



ISSN: 2985-2366 (Online)

วารสารการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน
Journal of Administration Management and Sustainable Development

Homepage: <https://so15.tci-thaijo.org/index.php/jamsd>e-mail: jamsdonline@gmail.com

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
Factors affecting the effectiveness of land and building tax collection by local
government organizations in Kusuman District, Sakon Nakhon Province

วาสนา กิรัมย์^{1*}, ชาตชัย อุดมกิจมงคล², สามารถ อัยกร³Wasana Kiram^{1*}, Chardchai Udomkijmongkol², Samart Aiyakorn³¹หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร^{2,3}สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร¹Master of Public Administration Program in Public Administration, Sakon Nakhon Rajabhat University^{2,3}Department of Public Administration, Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University*Corresponding author's e-mail: wasana_atom@hotmail.com^{1*}, chardchai_u@hotmail.com²,saamm_5@hotmail.com³

Received: October 18, 2025

Revised: January 05, 2026

Accepted: January 19, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ระดับความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คุณภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอกุสุมาลย์ 2. อิทธิพลของความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอกุสุมาลย์ และ 3. แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอกุสุมาลย์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอกุสุมาลย์ จำนวน 392 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.397 - 0.678 และค่าความเชื่อมั่น 0.796 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1. ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. ตัวแปรย่อยของความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างทุกตัวแปรไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับตัวแปรคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ ได้ร้อยละ 89.10 และ 3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยควรมุ่งจัดทำฐานข้อมูลที่ดินให้ครบถ้วนทันสมัย เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และใช้เทคโนโลยีในการสำรวจและชำระภาษี ควบคุมการพัฒนาศักยภาพบุคลากร กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และการบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งปรับปรุงบริการประชาชน การประชาสัมพันธ์ และช่องทางการชำระที่หลากหลาย รวมถึงการเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นและเผยแพร่ประโยชน์ของการจัดเก็บภาษี

คำสำคัญ: องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง, ผู้เสียภาษี, คุณภาพการให้บริการ, ประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

Abstract

The purposes of the research included the following: 1. to study the level of knowledge regarding land and building tax payments, the quality of land and building tax collection services, and the effectiveness of land and building tax collection by local administrative organizations in Kusuman District, 2. the influence of knowledge about land and building tax payment and the quality of land and building tax collection services on the effectiveness of land and building tax collection of local administrative organizations in Kusuman District and 3. The guidelines for developing the efficiency of land and building tax collection of local administrative organizations in Kusuman District. The sample group consisted of 392 people who pay land and building tax to local administrative organizations in Kusuman District. A stratified sampling method was used. The questionnaire was used as the tool for data collection. The discrimination power values ranged from 0.397 to 0.678, and the reliability coefficient was 0.796, and statistics employed for data analysis incorporated frequency, percentage, standard deviation, and multiple regression analysis. The study revealed these results: 1. knowledge regarding the payment of land and building taxes of the people who pay land and building taxes. The quality of the land and building tax collection services and the effectiveness of the land and building tax collection of local government organizations are at a high level overall. 2. All variables of knowledge about land and building tax payment have no significant influence on the effectiveness of land and building tax collection of local administrative organizations. The quality of land and building tax collection services in terms of service concreteness, service recipient recognition and understanding, reliability, and responsiveness to service recipients significantly influenced the effectiveness of land and

building tax collection of local administrative organizations at the 0.01 level. They could jointly predict the effectiveness of land and building tax collection of local administrative organizations at 89.10 percent.

3. Guidelines for improving the effectiveness of land and building tax collection should focus on creating a comprehensive and up-to-date land database, linking it with relevant agencies, and utilizing technology for tax surveys and payments. This should be coupled with personnel development, clear target setting, and systematic law enforcement. Public services, public relations, and diverse payment channels should also be improved, as well as forums for publicizing opinions and disseminating the benefits of tax collection.

Keywords: local government organization, land and building taxes, taxpayer, service quality, effectiveness of land and building tax collection

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กำหนดไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งก่อนปี พ.ศ. 2562 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการจัดเก็บรายได้ภาษีอากรเอง จำนวน 3 ภาษี ได้แก่ ภาษีป้าย โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปี พ.ศ. 2543 และภาษีบำรุงท้องที่ โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 จะเห็นว่า ภาษีทั้งสามชนิดนั้น ได้ถูกกำหนดใช้บังคับมาเป็นเวลานานแล้ว การจัดเก็บภาษีตามกฎหมายจึงไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ดังนั้น สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) กระทรวงการคลัง ทราบดีถึงปัญหาในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินอันเกิดจากฐานภาษีที่ซ้ำซ้อนกับภาษีเงินได้ อัตราภาษีไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงการเปิดให้ใช้ดุลยพินิจในการประเมินค่อนข้างสูง ส่วนภาษีบำรุงท้องที่นั้น เกิดปัญหาการกำหนดราคาปานกลางของที่ดินที่ไม่มีการปรับมานานแล้ว และมีการยกเว้นลดหย่อนภาษีจำนวนมาก ทำให้รายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเองค่อนข้างน้อยไม่เพียงพอต่อการบริหารงบประมาณ จึงได้เสนอการแก้ไขปัญหามาเป็นเวลานานแล้ว การจัดเก็บภาษีตามกฎหมาย (สศค. 2562) กระทรวงมหาดไทย ในฐานะดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการจัดเก็บภาษีภายใต้หลักการว่า “ผู้ถือครองทรัพย์สินที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจะต้องเสียภาษีทุกราย” คือ การจัดเก็บได้ทั่วถึง ครบถ้วน และเป็นธรรม โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรู้ข้อมูลทรัพย์สิน ได้แก่ 1) ต้องรู้แนวเขตการปกครองของตน 2) ต้องรู้ข้อมูลแปลงที่ดินทุกแปลงในเขตปกครองของตน ประกอบด้วย ประเภทของที่ดิน เลขที่เอกสารสิทธิ์ ตำแหน่งที่ตั้งของที่ดิน ขนาดของแปลงที่ดิน และผู้ครอบครองที่ดินและที่อยู่ 3) ต้องรู้โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างทุกหลังบนแปลงที่ดินนั้น ประกอบด้วย ประเภทสิ่งปลูกสร้าง ตำแหน่งที่ตั้ง บนแปลงที่ดิน พื้นที่จำนวนขึ้น และเจ้าของหรือผู้ครอบครองสิ่งปลูกสร้างและที่อยู่ และ 4) การใช้ประโยชน์ในที่ดิน โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ ปัจจุบันนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงได้ยกเลิกการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ และดำเนินการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 (สกล สนิทชัย, 2563)

อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร มีการแบ่งเขตการปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 6 แห่ง ที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักประสบปัญหาในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ทั้งจากผู้เสียภาษีที่ขาดความรู้ความเข้าใจ ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่ทั่วถึง ความล่าช้าเมื่อต้องรองรับผู้มาชำระภาษีจำนวนมาก รวมถึงการที่เจ้าหน้าที่บางส่วนยังไม่เข้าใจระเบียบและกฎหมายตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 อย่างเพียงพอ ทั้งที่กฎหมายนี้มีเป้าหมายเพื่อทำให้การจัดเก็บภาษีมีระบบมากขึ้น กระตุ้นการใช้ประโยชน์ที่ดิน กระจายอำนาจแก่ท้องถิ่น และสร้าง

ความเป็นธรรมต่อผู้เสียภาษี จึงจำเป็นต้องอาศัยความรู้ ความพร้อม แรงจูงใจของผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงระบบสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ หรือไม่อย่างไร ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์สามารถนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

การทบทวนวรรณกรรม

ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (2562) อธิบายสาระสำคัญของพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ไว้ดังนี้

1. ที่มาของภาษี หมายถึง ที่มาของภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เช่น การยกเลิกภาษีโรงเรือนและที่ดิน การยกเลิกภาษีบำรุงท้องที่ ผู้รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เป็นต้น
2. แนวทางการจัดเก็บภาษี หมายถึง แนวทางการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เช่น การทำประโยชน์ในที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านเกษตรกรรม ด้านที่อยู่อาศัย ด้านอื่น ๆ และการไม่ใช้ทำประโยชน์ในที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เป็นต้น
3. อัตราการจัดเก็บภาษี หมายถึง อัตราการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เช่น อัตราการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านเกษตรกรรม ด้านที่อยู่อาศัย และด้านที่ดินอื่นและรกร้างว่างเปล่า เป็นต้น
4. มาตรการดูแลผลกระทบ หมายถึง มาตรการดูแลผลกระทบของภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เช่น การยกเว้นภาษี และการลดหย่อนภาษี เป็นต้น
5. กระบวนการในการปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติของภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เช่น การจัดทำบัญชีรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การประเมินภาษี และการชำระภาษี เป็นต้น
6. การกำหนดเวลาที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี หมายถึง การกำหนดเวลาที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เช่น ระยะเวลาการชำระภาษี และระยะเวลาการผ่อนชำระภาษี เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง หมายถึง ความสามารถในการคิดและการเข้าใจข้อเท็จจริงของประชาชนผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ตามสาระสำคัญของพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman et al. (1990) ได้พัฒนาและสร้างรูปแบบเครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการ เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นำไปใช้บ่อยที่สุด สำหรับการวัดคุณภาพการบริการ เป็นการเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้าก่อนที่จะเข้าพบการบริการ และเป็นการวัดการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยได้พัฒนารูปแบบโมเดลและสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการจาก 10 ด้าน เหลือ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibility) คือ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งต่าง ๆ ที่มองเห็นสามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ บุคลากรหรือพนักงาน และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสาร ป้ายต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสาร อาคาร สถานที่ สำนักงาน การตกแต่ง และบริเวณที่ให้บริการลูกค้า อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย การแต่งกายของผู้ให้บริการ เป็นต้น

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) คือ เป็นความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ทุกครั้ง ซึ่งมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) คือ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (assurance) คือ การมีทักษะ ความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ด้วยความสุภาพ มีกิริยา ท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ รวมทั้งสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจในการรับบริการได้

5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (empathy) คือ ความสามารถในการดูแลและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) (Parasuraman et al., 1990) จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในครั้งนี้

หลักการจัดเก็บภาษี

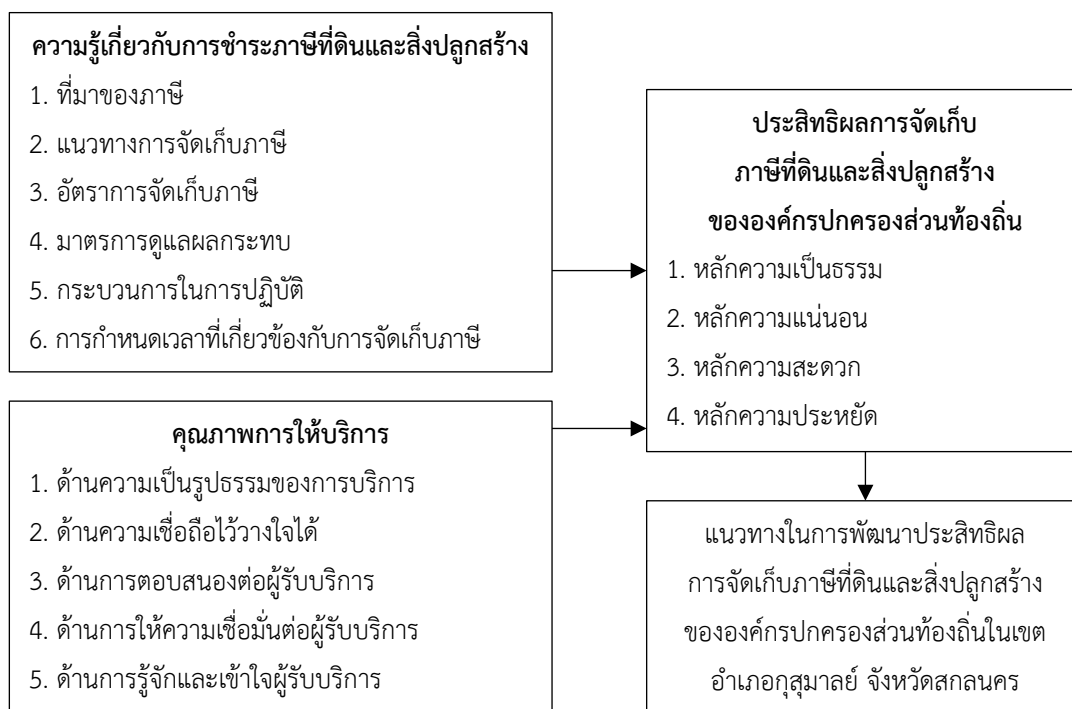
Smith (1776) นักเศรษฐศาสตร์ชาวอังกฤษ แห่งสำนัก Classic ได้วางหลักสำคัญ 4 ประการ เกี่ยวกับการบริหารภาษีที่ดี (four maxims regarding taxes in general) ซึ่งได้กล่าวไว้ในหนังสือชื่อ The Wealth of Nations ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในทุกประเทศเมื่อปลายศตวรรษที่ 18 และยังเป็นที่ยอมรับอยู่จนถึงปัจจุบัน ได้แก่ (Smith, 1776 อ้างถึงใน วาสนา เมธวาทกุล, 2559)

1. หลักความเป็นธรรม (equity) หมายถึง บุคคลสมควรเสียภาษีตามความต้องการของรัฐตามระดับความสามารถในการเสียภาษีหรือระดับฐานอื่น หลักความเป็นธรรมในการเสียภาษีนี้อาจพิจารณาเป็น 2 ประเภท 1) หลักความเป็นธรรมในแนวนอน หมายถึง การเสียภาษีที่เท่ากันสำหรับบุคคลที่อยู่ในภาวะแวดล้อมเหมือนกัน 2) หลักความเป็นธรรมในแนวตั้ง หมายถึง การเสียภาษีในระดับที่ต่างกันสำหรับบุคคลธรรมดาที่อยู่ในฐานะที่ไม่เหมือนกัน

2. หลักความแน่นอน (certainty) หมายถึง ภาษีที่เรียกเก็บควรมีลักษณะที่แน่นอน มีข้อปราศจากหลักเกณฑ์เวลาที่ชำระก็ดี วิธีการชำระก็ดี จำนวนที่พึงชำระก็ดี ควรเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียผู้เสียภาษีและบุคคลอื่น ๆ ทุก ๆ คน ตามหลักนี้

โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำหลักการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีของ Smith (1776 อ้างถึงใน วาสนา เมธวรากุล, 2559) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสุทนต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

ตัวแปรตาม



275

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 18,451 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2567)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 392 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยวิธีการคำนวณจากสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (check list)

ตอนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของประชาชน ผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ลักษณะของข้อคำถามเป็น แบบเลือกตอบ แล้วนำคะแนนการประเมินมาเทียบบัญญัติไตรยางศ์ จาก 30 คะแนน ให้เป็นคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ โดยการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร นิยามศัพท์เฉพาะ และงานวิจัยเกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม และข้อคำถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจแก้ไขเนื้อหาและความถูกต้อง จากนั้นตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาความเที่ยงตรงทำการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (tryout) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนก (discrimination power) โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (item total correlation) คัดข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.361 ขึ้นไป แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยการวิเคราะห์เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ไว้ที่ 0.70

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จำนวน 6 แห่ง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองและการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 392 คน ในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร พร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของแบบสอบถาม

3.3 ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (coding form) แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียดดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (frequencies) และร้อยละ (percentage)

4.2 การวิเคราะห์ 1) ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของประชาชนผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร 2) คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร 3) ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ใช้สถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

4.3 การศึกษาอิทธิพลของความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในแบบที่ใช้ในการศึกษาเพื่อป้องกันการเกิด multicollinearity โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

การศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 10 คน เมื่อได้รับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร จากการสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) จัดกลุ่มประเด็นนำเสนอเชิงพรรณนา เพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนครต่อไป

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของประชาชน ผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของประชาชน ผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ด้านที่	ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ที่มาของภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	4.26	0.95	มาก
2	แนวทางการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	4.50	0.79	มาก
3	อัตราการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	4.91	0.31	มากที่สุด
4	มาตรการดูแลผลกระทบ	4.08	0.74	มาก
5	กระบวนการในการปฏิบัติ	4.46	0.64	มาก
6	การกำหนดเวลาที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	4.18	1.03	มาก
ภาพรวม		3.92	4.40	0.43

จากตารางที่ 1 พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของประชาชนผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอัตราการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมาคือ ด้านแนวทางการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X} = 4.50$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านมาตรการดูแลผลกระทบ ($\bar{X} = 4.08$)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ด้านที่	คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.85	0.51	มาก
2	ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.06	0.50	มาก
3	การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	4.01	0.42	มาก
4	การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	3.91	0.45	มาก
5	การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	3.95	0.41	มาก
ภาพรวม		3.91	3.95	0.36

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.01$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.85$)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ด้านที่	ปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หลักความเป็นธรรม	3.76	0.61	มาก
2	หลักความแน่นอน	3.77	0.67	มาก
3	หลักความสะดวก	3.73	0.59	มาก
4	หลักความประหยัด	3.74	0.65	มาก
ภาพรวม		3.78	0.55	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

หลักความแน่นอน ($\bar{X} = 3.77$) รองลงมาคือ หลักความเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.76$) หลักความประหยัด ($\bar{X} = 3.74$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หลักความสะดวก ($\bar{X} = 3.73$)

4. ผลการวิเคราะห์หิทธิพลของความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์หิทธิพลความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. error	β	t	P-value	Collinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	4.577	0.517		8.857	0.000	4.577	0.517
ที่มาของภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	-0.029	0.033	-0.049	-0.874	0.382	-0.029	0.033
แนวทางการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	-0.044	0.038	-0.063	-1.168	0.243	-0.044	0.038
อัตราการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	-0.174	0.095	-0.098	-1.821	0.069	-0.174	0.095
มาตรการดูแลผลกระทบ	0.038	0.040	0.051	0.939	0.348	0.038	0.040
กระบวนการในการปฏิบัติ	0.024	0.046	0.028	0.518	0.605	0.024	0.046
การกำหนดเวลาที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ	0.027	0.030	0.051	0.931	0.352	0.027	0.030
ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง							
R = 0.346, R ² = 0.221, Adj. R ² = 0.206, F = 3.395, Sig. = 0.000*							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรย่อยของความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างทุกตัวแปร ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์หิทธิพลของคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์หิทธิพลคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. error	β	t	P-value
(Constant)	0.332	0.104		3.176	0.002
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.715	0.029	0.655	24.838	0.000**
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.211	0.025	0.191	8.392	0.000**
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.154	0.033	0.117	4.622	0.000**
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	0.023	0.029	0.019	0.774	0.440
การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	0.428	0.038	0.319	11.269	0.000**
R = 0.944, R ² = 0.891, Adj. R ² = 0.889, F = 629.554, Sig. = 0.000**					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\beta = 0.655$) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\beta = 0.319$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\beta = 0.191$) และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\beta = 0.117$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 89.10 ($R^2 = 0.891$) ส่วนการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. แนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ควรเริ่มจากการพัฒนาฐานข้อมูลที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้ครบถ้วน ทันสมัย และเชื่อมโยงกับกรมที่ดิน พร้อมนำเทคโนโลยีระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS) มาช่วยสำรวจและติดตามพื้นที่ ควบคู่กับการสำรวจภาคสนามและปรับปรุงทะเบียนผู้เสียภาษีให้เป็นปัจจุบัน จัดอบรมบุคลากรด้านกฎหมายภาษี การประเมินราคา และการใช้เทคโนโลยี ปรับปรุงระบบประเมินมูลค่าให้โปร่งใสสอดคล้องราคาตลาด ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ประชาชน จัดทำคู่มือภาษีที่เข้าใจง่าย เปิดช่องทางการชำระที่หลากหลายพร้อมมาตรการจูงใจผู้เสียภาษี ดำเนินการบังคับใช้กฎหมายกับผู้ค้างชำระอย่างจริงจัง สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก พัฒนาระบบติดตามผลการจัดเก็บ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน และนำรายได้จากภาษีไปพัฒนาท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจและความเชื่อมั่นในการเสียภาษี

การอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร พบว่า ประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณนา จินะสอน และคณะ (2567) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในขณะรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐดนัย นันตา และสุริยจรัส เตชะตันมินสกุล (2564) ได้ทำการศึกษาประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง (2564) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของผดุงศักดิ์ ทวนสูงเนิน (2561) ได้ศึกษาประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ขณะที่รายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาอิทธิพลของความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ ซึ่งผลการวิจัยสะท้อนว่าประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีในพื้นที่ชนบทส่วนใหญ่เกิดจากปัจจัยเชิงโครงสร้างและระบบบริหาร มากกว่าปัจจัยด้านความรู้ของประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ แม้ว่าผู้เสียภาษีและผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขั้นตอน และอัตราภาษี แต่ความรู้นั้นเป็นเพียงปัจจัยด้านการรับรู้ที่ไม่สามารถผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการชำระภาษีอย่างมีประสิทธิภาพได้ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ ได้แก่ ความครบถ้วนของฐานข้อมูล ความโปร่งใสของการประเมินทรัพย์สิน ความสามารถของเจ้าหน้าที่ การสื่อสารที่เข้าถึงประชาชน และการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนกระบวนการจัดเก็บ ขณะเดียวกันแม้ประชาชนมีความรู้ แต่ยังเกิดพฤติกรรมการชำระล่าช้า รอการแจ้งเตือน หรือมองว่าภาษีเป็นภาระ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริบทสังคม เศรษฐกิจ และทัศนคติของชุมชน รวมถึงมาตรการผ่อนผันหรือลดหย่อนที่อาจยังไม่ตอบโจทย์ ทำให้ไม่รู้สึกถึงความเป็นธรรมของระบบภาษี ยิ่งไปกว่านั้น ความรู้เกี่ยวกับที่มาของภาษีหรือมาตรการดูแลผลกระทบเป็นข้อมูลเชิงนโยบายที่ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติจริง เพราะประชาชนเพียงต้องทราบว่ามีกฎหมายบังคับและต้องชำระตามกำหนด ส่วนขั้นตอนการจัดเก็บมีกรอบเวลาและวิธีการชัดเจนเหมือนกันทั่วประเทศ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือประชาชนได้ในทุกขั้นตอนโดยไม่ต้องพึ่งความรู้เชิงลึกของผู้เสียภาษี ปัจจัยที่มีผลมากกว่าคือ ความสะดวกของช่องทางชำระ แรงจูงใจ เช่น การลดเบี้ยปรับ และความเข้มงวดของการบังคับใช้กฎหมาย ดังนั้น ความรู้เชิงรายละเอียดแม้มีประโยชน์ในเชิงทฤษฎี แต่ไม่ได้เป็นตัวกำหนดหลักของประสิทธิภาพการชำระภาษี ซึ่งส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับระบบ กฎหมาย และการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ที่ทำให้การชำระภาษีดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพแม้ประชาชนจะมีความรู้ไม่ครบทุกมิติ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ พบว่า คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ ได้ร้อยละ 89.10 จากผลการวิจัยที่พบว่า คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ที่สูงที่สุดแสดงให้เห็นว่า สิ่งที่ประชาชนรับรู้ได้โดยตรง เช่น ความชัดเจนของขั้นตอนการชำระภาษี ป้ายประกาศ สถานที่บริการที่เป็นระเบียบ และเอกสารที่เข้าใจง่าย มีผลสำคัญต่อความมั่นใจและลดความสับสน เมื่อบริการมีมาตรฐาน ตรวจสอบได้ และไม่ซับซ้อนก็จะกระตุ้นให้ประชาชนชำระภาษีตรงเวลาและลดข้อผิดพลาด อีกทั้งคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ที่เข้าใจความต้องการและความแตกต่างของผู้เสียภาษี พร้อมให้คำแนะนำตรงประเด็น ช่วยแก้ปัญหาเฉพาะกรณีและทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการจ่ายภาษีเป็นภาระที่น้อยลง จึงเกิดทัศนคติที่ดีและยอมปฏิบัติตามกฎหมาย นอกจากนี้ ความโปร่งใส ความซื่อสัตย์ และข้อมูลที่ถูกต้อง ทำให้ประชาชนเชื่อมั่นว่าไม่มีการเอาเปรียบ ส่งผลให้ปฏิบัติตามโดยสมัครใจ ลดความจำเป็นในการบังคับใช้กฎหมาย ขณะเดียวกันการตอบสนองอย่างรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ก็ช่วยลดความล่าช้าและความไม่พอใจ โดยเฉพาะช่วงใกล้กำหนดชำระภาษี ดังนั้น ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการให้บริการโดยตรง หากการให้บริการมีคุณภาพ ชัดเจน และตอบสนองความต้องการ ก็จะลดอุปสรรคและสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนชำระภาษีอย่างถูกต้องและตรงเวลา ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของธนิดา จิตรปลื้ม (2568) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแก่ง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการจัดเก็บภาษี ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และด้านการประชาสัมพันธ์

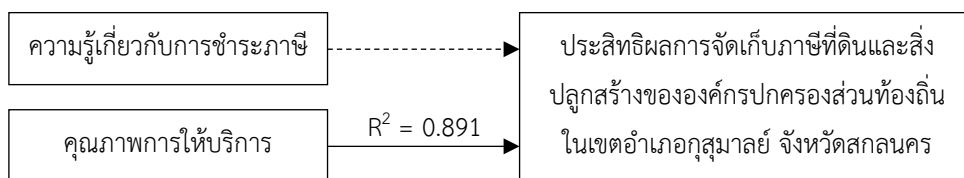
มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อ้อมฤทัย ล้วนพลแสน และทตมัล แสงสว่าง (2567) ได้ทำการศึกษาคุณภาพของการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ในกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า คุณภาพการให้บริการในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการบริการ เป็นรูปธรรม หรือการบริการในลักษณะของกายภาพ ด้านการสร้างที่น่าเชื่อถือ ด้านการเอาใจใส่ และด้านการสร้างความมั่นใจ สามารถส่งผลต่อภาพลักษณ์ในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ได้ร้อยละ 42.10 และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง (2564) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ตัว สามารถร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ได้ร้อยละ 36.40 ส่วนคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นกระบวนการที่มีกฎหมายระเบียบ และขั้นตอนบังคับที่ชัดเจน ทำให้ผู้เสียภาษีต้องปฏิบัติตามไม่ว่าจะมีความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานมากน้อยเพียงใด เพราะประชาชนคาดหวังอยู่แล้วว่าเจ้าหน้าที่ต้องสุจริต โปร่งใส และทำงานตามหน้าที่ จึงทำให้ความเชื่อมั่นไม่ใช่ปัจจัยพิเศษ ที่มีผลโดยตรงต่อการชำระภาษี ต่างจากปัจจัยอย่างความสะดวก ความเป็นรูปธรรมของบริการ หรือการเข้าใจผู้รับบริการ ที่มีผลชัดเจนต่อการตัดสินใจของผู้เสียภาษี ยิ่งไปกว่านั้น ขั้นตอนเชิงระบบ เช่น การแจ้งประเมินภาษี การกำหนดระยะเวลา และการติดตามทวงถาม ช่วยให้ประชาชนปฏิบัติตามโดยไม่ต้องอาศัยความเชื่อมั่นเป็นตัวผลักดัน ผลการวิเคราะห์ยังชี้ว่า ปัจจัยด้านรูปธรรมของบริการ ความเข้าใจผู้รับบริการ และการตอบสนอง มีอิทธิพลมากกว่า เพราะประชาชนสัมผัสได้โดยตรง และส่งผลต่อประสบการณ์ใช้บริการ ในขณะที่ความเชื่อมั่นมีลักษณะนามธรรมและไม่ใช่วัตถุประจักษ์ที่กำหนดผลลัพธ์

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย มีดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมิได้เกิดจากระดับความรู้หรือความเข้าใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับ ขั้นตอนและกฎหมายภาษี แต่เกิดจากความเข้มแข็งของกลไกทางกฎหมาย ระบบการประเมินและติดตามทวงถามที่เป็นมาตรฐาน กระบวนการบริหารที่มีความชัดเจน รวมถึงความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นปัจจัยที่กำหนดผลลัพธ์การจัดเก็บได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า

2. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในบริบทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการในมิติที่ประชาชนสัมผัสได้โดยตรง ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจของข้อมูลและขั้นตอน รวมถึงความรวดเร็วในการตอบสนอง ซึ่งล้วนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลลัพธ์การจัดเก็บภาษี ข้อค้นพบนี้สะท้อนว่า การปฏิบัติงานที่เป็นระบบ ชัดเจน และมุ่งตอบสนองความต้องการจริงของผู้เสียภาษี คือ ปัจจัยที่ช่วยลดอุปสรรคและส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างราบรื่น ตรงกันข้าม มิติด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่ได้ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ และชี้ให้เห็นว่า ในบริบทท้องถิ่น ระบบงานที่จับต้องได้และการให้บริการเชิงประจักษ์มีความสำคัญเหนือความรู้สึกเชื่อมั่นทั่วไปของประชาชน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการใช้ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านมาตรการดูแลผลกระทบ ด้านกำหนดเวลา และด้านที่มาของภาษี ผ่านสื่อที่เข้าใจง่าย เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก สื่อออนไลน์ หรือเสียงตามสาย และจัดกิจกรรมให้ความรู้เชิงปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจขั้นตอนการชำระผลกระทบจากการล่าช้า และมาตรการช่วยเหลืออย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะช่วยเพิ่มความร่วมมือและยกระดับประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีอย่างยั่งยืน

1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้วยการปรับปรุงอุปกรณ์ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกให้ทันสมัย พร้อมทั้งเพิ่มการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้กฎหมายและขั้นตอนภาษี เพื่อให้คำแนะนำถูกต้อง ตลอดจนติดตามและประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

1.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ควรพัฒนาประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีด้านความสะดวก ด้วยการจัดทำคู่มือและป้ายอธิบายขั้นตอนที่เข้าใจง่าย เพิ่มเจ้าหน้าที่ช่วยให้คำปรึกษาช่วงชำระภาษี และเตรียมเอกสารให้เพียงพอ พร้อมทั้งส่งเสริมหลักความประหยัด โดยวางแผนการจัดเก็บที่เป็นระบบ ปรับโครงสร้างภาษีให้ไม่ซับซ้อน และจัดอบรมผู้ประกอบการและประชาชนเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ

1.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ควรให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระภาษี โดยจัดสื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่าย เช่น แผ่นพับ สื่อออนไลน์ และกิจกรรมเชิงปฏิบัติ เช่น อบรมหรือเวิร์กช็อป รวมถึงพัฒนาช่องทางบริการ เช่น จุดบริการเคลื่อนที่หรือการให้คำปรึกษาออนไลน์ เพื่อเพิ่มความสะดวก ลดความสับสน และกระตุ้นให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอย่างครบถ้วน

1.5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ควรเน้นคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม การเข้าใจผู้รับบริการ ความเชื่อถือได้ และการตอบสนอง เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิผลการจัดเก็บ โดยควรจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัย อบรมเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสารและการให้บริการที่โปร่งใส และพัฒนาระบบตอบสนอง เช่น ช่องทางออนไลน์ ขยายเวลาบริการ หรือจุดบริการเคลื่อนที่ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความร่วมมือจากประชาชน

1.6 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ควรเริ่มจากการพัฒนาฐานข้อมูลที่ดินให้ทันสมัยและเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ใช้เทคโนโลยีระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS) และสำรวจภาคสนามเพื่อปรับปรุงทะเบียนผู้เสียภาษี อบรมบุคลากรด้านกฎหมายและการประเมิน จัดทำระบบประเมินมูลค่าที่โปร่งใส ประชาสัมพันธ์ความรู้ให้ประชาชน และเปิดช่องทางชำระที่หลากหลาย พร้อมมาตรการจูงใจ รวมทั้งบังคับใช้กฎหมายกับผู้ค้างชำระอย่างจริงจัง และกำหนดแผนปฏิบัติการระยะสั้น-ยาว เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและสร้างความยั่งยืนทางการคลังของท้องถิ่น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภออื่น ๆ ของจังหวัดสกลนคร

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความสุขในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นต้น โดยอาจใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นสูงขึ้นไป เช่น การวิเคราะห์ถดถอยโลอิสติก การวิเคราะห์องค์ประกอบ

2.3 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร โดยทำการศึกษาทั้งจากประชาชนผู้มาเสียภาษี และศึกษาจากบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐดนัย นันตา และสุริยงัส เตชะตันมินสกุล. (2564). ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์*, 4(4), 62-76.
- ธนิดา จิตรปลื้ม. (2568). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแก่ง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี. *วารสารคามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์*, 8(2), 299-337.
- ผดุงศักดิ์ ทวนสูงเนิน. (2561). ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ. *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต*.
- พรพรรณนา จินะสอน, อธิภัทร กิจจารักษ์, สุภชัย ตรีเทศ และอรุณ สนใจ. (2567). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์. *วารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 4(1), 37-46.
- วาสนา เมธารากุล. (2559). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลกรณศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. *การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตม์ล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(2), 15-28.
- สกล ลีโนทัย. (2563). ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเพื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สถาบันพระปกเกล้า.
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2562). *สาระสำคัญ พ.ร.บ. ภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง*. กระทรวงการคลัง.
- อ้อมฤทัย ล้านพลแสน และทตม์ล แสงสว่าง. (2567). คุณภาพของการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ในกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 14(4), 59-73.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.

Smith, A. (1776). *The wealth of nations*. W. Strahan and T. Cadell.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed). Harper & Row.