

การนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบุรี*

An Implementation of Taxation and Revenue Collection Policy of Local Government Organizations in Phetchaburi Province

รัตนารณ โตพงษ์ (Ratanaporn Topong)**

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน (Supanat Sapanwin)***

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 3) เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน คือ ข้อมูลเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ หัวหน้าส่วนการคลัง และเจ้าพนักงาน/เจ้าหน้าที่/ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ได้จำนวน 255 คน และ ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ 1) ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 10 คน 2) ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ จำนวน 9 คน 3) กลุ่มผู้รับบริการ รวมทั้งสิ้น 28 คน สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติ ทั้ง 6 ด้านโดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติ ทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยด้านความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น อาทิ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และค่านิยมทางวัฒนธรรม ด้านการสื่อสารระหว่างองค์กร ด้านความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงานด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในกระบวนการนโยบาย และด้านการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบาย และมีประสิทธิภาพในการทำนาย คิดเป็นร้อยละ 73.30

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

This article is part of Master of Public Administration Thesis in Major Public Administration.

** นักศึกษารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี E – mail : natural.beer@hotmail.com

Student Master of Public Administration Major Public Administration, of Humanities and Social Sciences, of Phetchaburi Rajabhat University E – mail address : natural.beer@hotmail.com

*** อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน

Advisor: Assist. Prof. Dr. Supanat Sapanwin

3. แนวทางการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติที่เหมาะสม ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ควรมีความรู้เฉพาะด้านเป็นอย่างดี ควรได้รับการฝึกทักษะในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชนสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ และควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนให้นโยบายสามารถดำเนินไปได้จนบรรลุเป้าหมาย

คำสำคัญ : การนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติ

Abstract

The purposes of this research were to 1) study the success of implementation of taxation and revenue collection policy of local government organizations, 2) examine the factors affecting success of implementation of taxation and revenue collection policy of local government organizations, and 3) find out the proper guidelines for implementation of taxation and revenue collection policy of local government organizations. The quantitative research methodology was mainly used and qualitative research was used as a supportive approach. The quantitative data were collected by using a questionnaire from 255 heads of finance sections and personnel concerning revenue collection. The qualitative data were collected by using a structured interview form from 28 key informants consisting of 1) chief executives, 2) policy implementing personnel, and 3) service recipients. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient.

The research results were as follows:

1. The factors affecting success of implementation of taxation and revenue collection policy in 6 aspects, according to the samples' opinion, were overall at a high level, whereas the success of implementation of taxation and revenue collection policy in 3 aspects was overall at a high level, too.

2. The factors affecting success of implementation of taxation and revenue collection policy were conformity to local context namely social, economic, political, and cultural value contexts, inter-organizational communication, clarity in plan and determination of objectives, service recipients' participation in policy implementation, and task determination and job assignment. The predictive efficiency was 73.30%.

3. The proper guidelines for implementation of taxation and revenue collection policy were that personnel working on taxation and revenue collection developed good attitude among policy implementing officials, that specific knowledge was essential for information technology application, and officials' skills on working with people were necessarily trained to mobilize policy implementation to reach the goal.

Key words: Implementation of taxation and revenue collection policy

บทนำ

การพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าทั้งเศรษฐกิจการศึกษา การคมนาคมการป้องกันประเทศ และรักษาความสงบภายในประเทศ ฯลฯ ต้องอาศัยเม็ดเงินจำนวนมากในการที่จะให้รัฐสามารถดำเนินการตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีอยู่ต่อประชาชนได้รัฐจึงจำเป็นต้องมีรายได้ โดยรายได้ของรัฐบาลได้มาจากการเก็บภาษีอากรและรายได้ที่มีใช้ภาษีอากรภาษีอากรเป็นรายได้ของรัฐบาลที่บังคับเก็บจากประชาชนเพื่อประโยชน์ของคนในประเทศ โดยผู้จ่ายไม่ได้รับประโยชน์ตอบแทนตามส่วนของเงินที่จ่าย รายได้ที่มีใช้ภาษีอากรจะเป็นรายได้ที่รัฐบาลได้รับจากกำไรของรัฐบาลวิสาหกิจ การขายทรัพย์สินของทางราชการ การให้เช่า หรือ การใช้ทรัพยากรของประเทศ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และรายได้จากการผลิตเหรียญกษาปณ์รายได้ของรัฐบาลเกือบทั้งหมดนั้นได้มาจากการจัดเก็บภาษีอากร ดังนั้น ภาษีอากรจึงเป็นกลไกที่สำคัญมากของประเทศ เพราะนอกจากจะเป็นรายได้หลักของรัฐบาล ที่นำไปใช้บริหารประเทศแล้วภาษียังเป็นกลไกสำคัญในทางเศรษฐกิจและสังคมอีกหลายอย่าง เช่น เป็นเครื่องมือส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เป็นเครื่องมือในการควบคุมการบริโภคของประชาชน เป็นเครื่องมือรักษาเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ เป็นต้นซึ่งอาจกล่าวได้ว่าหากประเทศใดมีระบบการจัดเก็บภาษีที่ดี ก็จะทำให้รัฐบาลมีงบประมาณในการใช้จ่ายเพื่อพัฒนาประเทศเป็นจำนวนมากตามไปด้วย อย่างไรก็ตามในการพัฒนาประเทศนั้น รัฐได้เร่งเห็นถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเข้าถึงชุมชนโดยแท้จริง จึงได้มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นเครื่องมือหนึ่งในการดำเนินการบริการด้านต่างๆให้เข้าถึงประชาชนมากที่สุด เป็นการกระจายความเจริญโดยเฉพาะระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง การศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีความสำคัญมากและได้มีการบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยโดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกที่ได้มีบทบัญญัติให้มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มรูปแบบ และระบุให้มีการจัดทำกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มีการพัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นยังมีการระบุให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระ ต่อมามีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 รัฐธรรมนูญฉบับนี้ยังคงมีทิศทางในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นโดยเพิ่มอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลดอำนาจส่วนกลางยกระดับการบริหารงานบุคคล สร้างความโปร่งใสและเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเฉพาะการกระจายอำนาจด้านการบริหารงานคลัง ซึ่งเป็นการพิจารณาถึงการหารายได้ การกำหนดรายจ่าย การจัดทำงบประมาณการจัดซื้อ การจัดจ้าง การบัญชี การตรวจสอบบัญชีของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น แต่อย่างไรก็ตามรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเองโดยเฉลี่ยระหว่างปีงบประมาณ 2554- 2556 มีเพียงประมาณร้อยละ 9.29 ของรายได้รวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในทางตรงข้ามสัดส่วนของภาษีที่รัฐบาลแบ่งให้หรือจัดสรรให้ รวมกับเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้คิดเป็นประมาณร้อยละ 90.71 ของรายได้รวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในช่วงเวลาเดียวกัน

สะท้อนให้เห็นว่าโครงสร้างรายได้ท้องถิ่นที่เป็นอยู่ในปัจจุบันยังไม่สามารถนำมาซึ่งความสามารถในการพึ่งพาตนเองทางการคลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มากเท่าที่ควร

จากข้อมูลรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรี เห็นได้ว่ารายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรีจัดเก็บเอง เฉลี่ยระหว่างปีงบประมาณ 2554-2556 ประมาณร้อยละ 7.87 ของรายได้รวม และเงินรายได้ที่รัฐบาลแบ่งให้หรือจัดสรรให้ประมาณร้อยละ 47.31 ของรายได้รวม และเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้ประมาณร้อยละ 44.82 ของรายได้รวมสะท้อนให้เห็นว่าระดับการพึ่งพาตนเองทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบุรียังไม่สูงมากนัก ดังนั้นเพื่อให้การจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผู้ทำวิจัยจึงสนใจทำการศึกษาวิจัยการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรี โดยศึกษาจากปัจจัยด้านความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงานด้านความพร้อมของทรัพยากร อาทิ งบประมาณ คน วัสดุอุปกรณ์ด้านการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในกระบวนการนโยบายด้านความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น อาทิ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และค่านิยมทางวัฒนธรรม และด้านการสื่อสารระหว่างองค์กรส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีและรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้จะเกิดประโยชน์ ต่อผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติมีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษี และรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพชรบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรีครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวปัจจัยที่สอดคล้องกับแนวคิดและงานวิจัยครั้งนี้ คือ 1) ปัจจัยด้านความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงานได้สังเคราะห์มาจากแนวคิดของสุภณัฐ ทรัพย์นาวิน (2554) 2) ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากร อาทิ งบประมาณ คน วัสดุอุปกรณ์ได้สังเคราะห์มาจากแนวคิดของศุภชัย ยาวะประภาษ (2554 : 101-118) 3) ปัจจัยด้านการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานได้สังเคราะห์มา

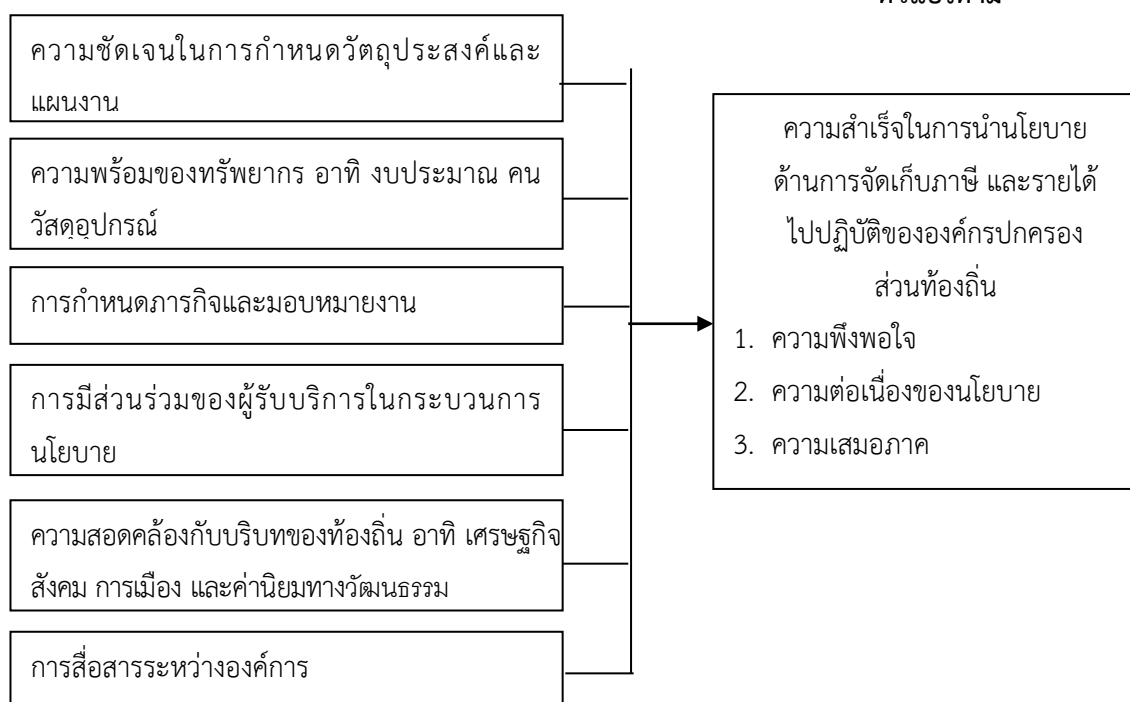
จากแนวคิดของ กล้า ทองขาว (2548: 202-207) 4) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในกระบวนการนโยบายได้สังเคราะห์มาจากแนวคิดของศศิกันต์ จิตบุ (2555) 5) ปัจจัยด้านความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น อาทิ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และค่านิยมทางวัฒนธรรม ได้สังเคราะห์มาจากแนวคิดของ เพรสแมน และวิลด์ฟัสกี (Pressman and Wildavsky, 1973 : 3) 6) ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างองค์การ ได้สังเคราะห์มาจากแนวคิดของแวนมีเตอร์และแวนฮอร์น (Van Meter and Van Horn, 1975 : 455-488) และการวัดความสำเร็จของแนวคิดการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติความสอดคล้องกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ 1) ด้านความพึงพอใจได้สังเคราะห์มาจากแนวคิดของ นากามูระ และสมอลวูด (Nakamura & Smallwood, 1980 : 146-151) 2) ด้านความต่อเนื่องของนโยบาย ได้สังเคราะห์มาจากแนวคิดของมิลเลตต์ (Millett, 1954 : 397) 3) ด้านความเสมอภาค ได้สังเคราะห์มาจากแนวคิดของแคทซ์ และคานท์ (Katz and Kahn, 1978 : 5)

จากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยของนักวิชาการข้างต้นผู้วิจัยได้นำมาเป็นฐานคิดหลักในการกำหนดตัวแปรสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ที่สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้คือ

ตัวแปรต้น

ปัจจัยในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น



วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Research) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลประชากรประกอบด้วย หัวหน้าส่วนการคลัง และเจ้าพนักงาน/เจ้าหน้าที่/ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ 1) ผู้บริหารระดับสูง 2) ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ และ 3) กลุ่มผู้รับบริการ จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการนำเสนอเป็นข้อความพรรณนา โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเป็นลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรี ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและรายได้โดยตรง ประกอบด้วย หัวหน้าส่วนการคลัง และเจ้าพนักงาน/เจ้าหน้าที่/ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ โดยจำแนกตามองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 207 คน จำแนกตามเทศบาล จำนวน 45 คน และจำแนกตามองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 255 คน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง ลักษณะของกลุ่มที่เลือก เป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเพชรบุรี ที่มีผลการจัดเก็บรายได้ที่ดีในปีงบประมาณ 2556 สูงสุด 9 ลำดับแรก ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ คือ 1) ผู้บริหารระดับสูง 2) ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ และ 3) กลุ่มผู้รับบริการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการเพื่อให้เลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วยเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือน และลักษณะของตำแหน่งแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรี จากปัจจัย 6 ด้าน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามถามเกี่ยวกับการวัดความสำเร็จของการนำนโยบาย ด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรี 3 ด้าน

ลักษณะคำถามตอนที่ 2-3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับคือมากที่สุดมากปานกลางน้อยและน้อยที่สุด

วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ค้นคว้าจากเอกสาร โดยศึกษาจากหนังสือ บทความ วารสาร ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ ตลอดจนเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยการสัมภาษณ์ครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดแนวทางการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ และกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 28 คน โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง เนื่องจากเป็นผู้มีหน้าที่สำคัญและมีบทบาทในการการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติ

3. การสร้างเครื่องมือในการศึกษา

ผู้วิจัยศึกษาเอกสารแนวคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาสร้างแบบสอบถามและกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบให้คำแนะนำแก้ไขและปรับปรุงตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามรายข้อกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด (Index of Item-objective congruence: IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.67-1.00 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดราชบุรีจำนวน 30 คน นำผลมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นในส่วนปัจจัยในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่ากับ .949 และความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษี และรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เท่ากับ .932 และในภาพรวมเท่ากับ .941

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการเพื่อให้เลือกตอบวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ปัจจัยในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรีนำมาหา ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้ใช้เกณฑ์ดังนี้ ค่าเฉลี่ยความหมาย

4.50 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	น้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

4.3 วิเคราะห์อำนาจการทำนายความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรีโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยทำการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณค่าประสิทธิภาพในการทำนายค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดัชนีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานค่าความ

ตลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ค่าที่ได้จากการทดสอบนัยสำคัญและค่าที่ได้จากการทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

สรุปผลการศึกษา

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ ได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรีทั้ง 6 ด้านโดยภาพรวมและรายด้าน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติ ทั้ง 6 ด้าน โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงานมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงาน มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านความพร้อมของทรัพยากร อาทิ งบประมาณ คน วัสดุอุปกรณ์ มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติโดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ด้านความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงาน	4.15	.54	มาก	2
2. ด้านความพร้อมของทรัพยากร อาทิ งบประมาณคน วัสดุอุปกรณ์	3.81	.61	มาก	6
3. ด้านการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน	4.06	.54	มาก	3
4. ด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในกระบวนการนโยบาย	3.94	.61	มาก	5
5. ด้านความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น อาทิ เศรษฐกิจ สังคม การเมืองและค่านิยมทางวัฒนธรรม	4.00	.57	มาก	4
6. ด้านการสื่อสารระหว่างองค์กร	4.24	.56	มาก	1
รวม	4.03	.47	มาก	

2. การวัดความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาค มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความต่อเนื่องของนโยบาย มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือด้านความพึงพอใจมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมและรายด้าน

ความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ด้านความพึงพอใจ	4.01	.60	มาก	3
2. ด้านความต่อเนื่องของนโยบาย	4.15	.57	มาก	2
3. ด้านความเสมอภาค	4.20	.60	มาก	1
รวม	4.12	.52	มาก	

ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ 1) ด้านความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงาน 2) ด้านความพร้อมของทรัพยากร อาทิ งบประมาณ คน วัสดุอุปกรณ์ 3) ด้านการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน 4) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในกระบวนการนโยบาย 5) ด้านความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น อาทิ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และค่านิยมทางวัฒนธรรม 6) ด้านการสื่อสารระหว่างองค์กร สามารถร่วมทำนุความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรี รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการทำนายความสำเร็จในของการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรีโดยภาพรวม(X)

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการตามลำดับความสำคัญ	B	S.E.	β	t	Sig
ด้านความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น อาทิ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และค่านิยมทางวัฒนธรรม(X_5)	.256	.057	.279	4.461	0.000**
ด้านการสื่อสารระหว่างองค์กร(X_6)	.183	.037	.196	4.910	0.000**
ด้านความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงาน	.184	.050	.189	3.657	0.000**
ด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในกระบวนการนโยบาย	.180	.046	.208	3.883	0.000**
ด้านการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน	.145	.056	.150	2.598	0.000**
ค่าคงที่				0.259	
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R)				0.856	
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2)				0.733	
ความคาดเคลื่อนของการพยากรณ์ (S.E)				0.156	

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (F)

113.200

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ซึ่งเขียนสมการการทำนายในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y_{\text{tot}} = .259 + .256 (X_5) + .183 (X_6) + .184 (X_1) + .180 (X_4) + .145 (X_3)$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z}_{\text{tot}} = .279 (X_5) + .196 (X_6) + .189 (X_1) + .208 (X_4) + .150 (X_3)$$

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติทั้ง 5 ด้านเท่ากับ .856 ประสิทธิภาพในการทำนายคิดเป็นร้อยละ 73.30 และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย เท่ากับ 0.156

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพได้ดังนี้

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ผู้บริหารระดับสูง ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ และกลุ่มผู้รับบริการในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 28 ท่านสามารถสรุปให้เป็นแนวคิดของผลการวิจัยแบบรวมยอดและชี้ให้เห็นประเด็นที่สำคัญและข้อค้นพบใหม่ได้ดังนี้

ปัจจัยในการจัดเก็บภาษีและรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้าน 1) ด้านความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงานมีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงานในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ ไว้อย่างชัดเจน ไม่ขัดต่อกฎหมาย เป็นแนวทางให้กับผู้ปฏิบัติและเพื่อรักษาทรัพยากรและผลประโยชน์ของทางราชการจัดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ข้อค้นพบใหม่ ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงานที่ชัดเจน ต้องสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันและอนาคต จึงสามารถนำพาองค์กรไปสู่การบรรลุเป้าหมาย 2) ด้านความพร้อมของทรัพยากร อาทิ งบประมาณ คน วัสดุ อุปกรณ์ มีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ทรัพยากรเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จควรสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน และลงพื้นที่ปฏิบัติจริง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานข้อค้นพบใหม่ ได้แก่ทรัพยากรเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนนโยบาย บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรม เพิ่มความรู้ได้รับการฝึกทักษะเพิ่มเติม จะสามารถนำพาองค์กรให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและการสร้างแรงกระตุ้น เช่น การให้รางวัล การชมเชย ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน 3) ด้านการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานมีประเด็นที่สำคัญได้แก่การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานไว้อย่างชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษรเป็นแนวทางในการบริหารงานของผู้บริหาร และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ใต้บังคับบัญชา ข้อค้นพบใหม่ ได้แก่การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ที่มีประสิทธิภาพทำให้การปฏิบัติงาน

สำเร็จตามเป้าหมายได้ เป็นการลดภาระของผู้บริหารและเป็นการช่วยในการพัฒนาและฝึกฝนผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงเป็นการแสดงถึงความไว้วางใจจากผู้บริหาร ซึ่งช่วยสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา 4) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในกระบวนการนโยบายมีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับความร่วมมือจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีในการชำระภาษีเป็นอย่างดี มีการส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชน และดำเนินการสำรวจข้อมูลเพื่อจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นในการให้บริการและนำเสนอแนะจากประชาชนมาปรับปรุงเพื่อให้ได้บริการสาธารณะที่ตรงต่อความต้องการข้อค้นพบใหม่ ได้แก่ นโยบายการจัดเก็บภาษีและรายได้ เป็นกลไกที่เข้ามาช่วยให้เกิดความร่วมรับผิดชอบร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่างๆ เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ทำให้ภาครัฐสามารถสร้างบริการที่ตรงตามความต้องการของประชาชนและเมื่อพบว่าการหลีกเลี่ยงการเสียภาษีของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรใช้มาตรการทางกฎหมายเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ 5) ด้านความสอดคล้องกับบริบทท้องถิ่น อาทิ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และค่านิยมทางวัฒนธรรม มีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ นโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้มีความสอดคล้องกับบริบทท้องถิ่น เพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง เนื่องจากการกำหนดแหล่งรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐบาล ทำให้ไม่ทราบถึงบริบทท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีอำนาจในการต่อรองและแก้ไขปรับปรุงใดๆ ข้อค้นพบใหม่ ได้แก่ การกำหนดประเภทภาษีและรายได้ ควรคำนึงถึงความสอดคล้องกับบริบทท้องถิ่นนั้นๆ และควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้โดยที่รัฐบาลควรให้อำนาจในการดำเนินตามนโยบายแก่ท้องถิ่นอย่างเต็มที่ โดยอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของรัฐบาลและ 6) ด้านการสื่อสารระหว่างองค์กรมีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ การสื่อสารระหว่างองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้เป็นกระบวนการที่สำคัญในการดำเนินงานตามนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นให้ประชาชนให้ความร่วมมือในการชำระภาษี การเลือกช่องทางการสื่อสารที่ดี ได้ประโยชน์สูงสุด ยังเป็นการลดรายจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกด้วย ข้อค้นพบใหม่ ได้แก่ การสื่อสารที่เข้าใจง่าย ชัดเจน ถูกต้อง และรวดเร็ว สามารถร่วมกันนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จการสื่อสารที่ดีสามารถกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือของประชาชนในการชำระภาษี และการเลือกใช้การสื่อสารที่เหมาะสมทำให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

ความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 1) ด้านความพึงพอใจ มีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารและผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อนโยบาย และพึงพอใจต่อการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงาน และพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ รวมทั้งผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพอใจในการประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจน และต่อเนื่อง รวมถึงการออกหน่วยลงพื้นที่เพื่อจัดเก็บภาษี สร้างความสะดวกสบายให้กับประชาชนเป็นอย่างมาก ข้อค้นพบใหม่ ได้แก่ นโยบายต้องสามารถแปลงลงสู่การปฏิบัติและสามารถปฏิบัติได้จริง การบริการที่ดีสร้างความประทับใจเป็นแรงกระตุ้นให้ประชาชนมีความต้องการมาเสียภาษี และนโยบายที่รัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่างๆ จะช่วยให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชน 2) ด้านความต่อเนื่องของ

นโยบายมีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบุรี มีการดำเนินงานตามนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้อย่างต่อเนื่อง โดยอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของรัฐบาล มีการกำหนดแผนงานและโครงการ มีการกำหนดภารกิจและการมอบหมายหน้าที่ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการประชาชน การให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น การติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด และการปรับปรุงแผนงานและโครงการอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปีข้อค้นพบใหม่ ได้แก่ ความต่อเนื่องของนโยบาย เป็นการกระตุ้นให้เกิดแรงผลักดันให้นโยบายดำเนินต่อไป และการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมืองและการรักษาความนิยมและฐานเสียงของนักการเมืองทำให้เกิด การขาดความต่อเนื่องของนโยบาย 3)ด้านความเสมอภาค มีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ ความเสมอภาคเป็นหลักพื้นฐานที่ต้องปฏิบัติแก่บุคคลทุกคนอย่างเท่าเทียมกันความเสมอภาคของบุคคลในการได้รับบริการสาธารณะ และความเสมอภาคของบุคคลต่อการรับภาระเสียภาษีให้รัฐข้อค้นพบใหม่ ได้แก่ความเสมอภาคก่อให้เกิดความรู้สึกในเชิงบวกซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กรการดั่งนั้น ผู้บริหารควรใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติ

การอภิปรายผล

จากผลของการวิจัยผู้วิจัยขอนำเสนอประเด็นสำคัญที่ค้นพบมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงานโดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ที่ชัดเจน มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ที่เป็นรูปธรรม สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากและมีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ หน่วยงานของท่านมีการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ที่ครอบคลุม มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากและข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของแวน มิเตอร์ และแวน ฮอร์น (Van Meter and Van Horn, 1975 : 445-448)กล่าวว่า นโยบายต้องมีวัตถุประสงค์ที่เป็นรูปธรรมและมีมาตรฐานที่ชัดเจน เพื่อให้สะดวกต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน แมซมานิยาน และซาบาเตียร์ (Mazmanian and Sabatier, 1989 : 20-39)กล่าวว่า การที่นโยบายจะได้รับการปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบายนั้นๆ

2. ด้านความพร้อมของทรัพยากร อาทิ งบประมาณ คน วัสดุอุปกรณ์โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า วัสดุและอุปกรณ์มีเพียงพอเหมาะสม และมีความพร้อม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ คอมพิวเตอร์ เอกสาร ฯลฯ มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือจำนวนผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกิจด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้มีความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บรายได้ มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือจำนวนผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกิจด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้มีเพียงพอในการปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของแมซมานิยาน และซาบาเตียร์ (Mazmanian and Sabatier, 1989 : 20-39)กล่าวถึง ความสามารถของนโยบายในการวางโครงสร้างการนำนโยบายไปปฏิบัติได้แก่ การจัดสรรทรัพยากรทางการเงินตอนเริ่มต้น และศูนย์กลาง

ทรัพย์นาวิ (2556:194-196) กล่าวว่า ทรัพยากรหรือสิ่งจูงใจเสริมช่วยให้บรรลุผล มีกระบวนการในการติดต่อสื่อสาร ความสามารถขององค์กร ทัศนคติผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ มีการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกการมีส่วนร่วมของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติและจำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. ด้านการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานโดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า หน่วยงานของท่านมีการกำหนดขั้นตอน และกระจายอำนาจในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ที่ชัดเจนมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือหน่วยงานของท่านมีการจัดสรรอำนาจหน้าที่เื้อต่อผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้อย่างชัดเจน มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก หน่วยงานของท่านมีการกำหนดภารกิจในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ที่สอดคล้องกับหน่วยงานภายนอกอย่างชัดเจนมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ชัดเจน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ กล้า ทองขาว (2548: 202-207) กล่าวว่า มีการมอบหมายงานและกำหนดภารกิจที่ดี คือ มีความชัดเจนในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการทำงาน มีความเหมาะสมในหน้าที่ความรับผิดชอบ สอดคล้องกับแนวทางในการปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความยืดหยุ่นและคล่องตัว รวมถึงความเพียงพอของงบประมาณและจัดสรรงบประมาณได้ทันตามกำหนดเวลา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันต์หทัย สงวนศักดิ์ (2550) การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานและรูปแบบการให้บริการส่งผลในทางบวกกับความมีประสิทธิภาพของการนำนโยบายการส่งบริการสังคมแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

4. ด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้ความร่วมมือในการชำระภาษี มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือหน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการนำนโยบายการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของการเสียภาษี มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ วรเดช จันทรร (2554 : 129-146) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วม การสร้างความผูกพันและการยอมรับ การมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ เรื่องของการจูงใจ การใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การสร้างความผูกพันของสมาชิกในองค์กร การมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการยอมรับ ตลอดจนการสร้างทีมงานมากกว่าการควบคุมหรือใช้อำนาจบังคับบัญชา และสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิกันต์ จัตุปา (2555) ด้านการบริการและการมีส่วนร่วม กรมสรรพากรเน้นการให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีแต่สถานที่ให้บริการบางแห่ง สภาพเก่า อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานจัดไม่เป็นระเบียบ งบประมาณที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ได้รับยังไม่เพียงพอบางครั้งค่าล่วงเวลาเจ้าหน้าที่ได้รับไม่ครบถ้วนตามที่ขอเบิก การประชาสัมพันธ์ยังอ่อนไปยังไม่เข้าถึงประชาชน

5. ด้านความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น อาทิ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และค่านิยมทางวัฒนธรรม โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า หน่วยงานท่านมีนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ หน่วยงานท่านมีนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้สอดคล้องกับวัฒนธรรมหรือค่านิยมของ

สังคมมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือหน่วยงานท่านมีนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของแวน มีเตอร์ และแวน ฮอร์น (Van Meter and Van Horn, 1975 : 445-488) กล่าวว่า องค์ประกอบด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองเป็นปัจจัยสำคัญในฐานะที่เป็นตัวแปรสภาพแวดล้อมของผลผลิตนโยบาย มยุรี อนุমানราชชน (2553 : 220-226) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายนอกที่เอื้ออำนวยต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ย่อมมีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ เช่น ภาวะภัยแล้ง น้ำท่วม ส่งผลต่อตัวนโยบายและหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

6. ด้านการสื่อสารระหว่างองค์การโดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์การชำระภาษีให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบอย่างทั่วถึงมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือหน่วยงานของท่านมีหนังสือแจ้งเตือนการชำระภาษีล่วงหน้าก่อนถึงวันกำหนดชำระมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือหน่วยงานของท่านมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ แวน มีเตอร์ และแวน ฮอร์น (Van Meter and Van Horn, 1975 : 445-488)กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างองค์การและการบังคับให้เป็นไปตามนโยบายคือ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ต้องเป็นไปอย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามหลักของการกระจายอำนาจ สามารถสื่อสารกันเข้าใจและบังคับใช้นโยบายได้สอดคล้องกับแนวคิดของมยุรี อนุমানราชชน (2553 : 220-226) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารและการประสานงานระหว่างหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

7. ด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่านโยบายการจัดเก็บภาษีและรายได้ของหน่วยงานท่านสามารถสนองตอบความต้องการของผู้มีหน้าที่เสียภาษีไปปฏิบัติและผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ของหน่วยงานท่านมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือท่านมีความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ของหน่วยงานท่านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของนากามูระ และสมอลวูด (Nakamura & Smallwood, 1980 : 146-151) ที่กล่าวว่า การวัดผลหรือประเมินผลสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติสามารถวัดได้จากการตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยมีเสียงสนับสนุนให้ดำเนินนโยบายนั้นมามากขึ้นหรือลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของคาร์แพน และ นอร์ตัน (Kaplan and Norton, 2001) ด้านลูกค้าผู้รับบริการ ซึ่งหมายถึง ปัจจัยที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จด้านผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ คุณภาพของสินค้าเป็นปัจจัยองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับภายนอกองค์การ

8. ด้านความต่อเนื่องของนโยบาย โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้สม่ำเสมอมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือหน่วยงานของท่านมีการทบทวนแผนงาน กระบวนการและขั้นตอนด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้อย่างสม่ำเสมอมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็น

น้อยที่สุด คือหน่วยงานของท่านมีการติดตามและประเมินผลการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของไฟรด์แลนเดอร์และพิกเคิล (Friedlander and Pickle, 1968 : 289-304) กล่าวว่า แนวทางการวัดประสิทธิผลแบบ อัตวิสัยที่เน้นสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ สามารถวัดได้จากความต่อเนื่องในการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกานต์ชนก แก้วกระจาย (2556) การวัดความสำเร็จของการนำนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดไปปฏิบัติของผู้ดำเนินนโยบายไปปฏิบัติและผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านความต่อเนื่องของนโยบาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

9. ด้านความเสมอภาคโดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามที่กฎหมายกำหนดมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือหน่วยงานของท่านมีความยุติธรรมในการจัดเก็บภาษีและรายได้ ไม่เลือกปฏิบัติหรือไม่เห็นแก่พวกพ้องมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือท่านได้รับอิสระในการแสดงความคิดเห็นหรือแนะแนวในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของแคทซ์และคานท์ (Katz and Kahn, 1978 : 5)กล่าวว่าหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าทั้งในองค์การของภาครัฐและเอกชนควรยึดหลักความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้า บริการตามลำดับก่อนหลัง และสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน (2556) ความสำเร็จของการนำนโยบายการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดไปปฏิบัติ ความสำเร็จในภาพรวมของการนำนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดไปปฏิบัติ ความเสมอภาคของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความเสมอภาคของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ พบว่าส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติด้านการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งประกอบด้วยด้านความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงานด้านความพร้อมของทรัพยากร อาทิ งบประมาณ คน วัสดุอุปกรณ์ด้านการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในกระบวนการนโยบายด้านความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น อาทิ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และค่านิยมทางวัฒนธรรม และด้านการสื่อสารระหว่างองค์กร ข้อค้นพบนี้อาจช่วยให้หน่วยงานภาครัฐที่นำนโยบายไปปฏิบัติ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนากระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดความสำเร็จ ดังนี้

1. การสร้างความเข้าใจในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษี และรายได้ไปปฏิบัติ โดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างหน่วยงานที่มีการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติในลักษณะการประชุม สัมมนาเพื่อให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือทางวิชาการ

2. มีการประชาสัมพันธ์นโยบายการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติให้ประชาชน บุคลากรภายในหน่วยงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญและมีทัศนคติที่ดีต่อการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติโดยอาศัยสื่อทุกประเภทอย่างต่อเนื่อง

3. การกำหนดนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ ควรให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชนท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และกำหนดร่างนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ เพื่อให้การกำหนดนโยบายตอบสนองและเข้าถึงท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น และเพื่อทำให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรีต้องให้ความสำคัญกับการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติ ควรมีมาตรการดังนี้

1. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในนโยบาย ควรแยกภารกิจด้านการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติออกจากภารกิจด้านอื่นๆ อย่างชัดเจน และมีการส่งเสริมภารกิจโดยดำเนินการจัดระบบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี และจัดสรรบุคลากรด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ ที่มีความรู้ความสามารถ รวมทั้งสนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

2. ควรมีการตรวจสอบรายการทรัพย์สินที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีและรายได้ ให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และนำมาปรับปรุงระบบแผนที่ภาษีเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษีต่อไป

3. ควรมีการจัดประชุมชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีและรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น หรือซักถามข้อสงสัย รวมทั้งอำนวยความสะดวก สร้างความประทับใจแก่ประชาชนผู้มาเสียภาษี และควรมีการใช้มาตรการบังคับจัดเก็บภาษีและรายได้ กรณีที่มีการหลีกเลี่ยงไม่ชำระภาษี เช่น การฟ้องคดี การยึดอายัด และขายทอดตลาด ตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยและการนำไปใช้

การวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยที่เกี่ยวกับการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบุรี กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่นๆ

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบความสำเร็จไปทำการศึกษา กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยังไม่ประสบความสำเร็จเพื่อจะได้มีแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กล้า ทองขาว. (2548). **นโยบายสาธารณะและการวางแผน**. เอกสารการสอนชุดวิชาวิทยาการจัดการ

(หน่วยที่ 5). นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วรเดช จันทรศร. (2554). **ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร: พรทิพพาน กราฟฟิค.

- มยุรี อนุমানราชธน. (2553). **นโยบายสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : ธรรมการพิมพ์.
- ศศิกันต์ จัตุปา (2555). **ประสิทธิผลการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มของกรมสรรพากร**. หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
รัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัรามคำแหง.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2554). **นโยบายสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ 9 . กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ.(2554).**การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การ
บริหารส่วนตำบล 16 แห่ง**. หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตรัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลั
รามคำแหง.
- _____. (2556). **การนำนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดไปปฏิบัติขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี**. รายงานการวิจัยเสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- สันต์หทัยสงวนศักดิ์. (2550). **ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการส่งบริการ
สังคมแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ** :ศึกษากรณีกรุงเทพมหานคร.ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต(รัฐประศาสนศาสตร์)
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภาษาต่างประเทศ

- Friedlander, F., & Pickle, H. (1968). **Components of effectiveness in small organizations**.
Administrative Science Quarterly, 13, 289-304.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). **The strategy-focused organization: How balanced scorecard
companies thrive in the new business environment**. Harvard : Business School.
- Katz, D. and Kahn, R. (1978). **The social psychology of organization**. 2th ed. New York : John
Wiley & Sons.
- Larson, J.S. (1980). **Why Government Programs Fails : Improving Policy Implementation**.
New York :Praeger.
- Mazmanian, D. A., and Sabatier, P. A. (1989). **Implementation and public policy: With a new
postscript**. Latham, MD: University Press of America.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw Hill Book Company.
- Nakamura, Robert T. & Smallwood, Frank. (1980). **The politics of policy implementation**. New York:
St. Martin' Press.
- Pressman, Jaffrey L. and Wildavsky, Aaron B. (1973). **Implementation**. 2nd ed. Sanfranciso : University
of California Press.
- Van Meter, D. S. & Van Horn, C. E. (1975). **"The Policy Implementation Process : A Conceptual
Framework," Administration and Society**. 6 (4) : 445-448.