

กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช
อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

INCREASING EFFECTIVENESS ON LOCAL GOVERNMENT INCOME
COLLECTION STRATEGIES OF TEPPARACH SUB DISTRICT ADMINISTRATION
ORGANIZATION IN BAN PHO DISTRICT, CHACHOENGSAO PROVINCE

ศิริวรรณ วิลัยพันธ์¹
ปรีดาพร อารักษ์สมบูรณ์²

บทคัดย่อ

การศึกษา กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ศึกษากลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ เพื่อนำไปสู่การสร้างกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ที่เหมาะสม ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน คือการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 330 ชุด ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ในส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริหาร บุคลากร และผู้นำชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช จำนวน 10 ชุด

ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ด้านระดับการศึกษาและอาชีพมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ การวิเคราะห์กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพระดับสูงสุดคือ ด้านกระบวนการดำเนินงานจัดเก็บรายได้ และกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้จากการศึกษา คือ ด้านระบบข้อมูลที่ทันสมัย ด้านการเร่งรัดการจัดเก็บรายได้ ด้านกระบวนการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้ และด้านการติดตามและตรวจสอบ

คำสำคัญ: กลยุทธ์ การเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้

Abstract

The study increasing Effectiveness on Local Government Income Collection Strategies of Tepparach Sub district Administration Organization in Ban Pho District, Chachoengsao Province aimed to study personal characteristic of the entrepreneurs who pay for tax to Subdistrict Administrative Organization to the efficiency of revenue collection, study the strategy for increasing revenue collection efficiency of Subdistrict Administrative Organization, examine the correlation between the strategy for increasing efficiency and the efficiency of revenue collection for creating the suitable strategy for increasing revenue collection efficiency. The researcher applied mixed methods research. Quantity research utilized 330 sets of questionnaire to collect data from the sample group, the entrepreneurs who pay for tax to Subdistrict Administrative Organization. Percentage, mean, standard

¹ นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำชนนครินทร์ โทรศัพท์ 08-1949-7056 E-mail.kekhaha@gmail.com

² อาจารย์ประจำหลักสูตรทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำชนนครินทร์

deviation were used to analyzed descriptive statistics and Pearson Correlation Coefficient was used to analyzed inference statistics. Qualitative research applied 10 interviews to collect data from the sample group: personnel, and the leaders of Tepparad Subdistrict Administrative Organization.

Results showed that personal characteristic of the entrepreneurs who pay for tax to Subdistrict Administrative Organization in terms of educational level and career had influence on the efficiency of revenue collection. Analysis on strategy for increasing efficiency which had the highest strategy for increasing efficiency. And the efficiency of revenue collection had statistical significance 0.05. The strategy for increasing revenue collection efficiency obtained from the study was the up-to-date information system, revenue collection acceleration, revenue collection procedure, and monitoring and inspecting.

Keywords: strategies, increasing effectiveness, income collection

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจ และอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนดทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมรวมทั้งการให้บริการสาธารณะในรูปแบบต่างๆ ให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ของตน ได้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยภารกิจทั้งหมดที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้จะต้องมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการบริหารจัดการ ฐานะการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีชีวิตความสามารถในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล [1]

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง มีรายได้ในปีที่ผ่านมาย้อนหลัง 5 ปี (ดังตารางที่ 1) ซึ่งจะเห็นได้ว่ารายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพราชจัดเก็บเองมีอัตราน้อยมากเมื่อเทียบกับที่รัฐบาลจัดสรรให้ ส่งผลให้การบริหารจัดการตามภารกิจจำเป็นต้องพึ่งพางบประมาณจากรัฐบาลส่วนกลาง ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเทพราชต้องมุ่งเน้น และให้ความสำคัญในการจัดเก็บรายได้ในท้องถิ่นของตนเองให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งในการที่จะเพิ่มรายได้ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้นไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะในการจัดเก็บรายได้ยังมีปัญหา และอุปสรรคหลายประการ

ในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพนั้นต้องปรับเปลี่ยนพัฒนาวิธีการ ด้วยการนำทักษะ ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์มาประยุกต์ใช้ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารจัดการกับการเปลี่ยนแปลง โดยมีเป้าหมายเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ [2] การนำกลยุทธ์มาใช้จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากกว่าเดิม กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพเป็นกระบวนการที่เกิดจากการนำความรู้ ทักษะ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาผสมผสานกับความสามารถทางด้านการบริหารจัดการ เพื่อสร้างโอกาสใหม่ๆ ให้กับองค์กร และเปลี่ยนอุปสรรคให้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน เพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงต้องอาศัยผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ที่คอยให้การสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมีการวางแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบาย สนับสนุนให้บุคลากรมีความกล้าคิด กล้าทำพร้อมที่จะเรียนรู้ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการจัดเก็บรายได้ให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์อย่างถูกต้องเกิดประโยชน์ และคุณค่าสูงสุด [3]

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้
4. เพื่อสร้างกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ที่เหมาะสมกับองค์การบริหารส่วนตำบล

เทพราช

วิธีดำเนินการ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed method) กล่าวคือเป็นการศึกษาทั้ง

เชิงปริมาณ (Quantitative research) และการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางการศึกษาเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช จำนวน 604 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) [4] จำนวน 330 คน เครื่องมือที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางการศึกษาเชิงคุณภาพ ได้แก่ บุคคลที่มีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จำนวน 10 คน ดังนี้ 1) ผู้บริหาร และบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช จำนวน 7 คน ได้แก่ นายก อบต. 1 คน รองนายก อบต. 2 คน ปลัด อบต. 1 คน รองปลัด อบต. 1 คน หัวหน้าสำนักงานปลัดฯ 1 คน และผู้อำนวยการกองช่าง 1 คน 2) ผู้นำชุมชน จำนวน 3 คน ได้แก่ กำนัน 1 คน ผู้ใหญ่บ้าน 1 คน และประธานประชาคมตำบล 1 คน

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนาคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interviewing) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพตามแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การจำแนกข้อมูล การเปรียบเทียบข้อมูล การเชื่อมโยงแนวคิดที่สัมพันธ์กัน การสรุปตีความด้วย การบรรยายผล และนำเสนอผลการวิจัย [5]

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 ลักษณะที่พบมากที่สุดคือ อายุ 40 - 49 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 มีอาชีพเป็นเกษตรกร จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 47.90

การวิเคราะห์กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพ พบว่า ระดับกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.06$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.78) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการดำเนินงานจัดเก็บรายได้โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.20$) รองลงมาคือ ด้านการเร่งรัดการจัดเก็บรายได้ ($\bar{x} = 3.13$) ต่อมาคือ ด้านระบบข้อมูลที่ทันสมัย ($\bar{x} = 3.05$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการติดตามและตรวจสอบ ($\bar{x} = 2.88$) (ดังตารางที่ 2)

การหาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพ กับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ พบว่า ปัจจัยด้านระบบข้อมูลที่ทันสมัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .698^{**}$) รองลงมาคือ ด้านการเร่งรัดการจัดเก็บรายได้มีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .674^{**}$) ต่อมาคือ ด้านกระบวนการดำเนินงานจัดเก็บรายได้มีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .611^{**}$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้น้อยที่สุดคือ ด้านการติดตามและตรวจสอบ โดยค่าความสัมพันธ์จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .573^{**}$) (ดังตาราง ที่ 3)

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 7 คน เพศหญิง จำนวน 3 คน มีประสบการณ์ทำงานในช่วง 2-10 ปี และช่วงอายุระหว่าง 35-65 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี

ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพ ด้านระบบข้อมูลที่ทันสมัย พบว่าปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีการจัดเก็บภาษีในรูปแบบเดิม ผู้มีหน้าที่เสียภาษีต้องเดินทางมาชำระเงินโดยตรงกับองค์การบริหารส่วนตำบล หรือโดยทางไปรษณีย์เท่านั้น ประชาชนก็ยังไม่สามารถยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านระบบอินเตอร์เน็ตได้ ไม่มีการนำระบบข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ในการจัดเก็บภาษี ข้อมูลที่มีอยู่ไม่เป็นปัจจุบัน ด้านการเร่งรัดการจัดเก็บรายได้ พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีมาตรการบังคับทางภาษีในกรณีค้างชำระภาษี ซึ่งอาจเป็นผลมาจากระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับภาษีของท้องถิ่นที่เอื้อต่อการหลบเลี่ยงภาษี มีช่องว่างให้หลีกเลี่ยงได้ โดยอาจเกิดจากผู้บริหารของท้องถิ่นไม่ดำเนินการจริงจังกับผู้ที่ไม่ชำระภาษีเพราะกลัวเสียคะแนนนิยม ด้านกระบวนการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้ พบว่าผู้มีหน้าที่เสียภาษียังไม่มีความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของการจัดเก็บรายได้ ไม่เห็นถึงความสำคัญในการเสียภาษีให้กับท้องถิ่น และด้านการติดตามและตรวจสอบ พบว่าปัจจุบันไม่มีการประชุมเพื่อกำหนดแผนพัฒนาการจัดเก็บรายได้ และไม่มีวางแผน/โครงการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ในระยะสั้นหรือระยะยาว ที่เป็นรูปธรรมชัดเจน ไม่มีการติดตาม และประเมินผลการจัดเก็บรายได้ มีการรายงานผลการจัดเก็บที่ไม่ต่อเนื่องทำให้ผู้บริหารไม่ทราบถึงข้อมูลรายรับด้านการจัดเก็บรายได้ที่แท้จริง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ด้านความพึงพอใจและทัศนคติในการรับบริการ พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้สำหรับผู้ที่มาติดต่อชำระภาษีอย่างเพียงพอ สถานที่ สะดวกสบาย มีการอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เหมาะสม ด้านการเพิ่มขึ้นของจำนวนรายได้ที่จัดเก็บ พบว่าไม่มีนโยบายการให้รางวัลจูงใจในการชำระภาษี แต่ได้เน้นในเรื่องของการสร้างความเข้าใจถึงบทบาท หน้าที่ และความจำเป็นในการเสียภาษี และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในหลาย ๆ ด้าน เช่น มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการสาธารณะต่าง ๆ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อสร้างกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ที่เหมาะสมกับองค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาล ผลการศึกษาพบว่า การนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถกำหนดกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาล ได้ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบข้อมูลที่ทันสมัย ด้านการเร่งรัดการจัดเก็บรายได้ ด้านกระบวนการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้ และด้านติดตามและตรวจสอบ ดังนี้

ด้านระบบข้อมูลที่ทันสมัย องค์การบริหารส่วนตำบลควรนำเอาระบบแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ในการจัดเก็บภาษี เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษี สะดวกในการสืบค้นข้อมูล และสามารถจัดเก็บได้ถูกต้อง ครบถ้วน

ด้านการเร่งรัดการจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลควรออกข้อบัญญัติตำบลให้เหมาะสม สอดคล้องภายใต้กรอบของกฎหมาย มีการใช้มาตรการบังคับจัดเก็บภาษีตามที่กฎหมายกำหนด

ด้านกระบวนการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ประจำปีโดยกำหนดแนวทางปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน เพื่อพัฒนาศักยภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพ

ด้านการติดตามและตรวจสอบ องค์การบริหารส่วนตำบลควรพิจารณาความเหมาะสมด้านการนิเทศการกำกับ และการติดตามประเมินผลการจัดเก็บรายได้เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาการจัดเก็บรายได้ต่อไป

สรุป

ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 40-49 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และมีอาชีพเกษตรกรรม ซึ่งคุณลักษณะด้านเพศ และอายุไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ แต่ระดับการศึกษาและอาชีพมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้

กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย ด้านระบบข้อมูลที่ทันสมัย ด้านการเร่งรัดการจัดเก็บรายได้ ด้านกระบวนการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้ และด้านติดตามและตรวจสอบ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล มีความเห็นด้วยปานกลางต่อ กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ด้านที่มีระดับกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดคือ ด้านกระบวนการดำเนินงานจัดเก็บรายได้

ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพ ด้านระบบข้อมูลที่ทันสมัย ด้านการเร่งรัดการจัดเก็บรายได้ ด้านกระบวนการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้ และด้านติดตามและตรวจสอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ด้านความพึงพอใจและทัศนคติในการรับบริการ ด้านการเพิ่มขึ้นของจำนวนรายได้ที่จัดเก็บ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้จากการศึกษา จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านระบบข้อมูลที่ทันสมัย ด้านการเร่งรัดการจัดเก็บรายได้ ด้านกระบวนการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้ และด้านการติดตามและตรวจสอบ

ข้อเสนอแนะ

- นำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ที่เหมาะสมกับองค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา
- ควรนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เป็นปัญหาให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
- เผยแพร่เพื่อประโยชน์ต่อหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นไปพัฒนาต่อยอดโดยอาจปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการใหม่ตามศักยภาพความพร้อมของแต่ละพื้นที่เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับท้องถิ่นของตนเอง

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจากความกรุณาเป็นอย่างยิ่งของ ดร.ปรีดาพร อารักษ์สมบุญรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในงานวิจัย ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดีตลอดมา ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับแนวทางในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ และได้รับประสบการณ์อย่างกว้างขวาง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็น อย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชา และประสบการณ์ให้แก่ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานส่วนตำบล ผู้นำชุมชน และประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเทพราชที่ให้ความกรุณาอำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา ญาติพี่น้อง และเพื่อน ๆ ที่คอยให้กำลังใจ ให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอดจนทำให้วิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงลงด้วยดี ซึ่งคุณค่า และคุณประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบแต่บิดามารดา คณาจารย์ ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2552). **คู่มือปฏิบัติงานพนักงานส่วนตำบล**. กรุงเทพมหานคร: ส่วนท้องถิ่นกรมการปกครอง.
- [2] วันทนีย์ อินทร์ศรี. (2550). **การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [3] ศศิประภา ชัยประสิทธิ์. (2553). “องค์กรแห่งนวัตกรรม” ทางเลือกของผู้ประกอบการยุคใหม่. *Executive Journal* 30 (2), 60-63.
- [4] ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- [5] สุภาภรณ์ จันทวานิช. (2552). **การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 9)**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ตารางที่ 1 แสดงรายได้ย้อนหลัง 5 ปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช

ปีงบประมาณ	ภาษีที่จัดเก็บเอง	ภาษีจัดสรรจากรัฐบาล	เงินอุดหนุน	รวม
2553	1,530,194.04	8,987,791.75	2,667,528.00	13,185,513.79
2554	1,304,047.66	9,671,210.92	3,310,940.00	14,286,198.58
2555	1,332,740.14	9,803,342.72	3,018,858.00	14,154,940.86
2556	1,569,272.60	11,532,877.02	3,316,899.00	16,419,048.62
2557	2,314,755.77	13,796,379.56	3,881,021.00	19,992,156.33

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพ

กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพ	\bar{X}	SD	ความหมาย
ด้านระบบข้อมูลที่ทันสมัย	3.05	0.97	ปานกลาง
ด้านการเร่งรัดการจัดเก็บรายได้	3.13	1.00	ปานกลาง
ด้านกระบวนการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้	3.20	0.91	ปานกลาง
ด้านการติดตามและตรวจสอบ	2.88	0.76	ปานกลาง
รวม	3.06	0.78	ปานกลาง

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพ กับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้

กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพ	ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r)	ระดับ
ด้านระบบข้อมูลที่ทันสมัย	.698**	ค่อนข้างสูง
ด้านการเร่งรัดการจัดเก็บรายได้	.674**	ปานกลาง
ด้านกระบวนการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้	.611**	ค่อนข้างสูง
ด้านการติดตามและตรวจสอบ	.573**	ค่อนข้างสูง