

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี
จังหวัดลพบุรี¹

FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY OF REVENUE COLLECTION SERVICE OF THA
KHAE SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,
MUEANG LOPBURI DISTRICT, LOPBURI PROVINCE

ฉันทัญญิตตา เขียนสาร²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 272 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบการวิเคราะห์ Independent Sample T-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson' Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการควบคุม รองลงมา คือ ด้านภาวะการนำ ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสนองตอบความต้องการ ความรวดเร็ว รองลงมา คือ ด้านความทั่วถึงและด้านความเสมอภาค และเป็นธรรม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดการด้านต่างๆกับประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยใช้วิธี Pearson Correlation พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้านการควบคุม มีค่ามากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยการจัดการ ด้านภาวะการนำ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดลพบุรี

Abstract

This study's goals were to: 1) study the management factors in the performance of personnel under the Tha Khae Subdistrict Administrative Organization, Mueang Lopburi District Lopburi Province 2) To study the efficiency of revenue collection services of the Tha Khae Subdistrict Administrative Organization, Mueang Lopburi District, Lopburi Province; 3) To study management factors that affect the efficiency of revenue collection services of Tha Khae Subdistrict Administrative Organization, Mueang Lopburi District Lopburi Province. 272 participants made up the sample group. A questionnaire was used as a tool to collect data from samples. The statistics of percentage, mean, and standard deviation were employed for the analysis. Test statistics, Independent Sample T-Test analysis, One-Way ANOVA, Pearson' Product Moment Correlation, and Multiple Regression Analysis were all examples of statistical analysis.

The results of the study found that Opinions on management factors in the performance of personnel under the Tha Khae Subdistrict Administrative Organization Mueang Lopburi District Lopburi Province Overall it was at the highest level (average 4.62). The aspect with the highest average was the control, followed by the leadership. Opinions on the efficiency of revenue collection services of Tha Khae Subdistrict Administrative Organization Mueang Lopburi District Lopburi Province Overall it was at the highest level (average 4.81). The aspect with the highest average was response to needs and speed, followed by comprehensiveness and equality and fairness.

Results of the analysis of the relationship between various management factors and the efficiency of revenue collection services of the Tha Khae Subdistrict Administrative Organization, Mueang Lopburi District Lopburi Province using the Pearson Correlation method found that the correlation coefficient Control has the highest value, followed by management factors Leadership.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการเป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์การ โดยอาศัยหน้าที่หลัก 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ ภาวะการนำ และการควบคุม ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีความสำคัญต่อองค์การเป็นอย่างมาก เพราะทุกขั้นตอนมีผลต่อความสำเร็จและช่วยให้องค์การสามารถดำเนินการต่อไปได้ นอกจากนี้กระบวนการจัดการยังเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ที่ต้องรู้จักนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์เนื่องจากแต่ละองค์การมีปัจจัยความสำเร็จที่แตกต่างกัน

การให้บริการประชาชนนั้นเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล และเป็นภารกิจที่สำคัญในด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่จะรับบริการ ซึ่งในปัจจุบันรัฐบาลมีการเร่งรัดให้ส่วนราชการปรับปรุงการให้บริการประชาชนรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก ทัวถึง และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับข้าราชการ การให้บริการประชาชนของภาครัฐมีความพยายามที่จะปฏิรูปการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนที่มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่มหลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมินดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุนและกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลด ทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัทซึ่งแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนลูกค้า ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทัวถึง มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้น โดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ คือ ด้านความคุ้มค่า ด้านความทัวถึง ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม และสนองตอบความต้องการ ความรวดเร็ว

ปัญหาด้านคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนับว่าเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นและการพัฒนาประเทศ ปัญหานี้เกิดมานานแล้วและได้มีการแก้ไข แต่ก็ยังเป็นเพียงการแก้ไขได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น ปัจจุบันปัญหาทางการคลังของท้องถิ่นได้รับผลกระทบจากการที่สถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลให้ท้องถิ่นเติบโตมากขึ้น และประชาชนในท้องถิ่นมีความต้องการในด้านสาธารณูปโภค และการบริการสาธารณะต่าง ๆ เพิ่มขึ้น การจัดหาสาธารณูปโภคให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก ซึ่งในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งประสบปัญหาเรื่องการมีรายได้ที่จำกัด จึงทำให้การจัดหาสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะไม่เพียงพอ ไม่ทันกับความต้องการของประชาชน การค้นหาโอกาสและทางเลือกต่าง ๆ ในการพัฒนารายได้ให้สอดคล้องกับสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในท้องถิ่นนั้น ๆ ประกอบกับการควบคุมค่าใช้จ่ายให้มีระดับที่เหมาะสม เป็นการแก้ปัญหาที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น เพื่อการบริการสาธารณะแก่ประชาชนได้ควบคู่ไปกับการกระจายอำนาจการปกครองจากราชการส่วนกลางไปยังราชการส่วนท้องถิ่นและส่วนกลางยังมีการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองมากขึ้น รวมทั้งประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้เป็นหัวใจของการพัฒนาอย่างยั่งยืน การพึ่งพิงรายได้ในส่วน

ที่ได้จากการจัดเก็บเองในสัดส่วนที่สูงขึ้นแทนรายได้ที่ได้รับจากการจัดสรรจากส่วนกลาง ทำให้การจัดหาสาธารณูปโภคเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ศักยภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องได้รับการศึกษาเพื่อชี้ให้เห็นถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดเก็บเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขตลอดจนถึงการพัฒนาตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการจัดเก็บรายได้ เพื่อเป็นแนวทางรองรับการถ่ายโอนอำนาจให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศโดยรวม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องพัฒนาศักยภาพทางการเงินและการคลัง โดยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บและการจัดหารายได้ให้ตนเองได้เพิ่มขึ้นด้วย เพื่อที่ในระยะยาวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความสามารถในการจัดเก็บรายได้เพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในท้องถิ่นตนเอง

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาในฐานะผู้สนใจที่จะศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีต่อการจัดเก็บรายได้ที่จัดเก็บเองขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีให้เกิดความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรม และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ชำระภาษีด้วยการสร้างแรงจูงใจในการชำระภาษีให้กับประชาชนให้ประชาชนได้มองเห็นถึงความสำคัญของการเสียภาษี ซึ่งเงินรายได้จากการเสียภาษีของประชาชนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดเก็บมานั้นจะกลับคืนสู่ประชาชนในรูปของการบริการสาธารณะเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรได้

คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยการจัดการในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดองค์กรบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี เป็นอย่างไร
2. ประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี เป็นอย่างไร
3. ปัจจัยการจัดการในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรีหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดองค์กรบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

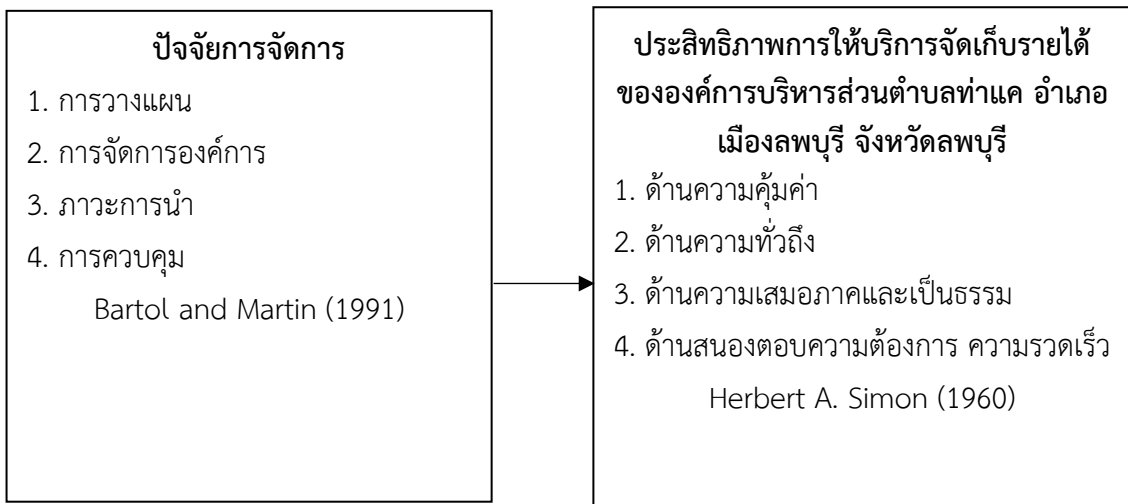
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ บุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำนวน 106 คน และประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำนวน 744 คน รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 850 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี และประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำนวน 272 ราย โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 0.05

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1) ปัจจัยการจัดการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

1.1) การวางแผน

1.2) การจัดการองค์การ

1.3) ภาวะการนำ

1.4) การควบคุม

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

1.1) ด้านความคุ้มค่า

1.2) ด้านความทั่วถึง

1.3) ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม

1.4) ด้านสนองตอบความต้องการ ความรวดเร็ว

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบและเติมข้อความตามความเป็นจริง จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการจัดการในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มีคำถามทั้งหมด 32 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มีคำถามทั้งหมด 21 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามหลักการของ Likert's Scale

4. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยทดสอบความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

4.1 หาความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา (content validity) มีการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม มีผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน นำมาวิเคราะห์หาค่า IOC ก่อนนำไปทดลองใช้

4.2 หาความเชื่อถือ (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try-out) กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม ลำดับคำถาม ความถูกต้องของคำถาม แล้วนำมาแก้ไขข้อบกพร่องก่อนออกเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี และประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำนวน 272 คน การแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลนั้น รวบรวมจนครบจำนวน 272 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 272 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการและประสิทธิภาพการให้บริการจากเอกสารรายงานตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายความคิดเห็นของคำตอบเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการและประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายระดับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความรู้ความเข้าใจทัศนคติ และความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการและประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพื่อพยากรณ์ถึงปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการทดสอบเพื่อวัดระดับความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปร มีเกณฑ์การพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีดังนี้

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 0.100 – 0.200 หมายถึง ต่ำมาก

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 0.201 – 0.400 หมายถึง ต่ำ

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 0.401 – 0.600 หมายถึง ปานกลาง

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 0.601 – 0.800 หมายถึง สูง

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 0.801 – 0.999 หมายถึง สูงมาก

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.00 มีอายุตั้งแต่ 46 – 55 ปี ร้อยละ 32.40 สถานภาพสมรส ร้อยละ 55.90 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 60.70 อาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 32.40 และมีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 38.60

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจัดการในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการควบคุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ด้านภาวะการนำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และด้านการจัดการองค์การ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

3. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสนองตอบความต้องการ ความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรมและด้านความทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

4. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยการจัดการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี สรุปผลได้ว่าประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการควบคุม

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการสนับสนุนด้านงบประมาณในการสร้างสถานที่ในการรับชำระภาษีนอกสำนักงาน เพื่อรองรับผู้มาชำระภาษีอย่างเพียงพอ

2. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปจัดทำเป็นคู่มือ เอกสารวิชาการ เอกสารเผยแพร่ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้และได้ศึกษาเรียนรู้ร่วมกัน

3. ควรมีการพัฒนาผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ที่ทันสมัย

4. ควรกำหนดแนวทางเพื่อติดตาม หรือเร่งรัดผู้ค้างชำระภาษีให้มาชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนด และควรเพิ่มช่องทางการชำระภาษีให้มากขึ้น

5. ควรมีการจัดประชุมอย่างสม่ำเสมอเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้

6. ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและทันสมัย เพื่อให้ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีได้มาชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
2. ควรศึกษาปัจจัยในด้านอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
3. ควรศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
4. ควรศึกษาปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
5. ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแค อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

บรรณานุกรม

- กมลวรรณ แดงน้อย. (2562). ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระวี อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2550). การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.
- _____. (2560). ความหมายของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.
- กฤตติกา แสนโกชน์ และคณะ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเลาะ อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ.
- กาญจนา มีแสง. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).
- ชัยวัฒน์ เล่าเรื่อง. (2560). ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
- เดือนน้อย จันทรสชา. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองมุกดาหาร (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี)
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2553). การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : ทริปเพิ้ล กรุ๊ป.

- ปาริฉัตร ภูตังลม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์).
- พัทธ์ธีรา ชุ่มใจ. (2562). ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรภาค 2 (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ศิริพร สีสว่าง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2549). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2549. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- อังคณา ทัพใหญ่. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี, วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- Bartol, K. M. & Martin, D. C. (1991). Management. New York: McGraw-Hill.
- Daft, R. L. (2006). The new era of management: International edition. Mason: South-Western Thomson.
- Drucker, P. F. (2005). Management: Tasks, responsibilities, practices. New York: Truman Talley Books.
- Fayol, H. (1916). General and industrial management. Paris: Institute of Electrical and Electronics Engineering.
- Gulick, L. & Lindon, U. (1937). Paper on the science of administration. Clifton: Augustus M. Kelley.
- Honadle, B. W., Costa, J. M. & Cigler, B. A. (2004). Fiscal health for local governments: An introduction to concepts, practical analysis, and strategies. California: Elsevier Academic Press.
- Isfariyanto, A. F. (2020). The effectiveness and contribution of local taxes to local revenue. Proceedings Progress Conference, 3(1), pp. 22-26.
- Koontz, H. (1972). Principles of Management. New York: McGraw-Hill.
- Louis, A. A. (1958). Management and organization. New York: McGraw-Hill.
- Nicita, A. (2004). Efficiency and equity of a marginal tax reform: income, Quality and price elasticities for Mexico. Washington, DC: World Bank.

- Peterson, E. & Plowman, E. P. (1953). Business organization and management. Illinois;Irwin.
- Schermerhorn, J. R. (1999). Management (5th ed.). USA: John Wiley and Sons.
- Suescun, R. (2004). Raising revenue with transaction taxes in Latin America (Electronic resource): Or is it better to tax with the devil you know. Washington, DC:World Bank.
- Wang, S. (2006). Money and autonomy: Patterns of civil society finance and their implications. Studies in Comparative International Development, 40(4), pp. 3-29.
- Wehrich, H. & Koontz, H. (1988). Management. New York: McGraw-Hill.