบริการสาธารณะ โดยในมาตรา 250 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รายได้ท้องถิ่น เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่น ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น ภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บจึงเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากเป็น รายได้ที่ท้องถิ่นจะนำมาใช้ในการพัฒนาความเจริญในด้านต่าง ๆ ภายในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (มุกดา ทองขุนคำ, 2557) รายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับจัดสรรนั้นมีหลายแหล่งที่มา ในงานวิจัยฉบับนี้ผู้ศึกษาจะขอก้าวแค่ ภาษีท้องถิ่น ซึ่งเป็นไปตามหัวข้อของงานวิจัยครั้งนี้ เป็นรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดเก็บได้เอง ได้แก่ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (มีผลใช้บังคับ เมื่อ 1 มกราคม 2563 ซึ่งนำมาใช้แทนภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินที่ได้ถูกยกเลิกไป) และภาษีป้าย ในการจัดเก็บภาษีตามที่ได้กล่าวมานั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ปัจจุบันช่องทางการชำระมีเพียง 2 ช่องทาง ได้แก่ ประชาชนเข้ามาติดต่อชำระด้วยตนเอง และการโอนเข้าบัญชีธนาคารเพื่อการชำระ

ปัจจุบันได้เกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งเป็นโรคติดต่อที่เกิดจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ที่เรียกว่า SARS-CoV-2 หรือที่เรียกกันว่า COVID-19 (CO ย่อมาจาก Corona, VI ย่อมาจาก Virus, D ย่อมาจาก Disease และ 19 ย่อมาจาก 2019) เริ่มมีการระบาดครั้งแรกในเมืองอู่ฮั่น สาธารณรัฐประชาชนจีน (งานโรคติดต่ออุบัติใหม่ กลุ่มพัฒนาวิชาการโรคติดต่อ, 2564) สามารถติดต่อจากคนสู่คนได้โดยการหายใจเอาละอองฝอยน้ำมูก น้ำลาย ของผู้ที่ติดเชื้อเข้าไป จากการไอ จาม และพูดคุยกัน เชื้อไวรัสโควิด ยังสามารถเข้าสู่ร่างกายทางปาก จมูก และตา ผ่านมือที่ปนเปื้อนเชื้อจากการสัมผัสพื้นผิวต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อมที่มีเชื้ออยู่ ผู้ที่ติดเชื้อนี้อาจมีอาการป่วย หรือไม่มีอาการก็ได้ แต่สามารถแพร่กระจายเชื้อให้ผู้อื่นได้ อาการของโรคโควิด-19 มีตั้งแต่อาการเล็กน้อยจนถึงอาการรุนแรง และเสียชีวิตได้ อาการที่พบได้บ่อย เช่น ไข้ น้ำมูก ไอ เจ็บคอ ปวดศีรษะ

ปวดเมื่อยตัว จมูกไม่ได้กลิ่น การรับรสเปลี่ยนไป หายใจหอบเหนื่อย เป็นต้น (โรงพยาบาลรามคำแหง, 2564) โโรค Covid-19 แตกต่างจากไข้หวัดอื่น ๆ ตรงที่เป็นโรคที่เกิดจากสายพันธุ์ใหม่ที่กลายพันธุ์มาจากเชื้อโคโรนาที่พบในค้างคาว การกลายพันธุ์ทำให้เชื้อก่อโรค Covid-19 แพร่กระจายได้เก่งและก่อโรครุนแรงในผู้ที่มีปัจจัยเสี่ยงจนทำให้ระบบการหายใจล้มเหลวได้ ร่างกายมนุษย์ยังไม่มีภูมิคุ้มกันเฉพาะเชื้อชนิดนี้มาก่อน จึงต้องใช้เวลาร่างภูมิคุ้มกันประมาณ 7 - 14 วันหลังติดเชื้อ สถานการณ์ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) เริ่มทวีความรุนแรงมากขึ้น มียอดผู้ป่วยเพิ่มขึ้นทุกวันและมีแนวโน้มว่าตัวเลขจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ตลอดจนมีจำนวนผู้เสียชีวิตจากโรคนี้เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งองค์การอนามัยโลกได้ออกประกาศให้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่เป็นการระบาดใหญ่ หรือ pandemic หลังจากเชื้อได้แพร่ระบาดไปในหลายประเทศทั่วโลก ไม่เว้นแม้แต่ประเทศไทย เริ่มมีการแพร่ระบาดเดือนมีนาคม 2563 และมียอดติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ภายในประเทศไทยมีการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 มีการประกาศ ปิดสถานที่บางประเภทเป็นการชั่วคราว และประกาศห้ามออกนอกเคหสถานในยามวิกาล ตลอดจนให้ประชาชนชะลอการเดินทางข้ามจังหวัดเพื่อเป็นการควบคุมโรค (บีบีซีไทย, 2563) มาตรการควบคุมโรคที่แนะนำในการป้องกันการติดเชื้อ ได้แก่ การหมั่นล้างมือ การปิดการไอหรือจามด้วยกระดาษทิชชูหรือข้อพับศอก งดนำมือแตะบริเวณใบหน้า ตลอดจนสวมหน้ากากอนามัยเวลาเดินทางออกไปข้างนอกหรือในที่ชุมชนแออัด การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) การเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นการ Work from home ใช้การประชุม การเรียนผ่านระบบออนไลน์ โดยการปรับตัวดังที่ได้กล่าวมานั้น เป็นการปรับตัวรูปแบบวิถีชีวิตใหม่ เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อหรือที่เรียกว่า New Normal ดำเนินการคู่ขนานไปกับการฟื้นฟูเศรษฐกิจให้กลับมามีศักยภาพนำไปสู่การพัฒนาสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ นวัตกรรมใหม่ ๆ มีการปรับวิสัยทัศน์ แนวความคิด รูปแบบการจัดการ ตลอดจนการดำเนินชีวิตที่เคยทำมาตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน เกิดการปรับตัวออกจากกิจวัตรรูปแบบเดิม ๆ ในหลากหลายด้าน ทั้งในด้านการทำธุรกิจ การสื่อสาร คมนาคม การศึกษาเล่าเรียน การรักษาความสะอาด ด้านสุขอนามัย ด้านอาหาร ฯลฯ โดยสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่เหล่านี้ได้กลายเป็นความปกติรูปแบบใหม่ จนเมื่อเวลาผ่านไปในที่สุด ก็ทำให้เกิดความคุ้นชินและกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของผู้คนในสังคม จะเห็นได้ว่าโรคติดต่อชนิดนี้มีปัญหากับการใช้ชีวิตประจำวัน เพราะสามารถที่จะติดต่อกันได้ง่าย ซึ่งการชำระภาสิรูปแบบเดิมที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องเข้ามาชำระด้วยตนเองที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสชนิดนี้ ดังนั้นควรมีช่องทางการรับชำระภาสิรูปแบบใหม่ ๆ ให้ทันต่อสถานการณ์ COVID-19

จากสถานการณ์ข้างต้นจึงทำให้เกิดแรงผลักดันให้แก่หลาย ๆ องค์กร ปรับตัวเข้าสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยวัฒนธรรมนวัตกรรม (Innovative Culture Oriented Organization) ที่มีการนำแนวทางใหม่ ๆ ที่ได้มาจากการค้นหาข้อมูลใหม่ สร้างนวัตกรรมใหม่มาทดลองใช้ในองค์กร ตลอดจนสมาชิกในองค์กรสามารถลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และจัดการความไม่แน่นอนได้ เพื่อเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ ฉะนั้น การพาองค์กรไปสู่วัฒนธรรมนวัตกรรม จึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องนำมาใช้อย่างปฏิเสธไม่ได้ ในสังคมที่มีแต่การเปลี่ยนแปลงของยุคดิจิทัล ซึ่งเกิดขึ้นอย่างฉับพลัน ตลอดจนมีความยุ่งยากซับซ้อน นำไปสู่การได้เปรียบทางธุรกิจ เกิดความคุ้มค่าสูงสุด และสิ่งที่มีความสำคัญมากกว่าที่ได้กล่าวมาแล้วคือ จะต้องดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ มีธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดความยั่งยืน (สิริพัฒน์ ลากิจิตร และจิรศักดิ์ บางท่าไม้, 2560)

การปรับปรุงหรือเพิ่มช่องทางการชำระภาษีจากรูปแบบที่อยู่เดิม นั้นเป็นการสร้างนวัตกรรม ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่มีความแตกต่างไปจากเดิม โดยที่นวัตกรรม คือ สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากความคิดสร้างสรรค์ และทักษะความรู้ที่ส่งผลในทางที่ดีกับเศรษฐกิจและสังคม โดยรวมถึงสิ่งที่เกิดจากความเชี่ยวชาญในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ และทักษะความรู้ หรือประสบการณ์ทางเทคโนโลยีมุ่งพัฒนาให้เกิดกระบวนการผลิต หรือบริการใหม่ ๆ รวมไปถึงผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เป็นวิธีการปฏิบัติใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยอาจจะได้มาจากการปรับปรุงของเดิมให้ดียิ่งขึ้น หรือการคิดค้นพบวิธีใหม่ ๆ ขึ้นมา และนำไปพัฒนา ในทางปฏิบัติทำให้ระบบก้าวไปสู่จุดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นจนเกิดเป็นนวัตกรรมสิ่งใหม่ ๆ (ไชยยศ เรืองสุวรรณ, 2557) หรือเป็นแนวคิด วิธีการปฏิบัติ สำหรับสิ่งใหม่ที่ยังไม่เคยมีการใช้มาก่อน หรือยังไม่เป็นที่รู้จัก โดยผ่านการประดิษฐ์คิดค้นขึ้นมา หรือพัฒนาจากสิ่งที่มีอยู่เดิมให้มีความทันสมัย และพัฒนาจนมีประสิทธิภาพ และได้ผลลัพธ์ที่ดี (วัชรพล วิบูลยศรีน, 2556) จากที่กล่าวมาทั้งหมด จึงเป็นที่มาของการศึกษาเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจในการบริการและแนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019” เกิดการปรับปรุงโดยใช้ความรู้ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ และประสบการณ์ จนเกิดการพัฒนาต่อยอดในการนำไปใช้ปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น หรือเป็นวิธีการที่ทำให้สิ่ง ๆ นั้นดีขึ้นกว่าเดิม

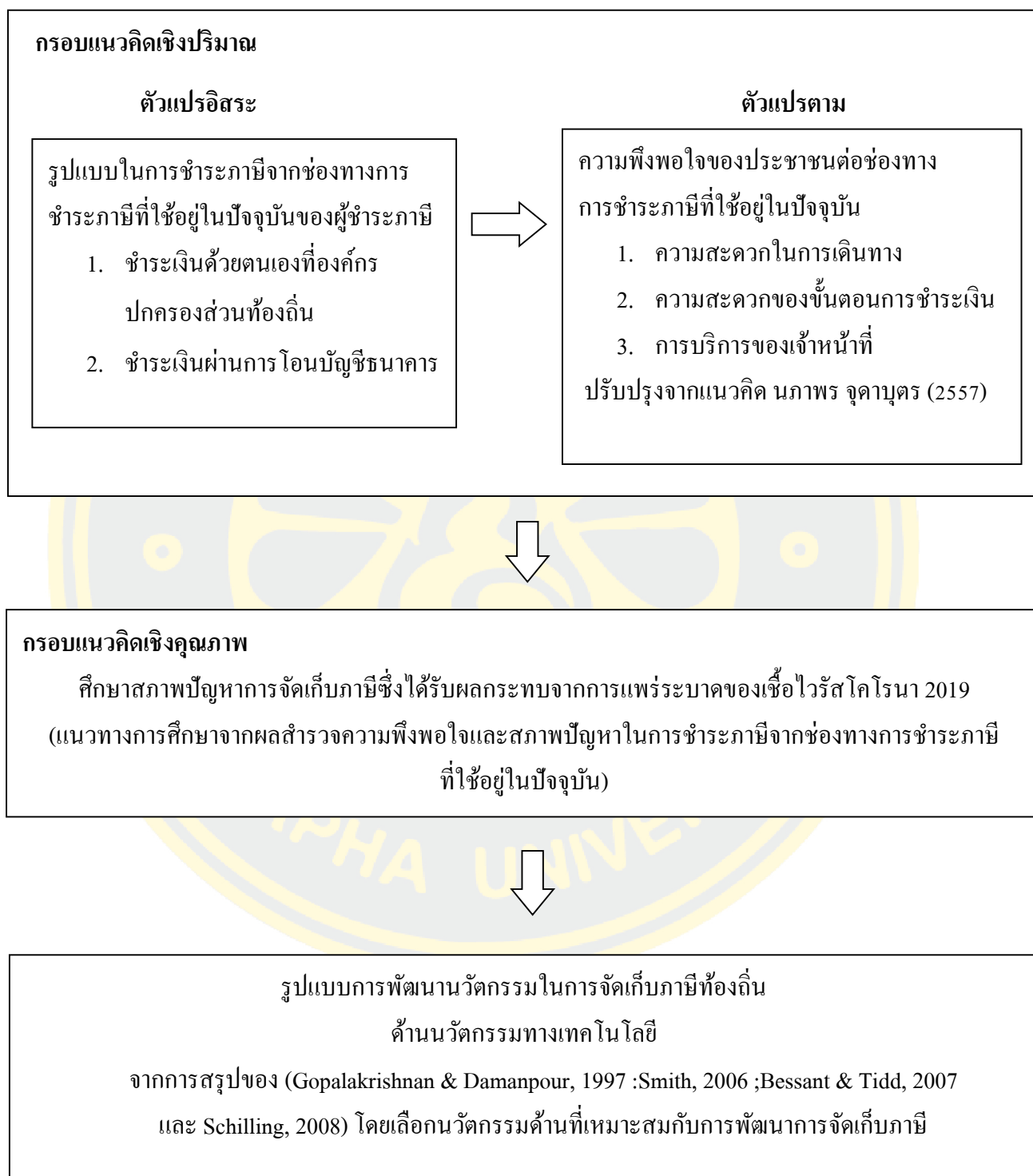
คำถามของการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีหรือไม่
2. สภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 เป็นอย่างไร
3. แนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 มีอะไรบ้าง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อช่องทางชำระภาษีที่ใช้ในปัจจุบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนผู้ใช้รูปแบบในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระภาษีแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. สามารถนำไปใช้ในการวางแผน กำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา ปรับปรุงและพัฒนาช่องทางและวิธีการจัดเก็บภาษี ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19
2. สามารถนำข้อมูลจากผลการศึกษาไปใช้ในการเพิ่มช่องทางในการจัดเก็บรายได้ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ตลอดจนศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้ และศึกษาแนวทางการสร้างนวัตกรรมการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมุ่งเน้นไปที่การจัดเก็บภาษีท้องถิ่นซึ่งประกอบด้วย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) โดยมีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) ดังนี้

1. เชิงปริมาณ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประมาณ 88,000 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 19 มกราคม 2565) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับเก็บข้อมูล จำนวน 398 คน
2. เชิงคุณภาพ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม
 - 2.1 เชิงคุณภาพโดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยนำผลการวิเคราะห์ที่เก็บได้จากเชิงปริมาณมาใช้เป็นกรอบในการสนทนา ดำเนินการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้ซึ่งปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้มาไม่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 10 คน
 - 2.2 เชิงคุณภาพการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ ซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ จำนวน 3 คน

ขอบเขตพื้นที่ในการเก็บข้อมูล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2564 ถึงเดือนเมษายน 2565

ในการศึกษานี้จะนำมารวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัวแล้ว นำมาวิเคราะห์เป็นลักษณะการเขียนเชิงบรรยาย เพราะเป็นข้อมูลที่ได้จากกลุ่มประชากรตัวอย่าง ได้มีความคิดเห็นและวิเคราะห์เพื่อให้ได้แนวทางการสร้างนวัตกรรมการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นิยามศัพท์

1. นวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิดจากการปรับปรุงโดยใช้ความรู้ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ และประสบการณ์ จนเกิดการพัฒนาต่อยอดในการนำไปใช้ปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น หรือเป็นวิธีการที่ทำให้สิ่ง ๆ นั้นดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งงานวิจัยในครั้งนี้ศึกษานวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technological Innovation)
2. การพัฒนานวัตกรรม หมายถึง การพัฒนานวัตกรรมหรือการสร้างนวัตกรรม ที่ยึดวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของนวัตกรรม ตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรส่วนท้องถิ่น นำไปสู่ผลการทดลองใช้นวัตกรรม ตลอดจนถึงความพึงพอใจของผู้ใช้นวัตกรรมเพื่อการแก้ไขปัญหาการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรส่วนท้องถิ่น
3. การจัดเก็บภาษีท้องถิ่น หมายถึง ภาษีที่รัฐให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดเก็บเอง เพื่อเป็นรายได้ในการนำไปพัฒนาท้องถิ่น และท้องถิ่นสามารถดำเนินการจัดเก็บได้เท่าใดก็ถือเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น โดยไม่ต้องนำส่งรายได้ขึ้นแก่รัฐบาล ประกอบด้วยภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย
4. ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 หมายถึง ไวรัสตระกูลที่มีชื่อว่า SARS-CoV-2 เป็นสายพันธุ์ใหม่ และไม่เคยตรวจพบในมนุษย์มาก่อน ซึ่งสามารถแพร่เชื้อจากมนุษย์ไปสู่มนุษย์ได้ โดยก่อให้เกิดอาการป่วยตั้งแต่โรคไข้หวัดปกติ ไปจนถึงอาการป่วยที่ก่อให้เกิดความรุนแรงมาก โดยเฉพาะเกิดอาการบริเวณระบบทางเดินหายใจ โดยเชื้อไวรัสสายพันธุ์นี้ถูกพบครั้งแรกในการระบาดที่เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ในช่วงปลายปี 2019 (กรมควบคุมโรค, 2564)

5. โรคโควิด-19 (COVID-19) หมายถึง เป็นโรคอุบัติใหม่ (Emerging disease) ที่มีอาการทางคลินิกเฉพาะตัว มีระยะฟักตัวเชื้อในร่างกายมนุษย์เฉลี่ย 5.1 วัน ถ้าเปรียบเทียบกับไวรัสในสายพันธุ์เดียวกันจะมีการแสดงอาการยาวนานกว่า ประมาณ 12 วัน ติดต่อกันผ่านการสัมผัสเชื้อโดยตรงและทางสารคัดหลั่ง (ศิริศกย เทพจิต, 2563)

6. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการชำระภาษี หมายถึงความรู้สึกพอใจในกระบวนการ และช่องทางการชำระภาษี ในด้านการเดินทาง ขั้นตอนการชำระเงิน และการบริการของเจ้าหน้าที่

7. สภาพปัญหาของช่องทางในการชำระภาษีในปัจจุบัน หมายถึง ปัญหาและความไม่สะดวกในช่องทางการชำระภาษีที่ประชาชนใช้ในปัจจุบัน ได้แก่ การชำระเงินด้วยตนเอง ณ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการชำระเงินผ่านธนาคาร

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการบริการและแนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวคิดที่จะนำไปสู่กรอบความคิดให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาวิเคราะห์และการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ โดยนำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ
2. แนวคิดที่เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโควิด-19
3. แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร
5. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการจัดเก็บภาษี
6. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกร่วม ภาวะของความรู้สึกทางใจที่เปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งเร้าของบุคคลซึ่งเกิดจากแรงจูงใจผ่านประสบการณ์การเรียนรู้ ซึ่งมีความเกี่ยวเนื่องกันของความต้องการทางด้านจิตใจกับเป้าหมายที่คาดคะเน นำไปสู่การค้นหาความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อสนองตอบความต้องการแล้ว จะเกิดความรู้สึกมีขวัญกำลังใจ มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ตลอดจนความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกิจกรรมต่าง ๆ (สุรางค์ ไคว์ตระกูล, 2551) ความพึงพอใจอีกนัยหนึ่งเป็นการประเมินค่าความรู้สึก ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญในการเรียนรู้จากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

วันวิสาข อยู่เปี่ยม (2552) ความพึงพอใจ หมายถึง ความประทับใจความนิยมชมชอบ ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกมาในด้านบวกหรือลบต้องมีความสัมพันธ์กับการที่ได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พฤติกรรมภายในที่ก่อให้เกิดความรู้สึก เกิดจาก แรงจูงใจ เกิดการประเมินค่า เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ เมื่อได้รับการตอบสนอง ความคาดหวังและความต้องการตามเป้าหมาย

องค์ประกอบของการเกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่แสดงออก เมื่อได้รับการสนองตอบ และพฤติกรรมที่แสดงออกมีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งจะแสดงออกอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ การเกิดความพึงพอใจ มีสาเหตุ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช, 2556)

1. เกิดจากการสนองตอบของร่างกายของความต้องการจากปัจจัยที่จำเป็น ซึ่งถือเป็นความต้องการในลำดับแรก เพื่อ 1) ความปลอดภัย ความมั่นคงในชีวิต 2) การดำรงชีวิต (Existence Needs) ได้แก่ ปัจจัย 4

2. เกิดจากการสนองตอบของความต้องการด้านจิตใจ เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ทางด้าน 1) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Relatedness Needs) 2) ความปรารถนาการยอมรับทางสังคม (Social or Belonging Needs) 3) ความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization)

3. เกิดจากการสนองตอบการเรียนรู้ ที่มาจากความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมตอบสนองกับสิ่งเร้า กล่าวคือ เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ร่างกายจะมีความพยายามที่จะแก้ปัญหานั้น ผ่านการแสดงออกทางพฤติกรรมหลาย ๆ รูปแบบ ซึ่งมนุษย์จะเลือกพฤติกรรมตอบสนองที่พึงพอใจที่สุดไปแก้ปัญหานั้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้จากเหตุการณ์เดิม ซึ่งส่งผลต่อการเรียนรู้เหตุการณ์ และเกิดแรงจูงใจสู่จุดมุ่งหมายได้มาซึ่งความพึงพอใจ

การสร้างความพึงพอใจ

ในบุคคลนั้น การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น อาจกล่าวได้ดังนี้ (สุนันทา เลาพันธ์, 2551) ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงาน จัดแนวทางที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล โดยให้ความเป็นอิสระในการทำงาน เข้าร่วมฝึกอบรม ศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ มอบความไว้วางใจให้รับผิดชอบมากขึ้น โดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ให้เงินรางวัล หรือสิ่งตอบแทน

ตามลักษณะงาน ให้การยกย่องชมเชยด้วยความจริงใจ อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสิ่งที่คุณต้องการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ให้ความมั่นคงและความปลอดภัย

บทสรุป

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ของคุณลูกค้าเมื่อได้รับการสนองตอบความคาดหวังและความต้องการ ความพึงพอใจในงานจะแสดงออกมาเป็นความชอบหรือความไม่ชอบ ซึ่งเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน และในสภาพแวดล้อมของการทำงานซึ่งช่วยสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีศักยภาพ และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ส่งผลให้การดำเนินงาน ไปด้วยความเรียบร้อย มีบรรยากาศและภาพลักษณ์การทำงานที่ดี ยิ่งไปกว่านั้นส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มารับบริการ สาเหตุการเกิดความพึงพอใจในงาน มีองค์ประกอบ คือ ความต้องการของร่างกาย จิตใจ และการเรียนรู้การประเมินพฤติกรรม และความรู้สึกลึกซึ้งได้รับการตอบสนอง ผ่านกระบวนการการสังเกต การสอบถามและการสัมภาษณ์

ความหมายของการบริการ

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) สรุปว่า การบริการคือ การตอบสนองความต้องการของคุณลูกค้าให้ได้รับความสุข ความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจ จากกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร

Crosby (1988) กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น เป็นหลักการแนวคิดที่ยึดถือของการดำเนินงานบริการ โดยไร้ซึ่งข้อผิดพลาด และสามารถสนองตอบผู้รับบริการ ได้ตรงกับความต้องการ

ปานจิต บุรณสมภพ (2548) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการจะมีลักษณะ ดังนี้ การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า มีความปลอดภัย มีความน่าเชื่อถือ มีการตอบสนองลูกค้า การเข้าถึงลูกค้า การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ความไว้วางใจ การติดต่อสั่งการ ความสามารถของผู้ให้บริการ ความมีน้ำใจ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ธุรกิจการให้บริการที่มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างจุดเด่นให้กับธุรกิจบริการ ให้มีความได้เปรียบกว่าคู่แข่งขั้นได้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ

อรุณลักษณ์ พรหมทัตตานนท์ (2547) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการบริการ โดยมีแนวทาง ดังนี้

1. ความเสมอภาค
2. ความรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ความต่อเนื่องสม่ำเสมอ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

นภาพร จุฑานูตร (2557) กล่าวถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไว้ 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านขั้นตอนให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาปรับปรุงและออกแบบให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยในการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระภาษีของประชาชนใน 3 ด้าน ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทาง ความสะดวกของขั้นตอนการชำระเงินค่าบริการของเจ้าหน้าที่

แนวคิดที่เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

ศิริศักย เทพจิต (2563) ได้ให้ความหมาย COVID-19 ไว้ว่า เป็นโรคอุบัติใหม่ (Emerging Disease) ที่มีอาการทางคลินิกเฉพาะตัว มีระยะฟักตัวอยู่ในร่างกายมนุษย์ และการแสดงอาการค่อนข้างยาวนานกว่าไวรัสในตระกูลเดียวกัน โดยมีระยะฟักตัวโดยเฉลี่ย 5.1 วัน และระยะเวลาแสดงอาการ 12 วัน ติดต่อกันทางลมหายใจ สารคัดหลั่ง และการสัมผัสกับเชื้อโดยตรง

รพีพรรณ รัตนวงศันรา (2563) ได้ให้นิยามคำว่า ไวรัสโคโรนา ว่าเป็นไวรัสที่ถูกพบครั้งแรกในปี พ.ศ. 2503 แต่ยังไม่ปรากฏหลักฐานชัดเจนว่า มีแหล่งกำเนิดมาจากที่ใด ปัจจุบันมีการค้นพบไวรัสสายพันธุ์นี้ รวมทั้งสิ้น 6 ชนิด โดยชนิดที่กำลังแพร่ระบาดอย่างหนักในปัจจุบันนี้เป็นชนิดที่ยังไม่เคยมีการถูกค้นพบมาก่อน นั่นคือ สายพันธุ์ที่ 7 จึงถูกเรียกว่าเป็น “ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่” และในภายหลัง ถูกเรียกชื่ออย่างเป็นทางการว่า “โควิด-19” (COVID-19) นั่นเอง ดังนั้นไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ และไวรัสโควิด-19 จึงหมายถึงไวรัสประเภทเดียวกัน

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)

ในช่วงประมาณปลายปี พ.ศ. 2562 จนถึงปี พ.ศ. 2563 เชื้อไวรัสชนิดนี้เริ่มมีการแพร่ระบาดมาจากเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ในประเทศจีน รัฐบาลจีนจึงออกมาตรการเพื่อยับยั้งโรคระบาด โดยการปิดเมือง หยุดกิจกรรมทุกอย่าง หยุดการเข้าออกของประชาชนและยานพาหนะทุกประเภท ประชาชนไม่สามารถออกไปข้างนอกได้ ถูกจำกัดพื้นที่ให้อยู่ภายในที่พักเท่านั้น นอกจากนั้น เนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัสชนิดนี้มีที่มาจากเมืองอู่ฮั่น ทำให้ชื่อของไวรัสที่เรียกกันในตอนแรก คือ “ไวรัสอู่ฮั่น” ภายหลังได้เรียกการแพร่ระบาดของโรคชนิดนี้ว่า โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และมีชื่อเรียกทางการว่า “ไวรัสโควิด-19” (องค์การอนามัยโลก, 2564)

สถานการณ์ทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นประเทศในทวีปแอฟริกา อเมริกา ยุโรป หรือแม้แต่เอเชีย ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีผู้ติดเชื้อและผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก แพร่ระบาดไปในหลายประเทศทั่วโลก ซึ่งในประเทศไทยเองก็ได้รับผลกระทบจากเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ที่มีการแพร่ระบาดอย่างหนักไปทั่วประเทศ โดยเริ่มมีการพบผู้ติดเชื้อในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ปี พ.ศ. 2563 และมีการระบาดตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา โดยไวรัสชนิดนี้เป็นไวรัสที่ยังไม่มียา รักษา มีแต่ยาที่ใช้รักษาตามอาการเพียงเท่านั้น หรือแม้กระทั่งวัคซีนก็ไม่สามารถลดจำนวนการติดเชื้อลงได้ (กรมควบคุมโรค, 2564)

การบริหารจัดการของรัฐบาลเกี่ยวกับโควิด-19

ในประเทศไทยมีการยับยั้งการแพร่ระบาด จากทุกภาคส่วน มีการดำเนินการทั้งจากรัฐบาล และภาคเอกชน โดยผลิตสื่อที่ให้ความรู้เกี่ยวกับไวรัสชนิดนี้ออกมา นั่นคือ ขั้นตอนการปฏิบัติตนเมื่อต้องเข้าไปยังที่ชุมชน วิธีการใส่หน้ากากอนามัยแบบถูกต้อง วิธีการล้างมือด้วยการใช้เจลแอลกอฮอล์ และวิธีการล้างมือด้วยสบู่อย่างถูกวิธี การเว้นระยะห่างทางสังคม เพื่อป้องกันตนเอง รวมถึงการสังเกตอาการว่ามีอาการอย่างไร อยู่ในกลุ่มเสี่ยงหรือไม่ ทั้งของตนเองและผู้ใกล้ชิด โดยมีทั้งสื่อออนไลน์ เช่น อินเทอร์เน็ต Facebook, Line, Google ฯลฯ และออฟไลน์ เช่น การให้ความรู้ในสถานที่ต่าง ๆ (พระมหาอรุณ ปญญารุโณ, กัญจิราวิจิตรวัชรารักษ์, พระครูธรรมศุต (สุทธิพนันท์สุทธิวง โฉน), สุพัตรา สันติรุ่งโรจน์, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2563)

มาตรการระดับภาครัฐในการยับยั้งการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด - 19 ยกตัวอย่างเช่น การประกาศ Lock Down จำกัดการเดินทาง โดยการออก พรก.ฉุกเฉิน (พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน) หรือการออกประกาศเคอร์ฟิว เพื่อควบคุมการระบาดของไวรัส โดยในช่วงแรกคือการห้ามออกนอกเคหสถานในช่วงเวลากลางคืน การห้ามหรือข้อจำกัดการ

ดำเนินการ หรือการทำกิจกรรมบางอย่างตามพระราชกำหนด และกฎหมายอื่น กำหนดระยะเวลา การเปิดปิดของห้างสรรพสินค้า ร้านค้า ร้านอาหาร ปิดให้บริการในส่วนของเครื่องเล่นต่าง ๆ สวนสนุก สวนสาธารณะ และมีการควบคุมจำนวนประชาชนที่ใช้บริการ มีการทำความสะอาด การตรวจวัดไข้ การล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ก่อนเข้าใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีการ ลงทะเบียนก่อนและหลังเข้ารับบริการสถานที่ชุมชนต่าง ๆ ผ่านระบบลงทะเบียนที่มีชื่อว่า “ไทยชนะ” โดยมีจุดสแกน QR Code บริการบริเวณสถานที่ชุมชนต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เข้าใช้บริการ สแกนก่อนเข้ารับบริการ (ไทยชนะ, 2563)

แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม

ความหมายของนวัตกรรม

นวัตกรรม (Innovation) มีรากศัพท์มาจากคำว่า Innovare ในภาษาละติน แปลว่า การทำ สิ่งใหม่ขึ้นมา การนำแนวความคิดใหม่ หรือการใช้ประโยชน์จากสิ่งเดิมที่มีอยู่แล้ว และใช้รูปแบบใหม่ เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ หรือก็คือ “การดำเนินการทำในสิ่งที่แตกต่างไปจากคนอื่น โดยอาศัยการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ (Change) ที่เกิดขึ้นให้กลายเป็น โอกาส (Opportunity) และถ่ายทอดไปสู่แนวความคิดใหม่ที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและต่อสังคม” แนวความคิดนี้ ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาในช่วงศตวรรษที่ 21 โดยจะเน้นไปที่การสร้างสรรค การวิจัยและพัฒนา ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อันจะนำไปสู่การได้มาซึ่งนวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Innovation Technology)

เศรษฐชัย ชัยสนธิ (2553) ได้ให้ความหมายของคำว่านวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ และหมายรวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางกระบวนการการผลิต ความคิด ไม่ว่าจะการเปลี่ยนแปลงนั้นจะเกิดขึ้นจากการประยุกต์กระบวนการต่าง ๆ หรือการพัฒนา นวัตกรรมนั้นจะต้องเพิ่มมูลค่าสิ่งต่าง ๆ และมี ความหมายอย่างเห็นได้ชัดอีกด้วย โดยมีเป้าหมาย คือ การเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก เปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น นำมาซึ่งการเพิ่มขึ้นของผลผลิต และนำมาสู่ความมั่นคงทางสังคมและเศรษฐกิจ

Hughes (2003) ให้ความหมายของนวัตกรรม เริ่มมาตั้งแต่การคิดค้น การพัฒนามาเป็นขั้น และนำไปปฏิบัติได้ผลลัพธ์จริง

Drucker (1993) กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึงการกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีใหม่ ๆ รวมถึงการ เปลี่ยนแปลงทางความคิด กระบวนการการผลิต ไม่ว่าจะการเปลี่ยนแปลงนั้นจากการปฏิวัติหรือการ พัฒนาต่อยอดเมื่อนำนวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดี มีประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผลสูงกว่าเดิม นวัตกรรมเป็นสิ่งที่สำคัญมากกว่าการเป็นแค่การจุดประกายความคิดใหม่ ๆ ให้ขึ้นมาเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการของการทำให้เกิดความคิดที่แพร่หลาย

สรุป นวัตกรรมเป็นการพัฒนาความคิดและกระบวนการที่แตกต่างไปจากเดิมเพื่อประโยชน์ และประสิทธิภาพที่สูงกว่าเดิม ซึ่งงานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษานวัตกรรมในการชำระภาษี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

ความสำคัญของนวัตกรรมและการบริหารจัดการ

ปณิธา เกตุแก้ว (2555) “นวัตกรรม” มีความสำคัญดังนี้

ความสำคัญของนวัตกรรมต่อการพัฒนาหน่วยงาน คือ การปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติของหน่วยงาน หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กร ซึ่งเป็นลักษณะที่ไม่เคยเปลี่ยนแปลงมาก่อน เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าของสังคมยุคใหม่ ที่มีปัจจัยหลักคือความรู้และนวัตกรรมในการพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ

ความสำคัญของนวัตกรรมต่อการพัฒนาท้องถิ่น คือ ผลิตรักข์ กระบวนการการจัดการใหม่ที่คิดค้น และพัฒนาจากองค์ความรู้และประสบการณ์ของชุมชน เพื่อแก้ปัญหาการประกอบอาชีพ การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และการเสริมสร้างสุขภาวะอย่างเป็นระบบตามภูมิสังคมของชุมชน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม ตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงและการพัฒนาที่ยั่งยืน

ความสำคัญของนวัตกรรมต่อการพัฒนาประเทศ โดยเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศเพื่อนบ้าน หรือประเทศที่พัฒนาแล้วพบว่า ขณะนี้การใช้เทคโนโลยีที่คิดค้นเองเพิ่งเริ่มต้นดำเนินการ จึงต้องมีการเร่งกระบวนการสร้างนวัตกรรม และถ่ายทอดทางเทคโนโลยีให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในด้านลิขสิทธิ์ทรัพย์สินทางปัญญา และการบริหารจัดการภายใต้รูปแบบ และแนวคิดใหม่ ทั้งในระดับท้องถิ่น จนไปถึงภาคอุตสาหกรรม โดยสร้างให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมจำนวนมากพอที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเศรษฐกิจและสังคมของประเทศได้อย่างรวดเร็ว OTOP เป็นตัวอย่างหนึ่งของการทำนวัตกรรมด้านบริหารจัดการที่สามารถผลักดันสินค้า ของไทยให้ขึ้นมาอยู่ในระดับแนวหน้าและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดโลกได้ นั้น จะต้องมีการสร้างความแตกต่างให้กับสินค้า การจัดทำแผนธุรกิจ และการพัฒนาตลาดในเชิงรุก ซึ่งต้องเชื่อมโยงกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และอาจต่อ ยอดให้ถึงระดับอุตสาหกรรมระดับสูงได้ต่อไป

นวัตกรรมการบริหารจัดการภาคสังคมกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0

นวัตกรรมการบริหารจัดการที่ถูกคิดค้นเป็นรูปแบบ เพื่อที่จะนำมาดำเนินการกับข้อมูลจำนวนมากที่ในภาคสังคมให้เกิดการสมดุล ซึ่งมีความสำคัญอย่างมาก โดยรูปแบบการบริหารจัดการที่เป็นที่นิยมนำมาใช้ในระดับองค์กร และได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลาย คือ รูปแบบการบริหารจัดการที่มองภาพรวมแล้วนำมาเป็นองค์ประกอบ Theory of Business, Management Effectiveness, Environmental Trends, Managerial Skills, Personal Skills and Tasks โดยทำงานประสานเชื่อมโยงกัน (Drucker, 1993) ในภาคสังคมนั้น หลักการที่เป็นสิ่งสำคัญ คือ เงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะต้องถูกกำหนดและตกลงให้ชัดเจนโดยรัฐบาลและเอกชน เนื่องจากนวัตกรรมที่ปรากฏจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจน จะเกิดการวิเคราะห์ในด้านต่างๆ ทั้งทางด้านระเบียบวินัย กฎเกณฑ์ต่าง ๆ นำไปสู่การทุ่มเท และลงมือฝึกปฏิบัติทางนวัตกรรม ซึ่งการลงมือฝึกปฏิบัตินี้ ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญถึง 90% ของทุกนวัตกรรมที่มีประสิทธิผล ผู้ที่เป็นเลิศในด้านนวัตกรรมจะมีประสิทธิภาพ ต่อเมื่อพวกเขามีระเบียบวินัยและความเชี่ยวชาญ

สำหรับการปรับปรุงหรือการหาวิธีการจัดเก็บรายได้รูปแบบใหม่ ๆ นั้น ในปัจจุบันอาจเรียกได้ว่า เป็นการสร้างนวัตกรรมซึ่งเป็นการดำเนินงานที่มีความแตกต่างไปจากเดิม โดยที่นวัตกรรม คือ สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนความรู้ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับสังคมและเศรษฐกิจ เป็นวิธีการปฏิบัติใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยอาจจะได้มาจากการถูกค้นพบในวิธีใหม่ ๆ ขึ้นมา หรือมีการปรับปรุงของเดิมให้มีความเหมาะสม และได้รับการพัฒนาจนได้รับความเชื่อถือ ส่งผลให้ก้าวไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น จนเกิดเป็นนวัตกรรมสิ่งใหม่ ๆ (ไชยยศ เรืองสุวรรณ, 2557) หรือเป็นแนวคิด วิธีการปฏิบัติใหม่ ๆ หรือสิ่งใหม่ที่ยังไม่แพร่หลาย หรือยังไม่เคยมีการใช้มาก่อน จนนำมาสู่การเปลี่ยนแปลงกระบวนการ หรือสิ่งที่มีอยู่เดิม โดยผ่านการคิดค้น การประดิษฐ์มาใหม่ หรือพัฒนาจากของเดิมที่มีอยู่ให้ทันสมัย ตลอดจนปรับปรุงจนเกิดประสิทธิภาพ (วัชรพล วิบูลยศรีน, 2556) จากที่กล่าวมานี้ สรุปว่า นวัตกรรม คือ สิ่งใหม่ที่เกิดจากการปรับปรุงโดยใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ และประสบการณ์จนเกิดการพัฒนาต่อยอดในการนำไปใช้ปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้นหรือเป็นวิธีการที่ทำให้สิ่ง ๆ นั้นดีขึ้นกว่าเดิม

โดยทั่วไปนวัตกรรมสามารถจำแนกออกเป็น 3 ลักษณะได้แก่

- 1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นนวัตกรรมในส่วนของสิ่งประดิษฐ์หรือเครื่องมือใหม่ ๆ
- 2) กระบวนการ ซึ่งเป็นนวัตกรรมในส่วนของขั้นตอนใหม่ ๆ ของการดำเนินงาน

3) นวัตกรรมทางการบริหาร ซึ่งเป็นนวัตกรรมในส่วนของความคิด มุมมอง แนวทางใหม่ ๆ ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงาน

ประเภทของนวัตกรรม

ประเภทของนวัตกรรมสามารถจำแนกได้หลายประเภทตามวัตถุประสงค์ และลักษณะขอบเขตของการนำไปใช้ และการนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงการวิจัย และการจัดการนวัตกรรม (Gopalakrishnan & Damanpour, 1997 ;Smith, 2006 ;Bessant & Tidd, 2007 และ Schilling, 2008) สรุป และอธิบายรายละเอียดประเภทของนวัตกรรมในแต่ละลักษณะซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. จำแนกตามเป้าหมายของนวัตกรรม
 - 1.1 Product Innovation นวัตกรรมผลิตภัณฑ์
 - 1.2 Process Innovation นวัตกรรมกระบวนการ
2. จำแนกตามระดับของการเปลี่ยนแปลง
 - 2.1 Radical Innovation นวัตกรรมในลักษณะเฉียบพลัน
 - 2.2 Incremental Innovation นวัตกรรมในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป
3. การจำแนกตามขอบเขตของผลกระทบ
 - 3.1 Technological Innovation นวัตกรรมทางเทคโนโลยี
 - 3.2 Administrative Innovation นวัตกรรมทางการบริหาร

สำหรับงานวิจัยเรื่องการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเบงhaziท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ได้เลือกศึกษานวัตกรรมตามการจำแนกตามขอบเขตผลกระทบ คือ ด้านนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ซึ่งมีความเหมาะสมกับเนื้อหาของงานวิจัย โดยนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีผู้วิจัยได้ศึกษาต้นแบบการพัฒนาช่องทางการจัดเก็บภาษีจากกรมสรรพากร (กรมสรรพากร, 2565) โดยกรมสรรพากรมีช่องทางการชำระภาษีสำหรับแบบที่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งเหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 19 โดยมีช่องทางการชำระเงินแบ่งเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. ชำระด้วยชุดชำระเงิน (Pay-in Slip) ช่องทางที่เปิดให้บริการ มีดังนี้
 - 1.1 ตู้ ATM ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ
 - 1.2 Internet banking ของธนาคารที่ร่วมโครงการ
 - 1.3 Counter Service
 - ธนาคารที่ร่วมโครงการ

- 7-Eleven

- เทสโก้ โลตัส (Tesco Lotus)

1.4 Tele Banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

1.5 Phone Banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

1.6 Mobile Banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

1.7 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

กรณีชำระผ่านทาง Counter Service และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาผู้เสียภาษีต้องนำชุดชำระเงินไปชำระด้วยส่วนช่องทางอื่นต้องใช้ข้อมูลในชุดชำระเงินไปชำระเงิน ได้แก่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร/ เลขประจำตัวประชาชนรหัสควบคุมและจำนวนเงิน

2. กรณีแบบเชื่อมต่อเว็บไซต์ (ระบบชำระเงิน) ของธนาคารโดยตรง

2.1 E-Payment (ตัดเงินแบบ Online Real Time)

2.2 ATM บนอินเทอร์เน็ต

2.3 บัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต

การชำระแบบเชื่อมต่อไประบบชำระเงินของธนาคารโดยตรงข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการชำระภาษีจะถูกส่งจากกรมสรรพากรไปยังธนาคารโดยตรง เมื่อผู้เสียภาษียืนยันการทำรายการจากระบบชำระเงินของธนาคารแล้วธนาคารจะแจ้งผลการทำรายการ เช่น ผลการโอนเงิน การยกเลิกการทำรายการ เป็นต้น ส่งให้กรมสรรพากรแบบทันทีทันใด (Real Time)

โดยผู้วิจัยได้นำช่องทางการชำระเงินที่ได้ศึกษาจากกรมสรรพากรมาใช้ในการวางกรอบในการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อกลุ่มผู้สนทนาจะได้พิจารณาข้อดี ข้อเสีย และพิจารณาช่องทางการชำระเงินที่มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการจัดเก็บภาษีต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการจัดเก็บภาษี

ความหมายของภาษีอากร

นารี นันตดิกุล (2545) ให้ความหมายว่า “ภาษีอากร คือ เงิน หรือสิ่งของที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชน เพื่อนำไปจ่ายในกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ของรัฐบาล”

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546) ให้ความหมายว่า “ภาษี คือ สิ่งที่รัฐบาลเก็บจากประชาชน และนำมาเพื่อใช้ประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยผู้เสียภาษีจะมีได้รับสิ่งตอบแทนโดยตรง”

สรุป ภาษีคือสิ่งที่รัฐบาลเก็บจากประชาชนเพื่อนำมาบริหารให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติ และประชาชน

ประเภทของภาษีอากร

นภาพร จุฑานุตร (2557) สรุปไว้ ดังนี้

1. การจำแนกประเภทภาษีอากรตามระดับรัฐบาลผู้จัดเก็บแบ่งได้เป็น

1.1 ภาษีอากรที่จัดเก็บโดยรัฐบาลกลางหรือภาษีระดับประเทศ (National Taxes) ภาษีอากรส่วนใหญ่ของประเทศต่างๆ เป็นภาษีที่จัดเก็บโดยรัฐบาลกลางซึ่งมีหน้าที่บริหารประเทศโดยรวม สาเหตุที่รัฐบาลกลางจำเป็นต้องจัดเก็บภาษีอากร เนื่องจากว่ารัฐบาลกลางมีหน้าที่ในการใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศ จึงมีความจำเป็นต้องหารายได้เพื่อนำไปใช้จ่ายดังกล่าว ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บหรือภาษีระดับประเทศ เช่น ภาษีเงินได้ ภาษีศุลกากร ภาษีสรรพสามิต ฯลฯ

1.2 ภาษีอากรที่จัดเก็บโดยรัฐบาลท้องถิ่นหรือภาษีระดับท้องถิ่น (Local Taxes) ภายใต้ระบอบการปกครองที่มีการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปสู่รัฐบาลท้องถิ่น เพื่อให้รับผิดชอบการบริหารการปกครองในบางด้านในแต่ละท้องถิ่น ทำให้รัฐบาลท้องถิ่นมีความจำเป็นที่จะต้องหารายได้เพื่อนำมาใช้จ่ายในการดำเนินงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รัฐบาลกลางจึงมอบอำนาจในการจัดเก็บภาษีอากรบางประเภทให้รัฐบาลท้องถิ่นด้วย ภาษีที่มอบให้รัฐบาลท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บ เป็นภาษีประเภทที่จัดเก็บไม่ยากนัก ฐานภาษีอยู่เป็นหลักแหล่งในท้องถิ่นนั้นหรือมีลักษณะที่เคลื่อนย้ายข้ามท้องถิ่นได้ยาก และควรเป็นภาษีที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอย่างเห็นได้ชัด ประโยชน์ที่รัฐบาลท้องถิ่นให้กับผู้เสียภาษี เช่น ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย ฯลฯ

2. การจำแนกประเภทภาษีอากรตามหลักการผลักภาระภาษี แบ่งได้เป็น

2.1 ภาษีทางตรง หมายถึง ภาษีที่ผู้เสียภาษีไม่สามารถผลักภาระภาษีไปให้ผู้อื่นได้ หรือภาระภาษีไปให้ผู้อื่นได้ยาก ภาระภาษีทั้งหมดหรือส่วนใหญ่อยู่กับผู้มีหน้าที่เสียภาษี ตามกฎหมาย ภาษีทางตรงเก็บจากฐานรายได้ หรือฐานทรัพย์สิน

2.2 ภาษีทางอ้อม หมายถึง ภาษีที่ผู้เสียภาษีสามารถผลักภาระไปให้ผู้อื่นได้ง่าย ดังนั้น ผลตกต้องทางภาระภาษี จึงไม่จำเป็นจะต้องตกอยู่กับผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมายเสมอไป ขึ้นอยู่กับผู้เสียภาษีจะสามารถผลักภาระภาษีไปให้ผู้อื่นได้มากน้อยเพียงใด ภาษีทางอ้อมเก็บจากฐานการบริโภค

3. การจำแนกประเภทวิธีการประเมิน

ในการประเมินหนี้ภาษีอากรกระทำได้สองวิธี คือ ประเมินภาษีตามราคา หรือตามมูลค่าของฐานภาษี หรือประเมินภาษีตามจำนวนหรือปริมาณของฐานภาษี การจำแนกประเภทภาษีอากรตามวิธีการประเมิน แบ่งออกได้เป็น

3.1 ภาษีตามราคาหรือมูลค่า หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บตามราคาหรือมูลค่าของฐานภาษีโดยทั่วไปจะกำหนดอัตราภาษีคิดเป็นร้อยละของราคา หรือของมูลค่า

3.2 ภาษีปริมาณหรือตามสภาพ หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บตามปริมาณของสิ่งที่ใช้ โดยฐานภาษีของปริมาณสิ่งที่ใช้เป็นนั้นจะวัดออกมาเป็นจำนวนชิ้น ความยาว ปริมาตร น้ำหนัก อัตราภาษีที่เรียกเก็บเป็นอัตราต่อปริมาณของฐานภาษี

4. จำแนกประเภทภาษีอากรตามฐานภาษี

ฐานภาษีที่สำคัญ คือ ฐานรายได้ ฐานการบริโภค และฐานทรัพย์สิน การจำแนกประเภทภาษีตามฐานภาษี แบ่งออกเป็น

4.1 ภาษีเก็บจากฐานรายได้ เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีปิโตรเลียม ภาษีผลได้จากทุน

4.2 ภาษีเก็บจากฐานการบริโภค เช่น ภาษีการขาย ภาษีการซื้อ ภาษีการค้า ภาษีสรรพสามิต ภาษีศุลกากร ภาษีมูลค่าเพิ่ม

4.3 จากฐานทรัพย์สิน เช่น ภาษีทรัพย์สิน ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีสถยนต์

5. การจำแนกประเภทภาษีอากรอัตราภาษี การจำแนกประเภทภาษีอากรตามอัตราภาษี แบ่งได้เป็น

5.1 ภาษีอัตราตามสัดส่วน เช่น ภาษีการค้า ภาษีการขาย ภาษีเงินได้นิติบุคคล

5.2 ภาษีอัตราก้าวหน้า เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล

5.3 ภาษีอัตราถอยหลัง เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ (ประเทศไทย)

6. การจำแนกประเภทภาษีอากรตามลักษณะการใช้เงินภาษี

การจำแนกประเภทภาษีอากรตามลักษณะการใช้เงินภาษี แบ่งได้เป็น

6.1 ภาษีเพื่อกิจการทั่วไป หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บเพื่อนำรายได้เข้างบประมาณแผ่นดินสำหรับใช้จ่ายในกิจการทั่วไปของรัฐ ไม่มีกำหนดว่าจะต้องนำไปใช้จ่ายเพื่อกิจการใดกิจการหนึ่งโดยเฉพาะ

6.2 ภาษีเพื่อกิจการเฉพาะอย่าง หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บเพื่อนำรายได้ไปใช้ในกิจการใด กิจการหนึ่งโดยเฉพาะ จะนำไปใช้ในกิจการอื่นไม่ได้ เช่น ค่าพรีเมียม ข้าวที่เก็บจากการส่งออกข้าว ของไทย จะต้องนำเงินรายได้เข้ากองทุนสงเคราะห์เกษตรกรเพื่อใช้ในกิจการอันเป็นประโยชน์ต่อ เกษตรกรเท่านั้น

ภาษีท้องถิ่นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่จัดเก็บ

นภาพร จุฑานุตร (2557) สรุปไว้ ดังนี้

1. ภาษีที่ดินและภาษีสิ่งก่อสร้าง จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562
2. ภาษีป้าย จัดเก็บ ตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 และแก้ไขเพิ่มเติมตาม กฎกระทรวงกำหนดอัตราภาษีป้าย พ.ศ. 2563

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

องค์ประกอบของภาษีอากรที่ดี

กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร (2557) สรุปไว้ ดังนี้ แนวคิดภาษีอากรที่ดีนั้นเป็นหลักการ พื้นฐานที่ตอบสนองการบริหารการเก็บภาษี เนื่องจากการที่รัฐจะจัดเก็บภาษีอากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ รัฐจะต้องคำนึงถึงความสามารถในการจ่ายเงินภาษีอากรจากรายได้ การบริโภคและ ทรัพย์สินของประชาชนอย่างมีความเป็นธรรมและเสมอภาค เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีต่อการชำระ ค่าภาษีอากรให้แก่รัฐ โดยปกติการที่ประชาชนเสียภาษีให้กับรัฐส่วนใหญ่ไม่ค่อยเต็มใจในการเสีย ภาษีอากร ดังนั้น จึงต้องนำระบบภาษีอากรที่ดีมาใช้

ภาษีอากรที่ดี ควรมีลักษณะ ดังนี้

1. ต้องมีความเป็นธรรมในการจัดเก็บ
2. ประชาชนผู้เสียภาษีควรได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการชำระภาษี และควรกำหนด ระยะเวลาชำระภาษีให้เหมาะสม ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้ประชาชนร่วมมือกันเสียภาษีอากรมากยิ่งขึ้น
3. ต้องได้ความร่วมมือจากประชาชนในการเสียภาษี เพื่อป้องกันการหลีกเลี่ยงการชำระ ภาษี
4. การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ซึ่งจะทำให้ประชาชนรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการ พิจารณาระบบการจัดเก็บภาษี ซึ่งจะทำให้ระบบภาษีอากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการภาษีอากรที่ดี จะต้องประกอบไปหลักการที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง หลักการสำคัญที่จะกระตุ้นให้ประชาชนมีจิตสำนึกที่ดี และยินยอมเสียภาษี ก็คือ จิตสำนึก และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของรัฐ แต่อุปสรรคที่สำคัญที่สุดก็คือ ผู้ที่เป็นผู้นำในสังคมหรือผู้มีอำนาจ ไม่สามารถปฏิบัติตัวเพื่อเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่ประชาชนได้ ดังนั้น การขอความร่วมมือให้ประชาชนทุกคนเสียภาษีย่อมปฏิบัติได้ยาก

เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีในปัจจุบัน

โครงการจัดทำระบบสารสนเทศเชิงพื้นที่ (แผนที่) ด้านภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน (2560) ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีในปัจจุบันไว้ ดังนี้

1. ระบบสารสนเทศทางการบริหาร (Management Information technology : MIS) หมายถึง กระบวนการจัดการข้อมูลทั้งการเก็บรวบรวม การประมวลผล และการสร้างสารสนเทศขึ้นมาเพื่อช่วยหรือสนับสนุนการตัดสินใจ การควบคุม และการแก้ปัญหาทางการบริหารทำให้การบริหารจัดการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้เป็นปัจจุบัน และทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

2. ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System : GIS) หมายถึง ระบบของเครื่องมือชุดหนึ่งที่มีความสามารถสูงในการเก็บรวบรวม บันทึก ค้นหา เปลี่ยนแปลง แก้ไข และแสดงข้อมูลเชิงพื้นที่จากโลกที่เป็นจริง (Real World) เพื่อวัตถุประสงค์เรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ เป็นระบบสารสนเทศประเภทที่นำมาใช้เป็นข้อมูลที่สามารถจะอ้างอิงตำแหน่งหรือค่าพิกัดได้จริงบนพื้นผิวโลก โดยใช้เทคโนโลยีด้านระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บหรือแทนด้วยชั้นข้อมูลต่าง ๆ ได้

3. แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินจะมีส่วนประกอบอยู่ 2 ส่วนด้วยกัน คือ แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน โดยแผนที่ภาษีเป็นแผนที่ที่แสดงตำแหน่ง ลักษณะทางกายภาพต่าง ๆ และทะเบียนทรัพย์สินเป็นทะเบียนที่แสดงรายการทรัพย์สิน ตลอดจนการใช้ประโยชน์ โดยข้อมูลทั้ง 2 ส่วนดังกล่าว จะเชื่อมกันด้วยรหัสแปลงที่ดิน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พวงแก้ว แสงบุญเรือง, เกตุมณี มากมี และเสริมศักดิ์ นันทิทรภก (2558) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีความเหมาะสมกับการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล ภูมิศึกษาดำบล

แม่แจ่ม อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีของผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และภาษีโรงเรือนและที่ดิน ก่อนและหลังการฝึกอบรม 2) เพื่อพัฒนาแบบการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพกับการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลแม่แจ่ม อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ทำการศึกษาในปี พ.ศ. 2555 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยครั้งนี้มาจากประชาชนผู้ชำระภาษี จำนวน 50 คน ใช้การเลือกแบบเจาะจงในเขต ทต.แม่แจ่ม อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา การเปรียบเทียบผลของการพัฒนาแบบการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพกับการจัดเก็บรายได้ กรณีศึกษา ทต. แม่แจ่ม อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวัดระดับความรู้ ความสามารถเชิงปฏิบัติเกี่ยวกับการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดินของกลุ่มทดลอง และกลุ่มที่ทำการควบคุม เพื่อดำเนินการทดสอบสมมติฐานที่ว่า “การให้ข้อมูลเชิงปฏิบัติแก่ประชาชนผู้เสียภาษีเกี่ยวกับวิธีการขั้นตอนในการเสียภาษี หน้าที่ของผู้เสียภาษี บทลงโทษ ตลอดจนระเบียบกฎหมาย โดยใช้วิธีการให้ความรู้แก่ประชาชนที่ต่างกัน ให้ผลลัพธ์ที่แตกต่าง” พบว่า กลุ่มทดลองส่วนมาก เห็นว่า “ได้รับความรู้ ระเบียบปฏิบัติอย่างดีเกี่ยวกับการชำระภาษีของเทศบาลจากการเข้ารับการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนที่ได้มารวมกลุ่มเข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอย่างมาก วิทยากรมีความเป็นกันเอง มีการใช้ภาษาที่ผู้เสียภาษีเข้าใจง่าย มีการสาธิตประกอบฝึกปฏิบัติ และมีรูปภาพประกอบชัดเจนดี สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ส่วนในกลุ่มควบคุมนั้น ได้รับความรู้จากเอกสารชุดฝึกอบรมที่เทศบาลแจกให้เพิ่มมากขึ้นกว่าศึกษาจากเอกสารแผ่นพับ กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เห็นว่า เนื้อหาเข้าใจได้ยาก มีการใช้ภาษากฎหมาย เนื่องจากเป็นระเบียบ ข้อกฎหมาย

สิริพัฒน์ ลากิจิตร และจิรศักดิ์ บางท่าไม้ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีของ อบต.บึงหวาย อ.วารินชำราบ จ.อุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาตลอดจนหาแนวทางการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กลุ่มตัวอย่างในการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 14 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จำนวน 27 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง โดยแบบสัมภาษณ์ได้ดำเนินการตรวจสอบค่า Content Validity มีค่าความเชื่อมั่น 0.92 และค่า IOC มีค่าเท่ากับ 0.67-1.00 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ประกอบการบางรายไม่มีความรู้และไม่มีความเข้าใจในข้อกฎหมาย 2) เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ขาดความรู้ ความชำนาญด้านเทคโนโลยี และสารสนเทศ 3) ระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินยังไม่เสร็จสมบูรณ์ 4) การบริหารจัดการไม่เป็นไปตามรูปแบบที่กฎหมายกำหนด 5) กิจการบางประเภทไม่จัดเก็บภาษี และ 6) ปัญหาความไม่ชัดเจนของข้อกฎหมาย

สำหรับข้อเสนอแนะ ได้แก่ 1) แจ้งประเมินคำสั่งทางปกครอง โดยให้ระบุระยะเวลาสำหรับการใช้สิทธิอุทธรณ์ 2) จัดทำข้อมูลป้ายในทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน 3) ตรวจสอบที่ดินทุกแปลง และแจ้งรายการประเมินทรัพย์สินให้ผู้เป็นเจ้าของที่ดินทราบ และเข้ามาชำระภาษีให้ถูกต้อง 4) จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในส่วนในพื้นที่ต่อเนื่องและส่วนควบ 5) กำหนดราคาค่าเช่ามาตรฐานกลางให้ครอบคลุมทุกทรัพย์สิน 6) ปรับปรุงฐานข้อมูลแหล่งที่มาของรายได้ให้มีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน 7) นำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ในการจัดเก็บให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 8) จัดทำประมาณการรายรับจากทะเบียนคุมผู้เสียภาษี และ 9) ปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ที่ทำการจัดเก็บภาษี

โมธิมา เรียบสันเทียะ และศดานนท์ วัตธรรม (2561) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการสร้างนวัตกรรมการจัดเก็บรายได้ของ อบจ. สงขลา การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาและสาเหตุในการจัดเก็บภาษี ของอบจ. สงขลา และ 2) ศึกษาแนวทางการสร้างนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีของ อบจ. สงขลา โดยการใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่กองคลัง 3 ท่าน ได้แก่ ผอ.กองคลัง หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้ และเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของ อบจ. สงขลา แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษา พบว่า 1) สภาพปัญหาและสาเหตุในการจัดเก็บภาษีของ อบจ. สงขลา ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่มีความทันสมัย เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ผู้เสียภาษีต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ตลอดจนไม่ให้ความร่วมมือ และไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และความล่าช้าในการจัดส่งเอกสารหลักฐานการชำระภาษีผ่าน ไปรษณีย์ และ 2) แนวทางการสร้างนวัตกรรมการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้มีแนวคิดการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ โดยการให้บริการชำระเงินผ่านทางรหัสคิวอาร์โค้ด นอกจากนี้ยังมีแนวคิดนำไปโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ ออกไปเสร็จ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่

วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง นวัตกรรมการพัฒนารายได้ท้องถิ่น การพัฒนาตัวแบบและบทเรียนสำคัญจากการวิจัยเชิงทดลอง นำเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยประยุกต์ใช้แนวคิดเชิงระบบและเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (Institutional and Behavioral Approaches) และสังเคราะห์ เป็นนวัตกรรมด้านรายได้ท้องถิ่น 4 ประการ มีการนำไปทดลองใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษีของ อปท. กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 แห่ง และได้ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมในการช่วยเพิ่มรายได้ท้องถิ่น นวัตกรรมทั้ง 4 ประการได้แก่การสร้างความร่วมมือระหว่าง อปท. ในด้านข้อมูลผู้เสียภาษี การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการยื่นชำระภาษีท้องถิ่น การกระตุ้นเดือน

การชำระภาษี ด้วยมาตรการเชิงพฤติกรรม และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการเก็บภาษีท้องถิ่น บทเรียนจาก นวัตกรรมนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ใน อปท. ต่าง ๆ ได้ไม่มากนักน้อย และรัฐควรมีนโยบายสนับสนุนให้เกิดการพัฒนารายได้ ท้องถิ่นในวงกว้างต่อไป

สุพัฒน์จิตร ลาดบัวขาว (2563) ได้ศึกษาเรื่อง นโยบาย บทบาทของผู้บริหารท้องถิ่นกับการจัดเก็บรายได้ ของ อบจ. นครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาวิธีการในการจัดเก็บรายได้ตลอดจนแนวทางในการปฏิบัติ ของ อบจ. นครราชสีมา 2) เพื่อศึกษานโยบายบทบาทของผู้ดำรงตำแหน่งบริหาร เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีของ อบจ.นครราชสีมา และการศึกษาครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งแบบทฤษฎีและปฐมภูมิ และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่สำคัญ คือ กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มพนักงานประจำ การวิเคราะห์ข้อมูลนั้นถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลทั้งหมด มาหาข้อสรุปถึงสาเหตุ และผลลัพธ์ของตัวแปรต่าง ๆ แล้วนำข้อสรุปที่ได้ มาวิเคราะห์ โดยใช้การบรรยายเชิงพรรณนา จากการวิจัย พบว่า นโยบาย บทบาทของผู้ดำรงตำแหน่งบริหารที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของ อบจ.นครราชสีมา เป็นการสนองตอบความประสงค์ของประชาชน ผ่านนโยบายเชิงรุกของผู้บริหารที่ได้มีการวางกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน คือ “การปฏิบัติงานนั้นต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติ และต้องมีความเสมอภาคกัน” โดยเฉพาะในด้านการบริหารของผู้บริหารที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ทั้งนี้ การสร้างความพยายามในการจัดเก็บรายได้และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีการเตรียมความพร้อมในด้านบริหารการจัดเก็บภาษี ด้านระเบียบกฎหมาย ด้านผู้ชำระภาษี และด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี ส่งผลให้ อบจ.นครราชสีมา มีแนวทางในการปฏิบัติ ตลอดจนวิธีการในการจัดเก็บภาษี โดยผู้ดำรงตำแหน่งบริหารและเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีได้จัดทำขั้นตอน วิธีการในการปฏิบัติในการจ่ายภาษี และมีแนวทางที่ชัดเจน มีขั้นตอนถูกต้อง ครบถ้วน ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของ อบจ.นครราชสีมา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) โดยมีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) มีวัตถุประสงค์สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้ในปัจจุบัน จากนั้นนำผลที่ได้ มาทำการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ผู้วิจัยใช้วิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย

- 3.1.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.1.2 วิธีการรวบรวมข้อมูล
- 3.1.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
- 3.1.4 ลักษณะของแบบสอบถาม
- 3.1.5 ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.1.6 การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล
- 3.1.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

- 3.2.1 การกำหนดผู้ให้ข้อมูล
- 3.2.2 วิธีการรวบรวมข้อมูล
- 3.2.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
- 3.2.4 ลักษณะของแบบสอบถาม
- 3.2.5 ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2.6 การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

3.1.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี มีจำนวน 88,000 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 19 มกราคม 2565)

กลุ่มตัวอย่าง ของการศึกษาเชิงปริมาณ ในการเก็บข้อมูลภาคสนาม คือ การแจกแบบสอบถาม โดยใช้สูตรหาขนาดตัวอย่างตามหลักการคำนวณของทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) โดยการกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 (ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%) ดังสมการต่อไปนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ &= \frac{88,000}{1+(88,000)(0.05)^2} \\ &= 398.190 \\ &\approx 398 \text{ คน} \end{aligned}$$

โดย n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ (Allowable Error)

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ จึงเท่ากับ 398 คน

3.1.2 วิธีการรวบรวมข้อมูล

3.1.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการสำรวจ (Survey) ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างโดยขั้นต้นใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มเท่าๆ กัน คือ กลุ่มผู้ชำระภาษีผ่านช่องทางการชำระโดยตรงที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 199 คน และกลุ่มผู้ชำระภาษีผ่านช่องทางธนาคารจำนวน 199 คน เมื่อแบ่งได้ 2 กลุ่มแล้วจึงใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

ในการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ชำระภาษีทั้ง 2 ช่องทาง ซึ่งข้อมูลที่ได้จะไม่มีการเปิดเผย เพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับกลุ่มตัวอย่าง

3.1.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม ตำรา เอกสาร ข้อมูลทางสถิติที่ทางหน่วยงานราชการได้รวบรวมไว้ รวมถึงข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ

3.1.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

3.1.3.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ตำรา และบทความทางวิชาการเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1.3.2 รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจในการบริการ และการพัฒนาวัตกรรมการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น เป็นต้น

3.1.3.3 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.1.3.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงความถูกต้องตามข้อเสนอแนะ

3.1.3.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ (IOC) อย่างน้อย 3 ท่านตรวจสอบ จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3.1.3.6 นำคำถามในแบบสอบถามไปให้กรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ ประเมินจริยธรรมการวิจัย รอคอยกรรมการจริยธรรมตรวจสอบ จึงจะนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลได้ ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เลขที่ IRB4-064/2565 ลงวันที่ 4 เมษายน 2565

3.1.3.7 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่ได้รับการแก้ไขไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริงโดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้รับบริการชำระภาษี จำนวน 30 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient)

3.1.3.8 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

3.1.4 ลักษณะของแบบสอบถาม

แบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อรูปแบบในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบตามรายการ (Check list) ถึงวิธีที่ใช้ในการชำระภาษีจำนวน 1 ข้อ โดยข้อคำถามมี 2 คำตอบให้เลือก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามต้องเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น และมีข้อคำถามสอบถามความพึงพอใจต่อรูปแบบการชำระภาษีเป็นลักษณะเป็นแบบวัดตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert Scale จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้ในปัจจุบัน เป็นแบบวัดตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert Scale จำนวน 3 ข้อ และมีข้อคำถามปลายเปิดจำนวน 1 ข้อ เพื่อให้ประชาชนเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการชำระเงินผ่านช่องทางการชำระเงินที่ใช้ในปัจจุบัน

แบบสอบถามในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 โดยข้อคำถามแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนการแปลความหมายของข้อมูล ในแบบสอบถามใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายตามการตอบในระดับความคิดเห็น 5 ระดับ กำหนดช่วงคะแนนด้วยวิธีการหาค่าพิสัย ใช้ค่าคะแนนสูงสุดลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด แล้วหารด้วยระดับความเห็น 5 ระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับคะแนนของระดับความพึงพอใจในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

3.1.5 ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

3.1.5.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินแล้วมาวิเคราะห์หาดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence หรือ IOC) โดยคำถามแต่ละข้อต้องมีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.67

3.1.5.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่ได้รับการแก้ไขไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง โดยการนำไปทดลองใช้ (Try-Out) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale ซึ่งเป็นระดับคะแนน 5 , 4 , 3 , 2 และ 1 ผู้วิจัยจึงใช้การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่นไว้ไม่ต่ำกว่า 0.7

3.1.5.3 นำคำถามในแบบสอบถามไปให้กรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ ประเมินจริยธรรมการวิจัย รอกกรรมการจริยธรรมตรวจสอบ จึงจะนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลได้ ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เลขที่ IRB4-064/2565 ลงวันที่ 4 เมษายน 2565

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ

ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ	Cronbach's Alpha
ตัวแปรความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	
ความสะดวกในการเดินทาง	
1. ใช้เวลาในการเดินทางไปชำระภาษีน้อย	0.408
2. สถานที่ชำระภาษีมีที่จอดรถเพียงพอ	0.747
3. สถานที่ชำระภาษีอยู่ใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน	0.347
ความสะดวกของขั้นตอนการชำระภาษี	
4. ท่านได้รับทราบและเข้าใจขั้นตอนการชำระภาษี	0.823
5. ขั้นตอนการชำระเงินสะดวกรวดเร็ว	0.872
6. การเตรียมเอกสารชำระภาษีสะดวก ไม่ยุ่งยาก	0.803
การบริการของเจ้าหน้าที่	
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการชำระภาษี ละเอียดถูกต้อง ชัดเจน	0.601
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ทำให้การชำระภาษีเป็นไปด้วยความสะดวก	0.568
9. ติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก	0.71
รวมค่า Cronbach's Alpha ทั้งหมด	0.890

ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ	Cronbach's Alpha
ตัวแปรความพึงพอใจ	
1. ความสะดวกในการเดินทาง	0.889
2. ความสะดวกของขั้นตอนการชำระภาษี	0.796
3. การบริการของเจ้าหน้าที่	0.761
รวมค่า Cronbach's Alpha ทั้งหมด	0.902

จากค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha สรุปได้ว่า แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงของข้อมูล เพราะมีค่า Cronbach's Alpha โดยรวมอยู่ที่ 0.902 ซึ่งมากกว่า 0.7 สามารถยอมรับได้ในการทำวิจัยเชิงสำรวจ ดังนั้นผู้วิจัยสามารถนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

3.1.6 การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมด ดำเนินการดังนี้

3.1.6.1 ตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.1.6.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS โดยตัวแปรต่าง ๆ จะถูกนำมาลงรหัสเพื่อเปลี่ยนสภาพข้อมูลให้อยู่ในรูปตัวเลข แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.1.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อรูปแบบการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของผู้ชำระภาษี และข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้ในปัจจุบัน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติอนุมาน (Inference Statistics) โดยใช้ Independent

sample t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ประชาชนที่ใช้ช่องทางการชำระภาษีแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการรับชำระภาษีแตกต่างกัน

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

3.2.1 การกำหนดผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล (Key informants) ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ และผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

ผู้ให้ข้อมูล แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

3.2.1.1 เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสนทนากลุ่ม (Focus group) ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานด้านจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีเงื่อนไขคือเป็นผู้ที่รอบรู้ในเรื่องการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นที่ได้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี และได้รับแต่งตั้งให้มีหน้าที่ประเมินภาษี รับชำระภาษี และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด จำนวน 10 คน ได้แก่

- เจ้าหน้าที่ ตำแหน่งนักวิชาการจัดเก็บรายได้ จำนวน 4 คน
- เจ้าหน้าที่ ตำแหน่งเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ จำนวน 6 คน

3.2.1.2 ผู้บริหาร ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ ซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี จำนวน 3 คน โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลจากตำแหน่งผู้บริหาร ดังนี้

- ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ผู้อำนวยการสำนักคลัง
- หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้

3.2.2 วิธีการรวบรวมข้อมูล

แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

3.2.2.1 การสนทนากลุ่ม (Focus group) ใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูล ใช้คำถามปลายเปิด โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ จำนวน 10 คน โดยเชิญสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม

ในช่วงเวลาเดียวกัน โดยใช้วิธีการจดบันทึก รวบรวม และไม่มีเปิดเผยข้อมูลอันจะส่งผลกระทบต่อกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการอภิปรายร่วม นำมาวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลต่อไป

3.2.2.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้คำถามในการสัมภาษณ์เป็นคำถามปลายเปิด โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 3 คน นัดสัมภาษณ์ทีละคน ในช่วงเวลาที่ต่างกัน โดยใช้วิธีการจดบันทึก รวบรวม และไม่มีเปิดเผยข้อมูลอันจะส่งผลกระทบต่อกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูล นำมาวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลต่อไป

3.2.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

3.2.3.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ตำรา และบทความทางวิชาการเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2.3.2 รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการพัฒนาวัฒนธรรม การจัดเก็บภาษีท้องถิ่น เป็นต้น

3.2.3.3 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.2.3.4 นำคำถามในการสนทนากลุ่ม และคำถามในการสัมภาษณ์ของการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ และปรับปรุงความถูกต้องตามข้อเสนอแนะ

3.2.3.5 นำคำถามในการสนทนากลุ่ม และคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ (IOC) อย่างน้อย 3 ท่านตรวจสอบ จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3.2.3.6 นำคำถามในการสนทนากลุ่ม และคำถามในการสัมภาษณ์ของการสัมภาษณ์เชิงลึก ไปให้กรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ ประเมินจริยธรรมการวิจัย ซึ่งคำถามในการสัมภาษณ์ทั้ง 2 ชุด ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เลขที่ IRB4-064/2565 ลงวันที่ 4 เมษายน 2565

3.2.3.8 นำคำถามในการสัมภาษณ์ของการสนทนากลุ่ม และคำถามในการสัมภาษณ์ของการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ผ่านกระบวนการต่างๆ จนมีความสมบูรณ์ครบถ้วนแล้วมาดำเนินการเก็บข้อมูลต่อไป

3.2.4 ลักษณะของแบบสัมภาษณ์

แบ่งแบบสัมภาษณ์เป็น 2 ชุด ดังนี้

3.2.4.1 การสนทนากลุ่ม (Focus group) คำถามในการสนทนากลุ่มมี 1 ส่วน คำถามปลายเปิด จำนวน 6 ข้อ ซึ่งได้จากการนำผลการสำรวจความพึงพอใจและสภาพปัญหาในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของประชาชน มาใช้เป็นแนวทางในการสนทนากลุ่มเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาและพัฒนาช่องทางการจัดเก็บภาษี ใช้แนวคิดเรื่องการพัฒนาวัตกรรมการจัดเก็บภาษีในด้านเทคโนโลยี ซึ่งได้ค้นแบบช่องทางการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

3.2.4.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก คำถามในการสัมภาษณ์มี 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 คำถามปลายเปิด จำนวน 4 ข้อ ซึ่งได้จากการนำผลการสำรวจความพึงพอใจและสภาพปัญหาในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของประชาชน มาใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึก แต่เนื่องจากกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์เป็นกลุ่มผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ คำถามในการสัมภาษณ์จึงถูกออกแบบให้สอดคล้องกับผู้บริหาร โดยเกี่ยวกับแนวทางในการบริหาร ตลอดจนนโยบายในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี

3.2.5 ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อให้คำถามในการสัมภาษณ์มีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้วยวิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำคำถามในการสัมภาษณ์ไปสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ จากนั้นนำคำถามในการสัมภาษณ์ที่ผ่านการประเมินแล้ว มาวิเคราะห์หาดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence หรือ IOC) โดยคำถามแต่ละข้อต้องมีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.67 และนำคำถามในการสนทนากลุ่มไปให้กรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ ประเมินจริยธรรมการวิจัย รอกกรรมการจริยธรรมตรวจสอบ จึงจะนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลได้ ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เลขที่ IRB4-064/2565 ลงวันที่ 4 เมษายน 2565

3.2.6 การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ทั้งข้อมูลจากการสนทนากลุ่มและข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ได้ทำการถอดเทปบันทึกที่ได้จากการสัมภาษณ์ และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นกระบวนการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลที่ได้จากการสื่อสาร โดยการจัดเตรียมข้อมูลเชิงคุณภาพที่จะนำมาวิเคราะห์ ต้องมีการแปลงหรือถอดความข้อมูลการกำหนดประเด็นวิเคราะห์ด้วยการจำแนกเนื้อหาหรือข้อมูล เพื่อใช้ในการตัดสินใจในการกำหนดประเด็นหลักหรือหัวข้อที่จะนำเสนอ การเข้ารหัสจัดหมวดหมู่สำหรับการวิเคราะห์ เพื่อเชื่อมโยงตีความกับทฤษฎีที่มีอยู่ที่น่าสนใจไปสู่ข้อสรุป (วัชรินทร์ อินทพรหม, 2565)



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการและแนวทางการพัฒนานวัตกรรม เพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) คือ วิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงปริมาณได้นำข้อมูลจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 398 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล แล้วมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มีการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่มกับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บภาษี จำนวน 10 คน และรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 3 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ร่วมกับการทบทวนวรรณกรรม และข้อมูลที่ได้จากการศึกษาหนังสือบทความ โดยกำหนดการวิเคราะห์ผลในการตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยแสดงผลเป็นค่าความถี่ ร้อยละ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ด้านความสะดวกในการเดินทาง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ด้านความสะดวกของขั้นตอนการชำระเงิน

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสนทนากลุ่ม โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา

ส่วนที่ 7 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี เรื่องวิธีปรับปรุงคุณภาพการบริการอ้างอิงตามผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจต่อช่องทางชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ส่วนที่ 8 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี เรื่องปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษี ก่อนเกิดสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ส่วนที่ 9 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี เรื่องปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษี ระหว่างสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ส่วนที่ 10 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี เรื่องแนวทางการพัฒนาวัตกรรมการจัดเก็บภาษีเพื่อรองรับการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

ตอนที่ 5 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา

ส่วนที่ 11 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มผู้บริหาร เรื่องวิธีปรับปรุงคุณภาพการบริการอ้างอิงตามผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจต่อช่องทางชำระภาษีที่ใช้ในปัจจุบัน

ส่วนที่ 12 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มผู้บริหาร เรื่องปัญหาในการจัดเก็บภาษีช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

ส่วนที่ 13 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มผู้บริหาร เรื่องแนวทางการพัฒนาวัตกรรมการด้านเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

ส่วนที่ 14 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มผู้บริหาร เรื่องข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนาช่องทางชำระภาษีเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าสถิติ t-test ค่าทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
Sig.	หมายถึง	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์คำนวณได้
P-value	หมายถึง	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์คำนวณได้
H_0	หมายถึง	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	หมายถึง	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยแสดงผลเป็นค่าความถี่ ร้อยละ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

การวิเคราะห์ผู้เสียภาษี จำนวน 398 ราย แบ่งเป็นชำระด้วยตนเองที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 199 ราย และชำระผ่านธนาคาร จำนวน 199 ราย ใช้สถิติเชิงพรรณนาแสดงผลด้วยความถี่ และอัตราร้อยละ

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละรูปแบบในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ช่องทางการชำระภาษี	ความถี่	ร้อยละ
ชำระด้วยตนเองที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	199	50.00
ชำระผ่านธนาคาร	199	50.00
รวม	398	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 398 ราย แบ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ช่องทางการชำระภาษีด้วยตนเองที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และชำระผ่านธนาคาร จำนวน 199 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ด้านความสะดวกในการเดินทาง

การวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ด้านความสะดวกในการเดินทาง ได้แก่ 1) ใช้เวลาในการเดินทางน้อย 2) สถานที่ชำระภาษีมีที่จอดรถเพียงพอ 3) สถานที่ชำระภาษีอยู่ใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน ซึ่งวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ตารางที่ 3 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ด้านความสะดวกในการเดินทาง

ด้านความสะดวกในการเดินทาง	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ใช้เวลาในการเดินทางน้อย	74 18.6%	115 28.9%	158 39.7%	37 9.3%	14 3.5%	3.50	1.01	มาก	1
2. สถานที่ชำระภาษีมีที่จอดรถเพียงพอ	52 13.1%	78 19.6%	146 36.7%	90 22.6%	32 8.0%	3.07	1.12	ปานกลาง	3
3. สถานที่ชำระภาษีอยู่ใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน	70 17.6%	101 25.4%	170 42.7%	46 11.5%	11 2.8%	3.43	0.99	มาก	2
รวม (n=398)						3.33	1.04	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ด้านความสะดวกในการเดินทาง พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจในข้อการใช้เวลาในการเดินทางน้อย มากที่สุด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.50

รองลงมาคือ สถานที่ชำระภาษีอยู่ที่ใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.43 ลำดับสุดท้าย สถานที่ชำระภาษีมีที่จอดรถเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.07

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ด้านความสะดวกของขั้นตอนการชำระเงิน

การวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อช่องทางการชำระเงินที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ด้านความสะดวกของขั้นตอนการชำระเงิน ได้แก่ 1) ท่านได้ทราบและเข้าใจขั้นตอนการชำระเงิน 2) ขั้นตอนการชำระเงินสะดวก รวดเร็ว 3) การจัดเตรียมเอกสารชำระภาษีสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซึ่งวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ตารางที่ 4 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อช่องทางการชำระเงินที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ด้านความสะดวกของขั้นตอนการชำระเงิน

ด้านความสะดวก ของขั้นตอนการ ชำระเงิน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1.ท่านได้รับทราบ และเข้าใจขั้นตอน การชำระเงิน	75 18.8%	182 45.7%	122 30.7%	16 4.0%	3 0.8%	3.78	0.82	มาก	3
2.ขั้นตอนการชำระ เงินสะดวก รวดเร็ว	107 26.9%	181 45.5%	94 23.6%	16 4.0%	0 0%	3.96	0.82	มาก	1
3.การจัดเตรียม เอกสารชำระภาษี สะดวกไม่ยุ่งยาก	101 25.4%	173 43.5%	107 26.9%	13 3.2%	4 1.0%	3.90	0.85	มาก	2
รวม (n=398)						3.87	0.83	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ด้านความสะดวกของขั้นตอนการชำระเงิน พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายชื่อแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจในข้อขั้นตอนการชำระเงินสะดวก รวดเร็ว มากที่สุด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมาคือ การจัดเตรียมเอกสารชำระภาษีสะดวกไม่ยุ่งยาก มีความคิดเห็นอยู่ใน

ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 ลำดับสุดท้าย ท่านได้รับทราบและเข้าใจขั้นตอนการชำระภาษี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

การวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ 1)เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ขั้นตอนการชำระภาษีละเอียด ถูกต้อง ชัดเจน 2)เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ทำให้การชำระภาษีเป็นไปได้ด้วยความสะดวก 3)ติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก ซึ่งวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ตารางที่ 5 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1.เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำละเอียด ถูกต้อง ชัดเจน	156 39.2%	164 41.2%	74 18.6%	4 1.0%	0 0%	4.19	0.76	มาก	1
2.เจ้าหน้าที่ให้ บริการด้วยความ กระตือรือร้น	160 40.2%	152 38.2%	82 20.6%	4 1.0%	0 0%	4.18	0.79	มาก	2
3.ติดต่อสอบถาม ข้อมูลได้สะดวก	150 37.7%	150 37.7%	88 22.1%	9 2.3%	1 0.2%	4.10	0.84	มาก	3
รวม (n=398)						4.16	0.80	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการชำระภาษี ละเอียด ถูกต้อง ชัดเจน มากที่สุด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ทำให้การชำระภาษีเป็นไปได้

ด้วยความสะดวก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 ลำดับสุดท้าย ติดต่อบริการข้อมูล
ได้สะดวก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.10

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการชำระภาษี ได้แก่
1)ความพึงพอใจในความสะดวก 2)ความพึงพอใจต่อบริการของเจ้าหน้าที่ 3)ความพึงพอใจต่อช่อง
ทางการชำระเงิน ซึ่งวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
ตารางที่ 6 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อช่อง
ทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อช่อง ทางการชำระภาษี	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับ ความคิด พึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1.ความพึงพอใจใน ความสะดวก	119 29.9%	180 45.2%	91 22.9%	8 2.0%	0 0%	4.19	0.76	มาก	1
2.ความพึงพอใจต่อ บริการของ เจ้าหน้าที่	133 33.4%	191 48.0%	72 18.1%	2 0.5%	0 0%	4.18	0.79	มาก	2
3.ความพึงพอใจต่อ ช่องทางการชำระ เงิน	132 33.2%	163 40.9%	86 21.6%	15 3.8%	2 0.5%	4.10	0.84	มาก	3
รวม (n=398)						4.16	0.80	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการชำระภาษี
ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก และเมื่อ
พิจารณารายข้อแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจในข้อความพึงพอใจในความสะดวก
มากที่สุด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อการบริการของ
เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 ลำดับสุดท้าย ความพึงพอใจต่อช่องทางการ
ชำระเงิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.10

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย คือ ประชาชนผู้ใช้รูปแบบในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระภาษีแตกต่างกัน

H_0 : ผู้ชำระภาษีที่ใช้ช่องทางการชำระภาษีแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีแตกต่างกัน

H_1 : ผู้ชำระภาษีที่ใช้ช่องทางการชำระภาษีแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการชำระภาษี จำแนกตามช่องทางการชำระภาษี

ความพึงพอใจต่อการชำระภาษี	ช่องทาง	n	\bar{X}	SD	t	P-value
ความสะดวก	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	199	4.04	0.76	0.68	0.80
	ธนาคาร	199	4.02	0.80		
บริการ	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	199	4.12	0.74	0.46	0.63
	ธนาคาร	199	4.16	0.70		
ช่องทางการชำระเงิน	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	199	4.02	0.85	0.91	0.91
	ธนาคาร	199	4.03	0.86		
รวม		398				

จากตารางที่ 7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการชำระภาษี จำแนกตามช่องทางการชำระภาษี โดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่า

1. ด้านความสะดวก ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.80 มีค่ามากกว่า 0.05 หมายถึง ประชาชนที่ใช้ช่องทางการชำระภาษีต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกไม่แตกต่างกัน
2. ด้านบริการ ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.63 มีค่ามากกว่า 0.05 หมายถึง ประชาชนที่ใช้ช่องทางการชำระภาษีต่างกันมีความพึงพอใจในด้านบริการไม่แตกต่างกัน

3. ด้านช่องทางการชำระเงิน ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.91 มีค่ามากกว่า 0.05 หมายถึง ประชาชนที่ใช้ช่องทางการชำระภาษีต่างกันมีความพึงพอใจในต่อช่องทางการชำระภาษีไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสนทนากลุ่ม โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา

การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสะท้อนถึงสภาพปัญหาการจัดเก็บภาษีที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และแนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

สำหรับข้อมูลการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บภาษี ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ข้อความที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และมีข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้สัมภาษณ์ มีดังนี้

จนท 1 ผู้ให้ข้อมูล เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บภาษี ประสพการณ์ทำงาน 17 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี

จนท 2 ผู้ให้ข้อมูล เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บภาษี ประสพการณ์ทำงาน 11 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี

จนท 3 ผู้ให้ข้อมูล เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บภาษี ประสพการณ์ทำงาน 17 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี

จนท 4 ผู้ให้ข้อมูล เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บภาษี ประสพการณ์ทำงาน 19 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี

จนท 5 ผู้ให้ข้อมูล เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บภาษี ประสพการณ์ทำงาน 7 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี

จนท 6 ผู้ให้ข้อมูล เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บภาษี ประสพการณ์ทำงาน 15 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี

วิธีปรับปรุงคุณภาพการบริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บภาษี										รวม
	จนท.1	จนท.2	จนท.3	จนท.4	จนท.5	จนท.6	จนท.7	จนท.8	จนท.9	จนท.10	
1.2 จัดหน่วยบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่	✓		✓	✓	✓	✓			✓	✓	7
2. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการชำระภาษี											
2.1 เพิ่มช่องทางการปชส. เช่น ปิดประกาศในที่ชุมชน , ขึ้นป้าย LED	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
2.2 ใช้รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	8
2.3 จัดอบรม ให้ความรู้ในเรื่องขั้นตอนการชำระภาษี ระเบียบปฏิบัติ ข้อกฎหมาย และบทลงโทษ	✓	✓				✓		✓	✓	✓	6
3. ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล											
3.1 เพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		7
3.2 เพิ่มช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ เช่น ผ่าน Line , Facebook	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	9
4. พัฒนาช่องทางการชำระภาษี											
4.1 ชำระผ่านเคาท์เตอร์เซอร์วิส	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
4.1 ชำระผ่าน QR Code	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10

จากตารางที่ 8 การสนทนากลุ่มของผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีถึงวิธีปรับปรุงคุณภาพการบริการอ้างอิงตามผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ใน

ปัจจุบันซึ่งรายชื่อที่ได้ค่าคะแนนน้อย จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย ดังนี้

1. ด้านสถานที่ชำระภาษีมีที่จอดรถไม่เพียงพอ เสนอให้มีการจัดหาที่จอดรถเพิ่ม โดยการขอความร่วมมือขอใช้ที่จอดรถของเอกชนที่อยู่บริเวณรอบ ๆ แล้วจัดรถบริการประชาชน และจัดหน่วยบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่

2. ด้านการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการชำระภาษี เสนอเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น ปิดประกาศในที่ชุมชน ขึ้นป้าย LED ใช้รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ และจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องขั้นตอนการชำระภาษี ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนด บทลงโทษ

3. ด้านความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เสนอให้เพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านช่องทาง Line , Facebook และเพิ่มคู่มือสายโทรศัพท์ให้มากขึ้น

4. ด้านการพัฒนาช่องทางการชำระภาษี เสนอให้ชำระผ่านเคาท์เตอร์เซอร์วิส และชำระผ่าน QR Code

ส่วนที่ 8 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี เรื่องปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษี ก่อนเกิดสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ตารางที่ 9 วิเคราะห์การสนทนากลุ่มของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดเก็บภาษี ปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก่อนเกิดสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษี ก่อนเกิดสถานการณ์โควิด	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บภาษี										รวม
	จนท 1	จนท 2	จนท 3	จนท 4	จนท 5	จนท 6	จนท 7	จนท 8	จนท 9	จนท 10	
1. ประชาชนไม่ทราบว่าต้องมาชำระภาษี	✓	✓		✓		✓	✓			✓	6
2. ประชาชนไม่รู้ข้อกำหนด	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
3. ประชาชนไม่รู้ขั้นตอนการชำระภาษี	✓		✓		✓	✓		✓	✓		6

จากตารางที่ 9 การสนทนากลุ่มเรื่องปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก่อนเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย พบปัญหา คือ ประชาชนไม่รู้ข้อมูลหมาย ประชาชนไม่ทราบว่าต้องมาชำระภาษี และประชาชนไม่รู้ขั้นตอนการชำระภาษี

ส่วนที่ 9 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี เรื่องปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษี ระหว่างสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ตารางที่ 10 วิเคราะห์การสนทนากลุ่มของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บภาษี ปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษีองค์กร

ปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษี ระหว่างสถานการณ์โควิด	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บภาษี										รวม
	จนท 1	จนท 2	จนท 3	จนท 4	จนท 5	จนท 6	จนท 7	จนท 8	จนท 9	จนท 10	
1. กิจการปิดตัว ไม่มีรายได้ในการเสียภาษี	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	8
2. เกิดความไม่สะดวกในการเดินทาง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
3. ประชาชนกลับภูมิลำเนาเดิมไม่สามารถติดต่อได้	✓		✓		✓	✓		✓	✓		6
4. การจัดเก็บภาษีไม่ได้ตามเป้าหมาย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10

จากตารางที่ 10 การสนทนากลุ่มเรื่องปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระหว่างสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย พบปัญหา คือ เกิดความไม่สะดวกในการเดินทาง การจัดเก็บภาษีไม่ได้ตามเป้าหมาย กิจการปิดตัวไม่มีรายได้ในการเสียภาษี และประชาชนกลับภูมิลำเนาเดิมไม่สามารถติดต่อได้

ส่วนที่ 10 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี เรื่องแนวทางพัฒนา
นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีเพื่อรองรับการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

ตารางที่ 11 วิเคราะห์การสนทนากลุ่มของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บภาษี แนวทางพัฒนา
นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีเพื่อรองรับการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

แนวทางการพัฒนานวัตกรรม การจัดเก็บภาษี	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บภาษี										รวม	
	จนท 1	จนท 2	จนท 3	จนท 4	จนท 5	จนท 6	จนท 7	จนท 8	จนท 9	จนท 10		
1. ชำระด้วยชุดชำระเงิน (Pay-in Slip)												
1.1 ข้อดี (สะดวก รวดเร็ว ชำระได้ 24 ชั่วโมง)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
1.2 ข้อดี (มีหลายช่องทาง ให้เลือก)	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			8
1.3 ข้อดี (สะดวกในการ เดินทาง)	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓			7
1.4 ข้อเสีย (ไม่เหมาะกับ ผู้สูงอายุ)		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		8
1.5 ข้อเสีย (ต้องได้ใบ แจ้งหนี้ก่อนถึงชำระได้)	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓		8
1.6 ข้อเสีย(ถ้าชำระเกิน ระยะเวลามีค่าใช้จ่ายเพิ่ม)		✓	✓		✓	✓					✓	5
2. การชำระแบบเชื่อมต่อ website ของระบบธนาคารโดยตรง e-payment												
2.1 ข้อดี (สะดวก รวดเร็ว)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
2.2 ข้อเสีย (ไม่เหมาะกับ ผู้สูงอายุ)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		9
2.3 ข้อเสีย(ความเชื่อมั่น ต่อการโจรกรรมข้อมูล)			✓		✓		✓		✓			4

จากตารางที่ 11 การสนทนากลุ่มของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บภาษี แนวทางพัฒนา
นวัตกรรมการจัดเก็บภาษีเพื่อรองรับการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 จากการสัมภาษณ์
10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย พบว่า

1. วิธีการชำระด้วยชุดชำระเงิน (Pay-in Slip) พบข้อดี และข้อเสีย คือ ข้อดีสะดวก รวดเร็ว ชำระได้ 24 ชั่วโมง มีหลายช่องทางให้เลือก สะดวกในการเดินทาง ข้อเสียคือ ไม่เหมาะกับผู้สูงอายุ ต้องได้รับใบแจ้งหนี้ก่อนถึงจ่ายได้ ถ้าชำระเกินระยะเวลามีค่าใช้จ่ายเพิ่ม

2. วิธีการชำระด้วยการชำระแบบเชื่อมต่อ website ของระบบธนาคารโดยตรง e-payment พบข้อดี และข้อเสีย คือ ข้อดีสะดวก รวดเร็ว ข้อเสียคือ ไม่เหมาะกับผู้สูงอายุ และความเชื่อมั่นต่อการโจรกรรมข้อมูล

ตอนที่ 5 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นผู้กำหนดนโยบายในด้านการจัดเก็บภาษี เพื่อสะท้อนถึงสภาพปัญหาการจัดเก็บภาษีที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 และแนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ข้อความที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และมีข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้สัมภาษณ์ มีดังนี้

ผู้บริหาร 1 ผู้ให้ข้อมูล เป็นหัวหน้าส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้ ประสบการณ์ทำงาน 31 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท

ผู้บริหาร 2 ผู้ให้ข้อมูล เป็นหัวหน้าส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักคลัง ประสบการณ์ทำงาน 34 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี

ผู้บริหาร 3 ผู้ให้ข้อมูล เป็นผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ตำแหน่งปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประสบการณ์ทำงาน 37 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท

ส่วนที่ 11 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มผู้บริหาร เรื่องวิธีปรับปรุงคุณภาพการบริการ อ้างอิงตามผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้ในปัจจุบัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันพบรายชื่อที่ได้ค่าคะแนนน้อยจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ สถานที่ชำระภาษีที่มีจอครดไม่เพียงพอ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการชำระภาษี ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล การพัฒนาช่องทางชำระภาษี

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถึงวิธีปรับปรุงคุณภาพการบริการอ้างอิงตามผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจต่อช่องทางชำระภาษี

วิธีปรับปรุงคุณภาพการบริการ	ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น			รวม
	ผู้บริหาร 1	ผู้บริหาร 2	ผู้บริหาร 3	
1. สถานที่ชำระภาษีที่มีจอครดไม่เพียงพอ				
1.1 จัดหาที่จอครดเพิ่ม โดยการขอความร่วมมือจากเอกชน แล้วจัดรถบริการประชาชน	✓	✓	✓	3
1.2 จัดหน่วยบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่		✓		1
2. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการชำระภาษี				
2.1 เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ เช่น ปิดประกาศในที่ชุมชน , ขึ้นป้าย LED	✓	✓	✓	3
2.2 ใช้รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่		✓	✓	1
3. ความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล				
3.1 เพิ่มคู่มือโทรศัพท์ที่ให้มากขึ้น	✓		✓	2
3.2 เพิ่มช่องทางติดต่อกับเจ้าหน้าที่	✓	✓	✓	3
4. พัฒนาช่องทางชำระภาษี				
4.1 ชำระผ่านแคชเชียร์เซอร์วิส	✓	✓	✓	3
4.1 ชำระผ่าน QR Code	✓	✓	✓	3

ตารางที่ 12 วิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 ท่านถึงวิธีปรับปรุงคุณภาพการบริการอ้างอิงตามผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจต่อช่องทางชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันซึ่งรายชื่อที่ได้ค่าคะแนนน้อย จากการสัมภาษณ์เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย ดังนี้

1. ด้านสถานที่ชำระภาษีที่มีจอรถไม่เพียงพอ เสนอให้มีการจัดหาที่จอรถเพิ่ม โดยการขอความร่วมมือขอใช้ที่จอรถของเอกชนที่อยู่บริเวณรอบ ๆ แล้วจัดรถบริการประชาชน และจัดหน่วยบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่

2. ด้านการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการชำระภาษี เสนอเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น ปิดประกาศในที่ชุมชน ขึ้นป้าย LED ใช้รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่

3. ด้านความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เสนอให้เพิ่มช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ และเพิ่มกลุ่มสายโทรศัพท์ให้มากขึ้น

4. ด้านการพัฒนาช่องทางการชำระภาษี เสนอให้ชำระผ่านเคาท์เตอร์เซอร์วิส และชำระผ่าน QR Code

ส่วนที่ 12 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มผู้บริหาร เรื่องปัญหาในการจัดเก็บภาษีช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

ตารางที่ 13 วิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเรื่องปัญหาในการจัดเก็บภาษีช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

ปัญหาในการจัดเก็บภาษีช่วงการแพร่ระบาดของ สถานการณ์โควิด	ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น			รวม
	ผู้บริหาร 1	ผู้บริหาร 2	ผู้บริหาร 3	
1. รายได้ลดลงทำให้จ่ายภาษีลดลง	✓	✓	✓	3
2. นโยบายลดภาษี 90% ทำให้จัดเก็บภาษีได้ลดลง		✓		1
3. ประชาชนติดเชื่อไม่สามารถเดินทางมาจ่ายได้		✓	✓	2
ทันเวลา				
4. ประสบปัญหาเจ้าหน้าที่ติดเชื่อไวรัสทำให้มีการ ปิดสำนักงาน หรือสลับกันทำงาน			✓	1

ตารางที่ 13 จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร 3 ท่าน ถึงปัญหาในการจัดเก็บภาษีช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 จากการสัมภาษณ์เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย พบว่า ผู้สัมภาษณ์คิดเห็นตรงกันในเรื่องรายได้ลดลงทำให้จ่ายภาษีลดลงมากที่สุด โดยคิดเห็น

ตรงกันทั้ง 3 ท่าน และปัญหาเรื่องประชาชนติดเชื่อไม่สามารถเดินทางมาจ่ายภาษีได้ทันเวลา เป็นปัญหาในลำดับถัดมา และลำดับสุดท้ายนโยบายลดภาษี 90% ทำให้จัดเก็บภาษีได้ลดลงและประสบปัญหาเจ้าหน้าที่ติดเชื่อไวรัสทำให้มีการปิดสำนักงาน หรือสลับกันทำงานมีความคิดเห็นตรงกันน้อยที่สุด

ส่วนที่ 13 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มผู้บริหาร เรื่องแนวทางการพัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 14 วิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถึงแนวทางการพัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

แนวทางการพัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี	ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น			รวม
	ผู้บริหาร 1	ผู้บริหาร 2	ผู้บริหาร 3	
1. ใช้ระบบ E-payment	✓	✓		2
2. ทำระบบการคิดภาษีให้ครบถ้วน ครอบคลุม เป็นปัจจุบัน			✓	1
3. นำเทคโนโลยีแบบออนไลน์มาใช้	✓	✓	✓	3

ตารางที่ 14 จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร 3 ท่าน ถึงแนวทางการพัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย เสนอให้นำเทคโนโลยีแบบออนไลน์มาใช้ ถัดมาคือใช้ระบบ E-payment และลำดับสุดท้ายคือทำระบบการคิดภาษีให้ครบถ้วน ครอบคลุมเป็นปัจจุบัน

ส่วนที่ 14 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มผู้บริหาร เรื่องข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนาช่องทางการจัดเก็บภาษีเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

ตารางที่ 15 วิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถึงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนาช่องทางการจัดเก็บภาษีเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนาช่องทางการจัดเก็บภาษี เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน	ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น			รวม
	ผู้บริหาร 1	ผู้บริหาร 2	ผู้บริหาร 3	
1. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และทำงานไปในทิศทางเดียวกัน	✓	✓		2
2. การพัฒนาคนและทัศนคติในการทำงาน			✓	1
3. เพิ่มช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย	✓	✓	✓	3

ตารางที่ 15 จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร 3 ท่าน ถึงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนาช่องทางการจัดเก็บภาษีเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย เสนอให้เพิ่มช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ถัดมาคือ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และทำงานไปในทิศทางเดียวกัน และลำดับสุดท้ายคือ การพัฒนาคนและทัศนคติในการทำงาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการและแนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 เป็นการวิจัยผสมผสาน (Mixed Method) คือ เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อช่องทางชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม โดยกลุ่มแรก เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี จำนวน 398 คน การวิเคราะห์ข้อมูลในการคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 และ กลุ่มที่ 3 เป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดเก็บภาษีจำนวน 10 คน และกลุ่มผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี จำนวน 3 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยแสดงผลเป็นค่าความถี่ ร้อยละ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบในการชำระภาษีจากช่องทางชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 398 ราย แบ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ช่องทางการชำระภาษีด้วยตนเองที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และชำระผ่านธนาคาร จำนวน 199 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประกอบด้วย

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ด้านความสะดวกในการเดินทาง

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ด้านความสะดวกในการเดินทาง พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจ ในข้อการใช้เวลาในการเดินทางน้อย มากที่สุด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.50 รองลงมาคือ สถานที่ชำระภาษีอยู่ใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.43 ลำดับสุดท้าย สถานที่ชำระภาษีมีที่จอดรถเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.07

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ด้านความสะดวกของขั้นตอนการชำระเงิน

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ด้านความสะดวกของขั้นตอนการชำระเงิน พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจในข้อขั้นตอนการชำระเงินสะดวกรวดเร็ว มากที่สุด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมาคือ การจัดเตรียมเอกสารชำระภาษีสะดวกไม่ยุ่งยาก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 ลำดับสุดท้าย ท่านได้รับทราบและเข้าใจขั้นตอนการชำระภาษีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจในข้อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการชำระภาษี ละเอียัด ถูกต้อง ชัดเจน มากที่สุด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ทำให้การชำระภาษีเป็นไปด้วยความสะดวก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 ลำดับสุดท้าย ติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.10

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจในข้อความพึงพอใจในความสะดวก มากที่สุด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 ลำดับสุดท้าย ความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระเงิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.10

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย ประชาชนผู้ใช้รูปแบบในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระภาษีแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการชำระภาษี จำแนกตามช่องทางการชำระภาษีโดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่า

1. ด้านความสะดวก ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.80 มีค่ามากกว่า 0.05 หมายถึง ประชาชนที่ใช้ช่องทางการชำระภาษีต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกไม่แตกต่างกัน
2. ด้านบริการ ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.63 มีค่ามากกว่า 0.05 หมายถึง ประชาชนที่ใช้ช่องทางการชำระภาษีต่างกันมีความพึงพอใจในด้านบริการไม่แตกต่างกัน
3. ด้านช่องทางการชำระเงิน ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.91 มีค่ามากกว่า 0.05 หมายถึง ประชาชนที่ใช้ช่องทางการชำระภาษีต่างกันมีความพึงพอใจในต่อช่องทางการชำระภาษีไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสนทนากลุ่ม โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา

ส่วนที่ 7 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี เรื่องวิธีปรับปรุงคุณภาพการบริการอ้างอิงตามผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้ในปัจจุบัน

การสนทนากลุ่มของผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีถึงวิธีปรับปรุงคุณภาพการบริการอ้างอิงตามผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจต่อช่องทางชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันซึ่งรายชื่อที่ได้ค่าคะแนนน้อย จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย ดังนี้

1. ด้านสถานที่ชำระภาษีมีที่จอดรถไม่เพียงพอ เสนอให้มีการจัดหาที่จอดรถเพิ่ม โดยการขอความร่วมมือขอใช้ที่จอดรถของเอกชนที่อยู่บริเวณรอบ ๆ แล้วจัดรถบริการประชาชน และจัดหน่วยบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่

2. ด้านการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการชำระภาษี เสนอเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น ปิดประกาศในที่ชุมชน ขึ้นป้าย LED ใช้รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ และจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องขั้นตอนการชำระภาษี ระเบียบปฏิบัติ ข้อกฎหมาย บทลงโทษ

3. ด้านความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เสนอให้เพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านช่องทาง Line , Facebook และเพิ่มคู่มือโทรศัพท์ที่หมักขึ้น

4. ด้านการพัฒนาช่องทางการชำระภาษี เสนอให้ชำระผ่านเคาท์เตอร์เซอร์วิส และชำระผ่าน QR Code

ส่วนที่ 8 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี เรื่องปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษี ก่อนเกิดสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

การสนทนากลุ่มเรื่องปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก่อนเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย พบปัญหา คือ ประชาชนไม่รู้ข้อกฎหมาย ประชาชนไม่ทราบว่าต้องมาชำระภาษี และประชาชนไม่รู้ขั้นตอนการชำระภาษี

ส่วนที่ 9 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี เรื่องปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษี ระหว่างสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

การสนทนากลุ่มเรื่องปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระหว่างสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย พบปัญหา คือ เกิดความไม่สะดวกในการเดินทาง การจัดเก็บภาษีไม่ได้ตามเป้าหมาย กิจการปิดตัวไม่มีรายได้ในการเสียภาษี และประชาชนกลับภูมิลำเนาไม่สามารถติดต่อได้

ส่วนที่ 10 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี เรื่องแนวทางพัฒนานวัตกรรมการจัดเก็บภาษีเพื่อรองรับการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

การสนทนากลุ่มของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดเก็บภาษี แนวทางพัฒนานวัตกรรมการจัดเก็บภาษีเพื่อรองรับการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 จากการสัมภาษณ์ 10 คน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย พบว่า

1. วิธีการชำระด้วยชุดชำระเงิน (Pay-in Slip) พบข้อดี และข้อเสีย คือ ข้อดีสะดวก รวดเร็ว ชำระได้ 24 ชั่วโมง มีหลายช่องทางให้เลือก สะดวกในการเดินทาง ข้อเสียคือ ไม่เหมาะกับผู้สูงอายุ ต้องได้รับใบแจ้งหนี้ก่อนถึงจ่ายได้ ถ้าชำระเกินระยะเวลามีค่าใช้จ่ายเพิ่ม

2. วิธีการชำระด้วยการชำระแบบเชื่อมต่อ website ของระบบธนาคารโดยตรง e-payment พบข้อดี และข้อเสีย คือ ข้อดีสะดวก รวดเร็ว ข้อเสียคือ ไม่เหมาะกับผู้สูงอายุ และความเชื่อมั่นต่อการโจรกรรมข้อมูล

ตอนที่ 5 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา

ส่วนที่ 11 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มผู้บริหาร เรื่องวิธีปรับปรุงคุณภาพการบริการ
อ้างอิงตามผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้ในปัจจุบัน

วิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 ท่าน ถึงวิธีปรับปรุงคุณภาพการบริการอ้างอิงตามผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันซึ่งรายชื่อที่ได้ค่าคะแนนน้อย จากการสัมภาษณ์เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย ดังนี้

1. ด้านสถานที่ชำระภาษีมีที่จอดรถไม่เพียงพอ เสนอให้มีการจัดหาที่จอดรถเพิ่ม โดยการขอความร่วมมือขอใช้ที่จอดรถของเอกชนที่อยู่บริเวณรอบ ๆ แล้วจัดรถบริการประชาชน และจัดหน่วยบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่

2. ด้านการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการชำระภาษี เสนอเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น ปิดประกาศในที่ชุมชน ขึ้นป้าย LED ใช้รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่

3. ด้านความสะดวกในการติดต่อสอบถามข้อมูล เสนอให้เพิ่มช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ และเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น

4. ด้านการพัฒนาช่องทางการชำระภาษี เสนอให้ชำระผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส และชำระผ่าน QR Code

ส่วนที่ 12 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มผู้บริหาร เรื่องปัญหาในการจัดเก็บภาษีช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร 3 ท่าน ถึงปัญหาในการจัดเก็บภาษีช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 จากการสัมภาษณ์เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อยพบว่า ผู้สัมภาษณ์คิดเห็นตรงกันในเรื่องรายได้ลดลงทำให้จ่ายภาษีลดลงมากที่สุด โดยคิดเห็นตรงกันทั้ง 3 ท่าน และปัญหาเรื่องประชาชนติดเชื่อไม่สามารถเดินทางมาจ่ายภาษีได้ทันเวลาเป็นปัญหาในลำดับถัดมา และลำดับสุดท้ายนโยบายลดภาษี 90% ทำให้จัดเก็บภาษีได้ลดลงและประสบปัญหาเจ้าหน้าที่ติดเชื่อไวรัสทำให้มีการปิดสำนักงาน หรือสลับกันทำงานมีความคิดเห็นตรงกันน้อยที่สุด

ส่วนที่ 13 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มผู้บริหาร เรื่องแนวทางการพัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้บริหาร 3 ท่าน ถึงแนวทางการพัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย เสนอให้นำเทคโนโลยีแบบออนไลน์มาใช้ ถัดมากคือใช้ระบบ E-payment และลำดับสุดท้ายคือ ทำระบบการคิดภาษีให้ครอบคลุม ครบคลุมเป็นปัจจุบัน

ส่วนที่ 14 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นกลุ่มผู้บริหาร เรื่องข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนาช่องทางการจัดเก็บภาษีเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร 3 ท่าน ถึงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนาช่องทางการจัดเก็บภาษีเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย เสนอให้เพิ่มช่องทางการชำระภาษีที่หลากหลาย ถัดมากคือ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และทำงานไปในทิศทางเดียวกัน และลำดับสุดท้ายคือ การพัฒนาคนและทัศนคติในการทำงาน

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการและแนวทางการพัฒนานวัตกรรม เพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระภาษีในปัจจุบันในภาพรวมระดับมาก โดยพึงพอใจ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงที่สุด ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของกันดินันท์ นกขุนทอง (2559) ศึกษาเรื่องการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัด เพชรบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของการจัดเก็บรายได้ ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านบุคลากรที่ประชากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วน ตำบลสามพระยามีประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้มากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานการศึกษา ของ จูติยาภรณ์ ศรีสวัสดิ์ (2562) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการข้อมูล สำเนาแบบแสดงรายการภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมี ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่ใช้ช่องทางการชำระภาษีแตกต่างกัน มีความ พึงพอใจต่อช่องทางการชำระภาษีไม่แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านบริการ และ ด้านช่องทางการชำระภาษี มนทิรา ปิสิตร (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีของ เทศบาลในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ผลการศึกษา พบว่า บุคคลที่เข้าข่ายต้องชำระภาษีอากร ที่มีเพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และช่องทางการชำระภาษีที่ต่างกัน มีความคิดเห็น เกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรที่เทศบาลในอำเภอสะเดาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ทั้งนี้จาก ข้อมูลเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า การที่จัดให้มีช่องทางการชำระ ภาษีมากกว่าหนึ่งช่องทางนั้นเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้เลือกช่องทางการชำระ เงินที่เหมาะสมกับตนเองทั้งด้านการเดินทาง และการเลือกช่วงเวลาในการชำระภาษี ดังนั้นแต่ละ ช่องทางการชำระภาษีจึงได้รับความพึงพอใจจากประชาชนไม่แตกต่างกันเนื่องจากประชาชน สามารถเลือกช่องทางการชำระภาษีที่มีความเหมาะสมกับตนเอง

จากการศึกษาสามารถสรุปสภาพปัญหาการจัดเก็บภาษีซึ่งได้รับผลกระทบจากการแพร่ ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้ ตามแผน เนื่องจากสถานประกอบการ และประชาชนได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจจากการแพร่

ระบาดของเชื้อโควิด 19 อีกทั้งการเดินทางเพื่อชำระภาษีเป็นไปด้วยความลำบากมากกว่าช่วงสถานการณ์ปกติ นำมาสู่การศึกษาแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมในการจัดเก็บภาษี เมื่อผู้วิจัยได้ศึกษานวัตกรรมการจัดเก็บภาษีโดยอ้างอิงจากช่องทางการจัดเก็บภาษีที่กรมสรรพากรใช้อยู่ในปัจจุบัน เมื่อได้พิจารณาร่วมกันทั้งฝ่ายผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และฝ่ายผู้ปฏิบัติการจัดเก็บภาษี พบว่าวิธีการจัดเก็บภาษีแบบ E-payment มีความเหมาะสม สะดวก และสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีได้ โดยต้องมีการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับช่องทางการชำระภาษีที่จะนำมาใช้ในอนาคตเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับการศึกษาของโมธิมา เรียบสันเทียะ และศดานนท์ วัตตธรรม (2561) ศึกษาเรื่องแนวทางการสร้างนวัตกรรมการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่าสภาพปัญหาการจัดเก็บภาษีไม่มีความทันสมัย ผู้ประกอบการต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาชำระภาษี องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ได้มีแนวคิดการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ โดยการให้บริการชำระเงินผ่านทางรหัสคิวอาร์ และมีแนวคิดนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ออกใบเสร็จเพื่อสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการบริการและแนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

1. สถานที่ชำระภาษีที่มีที่จอดรถเพียงพอ เป็นข้อที่ได้คะแนนต่ำที่สุดในด้านความพึงพอใจ ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรพิจารณาปรับปรุง หรือจัดหาที่จอดรถให้มีเพียงพอที่จะรองรับประชาชนที่มารับบริการติดต่อราชการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ด้านความสะดวกของขั้นตอนการชำระเงินข้อที่ได้คะแนนต่ำที่สุดคือ การได้รับทราบขั้นตอนการชำระเงิน ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการให้ความรู้ และข้อมูลขั้นตอนการชำระเงินให้กับประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงขั้นตอนการชำระเงิน

3. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ข้อที่ได้ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ ติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเพิ่มช่องทางการติดต่อเพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวกยิ่งขึ้น

4. ด้านการประชาสัมพันธ์เมื่อมีการเพิ่มช่องทางการชำระภาษีแล้วองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับช่องทางและวิธีการในการชำระภาษี เพื่อเป็นทางเลือกให้กับประชาชนที่มีความพร้อมที่จะชำระภาษีผ่านช่องทางใหม่ ในส่วนของประชาชนผู้สูงอายุที่ไม่มีความพร้อมที่จะชำระภาษีกับช่องทางที่พัฒนาใหม่ก็จะได้รับความสะดวกยิ่งขึ้นเมื่อเดินทางมาชำระภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากผู้ชำระภาษีโดยตรงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลดจำนวนลง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี มีประเด็นที่ควรศึกษาวิจัยต่อไปดังนี้

1. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการชำระภาษีที่จัดเก็บโดยหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ภาษีที่จัดเก็บโดยกรมสรรพากร กรมสรรพสามิต เป็นต้น

2. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการชำระภาษีจำแนกตามช่องทางในการชำระภาษี เพื่อศึกษาว่าช่องทางใดเป็นช่องทางการชำระภาษีที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด

บรรณานุกรม

- กันตินันท์ นกขุนทอง. (2559). *การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- กรมสรรพากร. (2564). การชำระภาษีสำหรับแบบที่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต (ออนไลน์). วันที่ค้นข้อมูล 24 ธันวาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <https://www.rd.go.th/272.html>
- กรมควบคุมโรค. (2564). *โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019*. วันที่ค้นข้อมูล 24 ธันวาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <https://ddc.moph.go.th>
- กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. (2557). *ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร*, กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.
- โครงการจัดทำระบบสารสนเทศเชิงพื้นที่ (แผนที่) ด้านภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน. (2560). *ความรู้เบื้องต้นของระบบสารสนเทศเชิงพื้นที่ (แผนที่) ด้านภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นด้วยระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อการวางแผนงานและบริหารการจัดการ*.
- งานโรคติดต่ออุบัติใหม่ กลุ่มพัฒนาวิชาการ โรคติดต่อ. (2564). *สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มาตรการสาธารณสุข และปัญหาอุปสรรคการป้องกันควบคุมโรคในผู้เดินทาง*. วันที่ค้นข้อมูล 24 ธันวาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <https://ddc.moph.go.th/uploads/files/2017420210820025238.pdf>
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2557). *การสร้างนวัตกรรมท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- ฐิติยาภรณ์ ศรีสวัสดิ์. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการข้อมูลสำเนาแบบแสดงรายการภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่*. รายงานวิจัยวิทยาศาสตร์บัณฑิต, คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ไทยชนะ. (2563). *เปิดลงทะเบียนไทยชนะ*. วันที่ค้นข้อมูล 26 ธันวาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <https://www.xn--b3czh8ayeuif.com/>
- นภาพร จุฑานุตร. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลโพธิ์ทอง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- นารี นันตติกุล. (2545). *ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล*.

- ศึกษาศาสตร์เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา.
- วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.), มหาวิทยาลัยบูรพา.
บีบีซีไทย. (2563). *โควิด-19: ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ กักคุกคามชาวโลกปี 2020*.
วันที่ค้นข้อมูล 24 ธันวาคม 2564,
เข้าถึงได้จาก <https://www.bbc.com/thai/international-55217851>
- ปานจิต บุรณสมภพ. (2548). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและ
ประมวลผล*. ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปณิตา เกตุแก้ว. (2555). *ความหมาย องค์ประกอบ ประเภท และความสำคัญของนวัตกรรม*. วันที่ค้น
ข้อมูล 27 ธันวาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/492092>
- พระมหาอรุณ ปญญารุโณ, [กัญจิราวิจิตรวัชรารักษ์](#), [พระครูธรรมคุณ\(สุทธิพงษ์สุทธิวง โน\)](#), [สุพัตรา
สันติรุ่งโรจน์](#) และมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. (2563). *การบริหารจัดการภาครัฐใน
วิกฤตการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019*. วันที่ค้นข้อมูล 24 ธันวาคม 2564,
เข้าถึงได้จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSBA/article/view/246424>
- พวงแก้ว แสงบุญเรือง, เกตุมณี มากมี และเสริมศักดิ์ นันทิทรรก. (2558). *การพัฒนาชุดฝึกอบรมที่
เหมาะสมกับการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล กรณีศึกษาตำบลแม่แจ่ม อำเภอแม่แจ่ม จังหวัด
เชียงใหม่*. *วารสารพินนเสวร์สาร* 11 (1).
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2556). *การพัฒนาเครื่องมือวัดด้านเจตพิสัยและทักษะพิสัย*.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มุกดา ทองขุนคำ. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของกรุงเทพมหานคร*.
การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มนทิรา ปิสิโตโร. (2557). *ความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีท้องถิ่นต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีของ
เทศบาลในอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- โมธิมา เรียบสันเทียะ และศดานนท์ วัตตธรรม. (2561). *แนวทางการสร้างนวัตกรรมการจัดเก็บรายได้
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต,
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- รพีพรรณ รัตนวงษ์นรา มอร์ค. (2563). *มาทำความรู้จักกับโควิด-19*. วันที่ค้นข้อมูล 26 ธันวาคม 2564,
เข้าถึงได้จาก <https://www.fti.or.th/wp-content/uploads/2020/07/A-COVID-19-1.pdf>

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโล รังสิต. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

โรงพยาบาลรามคำแหง. (2564). คำแนะนำสำหรับผู้ที่มีความเสี่ยง หรือสงสัยว่าเสี่ยงติดเชื้อโควิด-19. วันที่ค้นข้อมูล 24 ธันวาคม 2564, เข้าถึงได้จาก https://www.ram-hosp.co.th/news_detail/1273

วัชรพล วิบูลยศรีน. (2556). นวัตกรรมการเรียนรู้ (พิมพ์ครั้งที่ 2).

สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัชรินทร์ อินทพรหม. (2565). รูปแบบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชน. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2557

วันวิสาข์ อยู่เปี่ยม. (2552). ความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาจังหวัดชลบุรี. วันที่ค้นข้อมูล 24 ธันวาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <http://www.lib.buu.ac.th/st/Math&Stat/2552/Wanwisa.pdf>

วีระศักดิ์ เครือเทพ, ศิวาภรณ์ ไชยเจริญ, ไกรวุฒิ ใจคำป็น, ผศ.ดร.ดวงมณี เลาวกุล, วศิน โกมุท, ศดา นนท์ วัตตธรรม, ภาวิณี ช่วยประคอง, ฐิติเทพ สิทธิยศ, สิริภากร สระทองจันทร์, และชัยวัฒน์ นุชคง. (2562). นวัตกรรมพัฒนารายได้ท้องถิ่น การพัฒนาตัวแบบและบทเรียนสำคัญของการวิจัยเชิงทดลอง. วันที่ค้นข้อมูล 5 มกราคม 2565, เข้าถึงได้จาก [https://www.researchgate.net/profile/Weerasak-](https://www.researchgate.net/profile/Weerasak-Krueathep/publication/347646967_Local_Innovations_on_Revenue_Enhancement_Concept_and_Experimental_Findings/links/5fe2ebc0299bf140883755e6/Local-Innovations-on-Revenue-Enhancement-Concepts-and-Experimental-Findings.pdf)

[Krueathep/publication/347646967_Local_Innovations_on_Revenue_Enhancement_Concept_and_Experimental_Findings/links/5fe2ebc0299bf140883755e6/Local-Innovations-on-Revenue-Enhancement-Concepts-and-Experimental-Findings.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Weerasak-Krueathep/publication/347646967_Local_Innovations_on_Revenue_Enhancement_Concept_and_Experimental_Findings/links/5fe2ebc0299bf140883755e6/Local-Innovations-on-Revenue-Enhancement-Concepts-and-Experimental-Findings.pdf)

วไลรัตน์ สวัสดิ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริศักย เทพจิต. (2563). COVID-19 Pandemic: การตอบสนองเชิงนโยบายสาธารณะในการรับมือกับปัญหาพหุศ. วันที่ค้นข้อมูล 24 ธันวาคม 2564, เข้าถึงได้จาก

<http://www.setthasarn.econ.tu.ac.th/blog/detail/59>

เศรษฐชัย ชัยสนิท. (2553). นวัตกรรมและเทคโนโลยี. วันที่ค้นข้อมูล 27 ธันวาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <http://it.east.spu.ac.th/>

- สิริพัฒน์ ลาภจิตร และจิรศักดิ์ บางท่าไม้. (2560). แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงหวาย อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*.
- สุนันทา เลहनันท์. (2551). *การสร้างทีมงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: แอสต์เมคสติกเกอร์แอนด์ดีไซน์.
- สุพัฒน์จิตร ลาควา. (2563). บทบาทนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารการบริหารการปกครอง*, 9(2).
- สุรงค์ ไคว่ตระกูล. (2551). *จิตวิทยาการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- องค์การอนามัยโลก. (2564). วันที่ค้นข้อมูล 26 ธันวาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <https://www.who.int/thailand/emergencies/novel-coronavirus-2019/q-a-on-covid-19#cms>
- อรุณลักษณ์ พรหมพัฒตานนท์. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา. วันที่ค้นข้อมูล 28 ธันวาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <http://www.taxmapmanager.com/Help/HelpNew.aspx>
- Bessant, J. & Tidd, J. (2007) *Innovation and Entrepreneurship*. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Crosby, P. B. (1988). *The Eternally Successful Organization*. New York : McGraw-Hill.
- Drucker, P. F. (1993). *Innovation and Entrepreneurship*. New York: Harper & Row.
- Yamane, T. (1973) *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Edition, Harper and Row, New York.
- Gopalakrishnan.S, & Damanpour.F. (1997). *A Review of Innovation Research in Economics, Sociology and Technology Management*. The International Journal of Management Science, 25(1), 15-28.
- Hughes, A. (2003). *Testing for Language Teachers*. 2nd Edition, Arthur Hughes, Cambridge.
- Schilling, M. A. (2008). *Strategic Management of Technological Innovation*. 2nd ed. NY: McGraw-Hill Education.
- Smith, D. (2006). *Exploring Innovation*. Berkshire: McGraw-Hill Education.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม (เชิงปริมาณ)

แบบสอบถามเลขที่.....

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate school of Commerce Burapha University

169 ถนนลพพาทย์ ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี



แบบสอบถาม

เรื่อง “การพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส
โคโรนา 2019”

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการ
จัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษา
แนวทางการพัฒนาวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การ
แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 โดยแบ่งลักษณะข้อคำถามออกเป็นดังนี้

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับข้อมูลของ
ท่านตามความเป็นจริงและกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถามคิดเห็นในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของผู้ชำระภาษี

ท่านยินดีเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ อนุญาต ไม่อนุญาต

แบบสอบถามส่วนที่ 1

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. วิธีที่ท่านใช้ในการชำระภาษี

1. ชำระเงินด้วยตนเองที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2. ชำระเงินผ่านธนาคาร

จากช่องทางการชำระเงินที่ท่านใช้ในข้อที่ 1 โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รูปแบบการชำระภาษี	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสะดวกในการเดินทาง					
1. ใช้เวลาในการเดินทางไปชำระภาษีน้อย					
2. สถานที่ชำระภาษีมีที่จอดรถเพียงพอ					
3. สถานที่ชำระภาษีอยู่ใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน					
ความสะดวกของขั้นตอนการชำระเงิน					
4. ท่านได้รับทราบและเข้าใจขั้นตอนการชำระภาษี					
5. ขั้นตอนการชำระเงินสะดวก รวดเร็ว					
6. การจัดเตรียมเอกสารชำระภาษีสะดวก ไม่ยุ่งยาก					
การบริการของเจ้าหน้าที่					
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการชำระภาษี ละเอียดยุติต้อง ชัดเจน					
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ทำให้การชำระภาษีเป็นไปด้วยความสะดวก					
9. ติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก					

แบบสอบถามความพึงพอใจในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของผู้ชำระภาษี

แบบสอบถามส่วนที่ 2

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ความพึงพอใจในความสะดวก					
2.ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่					
3.ความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระเงิน					

โปรดให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการชำระภาษีเพื่อการนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์ Focus Group (เชิงคุณภาพ)

แบบสอบถามเลขที่.....

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate school of Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง “การพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส
โคโรนา 2019”

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
สภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งใน
จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ที่ได้รับ
ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 โดยแบ่งลักษณะข้อคำถาม
ออกเป็นดังนี้

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับข้อมูลของ
ท่านตามความเป็นจริงและกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

กรอบการสนทนา (Focus Group) ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งใน จังหวัดชลบุรี

ท่านยินดีเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ อนุญาต ไม่อนุญาต

1. ปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก่อนสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019
2. ปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่สถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019
3. จากผลการสำรวจความพึงพอใจและสภาพปัญหาในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของผู้ชำระภาษี ท่านมีความคิดเห็น และแนวทางการแก้ปัญหาอย่างไร
4. วิธีการ และรูปแบบการจัดเก็บภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน มีข้อดี ข้อเสียอย่างไรบ้าง
5. แนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีในอนาคตเพื่อรองรับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

5.1 นวัตกรรมทางเทคโนโลยี ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อช่องทางการชำระภาษีดังต่อไปนี้ แต่ละช่องทางมีข้อดี ข้อเสียอย่างไร และมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้สำหรับการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือไม่

วิธีที่ 1 ชำระด้วยชุดชำระเงิน (Pay-in Slip)

- 1.1 ตู้ ATM ของธนาคารที่เข้าร่วมรายการ
- 1.2 Counter Service (ธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ/7-Eleven/เทสโก้โลตัส/ที่ทำกา
ไปรษณีย์)
- 1.3 Mobile Banking ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

วิธีที่ 2 ชำระแบบเชื่อมต่อเว็บไซต์ (ระบบชำระเงิน) ของธนาคารโดยตรง

- 2.1 E-Payment (ตัดเงินแบบ Online Real Time)
- 2.2 ATM บนอินเทอร์เน็ต
- 2.3 บัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต

5.2 นวัตกรรมทางการบริหาร นอกจากการพัฒนาช่องทางการชำระภาษีแล้ว ท่านเห็นว่าการพัฒนาด้านการบริหารรวมถึงความพร้อมของเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับการใช้ช่องทางการชำระภาษีใหม่อย่างไร

ด้านที่ 1 การจัดการองค์ความรู้เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมการจัดเก็บภาษีให้กับ
บุคลากร

ด้านที่ 2 การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการในการจัดเก็บภาษี

ด้านที่ 3 การปรับปรุงและพัฒนาระบบฐานข้อมูลการจัดเก็บภาษี

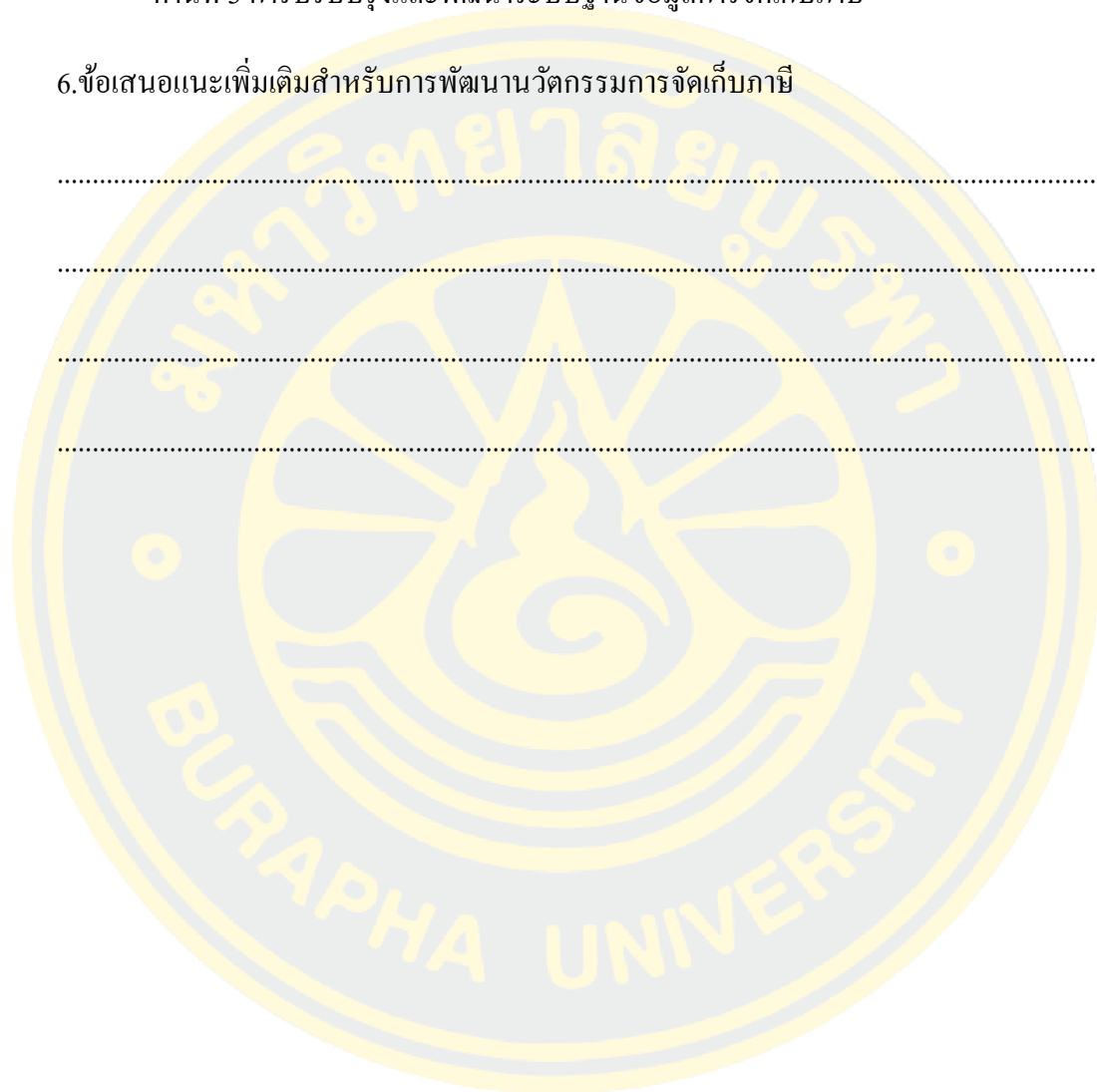
6.ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนานวัตกรรมการจัดเก็บภาษี

.....

.....

.....

.....





ภาคผนวก ค
แบบสัมภาษณ์การสัมภาษณ์เชิงลึก (เชิงคุณภาพ)

แบบสอบถามเลขที่.....

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate school of Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง “การพัฒนาวัตกรรมการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส
โคโรนา 2019”

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth-Interview) ชุดนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพปัญหา
และอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี
และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาวัตกรรมการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ที่ได้รับผลกระทบจาก
สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 โดยแบ่งลักษณะข้อคำถามออกเป็นดังนี้

แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

ท่านยินดีเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ อนุญาต ไม่อนุญาต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

1. ประสบการณ์ทำงาน.....ปี
2. ระดับการศึกษา.....
3. ตำแหน่งงาน.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรส่วนท้องถิ่นที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

1. จากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีแนวทางอย่างไรในการพัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

.....

.....

.....

.....

3. ท่านมีแนวทางอย่างไรในการพัฒนานวัตกรรมทางการบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

.....

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนาช่องทางการจัดเก็บภาษีเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ง
แบบประเมิน IOC

ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ : การพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

ชื่อผู้วิจัย : นางสาวกิตติมา ดีประชา

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญดังรายนามต่อไปนี้

1. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรณิยา เลิศพุทธรักษ์

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ชื่อ ดร.ศักดิ์ชาย จันทร์เรือง

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ชื่อ ดร.อำนาจ สาลีบุญกุล

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของแต่ละข้อไม่น้อยกว่า 0.5 (อ้างอิง) ดังตารางสรุปคะแนนผลการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

-1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง

0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

1 หมายถึง สอดคล้อง

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

รายการขอความคิดเห็น	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1. วิธีการที่ท่านใช้ชำระภาษี 5 ชำระเงินด้วยตนเองที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น 5 ชำระเงินผ่านธนาคาร	1	1	1	1	สอดคล้อง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของ ผู้ชำระภาษี

รายการขอความคิดเห็น	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1. ใช้เวลาเดินทางไปชำระภาษีน้อย	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. สถานที่ชำระภาษีมี่ที่จอดรถเพียงพอ	1	1	1	1	สอดคล้อง
3. สถานที่ชำระภาษีอยู่ใกล้ที่พักหรือ ที่ทำงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
4. ท่านได้รับทราบและเข้าใจขั้นตอน การชำระภาษี	1	1	1	1	สอดคล้อง
5. ขั้นตอนการชำระภาษีสะดวกรวดเร็ว	1	1	1	1	สอดคล้อง
6. การจัดเตรียมเอกสารชำระภาษีสะดวก ไม่ยุ่งยาก	1	1	1	1	สอดคล้อง
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอน การชำระภาษี ละเอียด ถูกต้อง ชัดเจน	1	1	1	1	สอดคล้อง
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ทำให้การชำระภาษีเป็นไปด้วยความสะดวก	1	1	1	1	สอดคล้อง
9. ติดต่อสอบถามข้อมูลได้สะดวก	1	1	1	1	สอดคล้อง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของ
ผู้ชำระภาษี

รายการขอความคิดเห็น	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1.ความพึงพอใจในความสะดวก	1	1	1	1	สอดคล้อง
2.ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่	1	1	1	1	สอดคล้อง
3.ความพึงพอใจต่อช่องทางการชำระเงิน	1	1	1	1	สอดคล้อง

ข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ แต่ได้รับคำแนะนำการปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ

1. ข้อคำถามในส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีที่
ใช้อยู่ในปัจจุบันของผู้ชำระภาษี

ข้อ 1. ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1 ดังนี้

คำถามเดิม 1.ความพึงพอใจในความสะดวก

คำแนะนำ 1.ความพึงพอใจในความสะดวกของกระบวนการชำระภาษี

ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ : การพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

ชื่อผู้วิจัย : นางสาวกิตติมา ดีประชา

คำถามในการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ส่งคำถามในการสนทนากลุ่ม ให้ผู้เชี่ยวชาญ ดังรายนามต่อไปนี้

1. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรณิยา เลิศพุทธรักษ์

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ชื่อ ดร.ศักดิ์ชาย จันทร์เรือง

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ชื่อ ดร.อำนาจ สาลีบุญกุล

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของแต่ละข้อไม่น้อยกว่า 0.5 (อ้างอิง) ดังตารางสรุปคะแนนผลการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของคำถามในการสนทนากลุ่ม ดังนี้

-1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง

0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

1 หมายถึง สอดคล้อง

คำถามการสนทนา (Focus Group) ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

รายการขอความคิดเห็น	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1. ปัญหาและอุปสรรคจากการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก่อนสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. ปัญหาและอุปสรรคการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่สถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019	1	1	1	1	สอดคล้อง
3. จากผลการสำรวจความพึงพอใจและสภาพปัญหาในการชำระภาษีจากช่องทางการชำระภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของผู้ชำระภาษี ท่านมีความคิดเห็น และแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างไร	1	1	1	1	สอดคล้อง
4. วิธีการ และรูปแบบการจัดเก็บภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน มีข้อดี และข้อเสียอย่างไรบ้าง	1	1	1	1	สอดคล้อง
5. นวัตกรรมทางเทคโนโลยี ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อช่องทางการชำระภาษีต่อไปนี้ แต่ละช่องทางมีข้อดี และข้อเสียอย่างไร และมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้สำหรับการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือไม่ วิธีที่ 1 ชำระด้วยชุดชำระเงิน (Pay-in Slip) 5.1.1 ตู้ ATM ของธนาคารที่เข้าร่วมรายการ	1	1	1	1	สอดคล้อง

รายการขอความคิดเห็น	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
5.1.2 Counter Service (ธนาคารที่เข้าร่วม โครงการ/7-Eleven/เทสโก้โลตัส/ที่ทำการ ไปรษณีย์) 5.1.3 Mobile Banking ของธนาคารที่เข้า ร่วมโครงการ วิธีที่ 2 ขำระบบเชื่อมต่อเว็บไซต์ (ระบบ ชำระเงิน) ของธนาคารโดยตรง 5.2.1 E-Payment (ตัดเงินแบบ Online Real Time) 5.2.2 ATM บนอินเทอร์เน็ต 5.2.3 บัตรเครดิตบนอินเทอร์เน็ต					
6.ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนา นวัตกรรมการจัดเก็บภาษี	1	1	1	1	สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ : การพัฒนานวัตกรรมเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019

ชื่อผู้วิจัย : นางสาวกิตติมา ศีประชา

คำถามในการสัมภาษณ์ (In-Depth-Interview) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสัมภาษณ์ให้ผู้เชี่ยวชาญ ดังรายนามต่อไปนี้

1. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ วิทยาลัยพณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ชื่อ ดร.ศักดิ์ชาย จันทร์เรือง

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ วิทยาลัยพณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ชื่อ ดร.อำนาจ สาลีบุญกุล

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ วิทยาลัยพณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของแต่ละข้อไม่น้อยกว่า 0.5 (อ้างอิง) ดังตารางสรุปคะแนนการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของคำถามในการสัมภาษณ์ ดังนี้

-1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง

0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

1 หมายถึง สอดคล้อง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการขอความคิดเห็น	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1.1 ประสบการณ์การทำงาน ปี	1	1	1	1	สอดคล้อง
1.2 ระดับการศึกษา	1	1	1	1	สอดคล้อง
1.3 ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง.....	1	1	1	1	สอดคล้อง

ตอนที่ 2 คำถามในการสัมภาษณ์ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

รายการขอความคิดเห็น	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1.จากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1	สอดคล้อง
2.ท่านมีแนวทางอย่างไรในการพัฒนา นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี	1	1	1	1	สอดคล้อง
3.ท่านมีแนวทางอย่างไรในการพัฒนา นวัตกรรมทางการบริหารเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี	1	1	1	1	สอดคล้อง
4.ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับช่องทาง การจัดเก็บภาษีเพื่ออำนวยความสะดวกให้ กับประชาชน	1	1	1	1	สอดคล้อง



ภาคผนวก จ
อักษรวิสุทธิ์

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	กิตติมา ศีประชา
วัน เดือน ปี เกิด	21 เมษายน 2529
สถานที่เกิด	จ.ชลบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	190/23 หมู่ 9 ต.หนองปรือ อ.บางละมุง จ.ชลบุรี
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	นักวิชาการจัดเก็บรายได้ ศาลาว่าการเมืองพัทยา
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

