

ชื่อเรื่อง	ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม	
ผู้วิจัย	บุภาพ พลรักษา	ปริญญา บธ.ม.
กรรมการที่ปรึกษา	รศ.ดร.วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ รศ.เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ  
Balanced Scorecard ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ  
การจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้  
และปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอ  
เขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี  
และบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง  
จำนวน 348 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน  
ประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์  
ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์  
สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสถิติทีเทส

ผลการวิจัย พบว่า

1. องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} =$   
3.78 ; S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับ  
ความสำคัญจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านกระบวนการภายใน ( $\bar{x} = 3.96$  ; S.D. =  
0.55) ด้านลูกค้า ( $\bar{x} = 3.95$  ; S.D. = 0.49) ด้านการเงิน ( $\bar{x} = 3.64$  ; S.D. = 0.38) และด้าน  
การเรียนรู้และการพัฒนา ( $\bar{x} = 3.58$  ; S.D. = 0.36) ตามลำดับ

2. ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอ เชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.92$ ; S.D. = 0.25) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยจากมากไป น้อยได้ ดังนี้ ด้านความถูกต้องครบถ้วน ( $\bar{x} = 4.00$ ; S.D. = 0.39) ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย ( $\bar{x} = 3.97$ ; S.D. = 0.41) ด้านการจัดเก็บรายได้ตามกำหนดเวลา ( $\bar{x} = 3.96$ ; S.D. = 0.41) และ ด้านการตรวจสอบและติดตาม ( $\bar{x} = 3.77$ ; S.D. = 0.55) ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบ ดุลยภาพ Balanced Scorecard มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอ เชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม อยู่ระหว่าง -.125 ถึง .849 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด สามอันดับแรก ได้แก่ องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ( $X_4$ ) กับ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความถูกต้องครบถ้วน ( $Y_1$ ) องค์ประกอบการจัดเก็บ รายได้ด้านกระบวนการภายใน ( $X_3$ ) กับ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ( $Y_1$ ) องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านลูกค้า ( $X_2$ ) กับ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บ รายได้ด้านความถูกต้องครบถ้วน ( $Y_1$ ) สำหรับคู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุดสามอันดับแรก ได้แก่ องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านการเงิน ( $X_1$ ) กับ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย ( $Y_3$ ) องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านกระบวนการภายใน ( $X_3$ ) กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย ( $Y_3$ ) องค์ประกอบ การจัดเก็บรายได้ด้านลูกค้า ( $X_2$ ) กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความคุ้มค่า ของค่าใช้จ่าย ( $Y_3$ )

4. ปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอ เชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ด้านการเงิน ไม่สามารถจัดเก็บได้ตรงตามเป้าหมาย ที่วางไว้ ด้านลูกค้า ไม่ได้ได้รับความร่วมมือโดยประชาชน ไม่มาติดต่อเพื่อชำระภาษีตามระยะ เวลาที่กำหนดไว้ ที่สำคัญไม่มีความรู้เรื่องเกณฑ์การจัดเก็บรายได้ ด้านกระบวนการภายใน ไม่มีระบบการควบคุมภายในที่ได้มาตรฐาน เมื่อเกิดข้อผิดพลาดไม่สามารถหาสาเหตุ ทำให้ การปฏิบัติงานในแต่ละครั้งเกิดความล่าช้า ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความซ้ำซ้อนและ มีบุคลากรไม่เพียงพอ ด้านการเรียนรู้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทองยังไม่มีแผนที่ถ่ามิ ทำให้ฝ่ายทะเบียนทรัพย์สินอาจดูแลไม่ทั่วถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทักษะประสบการณ์

ในกฎ ระเบียบใหม่ ไม่มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องจัดเก็บรายได้ แก่พนักงาน  
ผู้ปฏิบัติงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**TITLE** The relationship between Balanced Scorecard elements with efficiency in the arrangement income of Nathong Sub–district Administrates Organization, Chiang yuen District, Mahasarakham Province.

**AUTHOR** Mrs. Yupaporn Ponraksa **DEGREE** M.B.A.

**ADVISORS** Assoc. Prof. Dr. Wongpattana Sriprasert Chairperson

Assoc. Prof. Saowaluck Nikornpittaya Committee

**RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY, 2010**

### **ABSTRACT**

The objectives of this research were as follows: 1) to study the Balanced Scorecard elements 2) to study efficiency in the arrangement income 3) to study the relationships between Balanced Scorecard elements with efficiency in the arrangement income 4) to study suggestions concerning with the problems of Balanced Scorecard elements in the arrangement income of Nathong Sub–district Administrates Organization, Chiang yuen District, Mahasarakham Province. The research sampling group comprised 348 the people who pay for tax and personnel who arrangement income of Nathong Sub–district Administrates Organization at 95% statistical confidence level. Questionnaires were used in the study and analyzed by using statistical program of 5-level rating scale, the reliability scale was at 0.991. The data was collected and analyzed by using descriptive statistics such as percentage, mean, standard deviation. The hypotheses were tested by Pearson Product Moment Correlation Coefficient and *t*-test.

The results revealed that;

1. The overall degree of Balanced Scorecard elements in the arrangement income of Nathong Sub–district Administrates Organization, Chiang yuen District, Mahasarakham Province was rated as high ( $\bar{x}$  = 3.78 ; S.D. = 0.36). By considering in aspects, it was found that the overall was rated in high degree in all aspects, which can be ranked from the highest to the lowest as follows: the aspects of within procedure ( $\bar{x}$  = 3.96 ; S.D. = 0.55), customer

( $\bar{x} = 3.95$  ; S.D. = 0.49), finance ( $\bar{x} = 3.64$  ; S.D. = 0.38), and learning ( $\bar{x} = 3.58$  ; S.D. = 0.36), respectively.

2. The efficiency in the arrangement income of Nathong Sub–district Administrates Organization, Changyueg District, Mahasarakham Province was rated in high degree ( $\bar{x} = 3.92$  ; S.D. = 0.25). When each aspect was individually considered, it was evaluated as high degree, which can be ranked from the highest to the lowest as follows : completely justice ( $\bar{x} = 4.00$  ; S.D. = 0.39), worthiness of expenses ( $\bar{x} = 3.97$  ; S.D. = 0.41), arrangement income on schedule the time ( $\bar{x} = 3.96$  ; S.D. = 0.41), and checking and evaluation ( $\bar{x} = 3.77$  ; S.D. = 0.55).

3. The analysis result of the relationship between Balanced Scorecard elements with efficiency in the arrangement income of Nathong Sub–district Administrates Organization, Changyuen District, Mahasarakham Province was found that the positive and negative relationship were at rather high level at the statistical significance .05 with the overall value between -.125 ถึง .849. The top three most related pairs were Learning and Growth Perspective ( $X_4$ ) and completely justice ( $Y_1$ ) ( $r_{xy} = .849$ ), within procedure ( $X_3$ ) and completely justice ( $Y_1$ ) ( $r_{xy} = .198$ ), and customer ( $X_2$ ) and completely justice ( $Y_1$ ) ( $r_{xy} = .110$ ). The top three least related pairs were factors of finance ( $X_1$ ) and worthiness of expenses ( $Y_3$ ) ( $r_{xy} = -.100$ ), within procedure ( $X_3$ ) and worthiness of expenses ( $Y_3$ ) ( $r_{xy} = -.118$ ), and customer ( $X_2$ ) and worthiness of expenses ( $Y_3$ ) ( $r_{xy} = -.125$ ).

4. The the people and personnel had given the thought about problems and the suggestion about Balanced Scorecard elements in the arrangement income of Nathong Sub–district Administrates Organization, Chiang yuen District, Mahasarakham Province that the finance aspect, can not keep straight follow the aim. The customer aspect, no take the cooperation by people misses to contact for pay the tax follows the period of time ; at important not educated about standard the arrangement keep the income. The within procedure aspect, have no control system that standardized when be born the error can not seek the cause make work practice in each time is born the lateness. Learning aspect, an organization still has no tax map, and officers have no the training gives the knowledge about the income.