

**ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษัตราธิราช จังหวัดชัยภูมิ**

**FACTORS AFFECTING INCOME OR REVENUE COLLECTION EFFICIENCY OF KUT LO
SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, KASET SOMBUN DISTRICT,
CHAIYAPHUM PROVINCE**

กฤตติกา แสนโกษณ์¹, บุษกร สุขแสน^{1,*} และ พัทชรินทร์ ชมภูวิเศษ²
Krittikar Sanposh¹, Bussagorn Suksan^{1,*} and Patcharin Chompuwiset²

¹ สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

² สาขาวิชาวิจัยและการประเมินผลการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

¹ Development Strategy, The Faculty of Graduate Studies, Udon thani Rajabhat University

² Educational Research and Evaluation, Faculty of Education, Udon thani Rajabhat University

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษัตราธิราช จังหวัดชัยภูมิ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยและประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษัตราธิราช จังหวัดชัยภูมิ 3) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษัตราธิราช จังหวัดชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีหน้าที่ในการชำระภาษีในเขตตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษัตราธิราช จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 379 คน เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มีค่าอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง .63 -.72 มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .89 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) โดยวิธี Stepwise Regression

* ผู้ประสานงาน: บุษกร สุขแสน

อีเมล: bussagorn@hotmail.com

ผลการวิจัยพบว่า

1. การศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษัตริย์บุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

1.1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1.2 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษัตริย์บุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำ รองลงมาด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก และด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย

2. ปัจจัยที่สัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (x1) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (x2) และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (x3) ตามลำดับ

3. การสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษัตริย์บุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (x2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .729 และมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ที่ปรับค่าแล้ว เท่ากับ .531 มีค่าอำนาจจำแนกในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 53.10 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ .450 และค่าคงที่ของสมการในรูปคะแนนดิบเท่ากับ 1.171 สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} Y' &= 1.171 + .733X_2 \\ Z'_y &= .729 Z_2 \end{aligned}$$

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การจัดเก็บภาษี

Abstract

The purposes of the study were to 1) study levels of factors affecting income or revenue collection efficiency of Kut Lo Subdistrict Administrative Organization, Kaset Sombun district, Chaiyaphum Province; 2) study the relationships between the factors and income or revenue collection efficiency of Kut Lo Subdistrict Administrative Organization, Kaset Sombun district, Chaiyaphum Province; and 3) create a prediction equation for income or revenue collection efficiency of Kut Lo Subdistrict Administrative Organization, Kaset Sombun District, Chaiyaphum Province. The sample were 379 local tax payers in Kut Lo Subdistrict, Kaset Sombun Subdistrict, Chaiyaphum Province. The research instrument was a questionnaire with the power of discrimination (r) between .63 -.72 and the overall reliability of .89. Statistics used in the data analysis were percentage, mean, Pearson correlation coefficient, and multiple regression analysis using Stepwise Regression.

The findings of the study reveal the followings:

1. The study results on levels of factors affecting income or revenue collection efficiency of Kut Lo Subdistrict Administrative Organization, Kaset Sombun District, Chaiyaphum Province are as followed:

1.1. The overall efficiency was at the high level. Factor means can be ascendingly sorted into facilities, staff/service providers, and service process/service providing steps;

1.2. The overall income or revenue collection efficiency of Kut Lo Subdistrict Administrative Organization, Kaset Sombun District, Chaiyaphum Province was at the high level. Factor means can be ascendingly sorted into low revenue collection expenses, conveniences received by tax payers, and revenue collection goal accomplishment;

2. Factors with positive relationships with income or revenue collection efficiency at the significant level of .01. are service process/service providing steps (x1), staff/service providers (x2), and facilities (x3);

3. In creating a prediction equation for income or revenue collection efficiency of Kut Lo Subdistrict Administrative Organization, Kaset Sombun District, Chaiyaphum Province, the predicting variables with the significant level of .01, include the factors affecting the satisfaction of the staff/service providers (x2) with the regression coefficient of .729 and the adjusted prediction coefficient of .531 with the prediction's power of discrimination of 53.10 percent, standard error value of .450, and the prediction equation constant of 1.171. These can be used to create a prediction equation in raw score form and in standardized score form as followed:

$$Y' = 1.171 + .733X_2$$

$$Z'_y = .729 Z_2$$

Keywords: efficiency, revenue collection

บทนำ

การจัดเก็บภาษีอากรมีจุดมุ่งหมายหลายประการแต่จุดหมายเดิมของการจัดเก็บภาษีอากร คือการจัดหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้น รัฐบาลจึงต้องให้ความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีอากรให้มากขึ้น รัฐมีการกระจายอำนาจการจัดเก็บภาษีให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วน จังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รวมถึงรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เช่น กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (กาญจนา มีแสง 2553: 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีโครงสร้างรายได้ซึ่งประกอบด้วยรายได้ที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดเก็บเอง อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมากขึ้นแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถพึ่งรายได้ของตนเองได้ยังต้องพึ่งพาเงินช่วยเหลือจากรัฐบาลเนื่องจากขาดประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ (สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจ

ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2551: 29-30) ซึ่งมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากร ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย แต่ก็ยังประสบปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาประชาชนผู้เสียภาษีขาดความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปัญหาเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของรัฐ ขาดการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ประชาชนมาชำระภาษีตามหน้าที่ของพลเมืองดี ปัญหาขาดแคลน เจ้าหน้าที่ของรัฐออกไปบริการเก็บภาษี ถึงบ้านประชาชน ปัญหาความรวดเร็วในการให้บริการ กรณีเมื่อมีผู้มาชำระภาษีในปริมาณมากในคราวเดียวกัน ปัญหาเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับภาษี อากร ปัญหาเจ้าหน้าที่ยังขาดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีให้ครบตามทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี

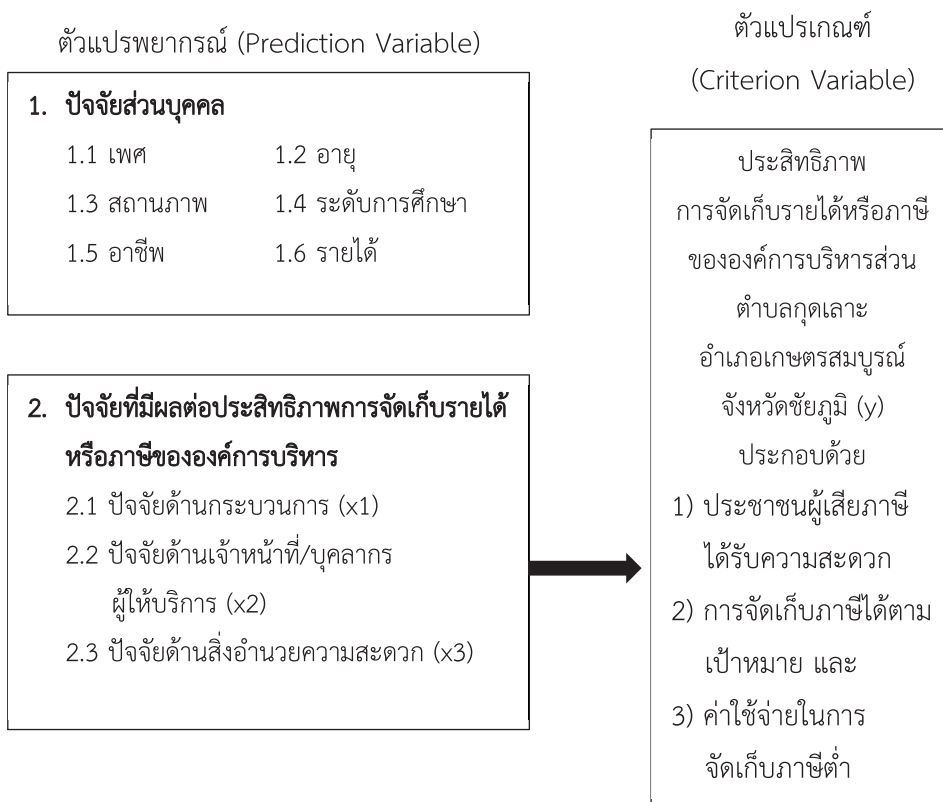
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษัตราธิราช จังหวัดชัยภูมิ ได้คำนึงถึงการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ถือเป็นการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่มีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมาย คือ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และ มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ในทุกภารกิจ รวมถึงการจัดเก็บภาษีรายได้

จากข้อมูลที่กำลังกล่าวมาข้างต้นถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษัตราธิราช จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการดำเนินการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษัตราธิราช จังหวัดชัยภูมิและเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแนวปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพครบถ้วนนำไปสู่การเพิ่มเงินรายได้ที่จัดเก็บเอง สามารถพึ่งพาตนเองได้ในการให้บริการสาธารณะ แก่ประชาชนในเขตพื้นที่อย่างเพียงพอต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษेत्रสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษेत्रสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษेत्रสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษेत्रสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะทู้บุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 7,311 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะทู้บุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งสิ้น 379 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) บัณฑิตส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะทู้บุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะทู้บุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก การจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย และ ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis: MRA) โดยวิธี Stepwise Regression

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีและขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลาะ อำเภอกะษัตราสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลาะ อำเภอกะษัตราสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (X1)	3.68	0.59	มาก
ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (X2)	3.82	0.65	มาก
ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X3)	3.92	0.67	มาก
ภาพรวม	3.81	0.47	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลาะ อำเภอกะษัตราสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษัตราสมบุรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวม

ประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้หรือภาษี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก	3.98	0.57	มาก
ด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย	3.77	0.61	มาก
ด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำ	4.19	0.46	มาก
ภาพรวม	3.98	0.45	มาก

จากตารางที่ 2 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษัตราสมบุรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ลำดับแรก คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำ รองลงมาคือ ด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก และด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษัตราสมบุรณ์ จังหวัดชัยภูมิ พบว่าตัวแปรพยากรณ์มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 ค่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .240 ถึง .617 และตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรเกณฑ์ (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 3 ค่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .165 ถึง .729 ตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรเกณฑ์ทางบวกสูงสุดได้แก่ ปัจจัยด้านผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (x_2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .729 และตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรเกณฑ์น้อย คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ (x_1)

3. ผลการสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษัตราสมบุรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษี (Y) เป็นเกณฑ์

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE _{bj}	β	t
X_2	.733	.035	.729	20.703**
$R = .729$ $R^2 = .532$ $R^2_{adj} = .531$ $SE_{est} = .450$ $F = 428.610^{**}$ (p = .000) $a = 1.171$				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านผู้รับบริการด้านกระบวนการ (x1) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (x2) และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (x3) สามารถร่วมพยากรณ์ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะชังบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะชังบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็น ขั้น ๆ พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (x2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .729 และมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ที่ปรับค่าแล้ว เท่ากับ .531 มีค่าอำนาจจำแนกในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 53.10 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ .450 และค่าคงที่ของสมการในรูปคะแนนดิบเท่ากับ 1.171 สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Y' = 1.171 + .733X_2$$

$$Z'_y = .729 Z_2$$

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษัตราสมบุรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ผลการศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษัตราสมบุรณ์ จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษัตราสมบุรณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ลำดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษัตราสมบุรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบของภาษีส่วนท้องถิ่น และมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้านการจัดเก็บภาษีอยู่เป็นประจำ จึงมีระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอกะษัตราสมบุรณ์ จังหวัดชัยภูมิอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีการดำเนินการดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เจ้าหน้าที่มีการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญภา ยนต์ชมพู และเสาวมาศ เกื่อนนาดี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลกรณีศึกษาเปรียบเทียบในจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า 1.กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล มี 4 ด้าน ดังนี้ 1) การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการจัดเก็บรายได้ การประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น มีการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจประโยชน์การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง การแจ้งเตือนให้ผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีมายื่นแบบแสดง

รายการทรัพย์สิน แรงผลักดันตามลูกหนี้คงค้าง 2) การปรับปรุงแบบการให้บริการ เช่น การออกให้บริการนอกสถานที่ การจัดบริการที่ประชาชนเข้าถึงง่าย 3) การสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ชำระภาษีโดยการจัดทำโครงการคืนกำไรผู้เสียภาษีให้รางวัลแก่ผู้มาชำระภาษี 4) การออกข้อบังคับ/ข้อบัญญัติการจัดเก็บรายได้อื่น นอกจากภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องถิ่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพื่อให้สามารถจัดเก็บรายได้เพิ่มเติม 2.การจัดการปัจจัยนำเข้าที่มีประสิทธิภาพ

1) บุคลากรมีความพร้อม มีความรู้ความสามารถในการจัดเก็บรายได้เป็นอย่างดี 2) ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถด้านการจัดการงบประมาณและให้การสนับสนุนการพัฒนางานจัดเก็บรายได้อย่างแท้จริง เช่น การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินโครงการคืนกำไรผู้เสียภาษี การฝึกอบรมบุคลากร 3) การจัดสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการให้บริการชำระภาษี โดยมีการจัดทำผังแสดงขั้นตอนการชำระภาษี โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอยแนะนำตลอดเวลาราชการ 4) ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการแก่ประชาชน 3.การจัดการกระบวนการจัดเก็บรายได้ 1) มีการกำหนดนโยบายเป้าหมาย มาตรการที่ชัดเจน 2) การจัดการขั้นตอน แผนผัง ป้าย วิธีการ มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน 3) ดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ 4) การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บรายได้ 4.การติดตามและตรวจสอบการจัดเก็บรายได้ 1) มีรายงานความก้าวหน้าในการจัดเก็บรายได้ การประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการหรือกิจกรรมตามแผนงานที่วางไว้ให้ผู้บริหารทราบ เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในอนาคต 2) มีการสรุปประเด็นปัญหาแนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บรายได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมฤทัย มานิตย์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดสิงห์บุรี

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทาริกา แก้วนันทชัย (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรจากผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรจึงควรมีความรู้ความเข้าใจในประมวลรัษฎากรและการพัฒนาตนเอง ด้านการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้เสียภาษี เพื่อจะทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่

สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน ได้ข้อมูลจากการจัดเก็บภาษีจากผู้เสียภาษีอย่างถูกต้อง เพื่อนำรายได้ในการจัดเก็บไปพัฒนาประเทศในด้านต่างๆต่อไป

สอดคล้องกับงานวิจัยของสร้อยเพชร ลิสนิ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรภาค 6 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง 1 เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ผลจากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรและสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร และสภาพแวดล้อม มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านนโยบายการเก็บภาษีอากร กลุ่มตัวอย่างที่ 2 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ผลจากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า คุณลักษณะของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร และสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากร ภาค 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านวิธีการจัดเก็บภาษีอากร

สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร สีสว่างและสิทธิเดช สิริสุขะ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ลำดับแรกคือ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ และด้านงบประมาณ ตามลำดับ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ลำดับแรก คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำ รองลงมาคือ ด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก และด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีมีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สอดคล้องกับงานวิจัยของปาริฉัตร ภู่อังคม (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด

จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1) การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ควรมีการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละด้าน และในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกตำบล อำเภอกเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ จะต้องดำเนินการทั้งเชิงรุกและเชิงรับ เพื่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่
- 2) การจัดทำแผนพัฒนาของหน่วยงานด้านรายได้และการจัดเก็บภาษี ควรนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติ รวมถึงการติดตามประเมินผลจะต้องให้ทุกฝ่ายเข้าใจในบทบาทความรับผิดชอบของตนเอง และได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในองค์กร โดยแผนพัฒนาดังกล่าวต้องเกิดจากความต้องการ ของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ประชาชนตำบลทุกตำบล อำเภอกเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ที่ให้ข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- Department of Local Administration. (2008). **The law involves a local administrative organization**. Chachoengsao: Prasarnmit. (in Thai).
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2551). **รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. ฉะเชิงเทรา: ประสานมิตร.
- Mesang, K. (2010). **Factors affecting the efficiency of tax collection of Khlong Kham Sub-District Administrative Organization Laosueakok District, Ubon Ratchathani Province** (Master's thesis). Ubon Ratchathani Rajabhat University. (in Thai).

- กาญจนา มีแสง. (2553). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี**. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- Putonglom, P. (2016). **Factors affecting the efficiency of tax collection of Khlong Kham Sub-District Administrative Organization Yangtalat District, Kalasin Province**. Kalasin university, Faculty of Social Technology, Master of Business Administration Program. (in Thai).
- ปาริฉัตร ภูตองลม. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขามอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์**. มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์, คณะเทคโนโลยีสังคม, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- Seesawang, S., & Sirisukha, S. (2015). **The Factor Affecting Efficiencyon the Tax Collection of Subdistrict Administrative rganizationsin Tha Yang District, Phetchaburi Province**. Master's independent study Stamford International University (Thailand), General Management. (in Thai).
- ศิริพร สีสว่าง และ สิทธิเดช สิริสุขะ. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอยายาง จังหวัดเพชรบุรี**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด,
- Manit, S. (2011). **Factors Affecting Local Tax Collection of the Officers of Subdistrict Administration Organization in Sing Buri Area**. Master's independent study of Business Administration Major accounting Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Thanyaburi (in Thai).
- สมฤทัย มานิตย์. (2554). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล.ในเขตจังหวัดสิงห์บุรี**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Lissani, S. (2014). **The Factors that Affect The Efficiency of Tax Collection: A Case Study of The Revenue Office in Region 6.** (Master's independent study). Sripatum University, Accountancy. (in Thai).

สร้อยเพชร ลิสนิ. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี:กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรภาค 6.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม, สาขาวิชาการบัญชี.