

Service efficiency and tax collection of nong kung kaew subdistrict administrative organization, si bun rueang district, Nong bua lamphu province

Anusorn Phaengnoi ^{1*} and Boonlua Boobphamala ²

^{1,2} Pitchayabundit College.

* Corresponding author. E-mail: Khaosoipangkung13@gmail.com

ABSTRACT

The objectives of this research were to: (1) examine the level of service efficiency in tax collection administration of Nong Kung Kao Subdistrict Administrative Organization; (2) compare the service efficiency in tax collection administration of Nong Kung Kao Subdistrict Administrative Organization based on the respondents' personal characteristics; and (3) propose guidelines for improving the service efficiency in tax collection administration of Nong Kung Kao Subdistrict Administrative Organization. The sample consisted of 349 residents who were listed as taxpayers. The research instrument was a structured questionnaire comprising three sections. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, while inferential statistics included the independent samples t-test and one-way ANOVA (F-test). The reliability coefficient of the questionnaire was 0.849.

The results of the research revealed that:

1. The overall level of service efficiency in tax collection administration of Nong Kung Kao Subdistrict Administrative Organization was rated at a high level. Among the dimensions, proactive service delivery received the highest mean score, followed by timely service delivery, while equitable service delivery received the lowest mean score.

2. The comparative analysis showed that, overall, respondents with different genders and taxpayer categories had significantly different opinions regarding the service efficiency in tax collection administration at the 0.05 level of statistical significance. In contrast, no statistically significant differences were found among respondents with different ages, occupations, or average monthly incomes.

3. The proposed guidelines for improving service efficiency include developing a comprehensive and up-to-date taxpayer database to ensure fair and effective tax collection that covers all areas.

Keywords: Service efficiency, tax collection, subdistrict administrative organization.

ประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งแก้ว อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

อนุสรณ์ แพนงน้อย^{1*} และ บุญเหลือ บุปผามาลา²

^{1,2} วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต

* Corresponding author. E-mail: Khaosoipangkung13@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งแก้ว 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งแก้ว และ 3) เสนอแนวทางประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งแก้ว กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้มีรายชื่อในกลุ่มเข้าข่ายต้องเสียภาษี จำนวน 349 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T - test และ F - test ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.849

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งแก้ว พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ และเป็นกลุ่มผู้เสียภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งแก้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งแก้วไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ พัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้เสียภาษีให้ครอบคลุมและเป็นปัจจุบัน เพื่อให้การจัดเก็บภาษีมีความเป็นธรรม ครอบคลุมทุกพื้นที่

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการให้บริการ, การจัดเก็บภาษี, องค์การบริหารส่วนตำบล

© 2026 JISSD: Journal of Integration Social Sciences and Development

บทนำ

ภาษีเป็นแหล่งรายได้หลักของประเทศที่รัฐบาลใช้พัฒนาประเทศและยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน โดยมีหน่วยงานจัดเก็บ ได้แก่ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น เช่น ภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย เพื่อส่งเสริมการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นมีรายได้และบริหารงบประมาณได้เอง ตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะ ส่งเสริมการศึกษา และพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน โดยรัฐต้องจัดระบบภาษีและการจัดสรรรายได้ที่เหมาะสม เพื่อให้ท้องถิ่นมีอิสระและดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช, 2560)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการพื้นที่และพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ โดยรายได้หลักที่อบต.ใช้ในการดำเนินงานนั้นมาจากการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในท้องถิ่น เช่น ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความมั่นคงทางการคลังขององค์กร หากการจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพต่ำ

ย่อมส่งผลกระทบต่อรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล และอาจทำให้ไม่สามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างเพียงพอตามความต้องการของประชาชน (กระทรวงมหาดไทย, 2565)

จากสภาวะการณดังกล่าว ได้กลายเป็นแรงผลักดันให้องค์การต่าง ๆ ต้องให้ความสำคัญต่อการปรับตัวสู่การเป็น “องค์การที่ขับเคลื่อนด้วยวัฒนธรรมนวัตกรรม” (Innovative Culture-oriented Organization) ซึ่งมุ่งเน้นการทดลองแนวทางใหม่ ๆ การแสวงหาและสำรวจแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อนำมาประยุกต์ผ่านเกณฑ์ที่มีอยู่เพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ตลอดจนเสริมศักยภาพให้พนักงานสามารถรับมือกับความไม่แน่นอนและลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อยกระดับประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การให้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การพัฒนาไปสู่องค์การที่ขับเคลื่อนด้วยวัฒนธรรมนวัตกรรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในยุคดิจิทัล ซึ่งเต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว รุนแรง และซับซ้อน หากองค์การต้องการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และให้เกิดความคุ้มค่ากับการลงทุนอย่างแท้จริง องค์การจำเป็นต้องยึดมั่นในแนวคิดดังกล่าว อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงความยั่งยืน การดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ และมีธรรมาภิบาลเป็นหลักด้วย (Wei, O'Neill, Lee and Zhou, 2013)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู มีหน้าที่และภารกิจหลักในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่น เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลให้ดีขึ้น โดยมีหน้าที่หลักตามกฎหมายและภารกิจเฉพาะท้องถิ่น พัฒนาและดูแลโครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่น ก่อสร้าง บำรุงรักษาถนน สะพาน ทางระบายน้ำ ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนจัดการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม บริการงานทะเบียนท้องถิ่น และงานปกครองเบื้องต้น จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จัดทำบัญชีที่ดิน/สิ่งปลูกสร้างของประชาชนในพื้นที่ แจ่งประเมินและเรียกเก็บภาษีประจำปี จัดเก็บภาษีป้าย ตรวจสอบและประเมินการติดตั้งป้ายโฆษณา ป้ายธุรกิจ เรียกเก็บภาษีตามขนาดและลักษณะของป้ายตามระเบียบ ค่าธรรมเนียมและใบอนุญาต ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการ เช่น ตลาด ร้านอาหาร โรงงานขนาดเล็ก เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันพบว่างานด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บรายได้อาจไม่ทันสมัยหรือมีประสิทธิภาพต่ำ ทำให้การประมวลผลข้อมูลการบันทึกข้อมูลหรือการตรวจสอบการชำระภาษีไม่แม่นยำ และทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการแก่ประชาชน และบางครั้งประชาชนอาจหลีกเลี่ยงการชำระภาษีหรือไม่ยอมชำระภาษี เพราะขาดความเข้าใจในหน้าที่หรือข้อกำหนดเกี่ยวกับการชำระภาษี ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ใช้ส่วนใหญ่ไม่ทันสมัย เช่น ไม่มีการใช้สื่อออนไลน์ให้เข้าถึงประชาชนได้ทั่วถึง (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว, 2568)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาในข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานและปรับปรุงวิธีการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้วต่อประชาชนให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน สร้างความโปร่งใสในการจัดเก็บภาษี ซึ่งจะช่วยเพิ่มความร่วมมือของประชาชนในการเสียภาษีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และกลุ่มผู้เสียภาษี
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มีรายชื่อในกลุ่มเข้าข่ายต้องเสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอสรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 2,685 คน แบ่งเป็น 1) ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 2,647 คน และ 2) ภาษีป้าย จำนวน 38 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว, 2568)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มีรายชื่อในกลุ่มเข้าข่ายต้องเสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอสรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู มีจำนวน 349 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอสรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ โดยสอบถามเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และกลุ่มผู้เสียภาษี โดยเป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอสรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) 2) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) ลักษณะของแบบสอบถาม จะมีคำตอบให้เลือกโดยใช้มาตรฐานวัดแบบลิเคิร์ต (Likert – type Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอสรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยเป็นแบบคำถามปลายเปิด

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอสรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอสรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอสรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอสรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกัน

3.5 ประชาชนที่เป็นกลุ่มผู้เสียภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอสรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกัน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลวิจัยถึงนำชุมชนในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ตอบแบบสอบถาม ตามวันและเวลาที่นัดหมาย

4.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามซึ่งได้จัดเตรียมไว้แล้วนำไปส่งให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองตามที่ได้นัดหมายไว้แล้ว เพื่อแนะนำตัวพร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย ขออนุญาตเก็บข้อมูล แจกแบบสอบถามการวิจัยและขอรับกลับในวันเดียวกันด้วยตนเอง

4.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และลงรหัสเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบ วัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

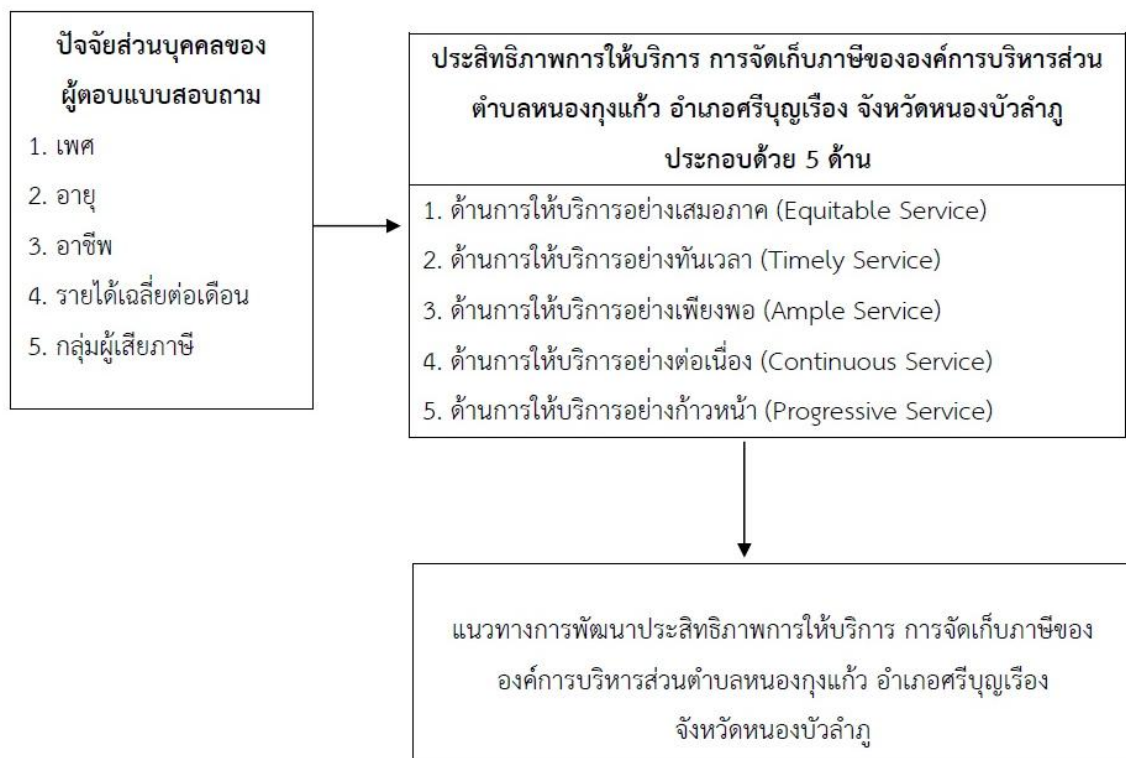
5.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และกลุ่มผู้เสียภาษี สถิติที่ใช้คือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน และค่าร้อยละ

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งแก้ว อำเภอสรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.3 ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม สำหรับเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งแก้ว อำเภอสรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ และกลุ่มผู้เสียภาษี และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป สำหรับการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งแก้ว อำเภอสรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หากพบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบ ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งแก้ว อำเภอสรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ผู้วิจัยสรุปกรอบแนวคิดแสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.15 อายุ 36 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.73 มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 32.66 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.10 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 92.84
- ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวม

ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.41	0.79	ปานกลาง
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.79	0.64	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.56	0.71	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.50	0.60	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.01	0.48	มาก
รวม	3.65	0.43	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 3.79$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.41$) และวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 3. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว พุดจาสุภาพ อภัยาศัยดี เป็นกันเอง เอาใจใส่ ยิ้มแย้ม ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมา คือ ข้อ 6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านภาษีเข้าถึงประชาชนในทุกพื้นที่ของตำบลอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.62$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 3.23$)

2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมา คือ ข้อ 9. สถานที่ให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้มีป้ายกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.94$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 12. เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว แก้ไขและดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.51$)

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 13. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการชำระภาษี ไม่รอนานเกินไป ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมา คือ ข้อ 18. อุปกรณ์และระบบงานที่ใช้ในการให้บริการด้านภาษีมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.60$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 14. มีการจัดสถานที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.44$)

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 20. มีขั้นตอนการให้บริการชำระภาษีเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมา คือ ข้อ 21. มีการส่งหนังสือแจ้งเตือนการยื่นแบบเสียภาษี ก่อนถึงเวลายื่นแบบในทุกปีงบประมาณ ($\bar{X} = 3.41$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 22. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ประชาชนรับรู้ ผ่านหอกระจายข่าว ประกาศในชุมชน เว็บไซต์ หรือ ป้ายประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.37$)

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D = 0.48) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 26. มีนำเทคโนโลยีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการให้บริการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมา คือ ข้อ 29. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งแก้ว มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลภาษีอย่างเป็นระบบ (Tax Database) มีระบบจัดเก็บข้อมูลผู้เสียภาษี และข้อมูลทรัพย์สินเพื่อการประเมินภาษี ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความแม่นยำในการประเมินภาษี ($\bar{X} = 4.15$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 25. มีการให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ ($\bar{X} = 3.49$)

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งแก้ว อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และกลุ่มผู้เสียภาษี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ และเป็นกลุ่มผู้เสียภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งแก้ว อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งแก้ว อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งแก้ว อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้แก่ 1) พัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้เสียภาษีให้ครอบคลุมและเป็นปัจจุบัน เพื่อให้การจัดเก็บภาษีมีความเป็นธรรม ครอบคลุมทุกพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย 2) จัดทำปฏิทินการจัดเก็บภาษีประจำปีและแจ้งเตือนล่วงหน้า ผ่านสื่อหลากหลาย เช่น ป้ายประกาศ วิทยุชุมชน และสื่อออนไลน์ 3) เปิดช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง เช่น การบริการที่สำนักงาน บริการนอกสถานที่ และบริการออนไลน์ และ 4) วางแผนการจัดเก็บภาษिल่วงหน้าแบบเป็นระบบและยั่งยืนเพื่อให้บริการต่อเนื่องไม่สะดุด

อภิปรายผล

1. ประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งแก้ว อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของหน่วยงานในการบริหารจัดการด้านรายได้ อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลมาจากการดำเนินงานที่เป็นระบบ โปร่งใส และมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ทำให้การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งแก้วมีประสิทธิภาพ คือ ความมุ่งมั่นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและเสมอภาค โดยได้มีการปรับปรุงฐานข้อมูลผู้เสียภาษีให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ทำให้สามารถติดตามและประเมินการจัดเก็บได้อย่างแม่นยำ ไม่เกิดปัญหาการเล็ดลอดของฐานภาษี อีกทั้งยังมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกคน นอกจากนี้ การให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงเวลาเป็นอีกหนึ่งจุดแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ โดยเฉพาะการแจ้งเตือนกำหนดเวลาชำระภาษिल่วงหน้า การเพิ่มช่องทางการชำระเงิน และการให้บริการนอกสถานที่ในบางกรณี ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและลดปัญหาการค้างชำระภาษีได้เป็นอย่างดี ในด้านของบุคลากร หน่วยงานมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายภาษี และสามารถให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง พร้อมทั้งมีทรัพยากรและอุปกรณ์ที่เพียงพอในการดำเนินงาน ซึ่งทำให้การให้บริการมีความราบรื่นและมีคุณภาพ ท้ายที่สุดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้งแก้วยังมีแนวคิดในการพัฒนาไปสู่การบริการแบบดิจิทัล โดยเริ่มนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บภาษี และบริหารจัดการข้อมูล เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความโปร่งใสในการดำเนินงาน ซึ่งถือเป็นการก้าวสู่การให้บริการที่ทันสมัยและมีความก้าวหน้าจากปัจจัยทั้งหมดนี้ จึงไม่น่าแปลกใจที่

ประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้วจะอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรวิญญา บุญบุตร และสุปัน สมสาร (2568) วิจัยเรื่องคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาเยื้อง อำเภอนาเยื้อง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาเยื้อง อำเภอนาเยื้อง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพบริการอย่างทันเวลา รองลงมา คือ ด้านคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพบริการอย่างก้าวหน้า และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวิมลรัตน์ ค้อชากุล (2565) วิจัยเรื่องประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา อำเภอร่องคำ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษพบว่า 1) ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอร่องคำ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความถูกต้องครบถ้วนในการจัดเก็บรายได้ ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บรายได้และด้านมาตรการตรวจสอบตามลำดับ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอร่องคำ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ แนวคิดของ Max Weber (1947) เกี่ยวกับระบบราชการ (bureaucracy) ชี้ให้เห็นว่า องค์กรที่มีโครงสร้างการบริหารที่เป็นระเบียบ มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน และมีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ จะส่งผลให้องค์กรนั้นสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้วมีระบบและขั้นตอนในการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ นอกจากนี้ แนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) ที่เน้นการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มคุณภาพของงานและการบริการ (Deming, 1986) ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษี โดยการใช้ระบบติดตามผลและการพัฒนาบุคคล

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ที่จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และกลุ่มผู้เสียภาษี สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

2.1 ประชาชนที่มีเพศ และเป็นกลุ่มผู้เสียภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า อาจสะท้อนถึงประสบการณ์และมุมมองที่แตกต่างกันของแต่ละกลุ่มประชาชนซึ่งมีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี ประการแรก บทบาทและหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่แตกต่างกันตามเพศ อาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความรู้สึกและความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ผู้หญิงและผู้ชายมักมีบทบาทและหน้าที่ที่แตกต่างกันในครอบครัวและสังคม เช่น การบริหารจัดการรายรับรายจ่ายในครัวเรือน หรือการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน ส่งผลให้ประสบการณ์และความคาดหวังเกี่ยวกับบริการจัดเก็บภาษีมีความแตกต่างกัน ประการที่สอง กลุ่มผู้เสียภาษีแต่ละกลุ่มมีลักษณะและประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกัน เช่น ผู้ประกอบการรายย่อย เจ้าของที่ดิน หรือผู้ที่เสียภาษีประเภทอื่นๆ ซึ่งแต่ละกลุ่มอาจได้รับผลกระทบจากระบบการจัดเก็บภาษีในรูปแบบที่ต่างกัน ทั้งในด้านความสะดวก ความชัดเจนของข้อมูล และการเข้าถึงบริการ ทำให้แต่ละกลุ่มประเมินประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในแง่มุมที่ต่างกัน นอกจากนี้ ระดับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีของประชาชนแต่ละกลุ่มอาจมีผลต่อการรับรู้และประเมินผลการจัดเก็บภาษี ผู้ที่มีความรู้มากกว่าอาจมีเกณฑ์ในการวัดประสิทธิภาพที่สูงกว่า และอาจสังเกตเห็นจุดที่ควรปรับปรุงได้ชัดเจน ในขณะที่ผู้ที่มีความรู้ต่ำกว่าอาจประเมินในมุมมองที่กว้างขึ้นและอาจมีความพึงพอใจมากกว่า สุดท้าย ประสบการณ์ตรงในการใช้บริการหรือการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชน ความรวดเร็ว ความสุภาพ ความโปร่งใส และความชัดเจนในกระบวนการจัดเก็บภาษี สามารถสร้างความประทับใจและความไว้วางใจในองค์กร หรือในทางกลับกันอาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและวิจารณ์เชิงลบได้ ดังนั้น ความแตกต่างของความคิดเห็นในเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีที่พบในงานวิจัยนี้ จึงเป็นภาพสะท้อนของประสบการณ์และบริบทที่หลากหลายของประชาชนแต่ละกลุ่ม ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลควรนำไปพิจารณาในการวางแผนพัฒนาการจัดเก็บภาษีให้ตอบโจทยความต้องการและบริบทที่แตกต่างกันของประชาชนอย่างเหมาะสมต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมและการรับรู้ของผู้เสียภาษี (Taxpayer

Behavior and Perception Theory) เน้นว่าความคิดเห็นและพฤติกรรมของผู้เสียภาษีได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ ความรู้ และบทบาททางสังคมที่แตกต่างกัน (Kirchler, 2007) โดยเพศและลักษณะประชากรศาสตร์อื่น ๆ ส่งผลต่อความเข้าใจและการประเมินประสิทธิภาพของระบบการจัดเก็บภาษีในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่ากลุ่มประชากรที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ทฤษฎีธรรมาภิบาล (Good Governance Theory) ซึ่งเน้นความโปร่งใส การมีส่วนร่วมของประชาชน และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการภาษี (Grindle, 2007) ยังช่วยอธิบายว่า ความแตกต่างในการรับรู้ประสิทธิภาพอาจเกิดจากระดับความไว้วางใจและความพึงพอใจที่ต่างกันในแต่ละกลุ่มประชากร โดยที่กลุ่มที่ได้รับการมีส่วนร่วมและการสื่อสารที่ดีจะมีความคิดเห็นที่ดีกว่า อีกทั้ง แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์และความพึงพอใจในการให้บริการ (Human Resource Management and Service Satisfaction Theory) ซึ่งให้เห็นว่าคุณภาพของการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ เช่น ทักษะ ความสุภาพ และการตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษี มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มประชากร (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) ซึ่งอาจเป็นอีกปัจจัยที่ทำให้ความคิดเห็นของประชาชนในเรื่องประสิทธิภาพแตกต่างกันไปตามเพศและประเภทของผู้เสียภาษี ด้วยเหตุนี้ แนวคิดทั้งสามจึงช่วยให้เข้าใจถึงสาเหตุของความแตกต่างในความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศและกลุ่มผู้เสียภาษีต่างกันต่อประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษี ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลควรนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีที่ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มประชาชนที่หลากหลายได้อย่างเหมาะสมและทั่วถึง

2.2 ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าอาจสะท้อนให้เห็นถึงความเสมอต้นเสมอปลายของการบริหารจัดการภาษีในพื้นที่นี้ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถสร้างมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นธรรมแก่ประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง เหตุผลหนึ่งที่ทำให้ความคิดเห็นในกลุ่มประชาชนแตกต่างกันน้อย อาจมาจากการที่กระบวนการจัดเก็บภาษีและการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น มีความชัดเจน โปร่งใส และเข้าถึงประชาชนในทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นประชาชนในช่วงวัยต่าง ๆ หรือมีอาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน ต่างก็ได้รับข้อมูลและบริการในลักษณะเดียวกัน ส่งผลให้เกิดความเข้าใจและการประเมินประสิทธิภาพที่คล้ายคลึงกัน นอกจากนี้ การที่ประชาชนในทุกกลุ่มมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บภาษีที่ดี อาจช่วยลดช่องว่างของความคิดเห็นที่เกิดจากความแตกต่างทางด้านอายุ อาชีพ หรือรายได้ได้ อีกทั้ง การส่งเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการจัดเก็บภาษียังช่วยสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในภาพรวมอย่างสม่ำเสมอสอดคล้องกับงานวิจัยของวรวิญญา บุญบุตร และสุป็น สมสาร (2568) วิจัยเรื่องคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาเยีย อำเภอขามเฒ่า จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาเยีย อำเภอขามเฒ่า จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และกลุ่มผู้เสียภาษี พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และกลุ่มผู้เสียภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาเยีย อำเภอขามเฒ่า จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ งานวิจัยของ Wang & Shi (2022) พบว่าคุณภาพการให้บริการและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจในระบบการจัดเก็บภาษี ซึ่งส่งผลให้ความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนที่แตกต่างกันทางอายุ อาชีพ และรายได้มีความสอดคล้องกันมากขึ้น

สรุปผลการวิจัย

ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ และเป็นกลุ่มผู้เสียภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้วไม่แตกต่างกัน และ แนวทางการพัฒนา

ประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ พัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้เสียภาษีให้ครอบคลุมและเป็นปัจจุบัน เพื่อให้การจัดเก็บภาษีมีความเป็นธรรม ครอบคลุมทุกพื้นที่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1.1 กำหนดนโยบายการให้บริการอย่างเท่าเทียมและโปร่งใส จัดทำระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการให้บริการประชาชนทุกกลุ่มโดยไม่เลือกปฏิบัติ เช่น การจัดเก็บภาษีต้องอยู่บนพื้นฐานของหลักความยุติธรรมและความเสมอภาค
- 1.2 ส่งเสริมธรรมาภิบาลในการบริหารงานท้องถิ่น บรรจุหลัก “ความเสมอภาคและความโปร่งใส” เป็นหนึ่งในนโยบายหลักขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับถือเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน
- 1.3 จัดตั้งระบบติดตามและประเมินผลการให้บริการ มีการตรวจสอบภายใน (internal audit) หรือคณะกรรมการตรวจสอบจากภายนอก เพื่อประเมินความเป็นธรรมในการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง
- 1.4 พัฒนานโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและตรวจสอบการจัดเก็บภาษี เพื่อสร้างความไว้วางใจและลดความเหลื่อมล้ำในการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรขยายขอบเขตพื้นที่การศึกษา โดยศึกษาเปรียบเทียบกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นในอำเภอศรีบุญเรืองหรือจังหวัดใกล้เคียง
- 2.2 ควรวิจัยเชิงนโยบายเพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานท้องถิ่น โดยศึกษานโยบายภาษีในระดับท้องถิ่นที่สามารถปรับปรุงหรือเสนอแนวทางใหม่
- 2.3 ควรศึกษาแนวทางการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ สำรองการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (เช่น GIS, ฐานข้อมูลดิจิทัล, แอปพลิเคชันเก็บภาษี) มาใช้ในการจัดเก็บภาษี

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย. (2565). *คู่มือปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล*. สืบค้นจาก <http://jampamong.go.th/wp-content/uploads/2025/03/08คู่มือปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้-อบต.pdf>
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช. (2560). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- วรัญญา บุญบุตร และสุปิ่น สมสาร. (2568). *คุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาเยีย อำเภอนาเยีย จังหวัดอุตรธานี*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพิษณุบัณฑิต).
- วิมลรัตน์ ค้อชากุล. (2565). *ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดร้อยเอ็ด*. *วารสารการจัดการองค์กร และพัฒนาสังคม*, 2(2), 1–14.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงแก้ว. (2568). *รายงานผลการดำเนินงานและการจัดเก็บรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568*. สืบค้นจาก <https://www.nongkungkaew.go.th/>
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study. Cambridge: Cambridge University Press.
- Grindle, M. S. (2007). Good enough governance revisited. *Development Policy Review*, 25(5), 533–574
- Kirchler, E. (2007). *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Wei, Y., O'Neill, H. M., Lee, R. P., & Zhou, N. (2013). The impact of innovative culture on individual employees: The moderating role of market information sharing. *Journal of Product Innovation Management*, 30(5), 1027–1041.
- Weber, M. (1947). *The theory of social and economic organization*. New York: Oxford University Press.
- Wang, Y., & Shi, Y. (2022). Service quality, communication effectiveness, and public trust in local tax administration: Evidence from demographic diversity. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 14(2), 45–60.