

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

The Factors Influencing the Efficiency of Tax Collection of Tambon Administrative
Organizations in Sisaket's Kantararom District

พรทิพย์ แก้ววงษา รศ.ดร.ปิยกนิษฐ์ โชติวนิช
Porntip Kaewongsa, Piyaganit Chotiwanich, Assoc. Prof. Ph.D.

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
Master of Business Administration, Ubon Ratchathani Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ และปัญหาและข้อเสนอแนะการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพระดับรายได้ ต่อเดือน ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ประชากรทั้งหมด จำนวน 23,111 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบ สอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .848 สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชายมาก ร้อยละ 73.60 อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 52.60 สถานภาพสมรส ร้อยละ 96.20 การศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 93.40 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 94.80 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่ามากที่สุดไปหาลดลง คือ ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) ด้านการตรวจสอบ ปรับปรุง และติดตามผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) ด้านการบริการและอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.15$) ตามลำดับ ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าด้านบุคลากร และด้านการบริการและอำนวยความสะดวกสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้ร้อยละ 7.0 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการและอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ การจัดเก็บ ภาษี องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The research aimed to study and compare the factors which influenced the efficiency of tax collection of Tambon Administrative Organizations in Kantararom district of Sisaket province and to explore

the problems and recommendations on tax collection of the local administrative body in the study as classified by sex, age, status, educational levels, occupations, and monthly income. The population of the study was 23,111 taxpayers under Tambon Administrative Organizations in Kantararom district of Sisaket province. The samples totaling 364 were derived by a simple random sampling. The research instrument was a five-rating scale questionnaire having a total confidence value equivalent to .848. Statistics used were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and multiple regression analysis. The majority of the samples were males (73.60%), aged between 31-45 years (52.60%), married (96.20%), completed a primary education (93.40%), had an agricultural occupation (94.80%) and had a monthly income of 5000 baht.

The research findings were as follows: The factors influenced the efficiency of tax collection of the local administrative organizations at a moderate level ($\bar{x}=3.32$). As for individual aspects, they could be shown in a descending order as follows: inspection, improvement, and follow-up ($\bar{x}=3.83$), service and facilitation at a moderate level ($\bar{x}=3.15$). As regards the efficiency of tax collection, personnel, service and facilitation could predict the efficiency of tax collection of Tambon Administrative Organizations in the study by 7.0%. Considering the personal factors which influenced the efficiency of tax collection of Tambon Administrative Organizations under study, it was found that: The subjects who were different in sex, marital status, occupation and monthly income held a different view on the factors influencing the efficiency of tax collection in Tambon Administrative Organizations in Kantararom at a statistical significance of .05. There was a difference with a statistical significance of .05 in all individual aspects. The subjects different in age held no different view on the factors which influenced the efficiency of tax collection. As for individual cases, it was found that there was difference with a statistical significance of .01 in the terms of service and facilitation.

Keywords: Efficiency, Tax Collection, Administrative Organization

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีโครงสร้างรายได้ซึ่งประกอบด้วยรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง รายได้จากภาษีอากรที่รัฐแบ่ง จัดสรร หรือจัดเก็บเพิ่มให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเงินอุดหนุนจากรัฐบาลและอื่นๆ ซึ่งในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บรายได้ของตนเองคิดเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับรายรับทั้งหมดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมากขึ้น แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถพึ่งรายได้ของตนเองได้ ยังต้องพึ่งพาเงินช่วยเหลือจากรัฐบาลเนื่องจากขาดประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ (สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2551 : 29-30)

ขณะที่การจัดหาสาธารณูปโภคให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น มีความจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมากซึ่งในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งประสบปัญหาเรื่องการมีรายได้จำกัดจึงทำให้การจัดหาสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะไม่เพียงพอไม่ทันกับความต้องการของประชาชน ดังนั้นการค้นหาโอกาสและทางเลือกในการพัฒนารายได้ที่สอดคล้องกับสภาวะทางด้านเศรษฐกิจและสังคมในท้องถิ่น

นั้นๆ ประกอบกับการควบคุมค่าใช้จ่ายให้มีระดับที่เหมาะสม เป็นการแก้ปัญหาที่จะทำให้ท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น การพึ่งพารายได้หลักจากการรับจัดสรรจากรัฐบาล ทำให้สถานการณ์คลังขององค์กรบริหารส่วนตำบลไม่มั่นคงระยะยาวพึ่งพาตัวเองไม่ได้ ควบคู่ไปกับการกระจายอำนาจการปกครองจากราชการส่วนกลางไปยังราชการส่วนท้องถิ่น ผู้มีหน้าที่เสียภาษีต้องเสียค่าปรับเนื่องจากชำระเงินล่าช้ากว่ากำหนด จัดเก็บรายได้ไม่เป็นไปตามประมาณการรายรับขององค์กรบริหารส่วนตำบล เกิดการคลาดเคลื่อนของจำนวนเงินที่จัดเก็บได้เมื่อเทียบกับประมาณการรายรับในแต่ละปีส่งผลให้ในปีงบประมาณถัดไปมีการประมาณการรายรับที่ลดลงเนื่องจากการประมาณการรายรับของแต่ละปีมีการประมาณการรายรับจากฐานข้อมูลรายรับจริงของปีงบประมาณที่ผ่านมา และองค์กรบริหารส่วนตำบลมีรายได้หมวดภาษีที่จัดเก็บเองในสัดส่วนที่น้อยมาก เงินรายได้หมวดภาษีไม่เพียงพอต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ขาดศักยภาพในการหารายได้ด้วยตัวเองหรือการพึ่งพาตัวเอง หากรัฐบาลไม่ให้การสนับสนุนงบประมาณองค์กรบริหารส่วนตำบลจะไม่สามารถมีเงินเข้ามาใช้จ่ายในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้

ด้วยเหตุดังกล่าวปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลจึงถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง และ

ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นพนักงานส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานในฐานะพนักงานส่วนตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าการจัดเก็บภาษีในแต่ละปีขององค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดเก็บไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น มีลูกหนี้ภาษีค้างชำระ ผู้ศึกษาจึงเห็นความสำคัญที่ต้องศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล นำไปปรับปรุงแนวปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น สามารถจัดเก็บได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดเก็บรายได้ได้ครบถ้วน นำไปสู่การเพิ่มเม็ดเงินรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง เพื่อการพึ่งพาตนเองขององค์การบริหารส่วนตำบลในระยะยาว และมีเงินงบประมาณเพียงพอในการบริการสาธารณะแก่ประชาชน ในเขตพื้นที่อย่างเพียงพอต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

การดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี จำนวน 23,111 คน โดยจะทำการศึกษาเฉพาะภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ เท่านั้น ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 16 แห่ง คือ (สำนักงานท้องถิ่นอำเภอกันทรารมย์ 2555 : 1) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้ตารางการหากรุ่นตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970 : 607-610, อ้างถึงใน ทองใบ สุดชาติ 2551 : 129) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 364 คน

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย 1.ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน 1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร

ด้านการชำระภาษี ด้านการตรวจสอบ ปรับปรุง และติดตามผล ด้านการบริการและอำนวยความสะดวก

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วยประสิทธิภาพในด้านความถูกต้องครบถ้วนในการจัดเก็บรายได้ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บรายได้ และด้านมาตรการตรวจสอบ

เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำตอบแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) และคำถามปลายเปิด

ทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้ว นำไปทดสอบใช้กับกลุ่มประชาชนผู้ที่มีหน้าที่ในการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้ายและภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล 16 ตำบล ในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ และผู้ที่มีคุณสมบัติหรือลักษณะใกล้เคียงกันกับกลุ่มตัวอย่าง (Try Out) เพื่อนำไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือในการวิจัยทั้งฉบับ เพื่อประเมินว่าเครื่องมือในการวิจัยแต่ละด้านมีคุณภาพพอที่จะนำไปใช้ได้หรือไม่ โดยใช้วิธีหาค่าความสัมพันธ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยวิธีการคำนวณตามวิธีของ Cronbach ตามที่ Nunnally ได้เสนอแนะไว้มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับเท่ากับ .848 นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชน จำนวน 364 ฉบับ แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จทางคอมพิวเตอร์ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย การแจกแจงความถี่ และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี โดยการวิเคราะห์ทดสอบ F ของการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ของปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมด จำนวน 364 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 268 คน ร้อยละ 73.60 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี 188 คน ร้อยละ 52.60 มีสถานภาพสมรส 350 คน ร้อยละ 96.20 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา 340 คน ร้อยละ 93.40

ประกอบอาชีพเกษตรกร 345 คน ร้อยละ 94.80 และมีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท 187 คน ร้อยละ 51.40

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านการชำระภาษี ด้านการตรวจสอบ ปรับปรุง และติดตามผล และด้านการบริการและอำนวยความสะดวกวิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านการตรวจสอบ ปรับปรุง และติดตามผล ด้านการบริการและอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี และด้านการชำระภาษี

3. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน สามารถอธิบายโดยจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลได้ ดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ที่เป็นเพศชายและหญิง มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 จำแนกตามอายุ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ที่มีอายุต่างกัน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านการบริการและอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 จำแนกตามสถานภาพ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพสมรส พบว่าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีด้านบุคลากร และด้านการตรวจสอบ ปรับปรุง และติดตามผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการชำระภาษี และด้านการบริการและอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 จำแนกตามระดับการศึกษา ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 จำแนกตามอาชีพ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ที่มีอาชีพต่างกัน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการและอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ที่มีรายได้ต่อเดือนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการและอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวม พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีในภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เกี่ยวกับมาตรการตรวจสอบ รองลงมาความถูกต้องครบถ้วนในการจัดเก็บรายได้ และความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บรายได้ น้อยที่สุด

5. ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ

กันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นตัวแปรอิสระ กับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรพยากรณ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการตรวจสอบ ปรับปรุง และติดตามผล และด้านการบริการและอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.16 ถึง 0.50 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.16 ถึง 0.50 ซึ่งค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันจะต้องมีค่าไม่เกิน 0.80 เพื่อป้องกันปัญหา Multicollinearity แสดงว่าตัวแปรที่นำมาใช้พยากรณ์เป็นตัวแปรที่ดี สามารถนำไปวิเคราะห์หาค่าถดถอยเชิงพหุคูณได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีค่าเท่ากับ .077 สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้ร้อยละ 7.7 เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยวิธี Stepwise เพื่อการพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้วยตัวแปรอิสระ 6 ตัว คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านการชำระภาษี ด้านการตรวจสอบ ปรับปรุง และติดตามผล และด้านการบริการและอำนวยความสะดวก ตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้ร้อยละ 7.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .274 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 2 ตัว ที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มาเขียนสมการได้ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ} \\ = 2.606 + 0.170 (\text{ด้านบุคลากร}) + 0.189 (\text{ด้านการบริการและอำนวยความสะดวก})$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.209 (\text{ด้านบุคลากร}) + 0.144 (\text{ด้านการบริการและอำนวยความสะดวก})$$

6. ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรี

สะเกษ ปัญหาและข้อเสนอแนะข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ จากกลุ่มตัวอย่าง 364 ตัวอย่าง มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 78 ตัวอย่าง มีปัญหาทั้งหมด 9 ประเด็น เรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย ประเด็นสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ ควรมีการลดอัตราภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพื่อจูงใจให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถขยายฐานภาษีได้มากขึ้น ร้อยละ 6.04 ควรจัดทำระบบฐานข้อมูลการจัดเก็บรายได้ ให้มีประสิทธิภาพสามารถตรวจสอบ ค้นหาข้อมูล ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 3.85 และควรลดขั้นตอน กระบวนการและระยะเวลาการชำระภาษีให้น้อยลงเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วต่อการให้บริการแก่ประชาชน ร้อยละ 2.74

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษครั้งนี้ พิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1.1 ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี พิจารณาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ท่านมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและระเบียบกฎหมายในการติดต่อเสียภาษีเป็นอย่างดี ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของภาษีอากรและรายได้ที่ อบต. จัดเก็บเอง และท่านมีความรู้ ความเข้าใจอัตราการจัดเก็บภาษีของ อบต. สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ ต้นมันทอง (2550 : 80-83) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีรายได้ในระดับปานกลาง ปัจจัยแวดล้อมในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการกำกับดูแลจากผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา รองลงมาคือความพร้อมด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ความพร้อมด้านบุคลากรและต่ำที่สุดคือ ความร่วมมือของประชาชน ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

1.2 ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการประชาสัมพันธ์ พิจารณาใน

ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ อบต. ได้จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนวิธีการเสียภาษีแต่ละประเภทอย่างชัดเจน รองลงมา อบต. ได้ใช้การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจ อบต. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงหน้าที่ของผู้เสียภาษีให้ตระหนักและมีความรับผิดชอบในการเสียภาษีอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษภา เสมอใจ (2552 : 47-49) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะเดะ อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะเดะโดยรวมจะมีประสิทธิภาพมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีมากที่สุด คือด้านความสำนึกในหน้าที่ รองลงมาคือด้านการจัดเก็บภาษี ส่วนปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุดคือด้านประชาสัมพันธ์ และ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการชำระภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะเดะโดยรวมมีประสิทธิภาพมาก

1.3 ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านบุคลากร พิจารณาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษี เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการชำระภาษี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุมพล พิริยะ (2552 : 55-57) ได้ทำการศึกษารอบองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลกรณีศึกษาในเขตอำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี จากการศึกษา พบว่าในส่วนการบริหารงานในองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ในด้านคุณลักษณะของบุคคลมีผลมากที่สุด

1.4 ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการชำระภาษี พิจารณาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การประเมินและจัดเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง แม่นยำ มีการฝึกอบรมให้ความรู้ในเรื่องการจัดเก็บภาษีให้กับเจ้าหน้าที่ก่อนการดำเนินการจัดเก็บภาษี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัฐ เมธาวิกุลชัย (2551 : 48-51) ได้ทำการศึกษาเรื่องตัวแปรที่มี

ต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเรียงตามลำดับ ดังนี้ การจัดเตรียมสถานที่สำหรับผู้เสียภาษี การอำนวยความสะดวกและการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ การจัดเตรียมเอกสารของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความสามารถของบุคลากร การจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการเสียภาษี การจัดทำป้ายเชิญชวนเสียภาษี และมีเจ้าหน้าที่แนะนำในการกรอกเอกสาร และผลการวิเคราะห์ยังพบว่าตัวแปรทางเศรษฐกิจและสังคม คืออาชีพมีความสัมพันธ์กับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในขณะที่ตัวแปรด้านรายได้ของครอบครัว ความสะดวกในการเดินทางมาเสียภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.5 ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการตรวจสอบ ปรับปรุง และติดตามผล พิจารณาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ อบต. เปิดโอกาสให้ตัวแทนของประชาชนเข้าร่วมลงมติดเกี่ยวกับการประเมินค่ารายปีในการเสียภาษี ประชาชนสามารถตรวจสอบความโปร่งใสในการทำงานของ อบต. ได้ กฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้มีความชัดเจน เหมาะสม ง่าย และสะดวกต่อการปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาวเด่น ชูแก้ว (2551 : 54-59) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านลักษณะของภาษีอากร ด้านโครงสร้างภาษีอากร ด้านประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี ด้านการตรวจสอบปรับปรุงฐานข้อมูลและติดตามผล และด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องได้รับความร่วมมือและทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็น (1) ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บภาษีตั้งแต่ระดับผู้ปฏิบัติงาน ไปจนถึงระดับผู้บริหารต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการจัดเก็บภาษีอย่างถูกต้องและแท้จริง (2) ผู้มีหน้าที่ในการชำระภาษีมีจิตสำนึกในการเสียภาษีตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบในการเสียภาษี (3) การปรับปรุงระเบียบและข้อกฎหมายให้ทันสมัย และมีความเหมาะสม (4) การ

บริหารจัดการเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งการประชาสัมพันธ์ การออกหนังสือแจ้งเตือนและการบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.6 ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการบริการและอำนวยความสะดวก พิจารณาในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ อบรม. ได้จัดโต๊ะเก้าอี้ให้บริการแก่ผู้มาชำระภาษีมีเพียงพอเหมาะสม สถานที่จอดรถของ อบรม. มีความสะดวกสบายและเพียงพอ อบรม. มีสภาพห้องทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อย่าง และสะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ ต้นมันทอง (2550 : 80-83) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีรายได้ในระดับปานกลาง ปัจจัยแวดล้อมในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านการกำกับดูแลจากผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา รองลงมาคือความพร้อมด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ความพร้อมด้านบุคลากรและต่ำที่สุดคือความร่วมมือของประชาชน ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านการตรวจสอบติดตาม รองลงมาคือ การจัดเก็บได้ตามกำหนดเวลา ความถูกต้องครบถ้วน และต่ำที่สุดคือ ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านการชำระภาษี ด้านการตรวจสอบ ปรับปรุง และติดตามผล และด้านการบริการและอำนวยความสะดวก กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 เพศของประชาชนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านการชำระภาษี ด้านการตรวจสอบ ปรับปรุง และติดตามผล และด้านการบริการและอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เดือนน้อย จันทร์สา (2553 : 171-174) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองมุกดาหาร พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ และมีความรู้เกี่ยวกับภาษีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นทางการได้รับการอบรม การประชาสัมพันธ์ และบุคลิกภาพที่ดีมีที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 อายุของประชาชนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการเก็บภาษี ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา มีแสง (2554 : 136-139) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า อายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการชำระภาษี ด้านมาตรการในการดำเนินงาน ด้านประชาสัมพันธ์และด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

2.3 สถานภาพของประชาชนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการเก็บภาษี ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ด้านบุคลากร และด้านการตรวจสอบ ปรับปรุง และติดตามผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เดือนน้อย จันทร์สา (2553 : 171-174) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองมุกดาหาร พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ และมีความรู้เกี่ยวกับภาษีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นทางการได้รับการอบรม การประชาสัมพันธ์ และบุคลิกภาพที่ดีมีที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 อาชีพของประชาชนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการเก็บภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการและอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เดือนน้อย จันทร์สา (2553 : 171-174) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองมุกดาหาร พบว่าประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ และมีความรู้เกี่ยวกับภาษีที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นทางการ

ได้รับการอบรม การประชาสัมพันธ์ และบุคลิกภาพที่ดีมีที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา มีแสง (2554 : 136-139) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง และภูมิสำเนา ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ด้านการชำระภาษี ด้านมาตรการในการดำเนินงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากร คือ (1) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ โดยจำแนกตามเพศ อายุ และการศึกษา พบว่า เพศ อายุและการศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการชำระภาษี ด้านมาตรการในการดำเนินงาน ด้านประชาสัมพันธ์และด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6 รายได้ของประชาชนที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านด้านการบริการและอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เดือนน้อย จันทรสชา (2553 : 171-174) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองมุกดาหาร พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ และมีความรู้เกี่ยวกับภาษีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นทางด้านการได้รับการอบรม การประชาสัมพันธ์ และบุคลิกภาพที่ดีมีที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การชำระภาษี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อบต. มีการพัฒนาส่งเสริม ให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเช่น จัดให้เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรการจัดเก็บรายได้ จากผลการวิจัยดังกล่าว พบว่าควรจัดอบรม พัฒนา ส่งเสริมตามหลักสูตรการจัดเก็บรายได้ให้กับเจ้าหน้าที่ พนักงาน เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการจัดเก็บภาษี

2. ด้านการบริการและอำนวยความสะดวก จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ อบต. ได้จัดโต๊ะ เก้าอี้ให้บริการแก่ผู้มาชำระภาษีมีเพียงพอเหมาะสม สถานที่จอดรถของ อบต. มีความสะดวกสบายและเพียงพอ อบต. มีสภาพห้องทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อกง่ายและสะดวก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อบต. ได้มีการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้เพื่อความครบถ้วนในการจัดเก็บภาษี จากผลการวิจัยดังกล่าว พบว่าควรนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้เพื่อความครบถ้วนในการจัดเก็บภาษี และยังเป็นการพัฒนาระบบการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อให้ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษี ให้สามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรศึกษาต่อเนื่องในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้

1. ด้านบุคลากร จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษี เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา มีแสง. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เกษงกา เสมอใจ. (2552). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะตะ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย.

- การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, สำนักงาน. (2551). แผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจ.
- ชุมพล พิริยะ. (2552). องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลกรณีศึกษาในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ดาวเด่น ชูแก้ว. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เดือนน้อย จันทร์สาขา. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทองใบ สุดซารี. (2551). การวิจัยธุรกิจ : ปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือจากตำรา. อุบลราชธานี: คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ท้องถิ่นอำเภอกันทรารมย์, สำนักงาน. (2555). จำนวนประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี. ศรีสะเกษ: สำนักงานท้องถิ่นอำเภอกันทรารมย์.
- ธนัฐ เมธาวิกุลชัย. (2551). ตัวแปรที่มีผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พรพรรณ ดันมันทอง. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดกาญจนบุรี. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.