

Factors Affecting the Efficiency of Tax Collection in Local Administrative Organizations in Sawang Daen Din District, Sakon Nakhon Province

Panicha Chaiyachet, Phakdee Phosing and Yupaporn Yupass

Master of Public Administration, Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand

E-mail: nicha0611378491@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0003-3266-6640>

E-mail: eliti_pana@hotmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1596-9653>

E-mail: yupaporn_yu1@yahoo.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3532-0808>

Received 09/12/2025

Revised 18/12/2025

Accepted 24/01/2026

Abstract

Background and Aims: Local government tax collection is crucial for generating revenue to finance local development and provide public services that meet the needs of the population comprehensively. Efficient tax collection strengthens fiscal stability, reduces dependence on central government budgets, and increases flexibility in local administration. Furthermore, it is a key mechanism for promoting fairness, transparency, and public participation in the sustainable local development process. The purposes of this study were: (1) to examine the level of tax collection efficiency of local administrative organizations in Sawang Daen Din District, Sakon Nakhon Province, (2) to investigate the factors influencing the efficiency of tax collection within these local administrative organizations, and (3) to explore recommendations related to factors that affect tax collection efficiency of local administrative organizations in Sawang Daen Din District.

Methodology: A quantitative research design was employed. The sample consisted of 88 officials and individuals involved in tax collection, selected using Yamane's (1973) sampling formula. The primary research instrument was a structured questionnaire. Statistical methods used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

Results: (1) The overall level of opinions regarding the factors influencing tax collection efficiency of local administrative organizations in Sawang Daen Din District was rated as high; (2) Three factors were found to significantly influence tax collection efficiency at the .05 level: public participation, legal and regulatory measures, and public relations efforts. These factors collectively explained 77.20% ($R^2 = .772$) of the variance in tax collection efficiency, (3) Recommendations for improving tax collection efficiency included: (3.1) reviewing and revising tax collection policies to align with local economic and social contexts, as well as integrating operations with relevant government agencies, (3.2) enhancing service delivery through one-stop service centers and accessible electronic systems, (3.3) strengthening the knowledge, skills, motivation, and ethical standards of tax officials, (3.4) providing proactive services to the public and utilizing information technology to monitor and promote community participation,



And (3.5) developing accurate, comprehensive, and interconnected tax databases to improve accuracy and efficiency in tax collection.

Conclusion: Officials perceived the factors influencing tax collection efficiency in Sawang Daen Din District to be at a high level. Public participation, legal and regulatory measures, and public relations were statistically significant predictors at the .05 level, jointly explaining 77.20% of the variance in tax collection efficiency. Key areas for improvement include revising tax policies, enhancing service and electronic systems, strengthening personnel competencies, providing proactive services and encouraging community participation, and developing accurate and integrated tax databases to support more efficient local tax administration.

Keywords: Efficiency; Tax Collection; Local Administrative Organizations

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ปณิชา ไชยเชษฐ์, ภักดี โพธิ์สิงห์ และยุภาพร ยุภาศ

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการสร้างรายได้เพื่อใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นและจัดบริการสาธารณะให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง การจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพช่วยเสริมสร้างความมั่นคงทางการคลัง ลดการพึ่งพางบประมาณจากส่วนกลาง และเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมความเป็นธรรม ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร และ (3) เพื่อศึกษา ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ระเบียบวิธีการวิจัย: ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีจำนวน 88 คน จากสุทธาโรยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย: (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มาตรการด้านระเบียบกฎหมาย และการประชาสัมพันธ์ โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี ร้อยละ 77.20 ($R^2 = .772$) และ (3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้แก่ (3.1) การทบทวนและปรับปรุง นโยบายการจัดเก็บภาษีให้สอดคล้องกับบริบทเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งการบูรณาการกับหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง (3.2) การพัฒนาการให้บริการด้วยศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ และระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกและเข้าถึงง่าย (3.3) การเสริมสร้างความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ และจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี (3.4) การจัดบริการเชิงรุกแก่ประชาชน พร้อมทั้งใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเฝ้าระวังและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน และ (3.5) การพัฒนาฐานข้อมูลภาษีให้ถูกต้อง ครบถ้วนและเชื่อมโยง กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มความแม่นยำและประสิทธิภาพในการจัดเก็บ ภาษี

สรุปผล: เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดินอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การมีส่วนร่วมของประชาชน มาตรการด้านระเบียบกฎหมาย และการประชาสัมพันธ์ ซึ่งร่วมกันอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 77.20 และแนวทางสำคัญที่ควรพัฒนา ได้แก่ การปรับปรุงนโยบายจัดเก็บภาษี การยกระดับบริการและระบบอิเล็กทรอนิกส์ การเพิ่มศักยภาพ บุคลากร การจัดบริการเชิงรุกและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน และการพัฒนาฐานข้อมูลภาษี ให้ถูกต้องและเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; การจัดเก็บภาษี; องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทนำ

การจัดเก็บภาษีเป็นกลไกสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เพื่อใช้ในการบริหารงาน การให้บริการสาธารณะ และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ภาษีถือเป็นแหล่งรายได้หลักที่ช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการกิจการตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นอิสระทางการคลัง (สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น, 2565) โดยการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นมีบทบาท ในการกระจายอำนาจด้านการคลังให้แก่ท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้เกิดความเท่าเทียมในการพัฒนาและลด ความเหลื่อมล้ำระหว่างพื้นที่ ภาษีจึงเป็นเครื่องมือหลักที่สะท้อนถึงความสามารถทางการคลังขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น และยังเป็นตัวชี้วัดสำคัญของประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระดับพื้นที่ (Bird and Zolt, 2015) การจัดเก็บ ภาษีอย่างมีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มรายได้ให้แก่องค์กรเท่านั้น แต่ยังสะท้อนถึงความโปร่งใส ความ รับผิดชอบ และความเข้มแข็งของระบบการบริหารจัดการภาครัฐท้องถิ่น (Martinez-Vazquez and Smoke, 2011) นอกจากนี้รายได้จากภาษีท้องถิ่นยังมีผลโดยตรงต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะในชุมชน เช่น การ ดูแลโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาสาธารณูปโภค และการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ (Oates, 2019)

อำเภอสว่างแดนดิน เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดสกลนคร แบ่งการปกครองออกเป็น 16 ตำบล 189 หมู่บ้าน ประชากรส่วนใหญ่ของอำเภอสว่างแดนดินประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก รองลงมา เป็นภาค บริการและอุตสาหกรรม เป็นพื้นที่ที่มีการขยายตัวของเศรษฐกิจและชุมชนในระดับหนึ่ง มีทั้งพื้นที่เกษตรกรรม การค้า และบริการ ซึ่งส่งผลให้เกิดความหลากหลายทางเศรษฐกิจในท้องถิ่น โดยเฉพาะการค้าขายภายใน ชุมชน การลงทุนขนาดย่อม และการพัฒนาพื้นที่เมืองที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2566) การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมดังกล่าว ทำให้การจัดเก็บภาษี ท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากรายได้จากภาษีถือเป็นฐานทรัพยากรหลัก ที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานบริการสาธารณะและการยก ระดับคุณภาพชีวิตของ ประชาชนในพื้นที่ (Oates, 2019) นอกจากนี้บุคลากรที่รับผิดชอบงานภาษีจำนวนไม่น้อยยังขาดความรู้ ความ เข้าใจในกฎหมายภาษีใหม่ และขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยี การประเมินทรัพย์สิน ส่งผลให้การปฏิบัติงาน ขาดความแม่นยำและเกิดข้อผิดพลาดในการประเมินฐานภาษี (สุรศักดิ์ แสนสุข, 2564) ซึ่งส่งผลให้เจ้าหน้าที่ ภาษีต้องใช้เวลาและทรัพยากรเพิ่มขึ้นในการตรวจสอบ ข้อมูล ความล่าช้าและความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน จึงกลายเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการจัดเก็บภาษี ที่มีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จึงยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างเต็มที่ ปัจจัยด้านบุคลากร เทคโนโลยี สารสนเทศ ระบบบริหารจัดการ และความร่วมมือจากประชาชน ล้วนเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อ ประสิทธิภาพของการจัดเก็บ ภาษี การทำความเข้าใจและพัฒนาปัจจัยเหล่านี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเพิ่มขีด ความสามารถในการระดมรายได้ของท้องถิ่น และสร้างความยั่งยืนทางการคลังในระยะยาว (กรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่น, 2566) จากข้อมูลการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ยังมีประเด็นที่ควร ปรับปรุงแก้ไขต่าง ๆ ได้แก่ 1) ปัญหาด้านกฎหมาย อัตราภาษีและฐานภาษีที่ไม่สอดคล้องกับศักยภาพทาง เศรษฐกิจของท้องถิ่น เช่น อัตราภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ยังไม่สอดคล้องกับราคาที่ดินที่แท้จริงทำให้ ประชาชนไม่เต็มใจชำระภาษี ฐานภาษีที่ไม่ครอบคลุมรายได้ของบุคคลหรือนิติบุคคลในท้องถิ่น 2) ปัญหาด้าน เทคโนโลยี ได้แก่ ระบบสารสนเทศที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ระบบฐานข้อมูลภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่ยัง ไม่ทันสมัย ระบบติดตามความคืบหน้าในการเก็บภาษียังไม่ครอบคลุมทำให้การจัดเก็บภาษีไม่มีประสิทธิภาพ 3) ปัญหาด้านการบริหาร ได้แก่ การกำหนดนโยบายและแผนการจัดเก็บภาษีที่ไม่ชัดเจน การบริหารจัดการ

ด้านบุคลากรที่ขาดประสิทธิภาพ เช่น ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บ ภาษี ขาดการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีทำให้การจัดเก็บภาษีไม่มีประสิทธิภาพ 4) ความรู้ทักษะ ประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลยังขาดองค์ความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงระเบียบกฎหมาย จึงต้องมีการพัฒนาอบรมให้ความรู้การจัดเก็บภาษีให้แก่เจ้าหน้าที่ ให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ 5) ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัวทำให้ ประชาชนมีรายได้ลดลง สภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลง เช่น ประชาชน มีความตระหนักรู้เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ ของตนเองมากขึ้นทำให้ประชาชนไม่เต็มใจชำระภาษี (ท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร, 2566) ดังนั้นผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้ไปส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพของการจัดเก็บ ภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ให้สามารถจัดเก็บภาษีอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตลอดจนการวางแผนการประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่าง แดนดิน จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่าง แดนดิน จังหวัดสกลนคร
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ 2) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน 3) ปัจจัยด้านมาตรการ ด้านระเบียบ กฎหมาย 4) ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี และ 5) ปัจจัย ด้านทรัพยากร

การทบทวนวรรณกรรม

Besley and Persson (2014) ระบุว่า การออกนโยบายภาษีควรมีความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วย เพิ่มความเชื่อมั่นในการจัดเก็บภาษีและการใช้จ่ายเงินภาษี การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและการใช้เงินจะช่วยลดการทุจริตและเพิ่มความเชื่อมั่นในระบบ การเผยแพร่ข้อมูลรายได้จากการจัดเก็บภาษี การใช้จ่ายเงินภาษี และการดำเนินการต่างๆ อย่างโปร่งใส

Kettunen (2007) ชี้ให้เห็นว่าการจัดการ ข้อมูลและระบบติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งสำคัญในการปรับปรุงการให้บริการ ของภาครัฐ การมีระบบการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่ดีช่วยให้สามารถติดตามประสิทธิภาพการทำงาน

Bovens, Schillemans and Hart (2008) กล่าวว่า กลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งสำคัญในการปรับปรุงการทำงานของพนักงานภาครัฐ การมีช่องทางการสื่อสาร ที่ชัดเจนและเปิดกว้างระหว่าง

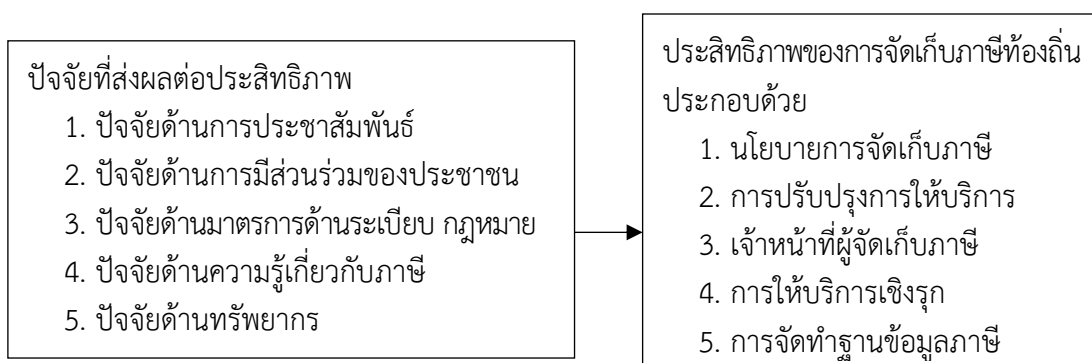
เจ้าหน้าที่และประชาชนสามารถช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการและจัดการปัญหาได้ทันทั่วทั้ง การพัฒนาแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การสร้างช่องทางการติดต่อที่ชัดเจนสำหรับประชาชน การใช้สื่อสารที่มีคุณภาพ ในการให้ข้อมูลและตอบข้อสงสัย และการจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าที่มีความสามารถในการจัดการกับข้อร้องเรียน

Lovelock and Wirtz (2011) ได้ชี้ให้เห็น ว่าการให้บริการที่เป็นส่วนตัวสามารถเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า โดยการปรับบริการให้ตรงตามความต้องการ และความชอบของแต่ละบุคคลสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การให้บริการที่ปรับตามความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล เช่น การจัดทำแผนการชำระภาษีที่ตรงกับความสามารถทางการเงินของแต่ละบุคคล การให้คำแนะนำ และบริการที่เป็นส่วนตัว เช่น การให้คำปรึกษาการวางแผนทางการเงินที่เหมาะสม

Margetts and Dunleavy (2013) อธิบายว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐสามารถเสริมสร้างการให้บริการได้อย่างมาก การใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบการยื่นและชำระภาษีออนไลน์ช่วยให้กระบวนการทำงานมีความสะดวก รวดเร็วและลดความผิดพลาดในการจัดการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยผู้วิจัยปรับปรุงแนวคิดประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นจากนักวิชาการต่างๆ และสรุปได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีรายละเอียด ดังนี้

1. แหล่งข้อมูล

1.1 ประชากร คือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 112 คน (ท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร, 2566)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 88 คน โดยการใช้สูตรหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ (Yamene, 1973, p. 727) ผู้วิจัยได้ทำการเลือก และใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับฉลาก

2. เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists) ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วน ประมาณค่าของ (Likert's Five Rating Scales) (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, น. 45) โดยมี 5 ระดับ ดังนี้มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

3. เก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามผ่าน Google Forms

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูปกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ 5 ระดับตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert) และนำแบบสอบถามไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.1 สถิติที่ใช้ในการการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 สถิติวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) ใช้การเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จะใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และพรรณนาความ

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอ สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ข้อ	ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.	ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี	3.57	0.47	มาก	4
2.	ด้านการปรับปรุงการให้บริการ	4.18	0.36	มาก	1
3.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี	3.56	0.61	มาก	6
4.	ด้านการให้บริการเชิงรุก	3.66	0.95	มาก	2
5.	ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี	3.57	0.86	มาก	5
โดยรวม		3.69	0.67	มาก	-

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจาก มาก ไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการปรับปรุงการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการเชิงรุก ($\bar{X} = 3.66$) ด้านการจัดทำฐานข้อมูลภาษี ($\bar{X} = 3.57$) ด้านนโยบายการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.57$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.56$)

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ตัวแปรอิสระ	b	S.E.	β	t	Sig.
a ค่าคงที่	1.283	.233	-	5.519	.00
1. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ X_1	.134	.037	.106	.915	.04*
2. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน X_2	.204	.046	.280	4.454	.00*
3. ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย X_3	.148	.047	.244	3.162	.00*
4. ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี X_4	.039	.041	.074	.938	.35
5. ปัจจัยด้านทรัพยากร X_5	.080	.047	.140	1.721	.09

$R = .879$, $R^2 = .772$

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไป ในสมการทั้งหมด (Enter Method) ดังนี้ ปัจจัยที่นำมาศึกษา ทั้ง 5 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง หรือการผันแปร กับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร (Y) เท่ากับ .772 ($R^2 = .772$) แสดงว่าตัวแปรอิสระ ทั้ง 5 ตัวแปร สามารถอธิบายประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร (Y) ได้ร้อยละ 77.20 ค่าคงที่

(Constant) เท่ากับ 1.283 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ (b) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) จึงสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้ สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ $\hat{Y} = 1.283 + .204 (X_2) + .148 (X_3) + .134 (X_1)$ และสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $\hat{Z} = .280 (Z_2) + .244 (Z_3) + .106 (X_1)$

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้แก่ 3.1) การทบทวนและปรับปรุงนโยบายการจัดเก็บ ภาษีให้สอดคล้องกับบริบทเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้ง การบูรณาการกับหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง 3.2) การพัฒนาการให้บริการด้วยศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ และระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกและเข้าถึงง่าย 3.3) การเสริมสร้างความรู้ ทักษะ แรงจูงใจและจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี 3.4) การจัดบริการ เชิงรุกแก่ประชาชน พร้อมทั้งใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเฝ้าระวังและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน และ 3.5) การพัฒนาฐานข้อมูลภาษีให้ถูกต้อง ครบถ้วนและเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มความแม่นยำและประสิทธิภาพในการจัดเก็บ ภาษี

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนมาตรการ ด้านระเบียบ กฎหมาย และการประชาสัมพันธ์ โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพของการจัดเก็บ ภาษี ร้อยละ 77.20

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้แก่ 3.1) การทบทวนและปรับปรุงนโยบายการจัดเก็บ ภาษีให้สอดคล้องกับบริบทเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้ง การบูรณาการกับหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง 3.2) การพัฒนาการให้บริการด้วยศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ และระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกและเข้าถึงง่าย 3.3) การเสริมสร้างความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ และจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี 3.4) การจัดบริการ เชิงรุกแก่ประชาชน พร้อมทั้งใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการเฝ้าระวังและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน และ 3.5) การพัฒนาฐานข้อมูลภาษีให้ถูกต้อง ครบถ้วนและเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มความแม่นยำและประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตาม

สมมุติฐานการวิจัย แสดงให้เห็นว่าการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีบทบาท ในกระบวนการจัดเก็บภาษี ไม่จะเป็นการให้ข้อมูล การมีส่วนร่วมในการวางแผน การรับฟัง ความคิดเห็น หรือการติดตามตรวจสอบ ล้วนส่งเสริมให้การจัดเก็บภาษีมีความโปร่งใสและได้รับการยอมรับจากประชาชน มากขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เมื่อประชาชนได้รับรู้และเข้าใจถึงกระบวนการจัดเก็บภาษี ตลอดจนวัตถุประสงค์ในการนำภาษีไปใช้พัฒนาท้องถิ่นย่อมก่อให้เกิดความร่วมมือและความสมัครใจในการเสีย ภาษี ส่งผลให้การจัดเก็บภาษีดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าในกรณีที่ประชาชนรู้สึกถูกบังคับ หรือขาดความเข้าใจ อีกทั้งการมีส่วนร่วมยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนเห็นคุณค่าและยอมรับบทบาทของตนในฐานะผู้เสียภาษี

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมคาย มากมูล (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบ การเพิ่ม ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า รูปแบบการเพิ่ม ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีกิจกรรมสำคัญ คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพจน์ รอดคำ (2563) ที่พบว่า การสร้างการมีส่วนร่วมและความเข้าใจในระบบภาษีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัตรา โพธิ์ทอง (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนกับการ จัดเก็บภาษีท้องถิ่น ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า การให้ข้อมูลและการมีส่วนร่วมของชุมชนช่วยเพิ่มความสมัครใจ ในการเสียภาษี และทำให้รายได้ท้องถิ่นมีเสถียรภาพมากขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ชี้ว่าการมีส่วนร่วมช่วย เพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีัญญา ชาญณรงค์ (2564) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยด้านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบล พบว่า การเปิดโอกาสให้ประชาชน ร่วมกำหนดแผนจัดเก็บภาษีทำให้ลดความขัดแย้งและเพิ่มความ ไว้วางใจในหน่วยงานท้องถิ่น สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ธันว บัวมี (2565) พบว่า การมีเวทีประชาคมและ กิจกรรมสื่อสารสองทางระหว่างประชาชน กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลโดยตรงต่อความร่วมมือในการ เสียภาษีและการปฏิบัติตามกฎหมาย ภาษีท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rahayuningsih and Putra (2025) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทของเสียง และความเห็นอกเห็นใจในการสร้างความไว้วางใจและการปฏิบัติตาม ภาษี ผลการวิจัยระบุว่า โอกาสในการแสดงความคิดเห็น และการแสดงความเข้าใจของเจ้าหน้าที่รัฐ มีบทบาท เป็นตัวกึ่งกลาง (Moderator) ที่เสริมสร้างอิทธิพลของความไว้วางใจต่อรัฐบาลและความเชื่อมั่นในการใช้จ่าย สาธารณะต่อการเสียภาษี อย่างสมัครใจ งานนี้ชี้ว่าการมีส่วนร่วมเชิงคุณภาพและการสื่อสารที่มีมิติของความ เข้าใจสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ปัจจัยด้านมาตรการด้านระเบียบ กฎหมาย ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า แสดงให้เห็นว่าการมีมาตรการทางกฎหมาย และระเบียบ ที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถบังคับใช้ได้จริง เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การจัดเก็บภาษี มีประสิทธิภาพ มากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในระบบการจัดเก็บภาษีและยอมรับการเสียภาษี มากขึ้น อีกทั้ง การบังคับใช้กฎหมายที่เข้มแข็งยังเป็นแรงจูงใจเชิงบังคับที่ทำให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีปฏิบัติตาม ข้อกำหนด

สอดคล้องกับงานวิจัยของ งานวิจัยของ พวงทอง ไกรพิบูลย์ (2560) พบว่า การบังคับใช้กฎหมาย ภาษีท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพและการกำหนดมาตรการลงโทษอย่างเหมาะสมช่วยลด การหลีกเลี่ยงภาษีและ เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขณะที่ อนรรฆ อีสเฮาะ (2562) ระบุว่า การจัดทำระเบียบ ปฏิบัติที่ชัดเจนและโปร่งใสช่วยสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มการยอมรับของประชาชน ในการเสียภาษี สอดคล้อง

กับงานวิจัยของ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และศตพร เพียรวิมิงสา (2563) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า มาตรการทางกฎหมายที่มีการบังคับใช้อย่างจริงจังและการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ระดับการปฏิบัติตามของประชาชนเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะในภาษีโรงเรือนและที่ดิน แสดงให้เห็นว่าการเสริมสร้างกลไกทางกฎหมายที่เข้มแข็ง เป็นปัจจัยหลักต่อความสำเร็จขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐพล แก้วบุตตา (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาล ในจังหวัดอุดรธานี พบว่า ปัญหาหลัก คือ การขาดมาตรการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มแข็ง ส่งผลให้ประชาชนจำนวนหนึ่งเพิกเฉยต่อการชำระภาษี งานวิจัยเสนอว่าการปรับปรุงกฎหมายภาษีให้ชัดเจนและการบังคับใช้อย่างจริงจังจะทำให้การจัดเก็บมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยที่ว่า มาตรการกฎหมายเป็นตัวแปรสำคัญต่อประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรนิษฐ์ แสงทองสุข (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบังคับใช้กฎหมายภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง พบว่า การมีระเบียบและขั้นตอนที่รัดกุม เช่น การสำรวจ ป้ายเป็นประจำทุกปีและการกำหนดโทษชัดเจน มีผลทำให้การจัดเก็บภาษีป้ายมีอัตราสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร แก้วอำไพ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ในจังหวัดขอนแก่น โดยเน้นบทบาทของมาตรการทางกฎหมาย ผลการวิจัย พบว่า การบังคับใช้กฎหมาย ที่โปร่งใสและไม่เลือกปฏิบัติทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และพร้อมปฏิบัติตามกฎหมายมากขึ้น ซึ่งช่วยเพิ่มทั้งอัตราการจัดเก็บและความสนใจในการเสียภาษี สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Alm and Farooq (2024) ที่ศึกษาการเพิ่มการจัดเก็บภาษีของรัฐบาลท้องถิ่นในประเทศ กำลังพัฒนา พบว่า มาตรการทางกฎหมายและบทลงโทษเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการเก็บภาษี โดยเฉพาะภาษีที่จัดเก็บได้ยากอย่างภาษีทรัพย์สิน นอกจากนี้ Carbonara, et al. (2024) ยังชี้ว่า การบังคับใช้กฎหมายที่ยืดหยุ่น ควบคู่กับการตรวจสอบที่เข้มแข็ง สามารถลดการเลี่ยงภาษีและทำให้ระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย แสดงให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน มีการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับภาษี รวมถึงการชี้แจงวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการเสียภาษี มีส่วนสำคัญในการสร้างความเข้าใจและความตระหนักแก่ประชาชนทำให้ประชาชนมีความร่วมมือและสนใจมากขึ้นในการชำระภาษี ส่งผลให้การจัดเก็บภาษีดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการประชาสัมพันธ์ ถือเป็นช่องทางการสื่อสารสองทางระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้เสียภาษี หากหน่วยงาน มีการสื่อสารที่เปิดเผย โปร่งใส และต่อเนื่อง จะช่วยสร้างความไว้วางใจและลดความเข้าใจคลาดเคลื่อน เกี่ยวกับภาษี เช่น วิธีการชำระภาษี ระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงบทลงโทษหากไม่ปฏิบัติตามเมื่อประชาชน ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและทันเวลาจะสามารถเตรียมการชำระภาษีได้อย่างถูกต้องและตรงตามกำหนด

สอดคล้องกับงานวิจัยของ งานวิจัยของ สุภาวดี ศรีสวัสดิ์ (2563) ที่พบว่า การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนมีผลต่อความร่วมมือของประชาชนในการชำระภาษีท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับ บุญเลิศ สุขใจ (2564) พบว่า การใช้สื่อประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง ทั้งสื่อดิจิทัล ป้ายประชาสัมพันธ์และการประชุมชี้แจง สามารถเพิ่มอัตราการชำระภาษีของประชาชนได้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี ศรีสวัสดิ์ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประชาสัมพันธ์ภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม พบว่า การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและการชี้แจงต่อประชาชนมีผลทำให้การ

ชำระภาษีตรงเวลาเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่าการประชาสัมพันธ์ช่วยลด ความไม่รู้และสร้างความเข้าใจ ที่ถูกต้องต่อกฎหมายภาษีสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเลิศ สุขใจ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้สื่อ ประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง เช่น ป้ายประกาศ เสียงตามสาย และสื่อออนไลน์ ในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความตระหนักรู้และความตั้งใจในการชำระภาษีเพิ่มขึ้นและยังสร้างภาพลักษณ์ เชิงบวกให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัย ของ ณัฐธิดา พงษ์สวัสดิ์ (2562) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการชำระภาษีป้าย โดยเน้นบทบาทของการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัย พบว่า การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องโดยใช้สื่อที่เหมาะสมกับชุมชน (เช่น วิทยุท้องถิ่น) ทำให้ประชาชนรับรู้ และเข้าใจถึงประโยชน์ของการเสียภาษี ส่งผลให้อัตราการชำระภาษีป้ายสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย อินทรสอน (2565) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในจังหวัดขอนแก่น พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มี การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาษีอย่างสม่ำเสมอ ทั้งก่อนและระหว่างรอบ การจัดเก็บภาษี สามารถ ลดจำนวนผู้ค้างชำระและเพิ่มรายได้ภาษีได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัย วิภาวี ตั้งใจจริง (2561) ศึกษาประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ภาษีของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร พบว่าการ ประชาสัมพันธ์ ที่มีการออกแบบเนื้อหาให้เข้าใจง่าย และเน้นอธิบายถึงผลประโยชน์ที่ท้องถิ่นจะได้รับจากภาษี เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคทำให้ประชาชนเกิดความสนใจในการชำระภาษีมากกว่า การสื่อสารเชิงบังคับ

1.4 ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอ สว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี และปัจจัยด้านทรัพยากร อาจเป็น เพราะ ผลการวิจัยพบว่า

ประการแรก ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่มีระดับความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ด้านกฎหมายและระเบียบภาษีในระดับที่ใกล้เคียงกัน เนื่องจากต้องปฏิบัติงานภายใต้กรอบ กฎหมายเดียวกัน ได้รับการอบรมและถ่ายทอดแนวปฏิบัติจากส่วนกลางอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ความแตกต่าง ด้านความรู้ไม่เพียงพอที่จะก่อให้เกิดความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ OECD (2021) ซึ่งระบุว่า ในระบบการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความรู้ทางเทคนิคของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยพื้นฐานขั้นต่ำ (minimum requirement) ที่จำเป็นต่อการ ปฏิบัติงาน แต่ไม่ใช่ปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จ หากขาดระบบบริหารจัดการ กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และกลไกการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มแข็ง นอกจากนี้ Mascagni Monkam and Nell (2021) ยังชี้ให้เห็นว่า การเพิ่มพูนความรู้ของเจ้าหน้าที่เพียงอย่างเดียว ไม่สามารถยกระดับผลการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีนัยสำคัญ หากไม่ควบคู่กับการปรับปรุงโครงสร้างแรงจูงใจ ระบบข้อมูล และการกำกับติดตามผลการปฏิบัติงาน

ประการที่สอง ปัจจัยด้านทรัพยากรไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี อาจเป็นเพราะองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ศึกษาได้รับการจัดสรรทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร และอุปกรณ์ในระดับที่ เพียงพอและไม่แตกต่างกันมาก อีกทั้งการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นในปัจจุบันอาศัยระบบและแบบแผนจาก ส่วนกลางเป็นหลัก เช่น ระบบทะเบียน ระบบประเมินภาษี และขั้นตอนการจัดเก็บที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ปริมาณทรัพยากรไม่ใช่ตัวแปรที่สร้างความแตกต่างของประสิทธิภาพอย่างชัดเจน ผลการวิจัยนี้สอดคล้อง กับข้อค้นพบของ World Bank (2022) ที่ระบุว่า ปัญหาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นในหลาย ประเทศกำลังพัฒนา ไม่ได้เกิดจากการขาดแคลนทรัพยากรโดยตรง แต่เกิดจากข้อจำกัดด้านการบริหารจัดการ การบูรณาการข้อมูล และการบังคับใช้กฎหมายอย่างไม่ต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน IMF (2023) ยังชี้ว่า การ

เพิ่มทรัพยากรด้านงบประมาณหรือบุคลากรจะไม่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจน หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังขาดระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (performance management) และการใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ในการตัดสินใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน ควรจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีการกำหนดปฏิทินประชาสัมพันธ์ประจำปี เช่น การแจ้งกำหนดเวลาการชำระภาษี การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์และผลประโยชน์ที่ท้องถิ่นได้รับจากภาษี รวมถึง การให้คำแนะนำขั้นตอนการชำระอย่างถูกต้อง พัฒนาช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย ใช้ทั้งสื่อดั้งเดิม (เสียงตามสาย วิทยุท้องถิ่น ป้ายประกาศ) และสื่อดิจิทัล (เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์เทศบาล/อบต.) เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มประชาชนทุกช่วงวัยและลดปัญหาการขาดข้อมูล

1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงรุก ของประชาชน โดยการสร้างช่องทางให้ประชาชนติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการนำเงินภาษีไปใช้จริง เช่น การเผยแพร่รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น และเห็นคุณค่าของการเสียภาษี ตลอดจนสนับสนุนบทบาทของผู้นำชุมชนและเครือข่ายประชาชน ให้มีส่วนร่วมในการกระจายข่าวสาร ชี้แจงประโยชน์ของการชำระภาษี และเป็นสื่อกลางระหว่างหน่วยงานรัฐกับประชาชน เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและการเข้าถึงข้อมูลอย่างทั่วถึง

1.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน ควรสร้างความชัดเจนของกระบวนการ และขั้นตอนการจัดเก็บภาษี ระเบียบและข้อบังคับควรระบุขั้นตอนการจัดเก็บภาษี วิธีการคำนวณ รวมถึงบทลงโทษไว้อย่างโปร่งใส เพื่อลดช่องว่างการตีความและเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้เสียภาษี จัดทำคู่มือหรือแนวปฏิบัติ (Guideline) สำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชนเพื่อให้ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและผู้เสีย ภาษีเข้าใจตรงกัน ลดความผิดพลาดจากการตีความกฎหมาย และเป็นแนวทางที่อ้างอิงได้ในทางปฏิบัติ 1.4

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน ควรพัฒนาเอกสารคู่มือ และสื่อประชาสัมพันธ์ ที่เข้าใจง่าย จัดทำคู่มือการเสียภาษีที่เป็นภาษาชาวบ้าน ใช้ภาพประกอบ ตารางตัวอย่าง หรือสื่อวิดีโอ เพื่ออธิบายขั้นตอนการเสียภาษีให้ชัดเจนและเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม

1.5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสว่างแดนดิน ควรพัฒนาสภาพแวดล้อมสถานที่ให้บริการ จัดพื้นที่บริการที่สะอาด สว่าง มีการจัดวางอุปกรณ์และโต๊ะทำงานอย่างเป็นระเบียบเพื่อสร้างความมั่นใจ และความรู้สึกที่ดีแก่ผู้มาติดต่อราชการ ปรับปรุงระบบคิวและการให้บริการที่โปร่งใสและรวดเร็ว ควรมีระบบคิวอัตโนมัติ ป้ายบอกขั้นตอนการบริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างชัดเจนเพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ลดความสับสน และสร้างความไว้วางใจ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตของพื้นที่ศึกษาให้ครอบคลุมหลายอำเภอหรือทั้งจังหวัด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างของการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความครอบคลุมและความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยมากยิ่งขึ้น

2.2 การใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชนเพื่อให้ได้ข้อมูล ที่ลึกซึ้ง และสามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.3 การศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เช่น เทคโนโลยีดิจิทัล ในการบริการแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ หรือการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน เพื่อทำให้กรอบแนวคิดการวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2566). รายงานการบริหารจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปี 2566. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- คมคาย มากมูล. (2562). รูปแบบการเพิ่มประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารช่อพะยอม*, 30(7), 155–161.
- ณัฐธิดา พงษ์สวัสดิ์. (2562). การประชาสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการชำระภาษีป้าย. *วารสารบริหารท้องถิ่นร่วมสมัย*, 7(3), 33–49.
- ณัฐพล แก้วบุตตา. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ในเทศบาลจังหวัดอุดรธานี. *วารสารการคลังสาธารณะ*, 9(2), 95–110.
- ท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร. (2566). รายงานข้อมูลบุคลากรเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอสว่างแดนดิน. สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร.
- ธันวา บัวมี. (2565). การสื่อสารสองทางและความร่วมมือของประชาชนต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีท้องถิ่น. *วารสารสังคมศาสตร์และการปกครอง*, 14(2), 88–104.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์น.
- บุญเลิศ สุขใจ. (2564). การใช้สื่อประชาสัมพันธ์หลายช่องทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น. *วารสารการสื่อสารเพื่อการพัฒนา*, 9(1), 112–128.
- พวงทอง ไกรพิบูลย์. (2560). การบังคับใช้กฎหมายภาษีท้องถิ่นและประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้. *วารสารการคลังท้องถิ่น*, 7(1), 33–48.
- วิภาวี ตั้งใจจริง. (2561). ประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ภาษีของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร. *วารสารการสื่อสารและนโยบายท้องถิ่น*, 3(2), 25–40.
- วิโรจน์ เกษภูมิลักษณ์, & ศตพร เพียรวิมิงสา. (2563). ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารเศรษฐศาสตร์และการจัดการ*, 15(1), 142–160.
- ศรีัญญา ชาญณรงค์. (2564). ความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 10(1), 55–70.
- ศิริพร แก้วอำไพ. (2566). ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารการบริหารภาษีท้องถิ่น*, 13(1), 67–84.
- สมชาย อินทรสอน. (2565). การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในจังหวัดขอนแก่นและบทบาทของการประชาสัมพันธ์. *วารสารเศรษฐกิจและสังคมท้องถิ่น*, 12(1), 78–93.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). รายงานสถิติประชากรและเศรษฐกิจระดับอำเภอ จังหวัดสกลนคร. สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

- สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น. (2565). รายงานสถานการณ์การคลังท้องถิ่นและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพรายได้. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- สุพจน์ รอดคำ. (2563). การมีส่วนร่วมของประชาชนกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการพัฒนา*, 8(1), 101–118.
- สุภัทรา โพธิ์ทอง. (2562). การมีส่วนร่วมของประชาชนกับการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารนโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ*, 5(3), 75–92.
- สุภาวดี ศรีสวัสดิ์. (2563). การประชาสัมพันธ์ภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม. *วารสารนิเทศศาสตร์ชุมชน*, 4(2), 55–70.
- สุรศักดิ์ แสนสุข. (2564). ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีท้องถิ่นภายใต้กฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง. *วารสารการคลังท้องถิ่น*, 12(1), 55–70.
- อนรรฆ อีสเฮาะ. (2562). ระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนกับความเชื่อมั่นต่อการเสียภาษีของประชาชน. *วารสารนโยบายท้องถิ่น*, 6(2), 120–135.
- อรนิษฐ์ แสงทองสุข. (2562). การบังคับใช้กฎหมายภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง. *วารสารกฎหมายและการปกครอง*, 11(3), 45–59.
- Alm, J., & Farooq, M. (2024). Legal enforcement mechanisms and local tax compliance in developing economies. *Journal of Public Finance and Policy*, 22(1), 14–32.
- Besley, T., & Persson, T. (2014). Why do developing countries tax so little? *Journal of Economic Perspectives*, 28(4), 99–120.
- Bird, R. M., & Zolt, E. M. (2015). Fiscal decentralization and local taxation: A review of international experience. *Journal of Public Finance and Management*, 15(2), 123–156.
- Bovens, M., Schillemans, T., & 't Hart, P. (2008). *Managing performance: International comparisons*. Routledge.
- Carbonara, E., Rossi, L., & Martinez, P. (2024). Flexible enforcement and monitoring strategies to reduce tax evasion: Evidence from municipal tax systems. *International Journal of Public Administration*, 47(2), 210–227.
- International Monetary Fund (IMF). (2023). *Revenue administration: Strengthening tax capacity*. International Monetary Fund. <https://www.imf.org>
- Kettunen, J. (2008). A conceptual framework to help evaluate the quality of institutional performance. *Quality Assurance in Education*, 16(4), 322–332.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson.
- Margetts, H., & Dunleavy, P. (2013). The second wave of digital era governance: A quasi-paradigm for government on the Web? *Philosophical Transactions of the Royal Society A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences*, 371(1987), 20120382.
- Martinez-Vazquez, J., & Smoke, P. (2011). *Local government finances: The challenges of the 21st century*. World Bank Publications.



- Mascagni, G., Monkam, N., & Nell, C. (2021). Tax administration and capacity building in developing countries. *World Development*, 138, 105239.
- Oates, W. E. (2019). The theory and practice of local public finance. *Regional Science and Urban Economics*, 76, 45–58.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2021). *Tax administration 2021: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies*. OECD Publishing.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023). *Enhancing local government revenue mobilisation*. OECD Publishing. <https://www.oecd.org>
- Rahayuningsih, S., & Putra, A. (2025). Voice, empathy, and trust in government: Moderating effects on voluntary tax compliance. *Journal of Behavioral Public Administration*, 8(1), 1–18.
- World Bank. (2022). *Property tax reform: Guidelines and best practices*. World Bank Publications. <https://www.worldbank.org>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper & Row.

