

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 348 คน ผู้วิจัย ได้นำเสนอผลการวิจัยออกเป็นลำดับขั้น ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 348 คน

X แทน องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard

X_1 แทน องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านการเงิน

X_2 แทน องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านลูกค้า

X_3 แทน องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านกระบวนการภายใน

X_4 แทน องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

Y แทน ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้

Y_1 แทน ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความถูกต้องครบถ้วน

Y_2 แทน ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านการจัดเก็บรายได้ตามกำหนดเวลา

Y_3 แทน ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย

- Y_4 แทน ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านการตรวจสอบและติดตาม
- r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation)
- * แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี และบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งแยกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคามซึ่งใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง โดยใช้วิธีการประมวลผลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้

แบบคุณภาพ Balanced Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง โดยวิธีการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสถิติทีเทส

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ความถูกต้อง ครบถ้วน การจัดเก็บรายได้ตามกำหนดเวลา ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย การตรวจสอบและติดตามผล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา การหาความหมาย สรุปประเมินและแจกแจงความถี่ แล้วนำเสนอ โดยการพรรณนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มาทำการคำนวณ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ร้อยละ ซึ่งข้อมูลที่ได้สามารถจำแนกได้ตามรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	190	67.4
หญิง	92	32.6
รวม	282	100.0
2. อายุ		
20 ปี ลงมา	8	2.8

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
21-40 ปี	106	37.6
41-60 ปี	162	57.4
61 ปี ขึ้นไป	6	2.1
รวม	282	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	25	8.9
สมรส	192	68.1
หม้าย	65	23.0
รวม	282	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	252	89.4
มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	10	3.5
อนุปริญญา	10	3.5
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	8	2.8
ปริญญาโท	2	0.7
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
รวม	282	100.0
5. อาชีพ		
รับราชการ	46	16.3
ธุรกิจส่วนตัว	62	22.0
ค้าขาย	9	3.2
รับจ้าง	24	8.5
เกษตรกรรวม	141	50.0
อื่น ๆ	-	-
รวม	282	100.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
5,000 บาท ลงมา	21	7.4
5,001-10,000 บาท	161	57.1
10,001-15,000 บาท	82	29.1
15,001 บาท ขึ้นไป	18	6.4
รวม	282	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 190 คน (ร้อยละ 67.4) รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 92 คน (ร้อยละ 32.6) มีอายุ 41-60 ปี มากที่สุด จำนวน 162 คน (ร้อยละ 57.4) รองลงมา อายุ 21-40 ปี จำนวน 106 คน (ร้อยละ 37.6) อายุ 20 ปี ลงมา จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.8) และอายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 6 คน (ร้อยละ 2.1) ตามลำดับ มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 192 คน (ร้อยละ 68.1) รองลงมา มีสถานภาพหม้าย จำนวน 65 คน (ร้อยละ 23.0) และมีสถานภาพโสด จำนวน 25 คน (ร้อยละ 8.9) ตามลำดับ มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 252 คน (ร้อยละ 89.4) รองลงมา มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่าและอนุปริญาตรีจำนวนเท่ากัน 10 คน (ร้อยละ 3.5) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.8) และปริญญาโท จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.7) ตามลำดับ มีอาชีพ เกษตรกรรมมากที่สุด จำนวน 141 คน (ร้อยละ 50.0) รองลงมา ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 62 คน (ร้อยละ 22.0) รับราชการ จำนวน 46 คน (ร้อยละ 16.3) รับจ้าง จำนวน 24 คน (ร้อยละ 8.5) และค้าขาย จำนวน 9 คน (ร้อยละ 3.2) ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาทมากที่สุด จำนวน 161 คน (ร้อยละ 57.1) รองลงมา 10,001-15,000 บาท จำนวน 82 คน (ร้อยละ 29.1) 5,000 บาท ลงมา จำนวน 21 คน (ร้อยละ 7.4) และ 15,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 18 คน (ร้อยละ 6.4) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มาทำการคำนวณ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ร้อยละ ซึ่งข้อมูลที่ได้สามารถจำแนกได้ตามรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	56	84.8
หญิง	10	15.2
รวม	66	100.0
2. อายุ		
20 ปี ลงมา	4	6.1
21-40 ปี	30	45.5
41-60 ปี	31	47.0
61 ปี ขึ้นไป	1	1.5
รวม	66	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	4	6.1
สมรส	54	81.8
หม้าย	8	12.1
รวม	66	100.0
4. ตำแหน่งงาน		
คณะผู้บริหาร	4	6.1
ผู้ใหญ่บ้าน	11	18.2
สมาชิกสภาท้องถิ่น	22	33.3
พนักงานส่วนตำบล	29	42.4
รวม	66	100.0

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. ระดับการศึกษา		
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	10	15.2
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	34	51.5
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	19	28.8
ปริญญาโท	3	4.5
อื่น ๆ	-	-
รวม	66	100.0
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
5,000 บาท ลงมา	-	-
5,001-10,000 บาท	19	28.8
10,001-15,000 บาท	38	57.6
15,001 บาท ขึ้นไป	9	13.6
ภาพรวม	66	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับ การจัดเก็บภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 56 คน (ร้อยละ 84.8) รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 10 คน (ร้อยละ 15.2) มีอายุ 41-60 ปีมากที่สุด จำนวน 31 คน (ร้อยละ 47.0) รองลงมา 21-40 ปี จำนวน 30 คน (ร้อยละ 45.5) 20 ปี ลงมา จำนวน 4 คน (ร้อยละ 6.1) และ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1.5) ตามลำดับ มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 54 คน (ร้อยละ 81.8) รองลงมา หม้ายจำนวน 8 คน (ร้อยละ 12.1) และ โสดจำนวน 4 คน (ร้อยละ 6.1) ตามลำดับ มีตำแหน่งงานพนักงานส่วนตำบลมากที่สุด จำนวน 28 คน (ร้อยละ 42.4) รองลงมา สมาชิกสภาท้องถิ่น จำนวน 22 คน (ร้อยละ 33.3) ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 12 คน (ร้อยละ 18.2) และคณะผู้บริหารจำนวน 4 คน (ร้อยละ 6.1) ตามลำดับ มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมากที่สุด จำนวน 34 คน (ร้อยละ 51.5) รองลงมาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 19 คน (ร้อยละ 28.8) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 15.2) และปริญญาโท จำนวน

3 คน (ร้อยละ4.5) ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน10,001-15,000 บาทมากที่สุด จำนวน 38 คน (ร้อยละ57.6) รองลงมา 5,001-10,000 บาทจำนวน 19 คน (ร้อยละ 28.8) และ15,001 บาทขึ้นไปจำนวน 9 คน (ร้อยละ 13.6) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จากผู้ตอบแบบสอบถามมาคำนวณ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ซึ่งสามารถนำเสนอรายละเอียดได้ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ได้ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecardขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับที่
1. ด้านการเงิน	3.64	0.38	มาก	3
2. ด้านลูกค้า	3.95	0.49	มาก	2
3. ด้านกระบวนการภายใน	3.96	0.55	มาก	1
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	3.58	0.36	มาก	4
ภาพรวม	3.78	0.36	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบ การจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$; S.D. = 0.36) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญตาม ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ 4 อันดับ 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) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ($\bar{x} = 3.58$; S.D. = 0.36) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบ
คุณภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน
จังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละด้านจะแสดงได้ดังตารางที่ 5 ถึง 8

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดเก็บ
รายได้แบบคุณภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง
อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการเงิน

ด้านการเงิน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับที่
1. มีการบริหารงานทางการเงินที่เหมาะสม	2.66	0.96	ปานกลาง	8
2. มีการจัดเก็บภาษีตามแผนปฏิบัติการจัดเก็บ รายได้	2.23	0.75	น้อย	9
3. ใช้งบประมาณในการจัดเก็บอย่างประหยัด	4.08	0.86	มาก	3
4. ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าในการจัดเก็บภาษี	4.11	0.78	มาก	2
5. การจัดเก็บภาษีมีเป้าหมายที่ชัดเจน	3.90	0.88	มาก	4
6. มีความโปร่งใสในการใช้งบประมาณ	3.89	0.86	มาก	5
7. คำนวณภาษีถูกต้อง	3.88	1.06	มาก	6
8. ใช้งบประมาณตรงตามวัตถุประสงค์	3.84	0.89	มาก	7
9. มีการจัดเก็บภาษีที่เป็นระบบ	4.18	0.78	มาก	1
ภาพรวม	3.64	0.38	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบคุณภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$; S.D. = 0.38) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 7 ข้อ ระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย

ได้ 5 ลำดับ ดังนี้ มีการจัดเก็บภาษีที่เป็นระบบ ($\bar{x} = 4.18$; S.D. = 0.78) ใช้งบประมาณอย่าง
 คุ่มค่าในการจัดเก็บภาษี ($\bar{x} = 4.11$; S.D. = 0.78) ใช้งบประมาณในการจัดเก็บอย่างประหยัด
 ($\bar{x} = 4.08$; S.D. = 0.86) การจัดเก็บภาษีมีเป้าหมายที่ชัดเจน ($\bar{x} = 3.90$; S.D. = 0.88) และมี
 ความโปร่งใสในการใช้งบประมาณ ($\bar{x} = 3.89$; S.D. = 0.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดเก็บ
 รายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง
 อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านลูกค้า

ด้านลูกค้า	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับที่
1. ประชาชนมีความประทับใจในการให้บริการ	3.91	0.87	มาก	5
2. มีระยะเวลาในการจัดเก็บภาษีลดลง	4.09	0.82	มาก	3
3. มีการเพิ่มช่องทางในการรับชำระภาษี	3.87	1.10	มาก	7
4. มีการพัฒนาคุณภาพงานบริการด้านจัดเก็บ ภาษี	4.11	0.78	มาก	2
5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.15	0.80	มาก	1
6. การจัดสถานที่รอรับบริการมีเพียงพอ	3.90	0.88	มาก	6
7. มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการ	4.06	0.92	มาก	4
8. มีการลดขั้นตอนในการจัดเก็บภาษี	3.58	1.26	มาก	9
9. มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการ ชำระภาษี	3.87	0.98	มาก	8
ภาพรวม	3.95	0.49	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบ
 การจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง
 อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$; S.D. = 0.49) และ
 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ย
 จากมากไปน้อย ได้ 5 ลำดับ ดังนี้ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{x} = 4.15$; S.D. =

0.80) มีการพัฒนาคุณภาพงานบริการด้านจัดเก็บภาษี ($\bar{x} = 4.11$; S.D. = 0.78) มีระยะเวลาในการจัดเก็บภาษียืดลง ($\bar{x} = 4.09$; S.D. = 0.82) มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 4.06$; S.D. = 0.92) และประชาชนมีความประทับใจในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.91$; S.D. = 0.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการภายใน

ด้านกระบวนการภายใน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
1. การบริหารจัดการด้านสถานที่มีความเหมาะสม	3.72	1.12	มาก	9
2. การทำงานมีการประสานงาน	3.85	0.79	มาก	6
3. ผู้บริหารมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	4.21	0.77	มาก	1
4. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	3.78	0.87	มาก	8
5. ผู้บริหารมีความยุติธรรมในการควบคุมดูแล	4.19	0.78	มาก	2
6. มีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	3.81	1.17	มาก	7
7. สถานที่ทำงานมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี	4.10	0.78	มาก	4
8. มีวิธีการดำเนินงานที่สมัยใหม่มาใช้	4.15	0.80	มาก	3
9. มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นระบบมีเป้าหมายที่ชัดเจน โปร่งใส	3.89	0.89	มาก	5
ภาพรวม	3.96	0.55	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง

อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$; S.D. = 0.55) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ 5 ลำดับ ดังนี้ ผู้บริหารมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ($\bar{x} = 4.21$; S.D. = 0.77) ผู้บริหารมีความยุติธรรมในการควบคุมดูแล ($\bar{x} = 4.19$; S.D. = 0.78) มีวิธีการดำเนินงานที่สมัยใหม่มาใช้ ($\bar{x} = 4.15$; S.D. = 0.80) สถานที่ทำงานมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ($\bar{x} = 4.10$; S.D. = 0.78) และมีการบริหารจัดการที่ดี เป็นระบบ มีเป้าหมายที่ชัดเจนโปร่งใส ($\bar{x} = 3.89$; S.D. = 0.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับที่
1. นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้กับระบบงาน จัดเก็บ	4.05	0.92	มาก	5
2. พัฒนาความรู้ในงานที่ปฏิบัติเพื่อให้เกิด ความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น	4.12	0.83	มาก	2
3. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	3.89	0.86	มาก	7
4. พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเป็นประจำ	4.13	0.83	มาก	1
5. มีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน	3.86	1.03	มาก	8
6. อบต.มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้	3.84	1.11	มาก	9
7. มีการส่งเสริมให้พนักงานได้เพิ่มพูนความรู้ เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ	4.12	0.76	มาก	3
8. ได้รับทราบประกาศข้อมูลข่าวสาร และ ระเบียบใหม่ๆ อยู่เสมอ	4.11	0.84	มาก	4
9. ดำเนินงานตามขั้นตอน และเป็นระบบ	3.95	0.86	มาก	6
ภาพรวม	3.58	0.36	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบ การจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$; S.D. = 0.36) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับ ความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ 5 ลำดับ ดังนี้ พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเป็นประจำ ($\bar{x} = 4.13$; S.D. = 0.83) พัฒนาคะแนนความรู้ในงานที่ปฏิบัติเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น ($\bar{x} = 4.12$; S.D. = 0.83) มีการส่งเสริมให้พนักงานได้เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ใหม่ ๆ ($\bar{x} = 4.12$; S.D. = 0.76) ได้รับความทราบประกาศข้อมูลข่าวสาร และระเบียบใหม่ ๆ อยู่เสมอ ($\bar{x} = 4.11$; S.D. = 0.84) และนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้กับระบบงานจัดเก็บ ($\bar{x} = 4.05$; S.D. = 0.92) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วน ตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จากผู้ตอบแบบสอบถามมาคำนวณ โดยใช้ สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ซึ่งข้อมูลที่ได้สามารถ จำแนกโดยภาพรวมและรายด้าน ดังปรากฏอยู่ในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บ รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับที่
1. ด้านความถูกต้องครบถ้วน	4.00	0.39	มาก	1
2. ด้านการจัดเก็บรายได้ตามกำหนดเวลา	3.96	0.41	มาก	3
3. ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย	3.97	0.41	มาก	2
4. ด้านการตรวจสอบและติดตาม	3.77	0.55	มาก	4
ภาพรวม	3.92	0.25	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$; S.D. = 0.25) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ 4 อันดับ 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) และด้านการตรวจสอบและติดตาม ($\bar{x} = 3.77$; S.D. = 0.55) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละด้านจะแสดงได้ดังตารางที่ 10 ถึง 13

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านความถูกต้องครบถ้วน

ด้านความถูกต้องครบถ้วน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ผลการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้องตามระเบียบ	4.12	0.83	มาก	3
2. การคิดอัตราภาษีโรงเรือนและที่ดินมีความถูกต้อง	3.89	0.86	มาก	7
3. การคิดอัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่มีความถูกต้อง	4.13	0.83	มาก	2
4. การคิดอัตราภาษีป้ายมีความถูกต้อง	3.86	1.03	มาก	9
5. มีการจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วน	3.84	1.11	มาก	10
6. การคิดอัตราภาษีมีความชัดเจน	4.12	0.76	มาก	4
7. มีผู้มาชำระภาษีครบถ้วนตามบัญชีที่กำหนด	4.11	0.84	มาก	5
8. มีการออกใบเสร็จรับเงินให้ผู้มาชำระภาษีทุกครั้ง	3.95	0.86	มาก	6

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ด้านความถูกต้องครบถ้วน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับที่
9. การออกใบเสร็จรับเงินไม่ถูกต้อง	3.88	0.90	มาก	8
10. ข้อมูลของผู้ชำระภาษีไม่ชัดเจน	4.16	0.82	มาก	1
ภาพรวม	4.00	0.39	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านความถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$; S.D. = S.D 0.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ 5 ลำดับ ดังนี้ ข้อมูลของผู้ชำระภาษีไม่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.16$; S.D. = 0.82) การคิดอัตราภาษีบำรุงท้องที่มีความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.13$; S.D. = 0.83) ผลการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้องตามระเบียบ ($\bar{X} = 4.12$; S.D. = 0.83) การคิดอัตราภาษีมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.12$; S.D. = 0.76) และมีผู้มาชำระภาษีครบถ้วนตามบัญชีที่กำหนด ($\bar{X} = 4.11$; S.D. = 0.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการจัดเก็บรายได้ตามกำหนดเวลา

ด้านการจัดเก็บรายได้ตามกำหนดเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
1. มีการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินทันตาม ระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด	3.90	0.88	มาก	7
2. มีการชำระภาษีบำรุงท้องที่ทันตามระยะเวลา	4.08	0.82	มาก	3
3. มีการชำระภาษีป้ายทันตามระยะเวลาที่กฎหมาย กำหนด	3.89	1.09	มาก	8
4. มียอดผู้ค้างชำระภาษีบำรุงท้องที่ข้ามปี	3.84	0.89	มาก	9

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ด้านการจัดเก็บรายได้ตามกำหนดเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
5. ผู้เสียภาษีมาชำระเกินกำหนดเวลา	4.17	0.79	มาก	1
6. ผู้เสียภาษีชำระภาษีล่าช้า	3.92	0.90	มาก	5
7. ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินไม่ถูกต้อง	4.05	0.85	มาก	4
8. ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินล่าช้า	3.92	1.06	มาก	6
9. มียอดผู้ค้างชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่ข้ามปี	4.16	0.85	มาก	2
10. มียอดผู้ค้างชำระภาษีป้ายข้ามปี	3.77	0.92	มาก	10
ภาพรวม	3.96	0.41	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการจัดเก็บรายได้ตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$; S.D. = 0.41) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ 5 ลำดับ ดังนี้ ผู้เสียภาษีมาชำระเกินกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.17$; S.D. = 0.79) มียอดผู้ค้างชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่ข้ามปี ($\bar{X} = 4.16$; S.D. = 0.85) มีการชำระภาษีบำรุงท้องที่ทันตามระยะเวลา ($\bar{X} = 4.08$; S.D. = 0.82) ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินไม่ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.05$; S.D. = 0.85) และยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินล่าช้า ($\bar{X} = 3.92$; S.D. = 1.06) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย

ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับที่
1. ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีที่จัดเก็บเองสูงกว่ารายได้	4.11	0.90	มาก	3
2. รายได้จากการจัดเก็บภาษีนำมาใช้ในการพัฒนา ท้องถิ่นอย่างคุ้มค่า	3.69	1.23	มาก	10
3. รายได้จากการจัดเก็บภาษีนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์	4.01	0.83	มาก	5
4. ในแต่ละปีรายได้ในการจัดเก็บภาษีมักมีแนวโน้มว่า จะเพิ่มขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา	4.23	0.79	มาก	1
5. ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากร มีมากกว่ารายได้ใน การจัดเก็บภาษี	3.75	0.94	มาก	9
6. การจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บภาษีมักมีค่าใช้จ่าย สูง	4.14	0.83	มาก	2
7. ระยะเวลาในการให้บริการ	3.86	0.92	มาก	8
8. มีการจัดเก็บภาษีได้อย่างทั่วถึง	4.07	0.84	มาก	4
9. มีการอนุมัติงบประมาณ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผล	3.98	0.93	มาก	6
10. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อประหยัดเวลา	3.89	1.01	มาก	7
ภาพรวม	3.97	0.41	มาก	

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$; S.D. = 0.41) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ 5 ลำดับ ดังนี้ ในแต่ละปีรายได้ในการจัดเก็บภาษีมักมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ($\bar{X} = 4.23$; S.D. = 0.79) การจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บภาษีมักมีค่าใช้จ่ายสูง ($\bar{X} =$

4.14; S.D. = 0.83)ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีที่จัดเก็บเองสูงกว่ารายได้ ($\bar{x} = 4.11$; S.D. = 0.90)มีการจัดเก็บภาษีได้อย่างทั่วถึง ($\bar{x} = 4.07$; S.D. = 0.84)และรายได้จากการจัดเก็บภานำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ($\bar{x} = 4.01$; S.D. = 0.83)ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการตรวจสอบและติดตาม

ด้านการตรวจสอบและติดตาม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
1. มีระบบการตรวจสอบภาษีค้างชำระทุกประเภท	3.94	0.87	มาก	2
2. มีการรายงานผลการจัดเก็บภาษีให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นประจำ	4.05	0.83	มาก	1
3. มีการติดตามภาษีที่ค้างชำระให้ได้ทันตามกำหนด	3.83	1.08	มาก	3
4. มีการประชาสัมพันธ์ผลการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนทราบ	3.67	1.16	มาก	9
5. มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง	3.69	1.11	มาก	7
6. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการจัดเก็บภาษี	3.77	1.05	มาก	5
7. มีการควบคุมและติดตามผลการใช้งบประมาณและตรวจสอบได้	3.83	1.03	มาก	4
8. มีการประเมินผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณในด้านการจัดเก็บภาษี	3.72	1.15	มาก	6
9. ตรวจสอบหลักฐานการชำระภาษีก่อนการรับเงิน	3.68	1.09	มาก	8
10. มีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนออกใบเสร็จรับเงิน	3.54	1.21	มาก	10
ภาพรวม	3.77	0.55	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ด้านการตรวจสอบและติดตาม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$; S.D. = 0.55) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ 5 ลำดับ ดังนี้ มีการรายงานผลการจัดเก็บภาษีให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นประจำ ($\bar{x} = 4.05$; S.D. = 0.83) มีระบบการตรวจสอบภาษีค้างชำระทุกประเภท ($\bar{x} = 3.94$; S.D. = 0.87) มีการติดตามภาษีที่ค้างชำระให้ได้ทันตามกำหนด ($\bar{x} = 3.83$; S.D. = 1.08) มีการควบคุมและติดตามผลการใช้งบประมาณและตรวจสอบได้ ($\bar{x} = 3.83$; S.D. = 1.03) และประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการจัดเก็บภาษี ($\bar{x} = 3.77$; S.D. = 1.05) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ในงานวิจัยนี้ได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยวิธีการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบที (t-test) และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ซึ่งเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง แสดงได้ดังตารางที่ 14 ถึง 19

4.1 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ โดยรวม

ผลทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองด้าน ดังนี้

ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

	องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ (X)	ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ (Y)	แปลความหมายระดับความสัมพันธ์
องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ (X)	1	0.106	มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันต่ำ
ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ (Y)	0.106	1	

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 14 พบว่า องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.106$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันต่ำกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

4.2 ผลการทดสอบ โดยรวมและรายคู่

ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายคู่

องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้	ประสิทธิภาพ			
	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄
X ₁	.095	.060	-.100	-.058
X ₂	.110*	.038	-.125*	.019
X ₃	.198	.015	-.118*	-.001
X ₄	.849	.077	-.085	.062

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 15 พบว่า องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม อยู่ระหว่าง -0.125 ถึง 0.849 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดสามอันดับแรก ได้แก่ องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (X_1) กับ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความถูกต้องครบถ้วน (Y_1) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = 0.849$) รองลงมา ได้แก่ องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านกระบวนการภายใน (X_2) กับ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความถูกต้องครบถ้วน (Y_1) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.198$) และลำดับที่สาม ได้แก่ องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านลูกค้า (X_3) กับ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความถูกต้องครบถ้วน (Y_1) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.110$) ตามลำดับ สำหรับคู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุดสามอันดับแรก ได้แก่ องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านการเงิน (X_4) กับ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย (Y_3) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = -0.100$) รองลงมา ได้แก่ องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านกระบวนการภายใน (X_3) กับ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย (Y_3) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = -0.118$) และอันดับที่สาม ได้แก่ องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านลูกค้า (X_2) กับ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย (Y_3) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = -0.125$) ตามลำดับ

4.3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายคู่

ตารางที่ 16 ผลการทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบ

ดุลยภาพ Balanced Scorecard ด้านการเงิน กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม รายคู่

องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ (X_i)	r_{xy}	ความหมาย	ผลการทดสอบ	
			สถิติ ทดสอบ t -test	p-value (2-tailed)
Y_1	.095 (1)	มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ต่ำ	2.840	.078
Y_2	.060 (2)	มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ต่ำ	2.301	.266
Y_3	-.100 (4)	มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ	0.841	.063
Y_4	-.058 (3)	มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ	0.763	.277

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

หมายเหตุ 1) ตัวเลขในวงเล็บหมายถึง p-value

2) เครื่องหมาย * หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05 ($p\text{-value} \leq .05$)

3) ผลการทดสอบค่า t -test มีค่าสูง ค่า r_{xy} จะมีค่าเข้าใกล้ 1 นั้นแสดงว่าผล
การทดสอบนั้นมีความสัมพันธ์กัน

จากตารางที่ 16 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้

(X_i) กับประสิทธิภาพ (Y_i) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ต่ำ ($r_{xy} = 0.095$)

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ (X_i) กับประสิทธิภาพ
(Y_2) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ต่ำ ($r_{xy} = .060$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ (X_1) กับประสิทธิภาพ (Y_1) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ($r_{xy} = -.058$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ (X_1) กับประสิทธิภาพ (Y_2) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ($r_{xy} = -.100$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 17 ผลการทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบ

คุณภาพ Balanced Scorecard ด้านลูกค้า กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม รายคู่

องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ (X_2) ประสิทธิภาพ (Y)	r_{xy}	ความหมาย	ผลการทดสอบ	
			สถิติทดสอบ <i>t</i> -test	p-value 2-tailed
Y_1	.110* (1)	มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ต่ำ	0.912	.041 < (α .05)
Y_2	.038 (2)	มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ต่ำ	0.772	.478
Y_3	-.125* (4)	มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ	0.519	.020 < (α .05)
Y_4	.019 (3)	มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ต่ำ	0.648	.720

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

หมายเหตุ 1) ตัวเลขในวงเล็บหมายถึง p-value

2) เครื่องหมาย * หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p\text{-value} \leq .05$)

3) ผลการทดสอบค่า t -test มีค่าสูง ค่า r_{xy} จะมีค่าเข้าใกล้ 1 นั้นแสดงว่า ผลการทดสอบนั้นมีความสัมพันธ์กัน

จากตารางที่ 17 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ (X_2) กับประสิทธิภาพ (Y_1) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ค่า ($r_{xy} = .110$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ (X_2) กับประสิทธิภาพ (Y_2) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ค่า ($r_{xy} = .038$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ (X_2) กับประสิทธิภาพ (Y_3) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ค่า ($r_{xy} = .019$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ (X_2) กับประสิทธิภาพ (Y_3) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามค่า ($r_{xy} = -.125$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 18 ผลการทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบ

คุณภาพ Balanced Scorecard ด้านกระบวนการภายใน กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม รายคู่

ประสิทธิภาพ (Y)	องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ (X_2)	r_{xy}	ความหมาย	ผลการทดสอบ	
				สถิติทดสอบ t -test	p-value 2-tailed
Y_1	(1)	.198	มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ค่า	2.784	.000 < ($\alpha .05$)
Y_2	(2)	.015	มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ค่า	0.874	.775 > ($\alpha .05$)

ตารางที่ 18 (ต่อ)

องค์ประกอบการจัดเก็บ รายได้(X_3) ประสิทธิภาพ (Y)	r_{xy}	ความหมาย	ผลการทดสอบ	
			สถิติ ทดสอบ t -test	p-value 2-tailed
Y_3	-.118* (4)	มีความสัมพันธ์ไปใน ทิศทางตรงกันข้ามต่ำ	0.411	.028 < ($\alpha .05$)
Y_4	-.001 (3)	มีความสัมพันธ์ไปใน ทิศทางตรงกันข้ามต่ำ	0.504	.981 > ($\alpha .05$)

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

หมายเหตุ 1) ตัวเลขในวงเล็บหมายถึง p-value

2) เครื่องหมาย * หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05 ($p\text{-value} \leq .05$)

3) ผลการทดสอบค่า t -test มีค่าสูง ค่า r_{xy} จะมีค่าเข้าใกล้ 1 นั้นแสดงว่า
ผลการทดสอบนั้นมีความสัมพันธ์กัน

จากตารางที่ 18 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ (X_3)
กับประสิทธิภาพ (Y_3) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ต่ำ ($r_{xy} = .198$) อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ (X_3) กับประสิทธิภาพ
(Y_2) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ต่ำ ($r_{xy} = .015$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ (X_3) กับประสิทธิภาพ
(Y_4) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ($r_{xy} = -.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ (X_3) กับประสิทธิภาพ (Y_3) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ($r_{xy} = -.118$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 19 ผลการทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม รายคู่

องค์ประกอบการจัดเก็บ รายได้(X_i) ประสิทธิภาพ (Y)	r_{xy}	ความหมาย	ผลการทดสอบ	
			สถิติ ทดสอบ t-test	p-value (2-tailed)
Y_1	.849 (1)	มีความสัมพันธ์ไปใน ทิศทางเดียวกันสูง	6.478	.000 < (α .05)
Y_2	.077 (2)	มีความสัมพันธ์ไปใน ทิศทางเดียวกันต่ำ	0.689	.152 > (α .05)
Y_3	-.085 (4)	มีความสัมพันธ์ไปใน ทิศทางตรงกันข้ามต่ำ	0.412	.112 > (α .05)
Y_4	.062 (3)	มีความสัมพันธ์ไปใน ทิศทางเดียวกันต่ำ	0.669	.251 > (α .05)
Y_4	.062 (3)	มีความสัมพันธ์ไปใน ทิศทางเดียวกันต่ำ	0.669	.251 > (α .05)

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

หมายเหตุ 1) ตัวเลขในวงเล็บหมายถึง p-value

2) เครื่องหมาย * หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p\text{-value} \leq .05$)

3) ผลการทดสอบค่า t-test มีค่าสูง ค่า r_{xy} จะมีค่าเข้าใกล้ 1 นั้นแสดงว่าผลการทดสอบนั้นมีความสัมพันธ์กัน

จากตารางที่ 19 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ (X_4) กับประสิทธิภาพ (Y_1) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันสูง ($r_{xy} = .849$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ (X_4) กับประสิทธิภาพ (Y_2) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r_{xy} = .077$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ (X_4) กับประสิทธิภาพ (Y_3) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันต่ำ ($r_{xy} = .062$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ (X_4) กับประสิทธิภาพ (Y_3) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามต่ำ ($r_{xy} = -.085$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จากผู้ตอบแบบสอบถามมาคำนวณโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา การหาความหมาย สรุปประเด็นและแจกแจงความถี่แล้วนำเสนอโดยการพรรณนา ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ความถี่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม	ความถี่
ด้านการเงิน	
1. มีการเก็บจัดเก็บรายได้ ไม่ได้ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้	164
2. ไม่สามารถออกใบเสร็จได้ในทันที ทำให้ล่าช้าต่อการทำงาน	188
3. มีความลำบากในการไปจัดเก็บรายได้	204

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม	ความถี่
ด้านลูกค้า	
1. ลูกค้าไม่มาติดต่อการชำระภาษีตามที่ระยะเวลาที่กำหนดไว้	172
2. ลูกค้าไม่มีความรู้เรื่องหลักเกณฑ์การจัดเก็บรายได้	169
3. ลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บรายได้	201
ด้านกระบวนการภายใน	
1. ในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งเกิดความล่าช้าเนื่องจากมีบุคลากรไม่เพียงพอ	187
2. ในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งเกิดความล่าช้าเนื่องจากมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก	199
3. มีระบบการควบคุมภายในไม่ได้มาตรฐาน เมื่อเกิดข้อผิดพลาดหาสาเหตุไม่พบ	208
ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	
1. ไม่มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องจัดเก็บรายได้ แก่พนักงานที่ปฏิบัติงาน	165
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติขาดทักษะประสบการณ์ในกฎระเบียบใหม่	180
3. องค์การบริหารส่วนตำบลนาทองยังไม่มีแผนที่ภาษีทำให้การจัดเก็บรายได้ และทะเบียนทรัพย์สินอาจดูแลไม่ทั่วถึงหรือทันเวลา	189

จากตารางที่ 20 พบว่า การจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยของแต่ละด้านดังนี้ ด้านการเงิน มีความลำบากในการ ไปจัดเก็บรายได้ ไม่สามารถเก็บใบเสร็จได้ในทันที ทำให้ล่าช้าต่อการทำงาน มีการจัดเก็บภาษีไม่ได้ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ ด้านลูกค้า ลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บรายได้ ลูกค้าไม่มาติดต่อการชำระตามที่ระยะเวลาที่กำหนดไว้ ลูกค้าไม่มีความรู้เรื่องเกณฑ์การจัดเก็บรายได้ ด้านกระบวนการภายใน มีระบบการควบคุมภายในไม่ได้มาตรฐาน เมื่อเกิดข้อผิดพลาดหาสาเหตุไม่พบ ในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งเกิดความล่าช้าเนื่องจากมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก

ในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งเกิดความล่าช้า เนื่องจากมีบุคลากรไม่เพียงพอ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลนาทองยังไม่มีแผนที่ภาษี ทำให้การจัดเก็บรายได้ และทะเบียนทรัพย์สินอาจดูแลไม่ทั่วถึงและไม่ทันเวลา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะและประสบการณ์ในกฎระเบียบใหม่ๆ ไม่มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องจัดเก็บรายได้ แก่พนักงานที่ปฏิบัติงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY