

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยจะนำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการจัดการตามหลัก 6 M's ของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

#### สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยทางการจัดการ มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คณะกรรมการบริหารและพนักงานเทศบาลซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 195 คน เนื่องจากประชากรมีจำนวนน้อย และเพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงได้นำประชากรทั้งหมดเป็นประชากรเป้าหมาย มีดังนี้

กลุ่มที่ 1 ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร	จำนวน 112 คน ประกอบด้วย
1.1 คณะผู้บริหารเทศบาล	จำนวน 5 คน
1.2 สมาชิกสภาเทศบาล	จำนวน 12 คน
1.3 คณะกรรมการชุมชน	จำนวน 95 คน
กลุ่มที่ 2 ได้แก่ พนักงานเทศบาล	จำนวน 83 คน ประกอบด้วย
2.1 ข้าราชการ	จำนวน 25 คน
2.2 ลูกจ้างประจำ	จำนวน 2 คน
2.3 ลูกจ้างชั่วคราว	จำนวน 56 คน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเพื่อหาคุณภาพด้านความเที่ยงตรง ปรับปรุงแก้ไข และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ กับกลุ่มทดลองซึ่งมิใช่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณะกรรมการบริหารและพนักงานเทศบาลซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2553 จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อความในแบบสอบถามที่เก็บรวบรวม เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมทั้งหมด 195 ชุด นำไปวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังต่อไปนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประเภทหน่วยงาน ระยะเวลาในการทำงาน และประเภทบุคลากร (แบบสอบถามตอนที่ 1) โดยวิธีการหา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ การจัดการทั่วไป การให้บริการประชาชน และจริยธรรม โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้วิธีการประมวลผลจากค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.4 วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางการจัดการของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

4.5 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อศึกษาปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของคณะกรรมการบริหารและพนักงานเทศบาลซึ่งเป็น ผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 110 คน (ร้อยละ 56.41) มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 78 คน (ร้อยละ 40.00) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 124 คน (ร้อยละ 63.60) มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 131 คน (ร้อยละ 67.20) หน่วยงานที่สังกัด กองสาธารณสุขมากที่สุด

จำนวน 70 คน (ร้อยละ 35.89) มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี มากที่สุด จำนวน 85 คน (ร้อยละ 43.60) มีตำแหน่งงาน คณะกรรมการบริหารมากที่สุด จำนวน 112 คน (ร้อยละ 57.43)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการของเทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ ปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการประชาชน ด้านจริยธรรม ด้านเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการจัดการทั่วไป และด้านคน ตามลำดับ เมื่อจำแนกปัจจัยทางการจัดการของเทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ในแต่ละด้านได้ ดังนี้

2.1 ปัจจัยทางการจัดการของเทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ โดยเรียงความสำคัญ ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 5 ลำดับ ดังนี้ เมื่อมีการประเมินค่าภาษีแล้วมีหนังสือแจ้งการประเมินทุกราย ได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในขั้นตอนการจัดเก็บภาษีอย่างทั่วถึง มีการสำรวจและติดตามผู้ไม่มาชำระภาษีบำรุงท้องที่ มีเจ้าหน้าที่รอให้บริการต่อผู้มาเสียภาษีตลอด และมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงวิธีการชำระภาษีตามลำดับ

2.2 ปัจจัยทางการจัดการของเทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ โดยเรียงความสำคัญ ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 5 ลำดับ ดังนี้ ความเป็นธรรมในการประเมินภาษีอย่างเสมอภาค ขั้นตอนการจัดเก็บภาษีมีความโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีคุณธรรมปฏิบัติ ตามระเบียบวินัย เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับมอบหมาย การชำระภาษีเป็นสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรมควรจะต้องปฏิบัติตามเทศบัญญัติของเทศบาล และความสุจริตของเจ้าหน้าที่ / การรับสินบน ตามลำดับ

2.3 ปัจจัยทางการจัดการของเทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ โดยเรียงความสำคัญ ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 5 ลำดับ ดังนี้ งบประมาณในการจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บ

ภายในอาคารอย่างเพียงพอหน่วยงานมีการจ่ายค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลาเหมาะสมดีแล้ว  
งบประมาณในการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรอย่างเพียงพอ  
งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร โดยรวมมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริหารงานคลัง และคณะ  
ผู้บริหารจัดสรรงบประมาณให้กับกองคลังเพียงพอ และเหมาะสมกับปริมาณงาน ตามลำดับ

#### 2.4 ปัจจัยทางการจัดการของเทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอขวงตลาด

จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ โดยเรียงความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้  
5 ลำดับ ดังนี้ กองคลังมีเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนเพียงพอกับปริมาณคลัง อุปกรณ์ใน  
สำนักงานเพียงพอในการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีอากร การปฏิบัติงานมีคู่มือการปฏิบัติงาน  
ต่าง ๆ ช่วยให้การทำงานเร็วขึ้น ขาดความพร้อมของเอกสารในการชำระภาษีเช่น แผ่นพับ  
ใบปลิวและการนำเอาคอมพิวเตอร์มาเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บภาษี ตามลำดับ

#### 2.5 ปัจจัยทางการจัดการของเทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอขวงตลาด

จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการจัดการทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ โดยเรียงความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้  
5 ลำดับ ดังนี้ การแสดงความคิดเห็นหรือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรได้  
อย่างเต็มที่ การประเมินผลงานจัดเก็บภาษีได้อย่างสม่ำเสมอ หน่วยงานของท่านออก  
หนังสือเวียนแจ้งผู้เสียภาษีทุกรายทราบล่วงหน้า ไม่มีการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และไม่มี  
การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ คำแนะนำและขั้นตอนการชำระภาษี ตามลำดับ

#### 2.6 ปัจจัยทางการจัดการของเทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอขวงตลาด

จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านคน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า  
อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย  
จำนวน 1 ข้อ โดยเรียงความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 5 ลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่  
มีความตรงต่อเวลาเพียงใด เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการชำระภาษีได้มี  
การแบ่งแยกงานและหน้าที่ ด้านการจัดเก็บภาษีไว้อย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์  
สุจริตและความจริงใจในการจัดเก็บภาษี และเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ไม่เพียงพอต่อปริมาณ  
การจัดเก็บภาษี ตามลำดับ

### 3. ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลหัวนาคำ

อำเภอขวงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน  
พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้

ดังนี้ ด้านหลักความสะอาด ด้านหลักความยุติธรรม ด้านหลักความแน่นอน และด้านหลักความประหยัด ตามลำดับ เมื่อจำแนกระดับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

3.1 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านหลักความสะอาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ ดังนี้ การปฏิบัติงานด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว การปฏิบัติงานด้านสถานที่ของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และ การปฏิบัติงานด้านป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

3.2 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านหลักความยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงความสำคัญตามค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ ดังนี้ การปฏิบัติงานด้านการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน การปฏิบัติงานด้านความเป็นธรรม ความเสมอภาคในการปฏิบัติงานและกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง และการปฏิบัติงานด้านการจัดสรรงบประมาณให้เกิดความเป็นธรรมแก่ชุมชน ตามลำดับ

3.3 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านหลักความแน่นอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ ดังนี้ การปฏิบัติงานด้านการจําแนกรายการทรัพย์สินที่ชัดเจน การปฏิบัติงานด้านฐานข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีที่ชัดเจน และการปฏิบัติงานด้านการประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่มีเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจน ตามลำดับ

3.4 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านหลักความประหยัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ 3 ลำดับ ดังนี้ การปฏิบัติงานด้านการจัดบริการเสียภาษีเคลื่อนที่ การปฏิบัติงานด้านการลดขั้นตอนการชำระภาษีให้สั้นและสะดวกกว่าเดิม และการปฏิบัติงานด้านการใช้คอมพิวเตอร์มาเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บภาษี ตามลำดับ

4. การทดสอบปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

#### 4.1 ผลวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 2 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (Y) ดังนี้ มีความสัมพันธ์เชิงบวก จำนวน 5 ตัวแปร มีความสัมพันธ์เชิงลบ จำนวน 1 ตัวแปร โดยตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ตัวแปร ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์ ( $r$ ) จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปัจจัยทางการจัดการด้านจริยธรรม และปัจจัยทางการจัดการด้านการให้บริการประชาชน ส่วนตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร คือ ปัจจัยทางการจัดการด้านคน ปัจจัยทางการจัดการด้านเงิน ปัจจัยทางการจัดการด้าน วัสดุอุปกรณ์ และปัจจัยทางการจัดการด้านการจัดการทั่วไป มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่าตัวแปรนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระด้วยกัน พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปร โดยส่วนใหญ่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง -.139 ถึง .771 ซึ่งถือว่า มีระดับความสัมพันธ์ไม่สูงมากเกินไป โดยตัวแปรอิสระคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุด คือ ปัจจัยทางการจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ กับปัจจัยทางการจัดการด้าน การให้บริการประชาชน เท่ากับ .771

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง

4.2.1 ปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ มีทั้งหมด 6 ตัวแปร คือ ปัจจัยทางการจัดการด้านคน ปัจจัยทางการจัดการด้านเงิน ปัจจัยทางการจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยทางการจัดการด้านการจัดการทั่วไป ปัจจัยทางการจัดการด้านการให้บริการประชาชน และปัจจัยทางการจัดการด้านจริยธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .768 หรือ 76.80 % มีค่าสัมประสิทธิ์ การตัดสินใจ เท่ากับ .590 หรือ 59% และมีค่าสัมประสิทธิ์

การตัดสินใจที่ได้มีการปรับค่าแล้ว เท่ากับ .577 หรือ 57.80 % อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถนำไปเขียนเป็นสมการที่ใช้ในการทำนายในรูปของคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.508 + .035 X_1 + .051 X_2 + (-.168 X_3) + (-.059 X_4) + .298 X_5 + .464 X_6$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .040 Z_1 + .094 Z_2 + (-.252 Z_3) + (-.112 Z_4) + .404 Z_5 + .692 Z_6$$

#### 4.2.2 ปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจ้ดเก็บภาษีของ

เทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความยุติธรรม มีทั้งหมด 6 ตัวแปร คือ ปัจจัยทางการจัดการด้านคน ปัจจัยทางการจัดการด้านเงิน ปัจจัยทางการจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยทางการจัดการด้านการจัดการทั่วไป ปัจจัยทางการจัดการด้านการให้บริการประชาชน และปัจจัยทางการจัดการด้านจริยธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .733 หรือ 73.30 % มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ เท่ากับ .538 หรือ 53.8% และมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ได้มีการปรับค่าแล้ว เท่ากับ .523 หรือ 52.30 % อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถนำไปเขียนเป็นสมการที่ใช้ในการทำนายในรูปของคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = (-.268) + -.212 X_1 + .112 X_2 + (-.751 X_3) + .051 X_4 + 1.269 X_5 +$$

$$.549 X_6$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = (-.120) Z_1 + .102 Z_2 + (-.559) Z_3 + .048 Z_4 + .851 Z_5 + .406 Z_6$$

#### 4.2.3 ปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจ้ดเก็บภาษีของ

เทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความแน่นอน มีทั้งหมด 6 ตัวแปร คือ ปัจจัยทางการจัดการด้านคน ปัจจัยทางการจัดการด้านเงิน ปัจจัยทางการจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยทางการจัดการด้านการจัดการทั่วไป ปัจจัยทางการจัดการด้านการให้บริการประชาชน และปัจจัยทางการจัดการด้านจริยธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .866 หรือ 86.60 % มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ เท่ากับ .750 หรือ 75% และมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ได้มีการปรับค่าแล้ว เท่ากับ .742 หรือ 74.20 % อย่างมีนัยสำคัญ



ทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถนำไปเขียนเป็นสมการที่ใช้ในการทำนายในรูปของคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .857 + .102X_1 + (-.099)X_2 + .395X_3 + (-.016)X_4 + (-.646)X_5 + 1.076X_6$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .062Z_1 + (-.097)Z_2 + .317Z_3 + (-.016)Z_4 + (-.467)Z_5 + .858Z_6$$

#### 4.2.4 ปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของ

เทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะอาด มีทั้งหมด 6 ตัวแปร คือ ปัจจัยทางการจัดการด้านคน ปัจจัยทางการจัดการด้านเงิน ปัจจัยทางการจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยทางการจัดการด้านการจัดการทั่วไป ปัจจัยทางการจัดการด้านให้บริการประชาชน และปัจจัยทางการจัดการด้านจริยธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .336 หรือ 33.60 % มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ เท่ากับ .113 หรือ 11.3% และมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ได้มีการปรับค่าแล้ว เท่ากับ .085 หรือ 8.50 % อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถนำไปเขียนเป็นสมการที่ใช้ในการทำนายในรูปของคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.948 + .224X_1 + (-.027)X_2 + (-.237)X_3 + (-.020)X_4 + .437X_5 + .158X_6$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .148Z_1 + (-.029)Z_2 + (-.206)Z_3 + (-.022)Z_4 + .343Z_5 + .137Z_6$$

#### 4.2.5 ปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของ

เทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความประหยัด มีทั้งหมด 6 ตัวแปร คือ ปัจจัยทางการจัดการด้านคน ปัจจัยทางการจัดการด้านเงิน ปัจจัยทางการจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยทางการจัดการด้านการจัดการทั่วไป ปัจจัยทางการจัดการด้านการให้บริการประชาชน และปัจจัยทางการจัดการด้านจริยธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .251 หรือ 25.1% มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ เท่ากับ .063 หรือ 6.30 % และมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ได้มีการปรับค่าแล้ว เท่ากับ .033 หรือ 3.30 % อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถนำไปเขียนเป็นสมการที่ใช้ในการทำนายในรูปของคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 3.493 + .026X_1 + .219X_2 + (-.078)X_3 + (-.252)X_4 + .133X_5 + .073X_6$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .018Z_1 + .242Z_2 + (-.071)Z_3 + (-.288)Z_4 + .108Z_5 + .065Z_6$$

## อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งผลจากการวิจัยที่พบสามารถนำมาเป็นประเด็นสำคัญสำหรับการอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานที่กำหนดว่า ปัจจัยทางการจัดการ มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำสามารถจัดเก็บภาษีให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยหรือไม่มีการรั่วไหล โดยเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีน้อย ซึ่งถ้าหากมีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีมากเกินไปก็อาจได้รับประโยชน์ด้านการพัฒนาน้อย นอกจากนี้การจัดเก็บภาษีที่ดีและมีประสิทธิภาพย่อมจะมีผลทางด้านต่าง ๆ เช่น สนับสนุนให้ระบบภาษีมีความเป็นธรรม รัฐมีรายได้มากขึ้น อันเป็นการลดภาระด้านการขาดดุล และได้นำเงินจากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาหรือใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ดังนั้นประโยชน์ที่ได้รับจากประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีส่งผลให้ผู้เสียภาษีมียึดมั่นในการเสียภาษี ส่วนในด้านบุคลากรในการจัดเก็บภาษี จะต้องให้บริการที่ดีแก่ผู้ที่มาเสียภาษีในการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ เพราะผู้บริหารได้นำปัจจัยทางการจัดการเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ มีความสอดคล้องกับ พจนานัต วิชัยยา (2545 : 1) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่ง

อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลป่าครั่งมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้สูง ประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่เสียภาษีในระดับดีมาก และมีระดับความพอใจต่อการชำระภาษีอยู่ในระดับมาก ขณะที่ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับต่ำ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บที่ประสบมากคือ ปัญหาการไม่สามารถติดต่อประชาชนผู้เสียภาษีตามที่อยู่ได้ ประชาชนมาชำระภาษีไม่ตรงตามเวลาที่กำหนดและมักต่อรองภาษีที่ต้องชำระ จึงควรแก้ไขด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมาชำระภาษีตรงเวลาให้มากยิ่งขึ้น และยังคงคล้องกับ สุพจน์ แสงฉาย (2545 : 88-90) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน ผลการวิจัยพบว่า การจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นจากภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่

แต่กลับเป็นที่น่าสังเกตได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน คือ ประชาชนขาดความเข้าใจและขาดจิตสำนึกเรื่องภาษีเนื่องจากไม่เห็นประโยชน์จากการชำระภาษี สาเหตุเพราะเทศบาล ขาดการประชาสัมพันธ์ และบุคลากรที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีไม่เพียงพอขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดข้อมูลในการจัดเก็บภาษีเทศบาลยังมุ่งเน้นรายได้จากงบประมาณอุดหนุนจากภาครัฐมากกว่ารายได้ที่จัดเก็บเอง และสุดท้ายกฎหมายที่เกี่ยวข้องบางฉบับยังล้าสมัย และไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีในด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลห้วยนาคำ อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางการจัดการ มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยนาคำ อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความยุติธรรม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทาง การจัดการมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยนาคำ อำเภอขยงตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความยุติธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากเทศบาลตำบลห้วยนาคำ มีการปฏิบัติงานด้านการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนมีการปฏิบัติงานด้านความเป็นธรรม ความเสมอภาคในการปฏิบัติงานและกล้าขึ้นหัดในสิ่งที่ถูกต้อง และมีการปฏิบัติงานด้านการจัดสรรงบประมาณให้เกิดความเป็นธรรมแก่ชุมชน โดยอาศัยปัจจัยทางการจัดการเข้ามาช่วยในการจัดเก็บภาษีซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้มีความ

สอดคล้องแนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมของ ธงชัย สันติวงษ์ (2546 : 48) ได้กล่าวไว้ว่า หลักความยุติธรรม ประชาชนทุกคนจะต้องเสียสละรายได้หรือประโยชน์ตามฐานะทางเศรษฐกิจของตน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐ ทั้งนี้เพราะว่าแต่ละคนต่างก็ได้รับผลประโยชน์ ในการคุ้มครองจากรัฐและยังสอดคล้องกับ พจนาคต์ วิชัยยา (2545 : 1) พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลป่าครั้งมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้สูง ประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่เสียภาษีในระดับดีมาก และมีระดับความพอใจต่อการชำระภาษีอยู่ในระดับมากขณะที่ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับต่ำ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บที่ประสบมากคือ ปัญหาการไม่สามารถติดต่อประชาชนผู้เสียภาษีตามที่อยู่ได้ ประชาชนมาชำระภาษีไม่ตรงตามเวลาที่กำหนดและมักต่อรองภาษีที่ต้องชำระจึงควรแก้ไขด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมาชำระภาษีตรงเวลาให้มากยิ่งขึ้น

แต่ที่สังเกตได้ว่ากลับไม่สอดคล้องกับสุภรณ์ วิชัย (2545 : 1) ได้ศึกษาปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กับขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล ปัญหาในการจัดเก็บรายได้ภาพรวมเป็นปัญหาจากทางด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ปัญหาจากการบริหารงานด้านวัสดุอุปกรณ์ และปัญหาจากการปฏิบัติงานด้านภาษีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อเสนอแนะจากการวิจัยปัญหาในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้เพียงพอกับปริมาณงานเนื่องจากการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย เป็นแหล่งที่มาของรายได้ที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. ปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความแน่นอน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางการจัดการมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความแน่นอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ มีการปฏิบัติงานด้านการจ่ายค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน การปฏิบัติงานด้านฐานข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีที่ชัดเจน และการปฏิบัติงานด้านการประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่มีเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจน ภาษีที่ประชาชนต้องเสียนั้นมีความแน่นอน ลักษณะ

และรูปแบบของภาษีตลอดจนจำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีมีความชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับ โสจิรัตน์ ศิริรัตน์สุวรรณ (2545 : 1) ได้ศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพด้านการบริการการจัดเก็บภาษี ของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร พบว่าการ ให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี ของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดกระบัง ในภาพรวม 3 ด้าน พบว่า การบริการอยู่ในระดับดีและเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการจัดเก็บภาษีของฝ่ายรายได้ต่อการให้บริการประชาชน ส่วนด้านการจัดเก็บภาษีประชาชนต้องการให้ฝ่ายรายได้จัดเก็บภาษีด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ยุติธรรม และยังคงสอดคล้องกับหลักความแน่นอนของ ธงชัย สันติวงษ์ (2546 : 48) ได้กล่าวไว้ว่า หลักความแน่นอน ภาษีที่ประชาชนต้องเสียนั้น ต้องมีความแน่นอนลักษณะและรูปแบบของภาษีตลอดจนจำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีต้องมีความชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน

แต่ที่สังเกตได้ว่ากลับไม่สอดคล้องกับสุพจน์ แสงฉาย (2545 : 88-90) ได้ศึกษาปัจจัยที่ใจที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน พบว่า การจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูนมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นจากภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ขณะที่ภาษีป้ายและอากรฆ่าสัตว์มีแนวโน้มลดลง ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน คือ ประชาชนขาดความเข้าใจและขาดจิตสำนึกเรื่องภาษีเนื่องจากไม่เห็นประโยชน์จากการชำระภาษีสาเหตุเพราะเทศบาลขาดการประชาสัมพันธ์ และบุคลากรที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีไม่เพียงพอ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดข้อมูลในการจัดเก็บภาษี เทศบาลยังมุ่งเน้นรายได้จากงบประมาณอุดหนุนจากภาครัฐ มากกว่ารายได้ที่จัดเก็บเอง และสุดท้ายกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีบางฉบับยังล้าสมัยและไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

3. ปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอเขาตลิ่งชัน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอเขาตลิ่งชัน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะดวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก เทศบาลตำบลหัวนาคำ มีการปฏิบัติงานด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมี ความคล่องตัวการปฏิบัติงานด้านสถานที่ของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และปฏิบัติงานด้านป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายโดย

การนำปัจจัยทางการจัดการมาช่วยในการบริหารงานต้องมีการวางแผนที่เป็นระบบ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ มีความสอดคล้องแนวคิดการวางแผนของ วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ (2550 : 132-134) ได้กล่าวไว้ว่า การวางแผนในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับขั้นตอนการชำระภาษี การบริหารจัดการ การเลือกสรรบุคคลที่จะเป็นปฏิบัติงานในองค์กรจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงานนั้นเป็นอย่างดี จะต้องรู้จักวางนโยบายและมีความรับผิดชอบ ทั้งยังเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการนำงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดมาบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพที่สุดและยังสอดคล้องแนวคิดการบริการความสะดวกของวาสนา สุขประเสริฐ (2537 : 68) ได้กล่าวไว้ว่า การอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ ให้ถือเป็นหน้าที่ จะต้องกระทำเพราะเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งประการหนึ่งที่จะทำให้ผู้ที่เสียภาษีและเต็มใจที่จะมา ชำระภาษีตามหน้าที่ของตนภายในกำหนดเวลา หรือเตือนให้ผู้ค้างชำระภาษีนำเงินมาชำระ ในภายหลัง ซึ่งเป็นผลดีแก่ทั้งสองฝ่าย คือเจ้าหน้าที่ก็ไม่ต้องเพิ่มงาน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีจะต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาชำระภาษีให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

แต่ที่สังเกตได้วากกลับไม่สอดคล้องกับ พรรณพิลาศ สมศรี (2545 : 1) จากการวิจัย เรื่อง การสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บ รายได้ของเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการตรวจสอบ ปรับปรุงฐานข้อมูลและติดตามผล และด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติตาม กฎหมายภาษีอากร อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยค่อนข้างมาก ด้านลักษณะภาษีอากร ด้านโครงสร้าง ภาษีอากร และด้านประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ด้าน ความสัมพันธ์ ซึ่งมีปัจจัย 6 ด้าน คือ ด้าน การประชาสัมพันธ์ ด้านโครงสร้างภาษีอากร ด้านประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บ ด้านลักษณะของภาษีอากร ด้านการตรวจสอบ ปรับปรุงฐานข้อมูลและติดตามผล และด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติตาม กฎหมายภาษีอากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ อย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

4. ปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลหัวนาคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความประหยัด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางการจัดการมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความประหยัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการบริหาร

องค์กรที่ประสบความสำเร็จนั้นจะต้องมีแผนในการปฏิบัติงาน มีการจัดองค์กรมีเครื่องมือที่ใช้ในการบริหาร และการมีส่วนร่วมการบริหารองค์กรนั้นไม่ได้เป็นการทำงานเพื่อให้เสร็จสิ้นไปแต่เพียงอย่างเดียว โดยเฉพาะในปัจจุบันประชากรเพิ่มมากขึ้นความต้องการเป็นเงาตามตัวเช่นกัน การบริการจึงถือเป็นคุณค่าของการบริหารในด้านการประหยัดความมีประสิทธิภาพ ความรู้จักรับผิดชอบในหน้าที่ และการให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในด้านการพัฒนาการบริหารองค์กรบุคลากรมีความรับผิดชอบตามสายงานมีการสับเปลี่ยนงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถในการพัฒนา และการบริหารจะมีการพัฒนาได้จะต้องอาศัยแนวทางปฏิบัติในการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้มีความสอดคล้องแนวคิดด้านการประหยัดของ วาสนา สุขประสงคคี (2537 :68) ได้กล่าวไว้ว่า คุณค่าด้านการประหยัด หมายถึง การระมัดระวังการใช้จ่ายใช้สอยของประชาชนคือ ภาษีอากรที่รัฐจัดเก็บมาเป็นรายได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนเป็นส่วนรวมเท่านั้นนอกจากนั้นแล้วการบริหาร โดยประหยัดนี้ก็คือ ทำอย่างไรก็สามารถใช้เงินแต่น้อยให้ได้ผลลัพธ์สูงสุด คุ่มคำจัดว่าเป็นการประหยัดอันสำคัญยิ่งอย่างหนึ่งและยังสอดคล้องแนวคิดหลักความประหยัดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2546 : 48) ได้กล่าวไว้ว่า การประหยัดเป็นการระมัดระวังการใช้จ่ายใช้สอยของประชาชนคือ ภาษีอากรที่รัฐจัดเก็บมาเป็นรายได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนเป็นส่วนรวมเท่านั้นนอกจากนั้นแล้วการบริหาร โดยประหยัดนี้ก็คือ ทำอย่างไรก็สามารถใช้เงินแต่น้อยให้ได้ผลลัพธ์สูงสุด คุ่มคำจัดว่าเป็นการประหยัดอันสำคัญยิ่ง อย่างหนึ่ง

แต่ที่สังเกตได้ว่ากลับไม่สอดคล้องกับ ณรงค์ฤทธิ์ ประสิทธิ์นาค (2545 : 1) ได้ศึกษาความรู้และทัศนคติต่อการชำระภาษีของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการชำระภาษีของผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ส่วนใหญ่มีความรู้ปานกลาง สำหรับความคิดเห็นของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยปานกลาง โดยในเรื่องประชาชนผู้มาเสียภาษีเห็นว่าเป็นหน้าที่ของประชาชนเห็นด้วยมาก รองลงมาในเรื่องมีความสมัครใจในการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่ายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดมาน้อยเพียงใด เห็นด้วยปานกลาง เมื่อเทียบกับทัศนคติและความรู้ของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย พบว่า ปัจจัยเพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพและรายได้ มีผลต่อความรู้ของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย การศึกษาและอาชีพ จากผล

การศึกษาได้ข้อเสนอแนะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษี โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ในหลายๆ รูปแบบ และควรปรับปรุงวิธีการจัดเก็บภาษี โดยอำนวยความสะดวกในการบริหารการจัดเก็บภาษีให้กับประชาชน เช่น การจัดทำ อบต. เคลื่อนที่ เป็นต้น

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับเทศบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลนำไปปฏิบัติตามหรือใช้เป็นกรณีศึกษาเพื่อประโยชน์สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพดีในองค์กร โดยข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัย ไปใช้ มีดังนี้

#### 1.1 จากการศึกษาปัจจัยทางการจัดการของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ

อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้บริหารเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ให้ความสำคัญปัจจัยทางการจัดการด้านการให้บริการประชาชน โดยเมื่อมีการประเมินค่าภาษีแล้วมีหนังสือแจ้งการประเมินทุกราย เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ถึงข้อมูลต่างๆ ได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จะเห็นได้ว่าปัจจัยทางการจัดการมีหลักการปฏิบัติการที่มีความครอบคลุมและสอดคล้องเกือบทุกหน่วยงาน ปัจจัยทางการจัดการเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอื่นๆ อีกมากมาย ที่มีหลักการปฏิบัติงานเหมือนกันหรือคล้ายกัน เช่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งองค์กรดังกล่าวสามารถนำปัจจัยทางการจัดการ ไปปรับและประยุกต์ใช้ให้เข้ากับองค์กรของตนเอง ให้เข้าใจความรู้สึกความต้องการหรือให้ความสำคัญแก่ประชาชนเป็นหลัก เพื่อการปฏิบัติงานระหว่างองค์กรกับประชาชนมีความสอดคล้องและเอื้อประโยชน์ต่อกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเหมือนกับเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

#### 1.2 จากการศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของ เทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ

อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้บริหารเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้มีการบริหารประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านหลักความสะดวก โดยมีวิธีการปฏิบัติงานด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเข้าใจใน



การปฏิบัติได้มากขึ้น ทำให้การทำงานร่วมกันเกิดความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ  
จากการบริหารประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีหลักการด้านหลักความสะดวกของเทศบาล  
ตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งผู้บริหารหน่วยงานอื่นสามารถนำมาใช้  
เป็นแบบอย่างได้โดยคำนึงถึงขอบเขตการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชา  
ได้เข้าใจหลักการปฏิบัติงานและได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร  
ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัย พบว่าเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร  
เกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ผู้วิจัยจึงได้ให้ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งต่อไปให้มากกว่านี้ โดยอาจ  
เลือกขนาดของประชากรในแต่ละพื้นที่มากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม และสามารถ  
เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละพื้นที่ และสามารถ  
นำมาเปรียบเทียบเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาครั้งต่อไป

2.2 ควรศึกษาสาเหตุของปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัด  
เก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

2.3 ควรมีการศึกษาคำต้องการของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาล  
ตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ด้วย เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้รับเพื่อนำไป  
ปรับปรุงครั้งต่อไป