

อิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนป่าซาง อำเภอผาขาว จังหวัดเลย

The Influence of Satisfaction with the Efficiency of Land and Building Tax Collection of Non Pa Sang Subdistrict Administrative Organization, Pha Khao District, Loei Province

ลภัสรดา พิชญาธีรนาถ^{1*}, ภัทธดา บัวแก้ว² และนงนุช โสตามา³

Laphatrada Pitchayatheeranart^{1*}, Phattharada Buakao² and Nongnoot Sodama³

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

³ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

¹ Faculty of Management Sciences, Loei Rajabhat University

² Faculty of Management Sciences, Loei Rajabhat University

³ Faculty of Management Sciences, Loei Rajabhat University

* E-mail: Laphatrada2355@gmail.com

Received June 4, 2025 Revised September 3, 2025 Accepted December 30, 2025

บทคัดย่อ

การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการจัดเก็บรายได้ที่จะนำไปพัฒนาท้องถิ่น หากมีการเก็บภาษีมีประสิทธิภาพจะทำให้มีผลต่อการบริการหรืออำนวยความสะดวกต่อประชาชนจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้มาก ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนป่าซาง อำเภอผาขาว จังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตพื้นที่ตำบลโนนป่าซาง จำนวน 257 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอย

ผลพบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างโดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้างโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนยืนยันว่าความพึงพอใจทุกด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพล คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านการเร่งรัด ปัจจัยด้านการจัดเก็บภาษี ปัจจัยด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสามารถ

อธิบายอิทธิพลความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ร้อยละ 88.30 ทั้งนี้ ผลการศึกษาที่ได้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางพัฒนาระบบการบริหารการจัดเก็บ ภาษี โดยเฉพาะด้านการเร่งรัด เรียกร้อง อุทธรณ์ ด้วยการมีการจัดทำแบบฟอร์มการเร่งรัด เรียกร้อง อุทธรณ์ และมีการแนะนำและให้คำปรึกษาให้แก่ประชาชน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ประสิทธิภาพ, การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

Abstract

The collection of land and building taxes by Subdistrict administrative organizations is a revenue source for local development. If tax collection is effective, it will have an impact on services or conveniences for the public, creating greater satisfaction for local residents. This research aimed to study the satisfaction that affects the efficiency of land and building tax collection of Non Pa Sang Subdistrict Administrative Organization, Pha Khao District, Loei Province. The sample group was 257 people who were responsible for paying land and building taxes in Non Pa Sang Subdistrict. The instrument used to collect data was a questionnaire. Data analysis used statistics including frequency and percentage, mean and standard deviation, and multiple regression analysis.

The results found that most taxpayers they were highly satisfied with the overall collection of land and building taxes, and the location aspect had the highest average value, followed by the service process aspect. The overall efficiency of the collection of land and building taxes was at a high level, and the analysis of variance confirmed that satisfaction in all aspects had a statistically significant influence on the efficiency of the collection of land and building taxes at a level of 0.05. And the results of the Multiple Regression Analysis, the independent variable with the influence, followed by the acceleration factor, the tax collection factor, and the officer readiness factor. Which can explain the influence of satisfaction on the efficiency of land and building tax collection by 88.30 percent. The results of this study will be used as information for developing, improving, and finding ways to improve the tax collection management system. Especially in the area of expediting, demanding, and appealing, by creating forms for expediting, demanding, and appealing, and providing advice and consultation to the public.

Keyword: Satisfaction, Efficiency, Land and Building Tax Collection

บทนำ

ปัจจุบันภาษีที่ใช้จัดเก็บจากทรัพย์สินประเภทอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทย คือ พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 มีผลบังคับใช้แล้วตั้งแต่วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2562 โดยเริ่มจัดเก็บภาษีใหม่ตั้งแต่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นไปโดยได้ยกเลิกพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 และภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 สาเหตุเนื่องจากภาครัฐและกลุ่มนักวิชาการต่าง ๆ เล็งเห็นว่ากฎหมายภาษีโรงเรือนและที่ดินและกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ที่บังคับใช้อยู่เดิมนั้น มีฐานภาษีและอัตราภาษีที่จัดเก็บไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ของประเทศในปัจจุบัน ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจของประเทศ จึงได้ตราพระราชบัญญัติฉบับนี้ขึ้นมา โดยมีจุดประสงค์เพื่อกระจายอำนาจไปยังท้องถิ่น โดยเริ่มบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป โดยบังคับใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างปี 2562 (พ.ร.บ. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง, 2567)

การจัดเก็บรายได้จากภาษีอากรที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดเก็บเอง โดยทั่วไปแล้วจะประกอบด้วยภาษีหลัก ๆ คือ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีการค้าและธุรกิจ ภาษีสรรพสามิตท้องถิ่น ภาษีป้าย และภาษีอื่น ๆ เช่น ภาษีจากการเช่าซื้อหรือการให้บริการต่าง ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจัดเก็บเพิ่มเติมได้ตามกฎหมาย รายได้จากภาษีที่ดินและสิ่งปลูก

สร้างถือเป็นรายได้หลักที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะนำไปใช้จ่ายเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น แต่ในปัจจุบันท้องถิ่นประสบปัญหาการจัดเก็บรายได้ยังไม่เพียงพอสำหรับท้องถิ่นที่จะนำไปใช้จ่ายในการดำเนินกิจการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ซึ่งปัญหาของการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นคือ ปัญหาที่เกิดจากกฎหมายถือเป็นเรื่องที่ใหม่อยู่ และปัญหาที่เกิดจากประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ นอกเหนือจากนั้นประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจกฎหมายภาษี ไม่เข้าใจขั้นตอน ไม่ให้ความร่วมมือในการเสียภาษี ไม่เห็นถึงประโยชน์ในการนำเงินเสียภาษีไปพัฒนาท้องถิ่นยิ่งไปกว่านั้นวิธีการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นยังไม่ได้รับการพัฒนาให้สามารถจัดเก็บได้อย่างครบถ้วนทั่วถึง บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน วิธีการจัดเก็บภาษีตามที่กฎหมายและระเบียบกำหนดไว้ ทำให้จัดเก็บภาษียังไม่ถูกต้องครบถ้วน

การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลโนนป่าขาว อำเภอดงหลวง จังหวัดเลย ที่ไม่สามารถจัดเก็บได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย อีกทั้งประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและแนวปฏิบัติในการเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ทำให้เกิดปัญหาการจัดเก็บรายได้ยังไม่เพียงพอสำหรับท้องถิ่น การที่จะทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและมีความสามารถรับใช้ประชาชนในการอำนวยความสะดวกสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้มากนั้น ขึ้นอยู่กับการมีรายได้เพียงพอผ่านการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนป่าซาง อำเภอผาขาว จังหวัดเลย เพื่อนำผลการศึกษาที่จะได้ไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางพัฒนาระบบการบริหารการจัดเก็บภาษี เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนป่าซาง อำเภอผาขาว จังหวัดเลย
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนป่าซาง อำเภอผาขาว จังหวัดเลย
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนป่าซาง อำเภอผาขาว จังหวัดเลย

สมมติฐาน

1. ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บภาษีมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
2. ความพึงพอใจด้านสถานที่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
4. ความพึงพอใจด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

5. ความพึงพอใจด้านการเร่งรัด เร็วกร้องอุทธรณ์มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562

ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง หมายถึง ภาษีที่เรียกเก็บจากมูลค่าของที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่มีการครอบครอง โดยผู้มีหน้าที่จัดเก็บ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เพื่อนำภาษีที่ได้รับไปใช้พัฒนาท้องถิ่นต่อไป ซึ่งเป็นภาษีที่จัดเก็บแทนภาษีโรงเรือนและภาษีบำรุงท้องที่พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 13 มีนาคม 2562 และเริ่มจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตั้งแต่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง หอสมุด หรือผู้ครอบครองหรือทำ ประโยชน์ในที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่เป็นทรัพย์สินของรัฐ ในวันที่ 1 มกราคมของปีใด ต้องเสียภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสำหรับปีนั้น ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจ หรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการที่ดีจะต้องมีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวัง และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ เป็นต้น ความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจของการบริการความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการบริหารด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น สอดคล้องกับ อรรถพล บุษพา และจิตาธิ์ ศิริมงคล (2566) พบว่า คุณภาพการให้บริการในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านความน่าเชื่อถือใ่วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ความพึงพอใจในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ อินทิพร สีสนงาม (2562) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงาน เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับสัญญา เคนาภูมิ (2562) พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงมีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ รุ่งไพลิน บุญหล้า (2564) พบว่า ปัจจัยการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการให้บริการ

ด้านบุคคล ด้านมาตรการในการดำเนินงาน และด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี

3. ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

หมายถึง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้ครบถ้วน ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้ครบถ้วนตามหนังสือแจ้งประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้ทันภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด การตรวจสอบติดตามเร่งรัดภาษีที่ค้างชำระสม่ำเสมอ รวมถึงความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายกับงบประมาณ ซึ่งทำให้การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนุริชา มาหิละ (2566) พบว่า ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ รุ่งไพลิน บุญหล้า (2564) พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

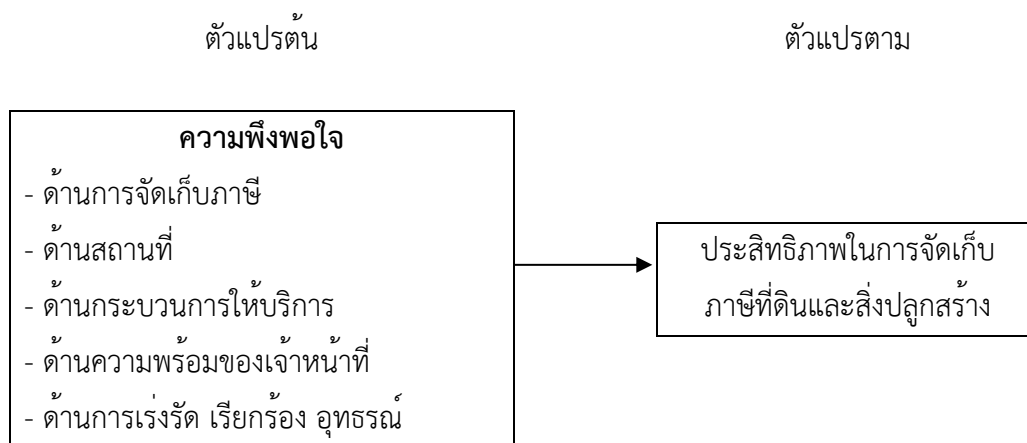
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

อรวรรณ เชิงรัมย์ และคณะฯ (2567) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลตำบลหนองตาต จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ ธนัชชนม์ แจ่มขำ และเจนจิรา ชนะสินธุ์ (2564) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ

จัดเก็บค่าธรรมเนียมและภาษีอากรการโอนที่ดิน และอสังหาริมทรัพย์ สำนักงานที่ดินจังหวัด สุพรรณบุรี สาขาศรีประจันต์ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมและภาษีอากรจากการโอนที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ คือ ฐานข้อมูลภาษีอากร สอดคล้องกับ นูรีชา มาหิละ (2566) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด นราธิวาส พบว่า ปัจจัยช่องทาง การสื่อสารกับประชาชน ปัจจัยความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง สอดคล้องกับรุ่งไพลิน

บุญหล้า (2564) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดลพบุรี พบว่าด้านการให้บริการ ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีด้านการชำระภาษีด้านสถานที่วัสดุ อุปกรณ์ ด้านแผนที่ภาษีและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ สอดคล้องกับณัฐมากร ถิรวัฒนพร (2566) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จ. นครสวรรค์ พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการ ด้านการให้บริการและ ด้านการจัดทำแผนที่ภาษีมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนป่าซาง อำเภอดำรงวิทยาร จังหวัดเลย จำนวน 2,577 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 257 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้เกณฑ์จากจำนวนประชากรทั้งหมดหลักพัน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง $10-15\% = 2,577 \times 10\%$ ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา = 257 คน

2. การสร้างเครื่องมือ

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 สร้างแบบสอบถาม แบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ตอน โดยพิจารณาถึงเนื้อหา ความครบถ้วน ความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัยตามแนะนำของผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือ จากนั้นคำนวณหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 - 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

2.3 นำแบบสอบถามทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.988 มีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือสูง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2559) สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้อย่างเหมาะสม

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองด้วยการแบบสอบถาม โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจำนวน 257 ชุด ตามหมู่บ้านหรือสถานประกอบการที่เสียภาษีในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนป่าซาง อำเภอผาขาว จังหวัดเลย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการให้บริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 วิเคราะห์อิทธิพลความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยใช้สถิติทดสอบการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานการพยากรณ์ตัวแปรต้นส่งผลต่อตัวแปรตามตั้งแต่สองตัวขึ้นไป โดยทำการทดสอบปัญหา Multicollinearity ได้ค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.456-1.851 หมายความว่า ตัวแปรไม่มี Multicollinearity เลย และ ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.503 – 0.683 ซึ่งค่าที่ได้เกิน 0.2 หมายความว่าตัวแปรต้นที่นำมาทดสอบถือว่านำไปใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุได้

สมการทดสอบ

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

Y = ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

a = ค่า Constant

b = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้น

x_1 = ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บภาษี

x_2 = ความพึงพอใจด้านสถานที่

x_3 = ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ

x_4 = ความพึงพอใจด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่

x_5 = ความพึงพอใจด้านการเร่งรัด เรียกร้อง อุทธรณ์

e = ความคลาดเคลื่อน

ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 แสดงผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

ปัจจัยส่วนบุคคล	ส่วนใหญ่ พบว่า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	146	56.80
อายุ	51 ปีขึ้นไป	139	54.10
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	77	30.00
อาชีพ	เกษตรกร/รับจ้าง	167	65.00
รายได้ต่อปี	ต่ำกว่า 50,000 บาท	123	47.90

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 มีช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไปจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 ระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน

77 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 อาชีพเกษตรกร/รับจ้าง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 และรายได้ต่อปีต่ำกว่า 50,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 47.90

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการจัดเก็บภาษี	4.34	0.62	มาก
ด้านสถานที่	4.36	0.66	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.34	0.59	มาก
ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่	4.34	0.62	มาก
ด้านการเร่งรัด เรียบร้อย อุทธรณ์	4.28	0.65	มาก
รวม	4.33	0.58	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าโดยรวมผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.66) รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}=4.34$, S.D.=0.59) และด้านการเร่งรัด เรียบร้อย อุทธรณ์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=4.28$, S.D.=0.65)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้าง

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้าง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
1. สามารถจัดเก็บภาษีที่ดินฯได้ครบถ้วนตามหนังสือแจ้งประเมินภาษีที่ดินฯ	4.32	0.67	มาก
2. มีการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ชำระภาษีรายได้ของ อบต.เพื่อนำมาเป็นฐานภาษีอย่างครบถ้วน	4.33	0.67	มาก
3. มีความพร้อมในการใช้งาน โปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อสะดวกในการติดตามผล	4.31	0.66	มาก
4. มีการปรับปรุงฐานข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.31	0.68	มาก
5. มีการติดตามผู้ค้างชำระภาษีรายได้ของ อบต. อย่างสม่ำเสมอ	4.35	0.69	มาก
6. แอปพลิเคชันสำหรับการชำระภาษี การตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถทำธุรกรรมได้สะดวก	4.24	0.83	มาก
7. การให้บริการผ่านหน่วยงานภาคสนาม การออกบริการไปยังพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อตรวจสอบหรือให้คำแนะนำแก่ผู้เสียภาษี	4.29	0.72	มาก
รวม	4.31	0.610	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนป่าซาง อำเภอผาขาว จังหวัดเลย โดยรวม พบว่า มีระดับปัจจัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.31$, S.D.=0.610) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการติดตามผู้ค้างชำระภาษีรายได้ของ อบต. อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.35$, S.D.=0.69) รองลงมาคือมีการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ชำระภาษีรายได้ของ อบต.เพื่อนำมาเป็นฐานภาษีอย่างครบถ้วน ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.67) สามารถจัดเก็บภาษีที่ดินฯได้ครบถ้วนตามหนังสือแจ้งประเมินภาษีที่ดินฯ ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.67) มีความพร้อมในการใช้งาน โปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อสะดวกในการติดตามผล ($\bar{X}=4.31$, S.D.=0.66) มีการปรับปรุง

ฐานข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ($\bar{X}=4.31$, S.D.=0.68) การให้บริการผ่านหน่วยงานภาคสนาม การออกบริการไปยังพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อตรวจสอบหรือให้คำแนะนำแก่ผู้เสียภาษี ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.72) และแอปพลิเคชันสำหรับการชำระภาษี การตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถทำธุรกรรมได้สะดวก ($\bar{X}=4.24$, S.D.=0.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

Dependent Variable: ความพึงพอใจ, $R = 0.913$, $R^2 = 0.883$, Adjusted $R^2 = 0.829$, $F = 249.879$, Constant (a) = 0.227				
Independent Variables	β	Std Error	T	Sig
(Constant)	0.227	0.120	1.887	0.060
1.ด้านการจัดเก็บภาษี	0.172*	0.057	3.029	0.003
2.ด้านสถานที่	-0.067	0.047	-1.427	0.155
3.ด้านกระบวนการให้บริการ	0.410*	0.081	5.071	0.000
4.ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่	0.154*	0.067	2.306	0.022
5.ด้านการเร่งรัด เรียบร้อย อุทธรณ์	0.274*	0.064	4.254	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter พบว่า ปัจจัยด้านด้านการจัดเก็บภาษี (Sig. = .003) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Sig. = .000) ปัจจัยด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ (Sig. = .022) และปัจจัยด้านการเร่งรัด เรียบร้อย อุทธรณ์ (Sig. = .000) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวสามารถพยากรณ์ ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนป่าขาว อำเภอดงหลวง จังหวัดเลยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ปัจจัยด้านสถานที่ (Sig. = .155) ตัวแปรนี้ไม่มีระดับนัยสำคัญ แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวไม่สามารถพยากรณ์ ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนป่าขาว อำเภอดงหลวง จังหวัดเลยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการพยากรณ์ได้ดีที่สุด คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ

0.410 โดยมีอำนาจพยากรณ์ไปในทิศทางเดียวกัน ร่องลงมา คือ ปัจจัยด้านการเร่งรัด มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.274 ปัจจัยด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.172 ปัจจัยด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.154 ซึ่งตัวแปร 4 ตัวนี้ สามารถอธิบายอิทธิพลที่มีต่อความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนป่าขาว อำเภอดงหลวง จังหวัดเลยได้ ร้อยละ 88.30 และร้อยละ 11.70 เกิดจากอิทธิพลจากตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา ทั้งนี้ มีค่าความคาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 1.887 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้

Y (ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนป่าขาว อำเภอดงหลวง จังหวัดเลย) = $0.227 + 0.410$ (กระบวนการให้บริการ) + 0.274 (การเร่งรัด เรียบร้อย อุทธรณ์) + 0.172 (การจัดเก็บภาษี) + 0.154 (ความพร้อมของเจ้าหน้าที่)

จากสมการข้างต้นจะเห็นได้ว่า หากปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนป่าซาง อำเภอผาขาว จังหวัดเลยจะเพิ่มขึ้น 0.415 หน่วย หากปัจจัยด้านการเร่งรัดเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนป่าซาง อำเภอผาขาว จังหวัดเลยจะเพิ่มขึ้น 0.274 หน่วย หากปัจจัยด้านการจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนป่าซาง อำเภอผาขาว จังหวัดเลยจะเพิ่มขึ้น 0.172 หน่วย หากปัจจัยด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ ความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนป่าซาง อำเภอผาขาว จังหวัดเลยจะเพิ่มขึ้น 0.154 หน่วย

อภิปรายผล

ความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ สอดคล้องกับ อรรถพล บุปผา และจิตติารีย์ ศิริมงคล (2566) พบว่า การให้บริการในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ รุ่งไพลิน บุญหล้า (2564)

พบว่า ความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีด้านการให้บริการมากที่สุด สอดคล้องกับ อินทิพร สีสันงาม (2562) พบว่า ผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงาน เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับสัญญา เคนาภูมิ (2562) พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนป่าซาง อำเภอผาขาว จังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับนุริชา มาหิละ (2566) พบว่า ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ รุ่งไพลิน บุญหล้า (2564) พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจด้านการจัดเก็บภาษีมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องอรรณพ เจริญมัย และคณะฯ (2567) พบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ นุริชา มาหิละ (2566) พบว่า ปัจจัย ปัจจัยความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง สอดคล้องกับ รุ่งไพลิน บุญหล้า (2564) พบว่าปัจจัยด้านการให้บริการมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ สอดคล้องกับณัฐณากร ธีรวัฒนพร (2566) พบว่า

ปัจจัยด้านการให้บริการมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ความพึงพอใจด้านสถานที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เนื่องจากสถานที่มีความพร้อมในการชำระภาษีอยู่แล้วและมีการบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ด้วย ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีสถานที่รองรับการชำระภาษีอยู่แล้วจึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากการศึกษาผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีความพึงพอใจด้านการเร่งรัด เรียกร้อง อุตธรณ์น้อยที่สุด ดังนั้นควรสร้างความพึงพอใจในด้านดังกล่าวด้วยการมีการจัดทำแบบฟอร์มการเร่งรัด เรียกร้อง อุตธรณ์ และมีการแนะนำและให้คำปรึกษา ให้แก่ประชาชน มีกระบวนการพิจารณาเป็นไปตามหลักยุติธรรม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เช่น ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม และกฎหมาย

2.2 ปัจจัยที่ส่งเสริมให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการชำระภาษี เพื่อเป็นประโยชน์และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมและภาษีได้

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2559). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐमार ถิรวฒนพร. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครสวรรค์. *วารสารโครงการทวิปริญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ*, 3(4), 1-14.

ณัชชนม์ แจ้งข้า และเจนจิรา ชนะสินธุ์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บค่าธรรมเนียมและภาษีอากรการโอนที่ดินและอสังหาริมทรัพย์สำนักงานที่ดินจังหวัดสุพรรณบุรี สาขาศรีประจันต์. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 7(6), 71-83.

นุริชา มาหิละ. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนราธิวาส*. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

พระราชบัญญัติ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562. (12 มีนาคม 2567). ราชกิจจานุเบกษา.

รุ่งไพลิน บุญหล้า. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏระนองศรีอยุธยา.

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร. (รายงานวิจัย). สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

อรรวรรณ เชิงรัมย์, สมใจ บุญหมื่นไวย และนวลปรารค์ แจบไธสง. (2567). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลตำบลหนองตาต จังหวัดบุรีรัมย์. วารสารการบริหารท้องถิ่น, 17(3), 445 - 462.

อรรถพล บุปผา และฐิตารีย์ ศิริมงคล. (2566). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลนครขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 10(2), 619-631.

อินทิพร สีสันงาม. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร. (เอกสารวิชาการจากสถาบันรัชต์ภาคย์). สถาบันรัชต์ภาคย์.

