

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาขอสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามหัวข้อ ต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. สมมุติฐานการศึกษา
3. วิธีดำเนินการศึกษา
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการศึกษา
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางจัดการตามหลัก 6 M's ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการกับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมุติฐานการศึกษา

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางจัดการตามหลัก 6 M's ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก
3. ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
4. ปัจจัยทางการจัดการตามหลัก 6M's มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร คือ ประชาชนผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 8,018 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 381 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

 - ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
 - ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการตามหลัก 6M's
 - ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี
3. วิธีการรวบรวมข้อมูล
 - 3.1 ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาคุณภาพเครื่องมือ ดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย
 - 3.2 ทำการนัดหมายกับประชาชนในพื้นที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งแจ้งการตอบแบบสอบถามพร้อมกับแจกแบบสอบถามให้ประชาชนตอบโดยอิสระแล้วรับแบบสอบถามคืน

3.3 หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นำแบบสอบถามจำนวน 381 ชุด ที่รวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ จนครบตามจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา แล้วนำไปประมวลผล ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ จำนวนปีที่ศึกษา และ รายได้ (แบบสอบถามตอนที่ 1) โดยวิธีการหาค่าความถี่(Frequency) และสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดการตามหลัก 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล โพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบล โพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

5. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการตามหลัก 6M's กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบล โพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการศึกษา

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางจัดการตามหลัก 6 M's ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางจัดการตามหลัก 6 M's เป็นรายด้าน ผลปรากฏดังนี้

1.1 ด้านคน (Man) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ อบต.โพธิ์สัยมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้ทำงานที่ตรงตามความสามารถ ($\bar{X} = 4.29$) อบต.โพธิ์สัยมีการฝึกอบรม พัฒนาเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.79$) อบต.โพธิ์สัยมีการส่งเสริม และสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาต่อและอบรมเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.58$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ อบต.โพธิ์สัยมีเจ้าหน้าที่ที่จัดเก็บภาษีเพียงพอในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.35$) ตามลำดับ

1.2 ด้านเงิน (Money) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ อบต.โพธิ์สัยมีการใช้งบประมาณเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ($\bar{X} = 3.92$) อบต.โพธิ์สัยมีการใช้งบประมาณในการจัดเก็บภาษีตามแผนที่วางไว้ ($\bar{X} = 3.82$) อบต.โพธิ์สัยมีการใช้งบประมาณอย่างประหยัด ($\bar{X} = 3.59$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ อบต.โพธิ์สัยมีงบประมาณเพียงพอสำหรับการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.6$) ตามลำดับ

1.3 ด้านวัสดุ (Materials) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ อบต.โพธิ์สัยมีวัสดุสำนักงานที่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.08$) อบต.โพธิ์สัยมีการนำวัสดุสำนักงานมาใช้ในการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดสูง ($\bar{X} = 3.91$) อบต.โพธิ์สัยมีการใช้วัสดุสำนักงานที่เหมาะสมกับการใช้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.75$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ อบต.โพธิ์สัยมีการใช้วัสดุที่ประหยัดคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้ไป ($\bar{X} = 3.63$) ตามลำดับ

1.4 ด้านการจัดการ (Management) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ อบต.โพธิ์สัยมีการกำหนดส่วนงานบทบาท หน้าที่ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.05$) อบต.โพธิ์สัยมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ในการทำงานให้มีการปฏิบัติงานแทนกัน โดยมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.99$) อบต.โพธิ์สัยมีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.98$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็น

ลำดับสุดท้าย คือ อบต.โพธิ์สัยมีการกำหนดสายการบังคับบัญชาและสายการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์ตามลำดับชั้น ($\bar{X} = 94$) ตามลำดับ

1.5 ด้านเครื่องมือ (Machine) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ อบต.โพธิ์สัยมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลในการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.75$) อบต.โพธิ์สัยมีการเลือกใช้เครื่องสำนักงานในการจัดเก็บภาษีได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.59$) อบต.โพธิ์สัยมีการบำรุงรักษาเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีอยู่เป็นประจำ ($\bar{X} = 3.51$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ อบต.โพธิ์สัยมีการใช้ครุภัณฑ์เพื่อเพิ่มความสะดวกในการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.01$) ตามลำดับ

1.6 ด้านวิธีการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ อบต.โพธิ์สัยมีการประชุมชี้แจงวิธีการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนของการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรู้บทบาทและหน้าที่ของตน ($\bar{X} = 4.36$) อบต.โพธิ์สัยมีการจัดเก็บภาษีที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.20$) อบต.โพธิ์สัยมีการควบคุม ติดตามรายงานการจัดเก็บภาษี การคืนภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.72$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ อบต.โพธิ์สัยมีการนำข้อมูลบังคับมาใช้ในการประเมินระเบียบในการจัดเก็บภาษีอากรของพนักงาน ($\bar{X} = 3.35$) ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเป็นรายด้าน ผลปรากฏดังนี้

2.1 ด้านความสำนึกในหน้าที่และทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ การเสียภาษีควรเป็นหน้าที่ของพลเมืองทุกคน ($\bar{X} = 4.01$) การยกเว้นภาษีเงินได้ให้กับบุคคลผู้มีรายได้น้อยตามความจำเป็น ($\bar{X} = 3.75$) การเสียภาษีต้องทำเป็นประจำทุกปี มีความเหมาะสมแล้ว ($\bar{X} = 3.33$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ ภาษีที่ชำระไปแล้วเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประเทศ ($\bar{X} = 3.06$) ตามลำดับ

2.2 ด้านลักษณะของกฎหมายภาษี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ กฎหมายการขอคืนภาษี จากผู้เสียภาษีที่ไม่มีหน้าที่ต้องเสียหรือเสียเกินกว่าที่ควรมีความจำเป็น ($\bar{X} = 4.07$) พนักงานผู้จัดเก็บภาษีมีความสามารถให้คำปรึกษาแนะนำผู้เสียภาษีให้ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย ($\bar{X} = 3.64$) ระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีให้เจ้าของที่ดินมีความเหมาะสม

($\bar{X} = 3.64$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ กฎหมายภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดิน และโรงเรียนตามราคากลางและตามบัญชีอัตราภาษีมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.23$) ตามลำดับ

2.3 ด้านบรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ที่ผู้เสียภาษีมาติดต่อมีป้ายบอกขั้นตอนการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.15$) มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 3.90$) ผู้นำหรือผู้บริหารท้องถิ่นเป็นตัวอย่างในการชำระภาษีตามกำหนดและถูกต้อง ($\bar{X} = 3.42$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่บริการประชาชนทุกระดับเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.08$) ตามลำดับ

2.4 ด้านโครงสร้างภาษีอากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ โครงสร้างอัตราภาษีอากรมีความเข้าใจง่าย ในทางปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.08$) โครงสร้างอัตราภาษีอากรมีความเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.41$) และโครงสร้างอัตราภาษีอากรมีความซ้ำซ้อน ($\bar{X} = 3.36$) ตามลำดับ

2.5 ด้านฐานข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในกระบวนการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมนิยม ($\bar{X} = 4.24$) มีการสำรวจผู้ไม่มาชำระภาษีและมีหนังสือเตือนผู้ที่ยังไม่ชำระภาษีทุกราย ($\bar{X} = 3.72$) การตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทะเบียนทรัพย์สินของผู้ชำระภาษีมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.60$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ การจัดทำคู่มือมีการปรับปรุงทะเบียนผู้เสียภาษีอยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.38$) ตามลำดับ

3. ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

ด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับ ลักษณะของกฎหมายภาษี (X_2) บรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี (X_3) โครงสร้างภาษีอากร (X_4) และฐานข้อมูล (X_5)

ด้านจำนวนปีที่เข้าศึกษา มีความสัมพันธ์กับ โครงสร้างภาษีอากร (X_4) และฐานข้อมูล (X_5)

ด้านรายได้ มีความสัมพันธ์กับ ลักษณะของกฎหมายภาษี (X_2)

4. ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการ กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์แยกตามปัจจัยทางการจัดการ พบว่าความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางการจัดการ ดังนี้

คน มีความสัมพันธ์กับ ความสำนึกในหน้าที่และทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษี (X_1)

เงิน มีความสัมพันธ์กับ ลักษณะของกฎหมายภาษี (X_2)

วัสดุ มีความสัมพันธ์กับ โครงสร้างภาษีอากร (X_4) และฐานข้อมูล (X_5)

การจัดการ มีความสัมพันธ์กับ บรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี (X_3)

และโครงสร้างภาษีอากร (X_4)

เครื่องมือ มีความสัมพันธ์กับ โครงสร้างภาษีอากร (X_4) และฐานข้อมูล (X_5)

วิธีการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ฐานข้อมูล (X_5)

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ประเด็นสำคัญที่ควรแก่การนำมาอภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางจัดการตามหลัก 6 M's ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางจัดการตามหลัก 6 M's โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการจัดการ ด้านวัสดุ ด้านวิธีการทำงาน ด้านคน ด้านเงิน และด้านเครื่องมือ ตามลำดับ ซึ่งตรงตามสมมติฐานข้อที่ 1 สาเหตุที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัยมีการจัดการที่ดี มีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ กำหนดนโยบายชัดเจน บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาตำบล ดังนั้นเมื่อมีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย เกี่ยวกับปัจจัยทางจัดการตามหลัก 6 M's ดังกล่าวข้างต้น ประชาชนจึงมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริภัทร ประภาวงศ์ (2545 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัย ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอไพศาลี จังหวัด นครสวรรค์ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการ บริหารงานทั่วไปของ อบต. ดีมาก มีความรู้ความเข้าใจทางด้านนิติบัญญัติปานกลาง และมีความรู้ต่ำ เกี่ยวกับเรื่องการนำเอาความรู้ความเข้าใจไปใช้ในการดำเนินงาน และยังไปสอดคล้องกับงานวิจัย ของ นวพร แสงหนุ่ม (2544 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาถึงประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการดำ เนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่มีดังต่อไปนี้ คือ ด้าน โครงสร้างระบบงาน บรรยากาศภายในองค์การ บริหารส่วนตำบล และความสามารถทางการบริหารงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 : ความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การ บริหารส่วนตำบลโพธิ์ชัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ชัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ซึ่งสามารถ เรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านฐานข้อมูล ด้านโครงสร้างภาษีอากร ด้านบรรยากาศที่ เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ด้านลักษณะของกฎหมาย และด้านความสำนึกในหน้าที่ และทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษี ตามลำดับ ซึ่งตรงตามสมมติฐานข้อที่ 2 สาเหตุที่ผลการศึกษาเป็น เช่นนี้อาจเนื่องมาจากการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ชัย ได้เน้นประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้นการทำความเข้าใจกับประชาชนในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลในเรื่องการจัดเก็บภาษี จึงเป็นเรื่องสำคัญที่หน่วยงานต้องมีการสื่อสารที่ตรงกัน มีการชี้แจงว่าเหตุใดประชาชนจึงต้องมี หน้าที่เสียภาษี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ชัยมีวิธีการคือ แจงข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในเขตให้ได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์ในการจัดเก็บภาษีก่อนล่วงหน้า เพื่อให้ประชาชนเข้าใจถึง วิธีการและขั้นตอนการชำระภาษี ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนในพื้นที่มีจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมที่เสีย ภาษี เพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้มีความเจริญ จึงเต็มใจที่จะชำระภาษี โดยการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ชัยด้วยเงินภาษีของประชาชน ก็เป็นไปด้วยความโปร่งใส

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉนิชากร กุปตยานนท์ (2545 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก และมีการประชา สัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงนาคย์ วิหัยยา (2545 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การ

บริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีให้กับ อบต. ในระดับมาก

สมมติฐานข้อที่ 3 : ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการศึกษาพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านลักษณะของกฎหมาย บรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมาย โครงสร้างภาษีอากร และฐานข้อมูลทางสถิติที่ระดับ .01 หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านลักษณะของกฎหมาย บรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมาย โครงสร้างภาษีอากร ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนปีที่เข้าศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านโครงสร้างภาษีอากร และฐานข้อมูล ทางสถิติที่ระดับ .01 หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านโครงสร้างภาษีอากร และฐานข้อมูล ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนปีที่เข้าศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านลักษณะของกฎหมาย ทางสถิติที่ระดับ .01 หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านลักษณะของกฎหมาย ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้

สาเหตุที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย มีการจัดการในระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่มีการชำระภาษีที่ตรงเวลาที่กำหนด ซึ่งประชาชนผู้ที่เสียภาษีเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะและประสบการณ์ มีความสามารถ และตัดสินใจที่จะช่วยกันพัฒนาชุมชนตนเองให้น่าอยู่ โดยการเสียภาษีของตนเองให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัยเมื่อถึงเวลาที่กำหนด ส่วนจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีก็ไม่เป็นอุปสรรคเพราะประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้พอสมควรจากการประกอบอาชีพเกษตรกรรม เมื่อถึงฤดูเก็บเกี่ยวจะเป็นช่วงเวลา ที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย เรียกเก็บภาษีที่ดินและโรงเรือนพอดี ถึงแม้ว่าประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจเนื้อหาเกี่ยวกับกฎหมายที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดินและโรงเรือนก็ตาม แต่พนักงานผู้จัดเก็บภาษีมีความสามารถให้คำปรึกษาแนะนำผู้เสียภาษีให้ปฏิบัติตามถูกต้องตามกฎหมาย ส่งผลให้ประชาชนมีจิตสำนึกที่ดี โดยคิดว่าเงินภาษีของตนจะช่วยพัฒนาค่าบดของตนเองได้

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พจนาคย์ วิชัชยา (2545 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีของ อบต. คือ ปัจจัยด้านอาชีพของผู้เสียภาษี แต่ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และความพึงพอใจในการเสียภาษีของผู้เสียภาษีไม่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีของ อบต. ประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายได้ของ อบต. ในระดับต่ำและพบว่าระดับความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีแต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำนึกในหน้าที่เสียภาษี ประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่เสียภาษีในระดับดีมาก และปัจจัยด้านอาชีพ รายได้ต่อเดือนและความพึงพอใจในการเสียภาษีให้กับ อบต. มีผลกระทบต่อความสำนึกในหน้าที่เสียภาษีแต่ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของ อบต. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีที่ อบต. ประสบมากคือปัญหาไม่สามารถติดต่อประชาชนผู้เสียภาษีตามที่อยู่ได้ประชาชนมาชำระภาษีไม่ตรงตามเวลาที่กำหนดและมักต่อรองภาษีที่ต้องชำระแก่ อบต. จึงควรแก้ไขด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมาชำระภาษีตรงเวลาให้มากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 4 : ปัจจัยทางการจัดการตามหลัก 6M's มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการศึกษาพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการ กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4 และ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์แยกตามปัจจัยทางการจัดการ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า

ปัจจัยทางการจัดการด้านคน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านความสำนึกในหน้าที่และทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีทางสถิติที่ระดับ .01 หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านความสำนึกในหน้าที่และทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษี ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางการจัดการด้านคน ปัจจัยทางการจัดการด้านเงิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านลักษณะของกฎหมายภาษี ทางสถิติที่ระดับ .01 หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านลักษณะของกฎหมายภาษี ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางการจัดการด้านเงิน ปัจจัยทางการจัดการด้านวัสดุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านโครงสร้างภาษีอากร และฐานข้อมูล ทางสถิติที่ระดับ .01 หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านโครงสร้างภาษีอากร และฐานข้อมูล ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางการจัดการด้านวัสดุ

ปัจจัยทางการจัดการด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านบรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมาย และด้านโครงสร้างภาษีอากร ทางสถิติที่ระดับ .01 หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านบรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมาย และด้านโครงสร้างภาษีอากร ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางการจัดการด้านการจัดการ ปัจจัยทางการจัดการด้านเครื่องมือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านโครงสร้างภาษีอากร และฐานข้อมูล ทางสถิติที่ระดับ .01 หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านโครงสร้างภาษีอากร และฐานข้อมูล ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางการจัดการด้านเครื่องมือ และปัจจัยทางการจัดการด้านวิธีการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านฐานข้อมูล ทางสถิติที่ระดับ .01 หรือความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านฐานข้อมูล ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางการจัดการด้านวิธีการทำงาน

สาเหตุที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยทางการจัดการตามหลัก 6 M's ดังกล่าวข้างต้นองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อมีการจัดการที่ดี ย่อมมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการจัดเก็บภาษี เพราะประชาชนเกิดจิตสำนึกที่ดี มีการร่วมมือกันและเต็มใจเสียภาษี ซึ่งเมื่อมาวิเคราะห์หถึงสาเหตุของการจัดการที่ดีโดยแยกเป็นรายด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยการจัดการด้านคน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัยได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้ทำงานที่ตรงตามความสามารถ และจัดให้มีการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเก็บภาษี เป็นต้น
2. ปัจจัยการจัดการด้านเงิน องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัยมีงบประมาณเพียงพอสำหรับการจัดเก็บภาษี และมีการใช้งบประมาณเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน เช่น มีการเขียน โครงการขึ้นก่อนที่จะมีการดำเนินการใดๆ เพื่อผ่านความเห็นชอบจากคณะผู้บริหารก่อนว่าเป็นประโยชน์และงบประมาณที่ใช้มีความเหมาะสม เป็นต้น
3. ปัจจัยการจัดการด้านวัสดุ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย ได้มีระบบการบริหารด้านวัสดุสำนักงานที่เป็นระบบโดยพนักงานแต่ละส่วนต้องควบคุมการใช้วัสดุอย่างประหยัดมีประโยชน์และให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น จัดทำทะเบียนการเบิกจ่ายวัสดุ ใช้กระดาษสองด้าน
4. ปัจจัยการจัดการด้านเครื่องมือ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัยมีการนำวัสดุสำนักงานมาใช้ในการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลในการจัดเก็บภาษี ทำให้เจ้าหน้าที่มีข้อมูลที่ถูกต้อง และเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

5. ปัจจัยการจัดการด้านการจัดการ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัยมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ในการทำงานให้มีการปฏิบัติงานแทนกันโดยมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น เมื่อเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ก็จะมีคำสั่งให้เจ้าพนักงานการเงินปฏิบัติราชการแทนกันซึ่งเป็นสายงานเดียวกัน เป็นต้น

6. ปัจจัยการจัดการด้านวิธีการทำงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย มีการประชุมชี้แจงวิธีการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนของการจัดเก็บภาษีอากร เช่น ก่อนออกพื้นที่เพื่อจัดเก็บภาษีเจ้าหน้าที่ก็จะได้รับทราบข้อมูลจากการประชุม ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้รับทราบและหน้าที่ของตน ดังนั้นปัจจัยทางการจัดการตามหลัก 6 M's ดังกล่าวข้างต้นเมื่อมีการจัดการที่ดี ก็ย่อมส่งผลให้มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในภาพรวม

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของ เกริกเกียรติ พิพัตรเสวีธรรม (2552 : 70) ที่กล่าวไว้ว่าประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร คือการจัดเก็บภาษีให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยหรือไม่มีการรั่วไหล การจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพย่อมจะมีผลทางด้านต่าง ๆ เช่น สนับสนุนให้ระบบภาษีมีความเป็นธรรม รัฐมีรายได้มากขึ้น การจัดเก็บภาษีอากรเปรียบเสมือนเป็นการใช้ปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรอย่างหนึ่ง โดยต้องเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งถ้าใช้จ่ายมากเกินไปก็อาจได้รับประโยชน์น้อยกว่า เมื่อเทียบกับกรณีที่น่าไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น เครื่องชี้วัดจะเป็นที่ยอมรับกันและนิยมใช้หรือกำหนดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรนั้น มี 3 วิธี ดังนี้ 1) วัดจากค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ การจัดเก็บภาษีที่ดี ควรถือหลักประหยัดโดยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บควรจะต่ำ ไม่ใช่เก็บภาษีได้มากแต่ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีก็มากด้วย เช่นนี้อาจทำให้เงินรายได้ภาษีอากรเหลือน้อยลง 2) วัดจากรายได้ที่เก็บได้จริงกับรายได้ที่ควรจะได้ ถ้าจะจัดเก็บให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยควรได้รายได้เท่าใด แล้วเปรียบเทียบกับรายได้ที่จริงของภาษีประเภทนั้น ๆ กับรายได้ที่ควรจะได้จะทำให้รู้ว่าการบริหารการจัดเก็บภาษีนั้น ๆ มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด 3) วัดจากค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีในการปฏิบัติตามกฎหมาย ภาษีอากรที่ดี มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บสูง ควรเป็นภาษีที่ผู้เสียภาษีเสียค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎหมายต่ำ กล่าวคือ ภาษีที่มีประสิทธิภาพควรเป็นภาษีที่ง่าย มีข้อความแจ่มชัดสะดวกแก่ผู้เสียภาษีที่จะปฏิบัติตาม

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพจน์ แสงฉาย (2545 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน และได้สรุปปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีไว้ 3 ประการคือ 1) ปัญหาก่อนการจัดเก็บภาษี เช่น ประชาชนขาดความเข้าใจเรื่องภาษี 2) ปัญหาระหว่างการจัดเก็บภาษี การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับภาษีให้กับประชาชน ไม่ทั่วถึง และไม่ต่อเนื่อง 3) ปัญหาหลังการเสียภาษี เทศบาลยังขาดข้อมูลในการ

จัดเก็บภาษีที่เป็นปัจจุบัน เจ้าของทรัพย์สินแจ้งรายการเสียภาษีไม่ตรงกับความเป็นจริง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีบางฉบับยังล้าหลังและไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน จึงมีความยุ่งยากสลับซับซ้อนทำให้นำมาใช้ในทางปฏิบัติเป็นไปได้ยาก และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิราภานต์ ห่วงรัชนี (2546 : 48-51) ได้กล่าวไว้ในวารสารภาษี บัญชีและกฎหมายธุรกิจ ฉบับที่ 101 ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2546 ในหัวข้อเรื่อง การเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ไว้ดังนี้ บางครั้ง ประชาชนเข้าใจผิดคิดว่าการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นอย่างเดียวกับภาษีที่ต้องเสียทุกปีให้กับสรรพากร (ภาษีรายได้) และมองว่าเป็นการจัดเก็บภาษีซ้ำซ้อน ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะถูกประชาชนต่อว่าอย่างมากมาย ภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเองท้องถิ่นในที่นี้คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เมื่อมีการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายได้ทั้งหมดเป็นขององค์กรส่วนท้องถิ่นที่จัดเก็บภาษีนั่นทั้งร้อยเปอร์เซ็นต์ ซึ่งต่างจากการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรที่ส่งเป็นรายได้ของรัฐบาลกลาง เพื่อนำมาบริหารประเทศในส่วนรวม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากกระบวนการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการนำไปใช้เกี่ยวกับการจัดการเกี่ยวกับปัจจัยทางจัดการตามหลัก 6 M's และด้านประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ดังนี้

1.1 ด้านการจัดการเกี่ยวกับปัจจัยทางจัดการตามหลัก 6 M's

1.1.1 หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบล ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ศึกษาต่อและอบรมเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาตามโอกาส การใช้งบประมาณต้องใช้งบประมาณในการจัดเก็บภาษีอย่างประหยัด และพยายามลดค่าใช้จ่ายที่ไม่สำคัญ

1.1.2 ต้องนำวัสดุสำนักงานมาใช้ให้เป็นประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน และควรมีการบำรุงรักษาเครื่องมือให้พร้อมสำหรับการให้บริการชุมชนอยู่เสมอ

1.1.3 ควรกำหนดบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจน โดยแบ่งสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน และต้องมีการรายงานผลการดำเนินการจัดเก็บภาษีประจำปีให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมาชำระภาษีตรงเวลาให้มากขึ้น

1.2 ด้านประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

1.2.1 ควรกำหนดกฎหมายภาษีอากรที่เข้าใจง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษี มีป้ายบอกขั้นตอนการชำระภาษีให้เห็นอย่างชัดเจน

1.2.2 ควรเขียนตัวอย่างคำร้องหรือแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อให้ประชาชนดูเป็นตัวอย่างในการมาติดต่อชำระภาษี

1.2.3 โครงสร้างของภาษีต้องไม่ซับซ้อนต้องเข้าใจง่าย เหมาะสำหรับประชาชนทุกระดับในการทำความเข้าใจ และควรสำรวจข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาในการจัดเก็บภาษีและจัดเก็บข้อมูล

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากกระบวนการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาถึงรูปแบบการพัฒนาการจัดเก็บภาษี โดยการสำรวจปัญหาเบื้องต้นก่อน และพัฒนารูปแบบการแก้ปัญหาการจัดเก็บภาษีนั้น เพื่อการนำไปใช้ได้จริง

2.2 ควรศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอื่น และใช้กลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบผลการศึกษา และนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY