

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balance Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
 2. สมมติฐานการวิจัย
 3. วิธีการดำเนินงาน
 4. สรุปผลการวิจัย
 5. อภิปรายผลการวิจัย
 6. ข้อเสนอแนะ
- ดังรายละเอียดดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balance Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balance Scorecard ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balance Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

4. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานสำหรับการวิจัยครั้งนี้ไว้ ดังนี้

1. องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ แบบดุลยภาพ Balance Scorecard อยู่ระดับต่ำ
2. ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง

อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

3. องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balance Scorecard มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

วิธีการดำเนินงาน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษี และบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง จำนวน 986 คน ซึ่งแบ่งได้ 2 กลุ่ม ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง. 2552 ค : 2)

กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษี จำนวน 920 คน ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------------------|--------------|
| 1.1 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรียนและที่ดิน | จำนวน 68 คน |
| 1.2 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ | จำนวน 847 คน |
| 1.3 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย | จำนวน 5 คน |

กลุ่มที่ 2 ได้แก่ บุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี จำนวน 66 คน

ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------|-------------|
| 2.1 คณะผู้บริหารท้องถิ่น | จำนวน 4 คน |
| 2.2 ผู้ใหญ่บ้าน | จำนวน 11 คน |

2.3 สมาชิกสภาท้องถิ่น	จำนวน 22 คน
2.4 พนักงานส่วนตำบล	จำนวน 29 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี และบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง จำนวน 348 คน แบ่งได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี จำนวน 282 คน ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------------------|--------------|
| 1.1 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรียนและที่ดิน | จำนวน 20 คน |
| 1.2 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ | จำนวน 260 คน |
| 1.3 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย | จำนวน 2 คน |

สำหรับการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของกลุ่มที่ 1 จำนวนดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้มาจากการคำนวณตามวิธีของยามานะ

กลุ่มที่ 2 ได้แก่ บุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี จำนวน 66 คน เนื่องจากประชากรมีจำนวนน้อย และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงเก็บตัวอย่างเต็มจำนวน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเพื่อหาคุณภาพด้านความเที่ยงตรง ปรับปรุงแก้ไข และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มทดลองซึ่งมิใช่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .954

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อความในแบบสอบถามที่เก็บรวบรวม เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมทั้งหมด 348 ชุด
นำไปวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังต่อไปนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มีหน้าที่
เสียภาษี และบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
นาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลนาทอง โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ
Balance Scorecard โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.4 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ
Balance Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล
นาทอง โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
แบบเพียร์สัน

4.5 วิเคราะห์ข้อมูลปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา
การหาความหมาย สรุปประเด็นและแจกแจงความถี่แล้วนำเสนอผลการวิจัยด้วยวิธี
การพรรณนาวิเคราะห์

สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ
Balance Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล
นาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี และ
บุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง

อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 67.4) มีอายุ 41-60 ปี (ร้อยละ 57.4) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 75.9) มีระดับการศึกษาประถมศึกษา (ร้อยละ 89.4) มีอาชีพ เกษตรกรรม (ร้อยละ 50.0) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท (ร้อยละ 57.1)

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 84.8) มีอายุ 41-60 ปี (ร้อยละ 47.0) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 81.8) มีตำแหน่งงานพนักงานส่วนตำบล (ร้อยละ 42.4) มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ร้อยละ 51.5) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ร้อยละ 57.6)

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balance Scorecard ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านภายใน ด้านลูกค้า ด้านการเงิน และด้านการเรียนรู้

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย ด้านการจัดเก็บรายได้ตามกำหนดเวลา และด้านการตรวจสอบและติดตาม

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balance Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balance Scorecard มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.106$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balance Scorecard มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันต่ำกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้

ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นไปตาม
สมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

เมื่อแยกพิจารณาผลการทดสอบ โดยรวมและรายคู่ พบว่า องค์ประกอบการจัดเก็บ
รายได้แบบดุลยภาพ Balance Scorecard มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม อยู่ระหว่าง
.125 ถึง .849 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กัน
สูงสุดสามอันดับแรก ได้แก่ องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านการเงิน กับ ประสิทธิภาพ
ในการจัดเก็บรายได้ด้านความถูกต้องครบถ้วนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ใน
ระดับสูง ($r_{xy} = .849$) รองลงมา ได้แก่ องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านกระบวนการภายใน
กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ด้านความถูกต้องครบถ้วน มีความสัมพันธ์ในทิศทาง
เดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = .198$) และลำดับที่สาม ได้แก่ องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้
ด้านลูกค้ายับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความถูกต้องครบถ้วน มีความสัมพันธ์ใน
ทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = .110$) ตามลำดับ สำหรับคู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุดสาม
อันดับแรก ได้แก่ องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านการเงินกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บ
รายได้ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ (r_{xy}
 $= -.100$) รองลงมา ได้แก่ องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านกระบวนการภายในกับ
ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์ในทิศทาง
ตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = -.118$) และอันดับที่สาม ได้แก่ องค์ประกอบการจัดเก็บ
รายได้ด้านลูกค้ายับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย มี
ความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = -.125$)

5. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม พบว่า การจัดเก็บรายได้ ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับ
จากมากไปหาน้อยของแต่ละด้านดังนี้ ด้านการเงิน มีความลำบากในการไปจัดเก็บรายได้
ไม่สามารถเก็บใบเสร็จได้ในทันที ทำให้ล่าช้าต่อการทำงาน มีการจัดเก็บรายได้ ไม่ได้ตรง
ตามเป้าหมายที่วางไว้ ด้านลูกค้ายับ ลูกค้ายับไม่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บรายได้ ลูกค้ายับไม่มา
ติดต่อชำระตามที่ระยะเวลาที่กำหนดไว้ ลูกค้ายับไม่มีความรู้เรื่องเกณฑ์การจัดเก็บรายได้
ด้านกระบวนการภายใน มีระบบการควบคุมภายในไม่ได้มาตรฐาน เมื่อเกิดข้อผิดพลาด

หาสาเหตุไม่พบ ในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งเกิดความล่าช้าเนื่องจากมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งเกิดความล่าช้าเนื่องจากมีบุคลากรไม่เพียงพอ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลนาทองยังไม่มีแผนที่ภายในทำให้การจัดเก็บรายได้ และทะเบียนทรัพย์สินอาจดูแลไม่ทั่วถึงหรือทันเวลา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะประสบการณ์ในกฎระเบียบใหม่ ไม่มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องจัดเก็บรายได้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balance Scorecard : BSC กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานไว้ 3 ข้อ ซึ่งมีประเด็นสำคัญสำหรับการอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 : องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ แบบดุลยภาพ BSC อยู่ระดับต่ำ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ BSC ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า ด้านการเงิน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง เล็งเห็นความสำคัญและผลสัมฤทธิ์ขององค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ BSC เพราะเป็นเหมือนเครื่องมือชนิดหนึ่งทางการจัดการที่ช่วยให้องค์กรสามารถที่จะถ่ายทอดรายละเอียดของแผน กลยุทธ์ไปสู่บุคคลทุกระดับที่เกี่ยวข้องในองค์กร รวมถึงจะช่วยให้องค์กรสามารถประเมินผลลัพธ์ของการนำแผน ไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ และสามารถวิเคราะห์ได้ว่า เกิดข้อบกพร่องหรือปัญหาขึ้นในด้านใด เพื่อจะนำข้อมูลดังกล่าวไปแก้ไขปัญหาได้ตรงตามจุดมากขึ้น เพื่อการพัฒนารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงทำให้ผลการศึกษาองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ BSC ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทองอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉวีวรรณ จันติชัย (2550 : 127)

ที่วิจัยเรื่อง การวัดผลการดำเนินงานแบบคุณภาพ BSC ของสำนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับกระบวนการภายในโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องจากได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หนึ่งในยุทธศาสตร์ที่สำคัญคือการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน โดยกำหนดมาตรการให้ส่วนราชการนำระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาประยุกต์ใช้อย่างจริงจัง และสอดคล้องกับงานวิจัยของพจนาคต์ วิชัยยา (2545 : 81) ที่วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ เห็นว่าการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพสูง

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเจษฎา ชุ่มพันธ์ (2548 : 52) ที่วิจัยเรื่องประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองในจังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้เสียภาษีมีความเห็นด้วย เกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่และด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ สืบเนื่องจากหน่วยงานมีการดำเนินการทำให้ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในการจัดสถานที่พักสำหรับผู้มาติดต่อเรื่องเกี่ยวกับภาษี การจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบ การสืบค้นข้อมูลภาษีรวดเร็ว การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้ทราบข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าวัสดุ บุคลากร ในด้านวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และด้านระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ ผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับมาก เนื่องจากหน่วยงานมีการแจ้งข่าวสารให้ชำระภาษี ข้อมูลในการจัดเก็บภาษีสอดคล้องกับความเป็นจริง การขยายเวลาการให้บริการ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ และมีอัตราการจัดเก็บภาษีที่เหมาะสม ระยะเวลาการจัดเก็บภาษี การลงโทษ ผู้ไม่มาชำระภาษี

ส่วนข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบคุณภาพ BSC ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งจากสภาพที่ปรากฏ ผู้วิจัยใคร่ขอเสนออภิปรายผลเพื่อให้เห็นเป็นรายด้านเพื่อนำองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบคุณภาพ BSC ไปปรับใช้กับงานขององค์กรต่อไป โดยเรียงจากสภาพที่ปรากฏจากมากไปน้อย ดังนี้

1. องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบคุณภาพ BSC ด้านกระบวนการภายใน

องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบคุณภาพ BSC ด้านกระบวนการภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ โดยข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ พบว่า ผู้บริหารมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ผู้บริหารมีความยุติธรรมในการควบคุมดูแล มีวิธีการดำเนินงานที่ทันสมัยมาใช้ สถานที่ทำงานมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นระบบ มีเป้าหมายที่ชัดเจน โปร่งใส การทำงานมีการประสานงาน มีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และการบริหารจัดการด้านสถานที่มีความเหมาะสม สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ได้นำองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบคุณภาพ BSC ด้านกระบวนการภายในมาปรับใช้ในการบริหารงาน ได้เป็นอย่างดี ได้ตระหนักถึงกระบวนการภายในองค์กร มีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ จึงทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการบริหารงาน ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีแบบคุณภาพ BSC ของ โรเบิร์ต แคปแลน และ เดวิด นอร์ตัน ที่กล่าวไว้ว่าการใช้การวัดผลการดำเนินงานแบบคุณภาพ BSC เป็นเครื่องมือในการสื่อสารกลยุทธ์ของคนทั้งองค์กร เพื่อทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากร ทำให้การวัดผลการดำเนินงานแบบคุณภาพ BSC มิใช่เป็นเพียงเครื่องมือในการประเมินผลองค์กรเท่านั้น แต่จัดได้ว่าเป็นเครื่องมือในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และบุคลากรก็ให้ความสำคัญกับกลยุทธ์มากขึ้น และยังเพื่อให้องค์กรได้มุมมองอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมาทำการประเมินผลองค์กรด้วย ซึ่งมุมมองที่มีความสำคัญพอ ๆ กับมุมมองด้านการเงิน และได้เสนอมุมมองแนวทางการดำเนินการประเมินผลและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพสุ เดชะรินทร์ (2548 : 95) ที่กล่าวไว้ว่า เนื่องจากปัจจุบันเรามองว่า BSC ไม่ได้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลอย่างเดียว แต่เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้เห็นภาพที่ละเอียด และชัดเจนของกระบวนการภายใน การจัดทำ BSC ในระดับองค์กรและระดับธุรกิจที่ชัดเจนแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็คือการนำหรือแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยอาศัย BSC สิ่งแรกที่จะต้องกำหนดคือจำนวนมุมมองที่องค์กรจะมีการกำหนดมุมมองนั้น ไม่ใช่กฎตายตัวว่าจะต้องประกอบด้วยสี่มุมมองตามที่ แคปแลนและนอร์ตัน (Kaplan and Norton) ผู้คิดค้น BSC กำหนดขึ้น เพียงแต่มุมมอง 4 มาตรฐาน (ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา) การกำหนดจำนวนมุมมองนั้นไม่ใช่สิ่งที่จะทำได้ง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่องค์กรธุรกิจได้เริ่มให้ความสนใจ และความสำคัญต่อปัจจัยด้านสังคมมากขึ้น

ในการจัดทำ BSC ขององค์กรหลาย ๆ แห่งได้มีการถกเถียงกันอย่างกว้างขวาง ถึงความสำคัญ ของมุมมองที่ห้า คือ ด้านของสังคม ซึ่งการที่องค์กรแต่ละแห่งมีมุมมองที่ห้าขึ้นมานั้นก็คงต้อง ใช้เวลาถกเถียงกัน ในเรื่องมุมมองที่ห้านี้อยู่เป็นเวลานาน แต่สรุปแล้วก็ต้องย้อนกลับมาชี้ค กลยุทธ์ และทิศทางขององค์กรเป็นหลัก

2. องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ BSC ด้านลูกค้า

องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ BSC ด้านลูกค้าขององค์ การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมาก โดยข้อมูลที่ได้จากผลการวิเคราะห์ พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีการพัฒนาคุณภาพงานบริการด้านจัดเก็บภาษี มีระยะเวลาในการจัดเก็บภาษีลดลง มีสถานที่ จอดรถเพียงพอต่อความต้องการ ประชาชนมีความประทับใจในการให้บริการ การจัดสถานที่ รอรับบริการมีเพียงพอ มีการเพิ่มช่องทางในการรับชำระภาษีแบบหลากหลาย และมี การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนการชำระภาษี สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ได้ตระหนักถึงความพึง พอใจของลูกค้าเป็นหลักจึงได้นำองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ BSC ด้านลูกค้า มาปรับใช้ในการบริหารงาน ซึ่งผลออกมาทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นอย่างมาก ซึ่งจะ สอดคล้องกับ แนวคิดทฤษฎีแบบดุลยภาพ BSC ของ สตีฟ คอกซ์ พงศย์ปิติกุล (2546 : 15) ที่กล่าว ไว้ว่าการวัดผลการดำเนินงานแบบสมดุล BSC คือ ระบบการจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน แบบสมดุลรูปแบบหนึ่ง ประกอบด้วยมุมมองด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้าน กระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา โดยมีรูปแบบและวิธีการที่ช่วยให้การ ถ่ายทอดทิศทางขององค์กร กลยุทธ์ และเป้าหมาย ลงสู่การปฏิบัติเป็น ไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ดีในการสื่อสารทั้งกลยุทธ์และผลงานสู่พนักงานทุกระดับใน องค์กร อันจะนำไปสู่การพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่องและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของฉวีวรรณ จันดิษฐ์ (2550 : 23) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาลูกค้าเก่า ภาพลักษณ์ กระบวนการด้านการตลาด การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ ส่วนแบ่งทางการตลาดและการเงิน ในด้านของลูกค้า องค์กรจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับว่าจะไรที่เป็นคุณค่า ที่ลูกค้า ต้องการ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าหันมาให้ความสนใจในสินค้าหรือบริการขององค์กร ได้แก่ ในเรื่อง ของคุณภาพ ราคา บริการ การตรงต่อเวลาในการส่งมอบ เป็นต้น

3. องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบคุณภาพ BSC ด้านการเงิน

องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบคุณภาพ BSC ด้านการเงินของ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อมูลที่ได้จากผลการวิเคราะห์ พบว่า มีการจัดเก็บภาษีที่เป็นระบบ ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าในการจัดเก็บภาษี ใช้งบประมาณในการจัดเก็บอย่างประหยัด การจัดเก็บภาษีมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความโปร่งใสในการใช้งบประมาณ คำนวณภาษีถูกต้อง ใช้งบประมาณตรงตามวัตถุประสงค์ มีการบริหารงานทางด้านการเงินที่เหมาะสม และมีการจัดเก็บภาษีตามแผนปฏิบัติการจัดเก็บรายได้ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีแหล่งที่มาจากหลายประเภทด้วยกัน คือ ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ภาษีที่รัฐจัดเก็บให้ และภาษีที่รัฐจัดเก็บแล้วมอบให้ท้องถิ่นทั้งจำนวน รวมถึงเงินจัดสรรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายกำหนด และเงินอุดหนุนจากรัฐบาล ซึ่งผู้บริหารได้นำวิธีการจัดเก็บภาษี ไม่ว่าจะเป็นภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ มาปรับปรุงใช้ในการจัดเก็บภาษี ให้มีรายได้ที่เพิ่มมากขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และทำความเข้าใจกับผู้มีหน้าที่ชำระภาษีภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง ให้มีความรู้ความเข้าใจ ในระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยจะทำให้ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีมีความเต็มใจที่จะเสียภาษี เพื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้มีเงินงบประมาณเพิ่มมากขึ้น และนำเงินงบประมาณที่จะได้รับจากภาษีประชาชน สามารถนำไปพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป โดยไม่ทำให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีได้รับความเดือดร้อนในการดำเนินการจัดเก็บภาษีซึ่งจะสอดคล้องกับ แนวคิดทฤษฎีแบบคุณภาพ BSC ของ จรินทร์ อาสาทรงธรรม (2546 : 1) ที่กล่าวไว้ว่าการวัดผลการดำเนินงานแบบคุณภาพ BSC หมายถึง การผสมผสานระหว่างการพิจารณาข้อมูลภายนอกซึ่งได้มาจากลูกค้าและผู้ถือหุ้น กับข้อมูลภายในองค์กร นอกจากนี้ BSC ยังเป็นการผสมผสาน ระหว่างการวัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในอดีต และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอนาคต แต่กลับเป็นที่สังเกตได้ว่าไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทร นิลถาวรสกุล (2551 : 66) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาเครื่องมือภายใต้แนวคิด BSC สำหรับวัดผลการดำเนินงานของฝ่ายการตลาดเข้าซื้อรายใหญ่ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ได้กล่าวไว้ว่า บริษัทมีการใช้เครื่องมือภายใต้แนวคิด BSC เป็นเครื่องมือในการวัดประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถ และความสำเร็จของหน่วยงาน รวมถึงกระบวนการในการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ จะทำให้หน่วยงานทราบถึง

ปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ซึ่งจะทำให้มีข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ BSC ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ BSC ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อมูลที่ได้จากผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเป็นประจำ พัฒนาความรู้ในงานที่ปฏิบัติเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น มีการส่งเสริมให้พนักงานได้เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้รับทราบประกาศข้อมูลข่าวสาร และระเบียบใหม่ ๆ อยู่เสมอ นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้กับระบบงานจัดเก็บดำเนินงานตามขั้นตอน และเป็นระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน มีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน และอบต.มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ เพราะผู้บริหารได้ตระหนักถึงการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กรเพราะผู้บริหารเล็งเห็นว่าการเรียนรู้และการเติบโตจะส่งผลไปยังการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของกระบวนการภายใน ซึ่งกระบวนการภายในที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจกับองค์กรมากขึ้น อันจะนำไปสู่ผลประกอบการทางการเงินที่องค์กรต้องการในระยะยาว ซึ่งจะสอดคล้องกับ แนวคิดทฤษฎีแบบดุลยภาพ BSC ของ โรเบิร์ต แคปแลน และ เดวิด นอร์ตัน ที่กล่าวไว้ว่า การใช้การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ BSC เป็นเครื่องมือในการสื่อสารกลยุทธ์ของคนทั้งองค์กร เพื่อทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากร ทำให้การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ BSC มีใช้เป็นเพียงเครื่องมือในการประเมินผลองค์กรเท่านั้น แต่จัดได้ว่าเป็นเครื่องมือในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และบุคลากรก็ให้ความสำคัญกับกลยุทธ์มากขึ้น และยังเพื่อให้องค์กรได้มุมมองอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมาทำการประเมินผลองค์กรด้วย ซึ่งมุมมองที่มีความสำคัญพอ ๆ กับมุมมองด้านการเงิน และได้เสนอมุมมองแนวทางการบริหารด้านการประเมินผล แต่กลับเป็นที่สังเกตได้ว่าไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ อัจฉรา จันทร์ฉาย (2546 : 85) ได้กล่าวไว้ว่า BSC เป็นเครื่องมือวัดผลที่เชื่อมโยงกับกลยุทธ์ขององค์กร พัฒนาโดย โรเบิร์ต แคปแลน และ เดวิด นอร์ตัน (Robert S.Kaplan and David Norton) ซึ่งมีการวัดและประเมินองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ ผลการดำเนินงานด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการบริหารภายใน และการเรียนรู้และการเติบโต

**สมมุติฐานข้อที่ 2 : ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วน
ตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง**

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบล
นาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา
เป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อย
ได้ ดังนี้ ด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย ด้านการจัดเก็บรายได้ตาม
กำหนดเวลา และด้านการตรวจสอบและติดตาม ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ 2
ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์กรบริหารส่วนตำบลนาทอง ได้เล็งเห็นถึงประสิทธิภาพในการจัดเก็บ
ภาษีอากรและปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรนั้นว่าการบริหาร
การจัดเก็บภาษีที่ประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนด
ประสิทธิภาพดังกล่าว ซึ่งจะต้องมีลักษณะที่ว่าประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษี
ที่ค่อนข้างสูง ลักษณะของกฎหมายต้องง่ายและสะดวก ต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี
พนักงานจัดเก็บภาษีต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี
และต้องสร้างบรรยากาศให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรให้มากขึ้น และพยายามมิ
ให้มีการหลบเลี่ยงภาษีอากร เพราะการหลบเลี่ยงภาษีอากรเป็นช่องทางของความไม่เป็นธรรม
ในการจัดเก็บภาษีและมีส่วนทำให้ผู้เสียภาษีถูกต้องอยู่แล้วเกิดความท้อแท้และไม่มีกำลังใจ
ในการเสียภาษี ส่วนโครงสร้างภาษีอากรนั้น ถือว่าเป็นความสำคัญมาก อาจเป็นเพราะ
โครงสร้างภาษีอากรเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยในแง่ความสะดวกและเข้าใจง่ายในทางปฏิบัติ ทั้งผู้
จัดเก็บและผู้เสียภาษีและก่อให้เกิดความเป็นธรรม เมื่อภาษีอากรมีโครงสร้างที่ดีโดยเฉพาะ
การลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บ อันจะมีผลให้ภาวะภาษีเหมาะสมอยู่ในวิสัยที่ผู้เสียภาษี
รับได้ และส่งผลขั้นสุดท้ายคือลดการหลบเลี่ยงภาษีให้น้อยลง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของ
การจัดเก็บภาษีอีกด้วย ซึ่งจะต้องทำให้ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีสำนึกในหน้าที่
การเสียภาษีและลักษณะกฎหมายต้องง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี
พนักงานจัดเก็บภาษีต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี
จึงจะเกิดประโยชน์สูงสุดในการจัดเก็บภาษี

ซึ่งจะสอดคล้องกับ เจษฎา ชะอุ่มพันธ์ (2548 : 52) ได้ทำการวิจัยเรื่อง
ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบล อำเภอเชียงใน จังหวัด
อุดรธานี พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่และด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ
ภาษีบำรุงท้องที่ เนื่องจากหน่วยงานมีการดำเนินการทำให้ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจใน

การจัดสถานที่พักสำหรับผู้มาติดต่อเรื่องเกี่ยวกับภาษีการจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบ การสืบค้นข้อมูลภาษีรวดเร็ว การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้ทราบข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าวัสดุ บุคลากร และยังคงคล้อยกับงานวิจัยของสุพจน์ แสงฉาย (2545 : 119) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมือง ลำพูน พบว่า การจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นจากโรงเรียนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ขณะที่ภาษีป้ายและอากรฆ่าสัตว์ มีแนวโน้มลดลง ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน คือ ประชาชนขาดความเข้าใจและขาดจิตสำนึก เรื่องภาษีเนื่องจากไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการไปชำระภาษี สาเหตุเพราะเทศบาล ขาดการประชาสัมพันธ์และบุคลากรที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีไม่เพียงพอ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดข้อมูลในการจัดเก็บภาษี เทศบาลยังมุ่งเน้นรายได้จากงบประมาณเงินอุดหนุนจากรัฐบาลมากกว่ารายได้ที่จัดเก็บเอง และสุดท้ายกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีบางฉบับยังล้าหลัง และไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ส่วนข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งจากสภาพที่ปรากฏ ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอ อภิปรายผลเพื่อให้เห็นเป็นรายด้านเพื่อนำ ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ไปปรับใช้กับงานขององค์กรต่อไป โดยเรียงจากสภาพที่ปรากฏจากมากไปน้อย ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง ด้านความถูกต้องครบถ้วน

ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง ด้านความถูกต้องครบถ้วนมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ โดยข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ พบว่า ข้อมูลของผู้ชำระภาษีไม่ชัดเจน การคิดอัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่มีความถูกต้อง ผลการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้องตามระเบียบ การคิดอัตราภาษีมีความชัดเจน มีผู้มาชำระภาษีครบถ้วนตามบัญชีที่กำหนด มีการออกใบเสร็จรับเงินให้ผู้ที่มาชำระภาษีทุกครั้ง การคิดอัตราภาษีโรงเรียนและที่ดินมีความถูกต้อง การออกใบเสร็จรับเงินไม่ถูกต้อง การคิดอัตราภาษีป้ายมีความถูกต้อง และมีการจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง นำแนวคิดดังกล่าวไปใช้ใน เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพ ทั้งในด้านความถูกต้องครบถ้วนในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บ ได้ตามกำหนดเวลา ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย และการตรวจสอบ และติดตามผลในการจัดเก็บ

รายได้เพื่อนำมาปรับปรุง และเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการจัดเก็บภาษีให้ได้มาตรฐานให้มากยิ่งขึ้น และเป็นธรรมสำหรับผู้มีหน้าที่เสียภาษี อันจะส่งผลให้รายได้ที่จัดเก็บได้นำมาพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป ซึ่งจะสอดคล้องกับ แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545 : 31) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด กล่าวคือ เป็นการใช้เป้าหมาย คือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดหมายที่กำหนดไว้สูงสุดอาจเรียกว่า ทำสิ่งต่างให้ถูกต้องและสอดคล้องกับ เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสวีธรรม (2546 : 145-146) ที่กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพนั้น กฎหมายที่ใช้ในการจัดเก็บจะต้องมีความแน่นอน และชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน กล่าวคือภาษีทุกประเภทที่จะจัดเก็บนั้นจะต้องเป็นที่แจ้งชัด และมีความแน่นอนในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนวันเวลาและวิธีการที่จัดเก็บภาษีนั้น ความชัดเจนจะทำให้ผู้เสียภาษีมีความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ตนจะต้องเสีย และทำให้เจ้าหน้าที่บริหารงานจัดเก็บภาษีง่ายขึ้น

2. ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ พบว่า ในแต่ละปีรายได้ในการจัดเก็บภาษีมักมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา การจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บภาษีมักมีค่าใช้จ่ายสูง ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีที่จัดเก็บเองสูงกว่ารายได้ มีการจัดเก็บภาษีได้อย่างทั่วถึง รายได้จากการจัดเก็บภาษีนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ มีการอนุมัติงบประมาณ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อประหยัดเวลา ลดระยะเวลาในการให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรมีมากกว่ารายได้ในการจัดเก็บภาษี และรายได้จากการจัดเก็บภาษีนำมาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างคุ้มค่า สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง มีการลดทอนของต้นทุนในการจัดเก็บภาษี เพื่อจะมีค่าใช้จ่ายที่น้อยลง และมีรายได้ที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อบอกถึงผลงานทางด้านการจัดเก็บภาษีและสถานภาพทางการเงินขององค์กรได้ ซึ่งจะสอดคล้องกับ แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ของ ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2545 : 736) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายกล่าวคือ ประสิทธิภาพทางเทคโนโลยี หมายถึง การสร้างผลผลิตหรือผลลัพธ์ โดยใช้ความพยายามหรือค่าใช้จ่ายในอัตราต่ำสุดหรือ ประสิทธิภาพทางเศรษฐศาสตร์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายทั้งหมดกับ

ผลประโยชน์ทั้งหมดของโครงการ ในที่นี้หมายถึงในแง่ของการประหยัดงบประมาณ เวลา บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

3. ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง ด้านการจัดเก็บรายได้ตามกำหนดเวลา

ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง ด้านการจัดเก็บรายได้ตามกำหนดเวลา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ พบว่า ผู้เสียภาษีมาชำระเกินกำหนดเวลา มียอดผู้ค้างชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินที่ข้ามปี มีการชำระภาษีบำรุงท้องที่ทันตามระยะเวลา ขึ้นแบบแสดงรายการทรัพย์สินไม่ถูกต้อง ผู้เสียภาษีชำระภาษีล่าช้า ขึ้นแบบแสดงรายการทรัพย์สินล่าช้า มีการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินทันตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด มีการชำระภาษีป้ายทันตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด มียอดผู้ค้างชำระภาษีบำรุงท้องที่ข้ามปี และมียอดผู้ค้างชำระภาษีป้ายที่ข้ามปี สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง ได้มีการบริหาร ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง ด้านการจัดเก็บรายได้ตามกำหนดเวลา เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ครบถ้วนในการจัดเก็บภาษี มีการจัดเก็บภาษีได้ตามกำหนดเวลา และเกิดความคุ้มค่าในการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภท เพื่อสามารถตรวจสอบ และติดตามประเมินผลการจัดเก็บรายได้มาปรับปรุงระบบการจัดเก็บภาษี ของ อบต.นาทอง ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ อบต.นาทอง มีเงินรายได้เพิ่มมากขึ้น และเพียงพอต่อความต้องการที่จะพัฒนาองค์กรต่อไป ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ของ เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2546 ก : 145-149) ที่กล่าวไว้ว่า การจัดเก็บภาษีทุกชนิดควรจะต้องเก็บตามวัน เวลา สถานที่ เสียภาษีสะดวก และอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีให้แก่ผู้เสียภาษีด้วย

4. ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง ด้านการตรวจสอบและติดตาม

ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง ด้านการตรวจสอบและติดตาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ พบว่า มีการรายงานผลการจัดเก็บภาษีให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นประจำ มีระบบการตรวจสอบภาษีค้างชำระทุกประเภท มีการติดตามภาษีที่ค้างชำระให้ได้ทันตามกำหนด มีการควบคุมและติดตามผลการใช้งบประมาณและตรวจสอบได้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการจัดเก็บภาษี มีการประเมินผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ

ในด้านการจัดเก็บภาษี มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง ตรวจสอบหลักฐานการชำระภาษีก่อนการรับเงิน มีการประชาสัมพันธ์ผลการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนทราบ และ มีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนออกใบเสร็จรับเงิน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง ด้านการตรวจสอบและติดตาม มีการบริหารการจัดการที่ดีและมีความสอดคล้องกับนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง จึงทำให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง ด้านการตรวจสอบและติดตาม มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2546 ก : 145-149) ได้กล่าวไว้ว่า ภาษีทุกประเภทที่จะจัดเก็บนั้นจะต้องเป็นที่แจ้งชัด และมีความแน่นอนในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนวันเวลาและวิธีการที่จัดเก็บภาษีนั้น ความชัดเจนจะทำให้ผู้เสียภาษีมุ่งมั่นความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ตนจะต้องเสีย และทำให้เจ้าหน้าที่บริหารงานจัดเก็บภาษีง่ายขึ้น

สมมุติฐานข้อที่ 3 : องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบคุณภาพ BSC

มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ผลการทดสอบพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบคุณภาพ BSC กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับต่ำ ($r_{xy} = 0.106$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบคุณภาพ BSC มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันต่ำกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบคุณภาพ BSC เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งทางการจัดการที่ช่วยให้องค์กรสามารถที่จะถ่ายทอดรายละเอียดของแผนกลยุทธ์ไปสู่บุคคลทุกระดับที่เกี่ยวข้องในองค์กร และผู้มารับบริการ ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินผลลัพธ์ของการนำแผน ไปปฏิบัติ และสามารถวิเคราะห์ได้ว่าเกิดข้อบกพร่องหรือปัญหาขึ้นในด้านใด เพื่อจะนำข้อมูลดังกล่าวไปแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด โดยมุ่งเน้นความครอบคลุมและความสมดุลในทุกด้าน โดยพิจารณาใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) มุมมองด้านการเงิน 2) มุมมองด้านลูกค้า 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน และ 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้เป็นการปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมาย หนังสือสั่งการ คำสั่งนโยบาย ให้เกิดผลรวดเร็ว ทันเวลา และจัดเก็บภาษีรายได้ให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์

ถูกต้องครบถ้วน คู่มีค่ากับค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ รวมถึงมีการตรวจสอบติดตาม เร่งรัดภาษีที่ค้างชำระ ทั้งสองอย่างนี้ต้องการการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยหลักการของอีกฝ่ายเสมอ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทพร นิลถาวรสกุล (2551 : 66) ผลการวิจัยพบว่า ความเหมาะสมขององค์ประกอบขององค์ประกอบของเครื่องมือภายใต้แนวคิด BSC โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับเครื่องมือภายใต้แนวคิด BSC สำหรับเป็นเครื่องมือในการวัดผลการดำเนินงานของฝ่ายการตลาดเข้าซื้อรายใหญ่ บริษัทเงินทุนชนชาติ จำกัด(มหาชน) และผลการดำเนินงานของฝ่ายการตลาดมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับรายงานประจำปีของบริษัท ปี พ.ศ. 2549 ที่กล่าวไว้ว่า บริษัทมีการใช้เครื่องมือภายใต้แนวคิด BSC เป็นเครื่องมือในการวัดประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถและความสำเร็จของหน่วยงาน รวมถึงกระบวนการในการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ จะทำให้หน่วยงานทราบถึงปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งจะให้มีข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1 ความสัมพันธ์เป็นรายคู่

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายคู่พบว่า มีคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดจำนวนสามอันดับ และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุดสามอันดับ ซึ่งจะทำการอภิปรายตามลำดับ ดังนี้

3.1.1 องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านการเงิน กับ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความถูกต้องครบถ้วน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านการเงินเป็นการบริหารการเงิน การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการการจัดเก็บรายได้ ความประหยัด ความคุ้มค่า ความมีประสิทธิภาพ และความโปร่งใส กำหนดภาษีถูกต้อง ใช้งบประมาณตรงตามวัตถุประสงค์ และมีการจัดเก็บภาษีที่เป็นระบบ มีเป้าหมายที่ชัดเจนซึ่งประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความถูกต้องครบถ้วนต้องมีหลักการเหมือนกันกับการจัดเก็บรายได้ด้านการเงิน พนักงานในองค์กรมีการนำหลักการทั้งสองอย่างนี้มาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้บริหารองค์กรมีกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานให้การทำงานมีความสอดคล้องไปในแนวเดียวกันให้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พสุ เดชะรินทร์ (2548 : 39) ได้วิจัยเรื่อง การใช้เครื่องมือภายใต้แนวคิด BSC ในประเทศไทย ที่สอบถามผ่านบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ จำนวน 111 บริษัท (ที่

ตอบกลับมา) พบว่า ร้อยละ 8 ได้นำเครื่องมือภายใต้แนวคิด BSC มาใช้ จนเห็นผลสำเร็จแล้ว โดยกว่าครึ่ง จะอยู่ในหมวดสื่อสาร และโทรคมนาคม ร้อยละ 21 กำลังใช้อยู่แต่ยังไม่เห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน ร้อยละ 52 กำลังอยู่ระหว่างการศึกษาว่า จะนำมาใช้หรือไม่ ร้อยละ 6 ไม่คิดจะนำมาใช้เลย และร้อยละ 13 ที่ไม่รู้จักเครื่องมือภายใต้แนวคิด (BSC) นอกจากนี้ยังพบว่า ร้อยละ 42 จาก จำนวน 111 บริษัท ได้นำมาใช้ เพื่อเป็นเครื่องมือประเมินผลองค์กร ร้อยละ 35 ใช้เพื่อเป็นเครื่องมือนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ร้อยละ 14 เพื่อเป็นระบบในการบริหาร และร้อยละ 1 เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลบุคลากร

3.1.2 องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านกระบวนการภายใน กับ

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความถูกต้องครบถ้วน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านกระบวนการภายในเป็นการบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่ การประสานงานในหน่วยงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ผู้บริหารมีความยุติธรรมในการควบคุมดูแล มีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีวิธีการดำเนินงานที่ทันสมัยมาใช้ มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นระบบมีเป้าหมายที่ชัดเจน โปร่งใส เป็นการศึกษาปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ ต้องมีความถูกต้องชัดเจน ซึ่งตรงกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความถูกต้องครบถ้วนที่ต้องใช้ความละเอียด รอบคอบเหมือนกัน ผู้บริหารองค์กรได้นำเครื่องมือภายใต้แนวคิด BSC มาใช้ภายในองค์กร ทำให้พนักงานมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานได้มากขึ้นทำให้เป็นผลดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ พิธพร นิลถาวรสกุล (2551 : 66) พบว่า ความเหมาะสมขององค์ประกอบขององค์ประกอบของเครื่องมือภายใต้แนวคิด BSC โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับเครื่องมือภายใต้แนวคิด BSC สำหรับเป็นเครื่องมือในการวัดผลการดำเนินงานของฝ่ายการตลาดเข้าซื้อรายใหญ่ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) และผลการดำเนินงานของฝ่ายการตลาดมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับรายงานประจำปีของบริษัทปี พ.ศ.2549 ที่กล่าวไว้ว่า บริษัทมีการใช้เครื่องมือภายใต้แนวคิด BSC เป็นเครื่องมือในการวัดประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถ และความสำเร็จของหน่วยงาน รวมถึงกระบวนการในการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ จะทำให้หน่วยงานทราบถึงปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ซึ่งจะทำให้มีข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.3 องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านลูกค้า กับ ประสิทธิภาพใน

การจัดเก็บรายได้ด้านความถูกต้องครบถ้วน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านลูกค้าเป็นการให้บริการประชาชน การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการ การเพิ่มช่องทางการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านพนักงานบริการ สถานที่ และการพัฒนาคุณภาพงานด้านการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ จากที่กล่าวมาทั้งหมดนี้พนักงานจัดเก็บรายได้จากลูกค้าจะประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ไม่ได้ถ้าหาก ไม่มีการจัดเก็บที่ถูกต้องครบถ้วนซึ่งตรงกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความถูกต้องครบถ้วนที่ผู้บริหารนำมาใช้ภายในองค์กร ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พจนาคต์ วิชัยยา (2545 : 81) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ เห็นว่าการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพสูง แต่เมื่อจำแนกประสิทธิภาพเป็นรายประเด็น ปรากฏว่า ประชาชนเห็นว่าประสิทธิภาพการจัดเก็บด้านบุคลากรมีอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้เพราะเห็นว่า บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการจัดเก็บภาษีไม่สูงนัก บุคลากรให้การต้อนรับประชาชนผู้มาชำระภาษียังไม่ดีนัก และบุคลากรอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาชำระภาษีได้ไม่ดีนัก หรือทั้งหมดมีประสิทธิภาพในระดับปานกลางเท่านั้น ผลการศึกษาครั้งนี้จึงสอดคล้องกับปัญหาที่ สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

3.1.4 องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านการเงิน กับ ประสิทธิภาพใน

การจัดเก็บรายได้ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านการเงินเป็นการบริหารการเงิน การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการการจัดเก็บรายได้ ความประหยัด ความคุ้มค่า ความมีประสิทธิภาพ และความโปร่งใส คำนวณภาษีถูกต้อง ใช้งบประมาณตรงตามวัตถุประสงค์ และมีการจัดเก็บภาษีที่เป็นระบบ มีเป้าหมายที่ชัดเจน องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านการเงินต้องมีค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในจำนวนที่มากในการจัดเก็บแต่ละครั้ง บางครั้งพนักงานจัดเก็บมีการเดินทางที่เสียเปล่า กล่าวคือ มีการเก็บเงินกับลูกค้าไม่ได้ ต้องมีการเดินทางไปเก็บอีกรอบแต่ไป ถ้าหากเก็บไม่ได้ก็ต้องเดินทางไปเก็บจนกว่าจะเก็บครบตามจำนวน จึงต้องมีค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นมากซึ่งทำให้

รายได้ขององค์กร ไม่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่เสียไป หรือบางทีค่าใช้จ่ายก็อาจเกิดจากประชาชนที่ยังไม่พร้อมหรือยังไม่เข้าใจระบบการทำงานของหน่วยงานนั้นเป็นอย่างดี ดังนั้นผู้บริหารควรมีการปรับเปลี่ยนการเก็บหรือควรมีการวางแผนให้รัดกุมมากกว่านี้ เพื่อลดค่าใช้จ่ายให้กับองค์กรต่อไป

ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พจนาคต์ วิชัยยา (2545 : 81) พบว่า ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบเห็นว่าการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพสูง แต่เมื่อจำแนกประสิทธิภาพเป็นรายประเด็น ปรากฏว่า ประชาชนเห็นว่าประสิทธิภาพการจัดเก็บด้านบุคลากรมีอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้เพราะเห็นว่าบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการจัดเก็บภาษีไม่สูงนัก บุคลากรให้การต้อนรับประชาชนผู้มาชำระภาษียังไม่ดีนัก และบุคลากรอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาชำระภาษีได้ไม่ดีนัก หรือทั้งหมดมีประสิทธิภาพในระดับปานกลางเท่านั้น ผลการศึกษาครั้งนี้จึงสอดคล้องกับปัญหาที่สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ (2543 : 79) ระบุคือ ปัญหาด้านบุคลากรยังมีส่วนทำให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีย่ำแย่ลง เพราะเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีส่วนใหญ่ต้องทำงานหลายอย่าง จึงไม่มีความชำนาญเฉพาะด้าน อีกทั้งมีรายละเอียดของกฎหมาย แนวทางการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ในด้านการจัดเก็บภาษีไม่ดีเท่าที่ควร อย่างไรก็ตามปัญหาจากบุคลากรก็มีผลผูกพันมาจากปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกันอีกด้วย ปัญหาจากด้านตัวบทกฎหมาย บทบัญญัติที่มีไม่รัดกุม หรือการตีความที่เข้าใจยาก ย่อมส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการจัดเก็บของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหาคือการแก้ไขบทบัญญัติจำเป็นต้องมีการแสดงรายละเอียดในการจัดเก็บให้ชัดเจนและไม่ยากต่อการตีความของผู้ปฏิบัติ ส่วนประสิทธิภาพในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำเป็นอย่างดี ทำให้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีดีขึ้นอีกด้วย

3.1.5 องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านกระบวนการภายในกับ

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านกระบวนการภายในเป็นการบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่ การประสานงานในหน่วยงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ผู้บริหารมีความยุติธรรมใน

การควบคุมดูแล มีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีวิธีการดำเนินงานที่ทันสมัย มาใช้ มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นระบบมีเป้าหมายที่ชัดเจน โปร่งใส ซึ่งเป็นการบริหารงาน ภายในองค์กรแทบทั้งสิ้น ดังนั้นการบริหารภายในองค์กร มีการประสานงานระหว่างแผนก ฝ่าย และตัวพนักงาน ผู้บริหารจึงเห็นว่าไม่จำเป็นต้องให้เกิดค่าใช้จ่ายขึ้นภายในกระบวนการบริหารนี้ จึงทำให้ไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ด้านความคุ้มค่า ของค่าใช้จ่าย

จะเห็นได้ว่า ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพจน์ แสงฉาย (2545 : 119) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเก็บภาษีของ เทศบาลเมืองลำพูน พบว่า การจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นจาก โรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ขณะที่ภาษีป้ายและอากรฆ่าสัตว์ มีแนวโน้มลดลง ปัญหา และอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน คือ ประชาชนขาดความเข้าใจและ ขาดจิตสำนึกเรื่องภาษีเนื่องจากไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการไปชำระภาษี สาเหตุเพราะ เทศบาลขาดการประชาสัมพันธ์และบุคลากรที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีไม่เพียงพอ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดข้อมูลในการจัดเก็บภาษี เทศบาลยังมุ่งเน้นรายได้ จากงบประมาณเงินอุดหนุนจากรัฐบาลมากกว่ารายได้ที่จัดเก็บเอง และสุดท้ายกฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีบางฉบับยังล้าหลัง และไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

3.1.6 องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านลูกค้าย กับ ประสิทธิภาพใน การจัดเก็บรายได้ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามอยู่ใน ระดับต่ำ ซึ่งปฏิเสธสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้ด้านลูกค้ายเป็นการให้บริการประชาชน การลดขั้นตอนและ ระยะเวลาในการบริการ การเพิ่มช่องทางการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้าน พนักงาน การบริการ สถานที่ และการพัฒนาคุณภาพงานด้านการจัดเก็บภาษีได้อย่าง มีประสิทธิภาพ บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ จึงไม่เกี่ยวกับ การจัดเก็บรายได้ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จวีวรรณ จันดิชัย (2550 : 127) วิจัยเรื่อง การวัดผลการดำเนินงานแบบคุณภาพ BSC ของสำนักงาน เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ สำนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านการบริการลูกค้า ด้าน การบริการ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ ด้านการพัฒนาคุณภาพอยู่ในระดับมาก พนักงาน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับกระบวนการภายใน โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก

เนื่องจากได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หนึ่งในยุทธศาสตร์ที่สำคัญคือการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน โดยกำหนดมาตรการให้ส่วนราชการนำระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาประยุกต์ใช้อย่างจริงจัง พนักงานมีความเห็นด้วยกับการเรียนรู้และการพัฒนาโดยรวม อยู่ในระดับมาก เนื่องจากจังหวัดกาฬสินธุ์เป็นจังหวัดที่กำลังมีการเปลี่ยนแปลงและขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว และพนักงานที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนในปัจจุบันและหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการภายในแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานสำนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ถือว่าการบริการลูกค้าเป็นงานที่มีความสำคัญและมีค่า อันจะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจของผู้ให้บริการ ส่วนพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้และพัฒนาที่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มาจากสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน มีแนวความคิด วิธีการทำงาน ปรัชญา ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ต่างกัน รวมทั้งระดับความชาญฉลาดที่ต่างกัน และระดับรายได้ที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีศักยภาพในการเรียนรู้และพัฒนาแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ BSC กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

นาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ดังนี้

1.1 จากการวิจัยขององค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ BSC ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง มีการบริหารด้านกระบวนการภายใน ได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพเนื่องจากผู้บริหารมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ เพื่อให้เป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การนำองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ BSC ด้านกระบวนการภายใน ไปปรับใช้ภายในองค์กร จะทำให้ประสบผลสำเร็จเหมือนกับ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง ได้เป็นอย่างดี

1.2 จากการวิจัยประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง

มีการบริหารด้านความถูกต้องครบถ้วน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมีการคิดอัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่มีความถูกต้อง เพื่อให้มีความละเอียดรอบคอบในการจัดเก็บภาษี และให้ความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีด้วยความถูกต้องมีการตรวจสอบความเรียบร้อย และกึ่งประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

2.1 ด้านการเงิน

2.1.1 อบต. ควรจัดทำตารางออกประชาสัมพันธ้อย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนทราบถึงรายละเอียดของภาษีแต่ละประเภท ระยะเวลาชำระภาษี ประโยชน์ของการชำระภาษี จะทำให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องวิธีการชำระภาษีและเข้ามาชำระภาษีให้กับ อบต. มากยิ่งขึ้น

2.1.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในแต่ละระดับในการจัดเก็บภาษี

2.2 ด้านลูกค้า

ควรมีมาตรการออกกฎหมายให้แก่ผู้นิยามีและหากมีเจ้าหน้าที่รู้เห็นในการหลีกเลี่ยงควรออกบทลงโทษอย่างเด็ดขาด

2.3 ด้านกระบวนการภายใน

ควรเพิ่มบุคลากรในส่วนงานที่มีภาระหน้าที่มากและลดจำนวนบุคลากรในส่วนงานที่มีภาระหน้าที่งานน้อย ควรมีการคิดนโยบายเพื่อสร้างการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบเพื่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

2.4.1 องค์การบริหารส่วนตำบลนาทองควรมีการติดตามเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้มีความทันสมัยและเจ้าหน้าที่ที่มีความตื่นตัวต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ให้มากขึ้น มีความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้งานให้มากขึ้น

2.4.2 ในการจัดเก็บรายได้แบบคุณภาพ Balance Scorecard ควรจัดทำฐานข้อมูลผู้ชำระภาษีให้เป็นปัจจุบัน ควรมีการจัดเก็บนอกเวลาทำการ และวันหยุดราชการ และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ชำระภาษีได้โดยวิธีการแบ่งเป็นงวดชำระ