คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

Service Quality that Affects the Efficiency of Land and Building Tax Collection of the Revenue Department Vadhana District Bangkok Metropolitan Administration

มยุรี บางใหญ่[1] อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ[2], ปกรณ์ ปรียากร[3]
Mayuree Bangyai[1,*], Orapin Piyasakulkiat[2], Pakorn Priyakorn[3]
[1-3] หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
[1-3]Master of Public Administration Program Graduate School Kasem Bundit University
E-mail: Mayuree252155@gmail.com[1]

Received : May 2, 2026; **Revised :** May 25, 2026; **Accepted :** May 27, 2026

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูก-สร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 2) ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร และ3) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มารับบริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีของทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 223 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1). คุณภาพการให้บริการของฝ่ายรายได้สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสารสนเทศ และ ด้านระบบ2)ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเวลา รองลงมาได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ 3) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 71.3 ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านระบบ ด้านเทคโนโลยี และด้านบุคลากร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง, ฝ่ายรายได้, สำนักงานเขตวัฒนา

Abstract

The objectives of this research were to study; 1) The quality of service in collecting land and building taxes by the Revenue Department, Vadhana District , Bangkok. Metropolitan Administration. 2) The efficiency of land and building tax collection by the Revenue Department, Vadhana District , Bangkok Metropolitan Administration., and 3) The quality of service affects the efficiency of land and building tax collection by the Revenue Department, Vadhana District , Bangkok. Metropolitan Administration. The sample group used in this research consisted of 223 people who received services for the collection of land and building taxes at the Revenue Department, Vadhana District Office, Bangkok, as calculated using Taro Yamane's method. Data was collected using a questionnaire with a reliability coefficient of 0.98. The statistical methods used in this research included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis, which were statistically significant at the .05 level.

The results of research found that: 1) The overall service quality of the Revenue Department of the Vadhana District , Bangkok Metropolitan Administration, has an average score at the highest level. When considering each aspect in descending order, technology has the highest average score, followed by personnel, processes, information, and systems, respectively. 2) The overall efficiency of land and building tax collection by the Revenue Division of the Vadhana District , Bangkok Metropolitan Administration, has the highest average score. When considered by aspect, in descending order of highest efficiency, it is: time, followed by cost or cost-effectiveness of resource utilization, workload, and quality of work, respectively. 3) The quality of service that positively impacts the efficiency of land and building tax collection by the Revenue Department, Vadhana District , Bangkok Metropolitan Administration, is high, at 71.3 percent. This includes process, system, technology, and personnel, and is statistically significant at the .05 level.

Keywords: quality service, tax collection on land and buildings, Revenue Section, Vadhana District

บทนำ

การบริหารงานภาครัฐในปัจจุบันมุ่งเน้นการสร้างระบบการบริหารราชการและการบริการภาครัฐที่คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ ทั้งเรื่องความเสมอภาค เป็นธรรม สะดวกรวดเร็ว และมีการทำงานที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารราชการยุคใหม่ ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์การปฏิบัติงานในมิติเชิงประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งคุณภาพการให้บริการ

โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นหลัก ดังนั้น หน่วยงานราชการจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องรักษาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งคุณภาพการให้บริการ คือ การเสนอบริการที่ดีที่สุดด้วยความตั้งใจในช่วงเวลาที่เหมาะสมทั้งรูปแบบเวลา และสถานที่กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งมักเปรียบเทียบการบริการจากสิ่งที่คาดหมายก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง ซึ่งถ้าสิ่งที่ได้รับบริการนั้นสูงกว่าที่คาดหวัง จะทำให้ได้รับความพอใจในทางบวก ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจสูงสุด ทำให้รู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปและจะทำให้เกิดการบอกต่อไปยังคนรู้จัก แต่ถ้าสิ่งที่ได้รับบริการนั้นน้อยกว่าที่คาดหมายไว้จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจไม่ประทับใจและจะไม่เกิดการบอกต่อ ซึ่งอาจเป็นผลเสียที่ไม่มีองค์กรใด ๆ อยากให้เกิดขึ้น (ธัชพล ใยบัวเทศ, 2558)

การเปลี่ยนแปลงกฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง รวมถึงนโยบายและแนวทางในการจัดเก็บภาษี โดยพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นมา ได้เข้ามาแทนที่ภาษีโรงเรือนและที่ดินเดิม (ราชกิจจานุเบกษา, 2562) ส่งผลให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เช่น ฝ่ายรายได้ของสำนักงานเขต ต้องปรับตัวทั้งในด้านภาระงานและวิธีการให้บริการ ขณะเดียวกันความคาดหวังของประชาชนต่อบริการของภาครัฐเพิ่มสูงขึ้น หากการบริการมีความล่าช้า ไม่ชัดเจน ขาดความโปร่งใส หรือการบริการที่ขาดความเป็นมิตร อาจนำไปสู่ความเข้าใจคลาดเคลื่อน ความไม่พึงพอใจในการรับบริการ รวมไปถึงการไม่เต็มใจชำระภาษีหรือหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายตามมา ฝ่ายรายได้ของสำนักงานเขตจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของกระบวนการจัดเก็บภาษี

เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร เป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายของอสังหาริมทรัพย์ ทั้งที่พักอาศัย อาคารพาณิชย์ สำนักงาน โรงแรม และสถานประกอบการประเภทต่าง ๆ หลากหลายรูปแบบ ซึ่งส่งผลให้การประเมินมูลค่าทรัพย์สินและการจัดเก็บภาษีมีความซับซ้อนและท้าทายยิ่งขึ้น ฝ่ายรายได้ของสำนักงานเขตวัฒนา มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินงานเกี่ยวกับการแจ้งประเมินภาษี การจัดเก็บ การติดตาม และการบริการประชาชนที่เกี่ยวข้องกับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (สำนักงานเขตวัฒนา, [ออนไลน์], 2568) ความสามารถในการดำเนินงานของฝ่ายรายได้จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี อย่างไรก็ตาม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรายได้ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสุภาพ การให้ข้อมูลที่ชัดเจน การอำนวยความสะดวก และความโปร่งใสในการดำเนินการ ล้วนส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของประชาชนและความร่วมมือในการชำระภาษี หากการให้บริการมีคุณภาพจะช่วยลดปัญหาการหลีกเลี่ยงภาษี เพิ่มความเชื่อมั่นในระบบราชการ และส่งเสริมให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการเสียภาษีอย่างสมัครใจ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้อย่างยั่งยืน ในทางกลับกัน หากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขาดประสิทธิภาพ ไม่เอื้ออำนวย ไม่ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน หรือมีความล่าช้า อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจของประชาชน ความไม่เข้าใจในข้อกฎหมายหรือวิธีปฏิบัติ ส่งผลให้เกิดข้อร้องเรียน ความล่าช้าในการชำระภาษี หรือแม้แต่ความพยายามหลีกเลี่ยงภาษี อันจะเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บรายได้ในภาพรวม จากการศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของกฤษณพงศ์ ภูมรินทร์ (2566) พบว่า มีปัจจัยด้านกฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนดบทบัญญัติมีข้อบกพร่อง สร้างความไม่เป็นธรรม

ต่อประชาชนผู้เสียภาษีและส่งผลกระทบให้รายได้ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลดลงมหาศาล ถัดมาในปัจจัยด้านผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่าประชาชนส่วนใหญ่นั้นขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อีกทั้งยังมีมุมมองเพียงแค่ว่าตนนั้นต้องชำระภาษีตามหน้าที่เพียงเท่านั้น นอกจากนี้ประชาชนบางส่วนยังไม่ได้รับหนังสือแจ้งเตือนการชำระภาษีและเมื่อทราบว่าตนเองจะต้องชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จึงทำให้ได้รับโทษปรับตามกฎหมาย ในทางกลับกันนั้นประชาชนบางส่วนได้อาศัยช่องว่างของกฎหมายเพื่อหลีกเลี่ยงการชำระภาษี สำหรับปัจจัยด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างนั้น รัฐบาลได้มีการพัฒนาโปรแกรมที่อำนวยความสะดวกในการดำเนินการตามกระบวนการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำนักงานเศรษฐกิจการคลังได้ตรวจสอบพบว่า ที่ผ่านมาภาครัฐดำเนินการเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้เพียงร้อยละ 10 เท่านั้น เนื่องจากภาครัฐมีมาตรการช่วยเหลือในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด19 นอกจากนั้น การเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างยังมีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการใช้ที่ดินประกอบเกษตรกรรมซึ่งจัดเก็บที่อัตราเพดานไม่เกินร้อยละ 0.15 ของฐานภาษี ซึ่งเป็นอัตราที่ต่ำ หรือปัญหาการยกเว้นมูลค่าของฐานภาษีไม่เกิน 50 ล้านบาท ให้แก่เจ้าของที่อยู่อาศัยซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา เป็นต้น ทำให้คนส่วนใหญ่ได้รับการยกเว้นภาษีและทำให้ อปท. จัดเก็บภาษีได้น้อย และไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย อีกประการหนึ่งที่สำคัญ คือ การหลีกเลี่ยงภาษี เช่น การกำหนดอัตราภาษีที่ดินรกร้างว่างเปล่าไว้สูงมาก ทำให้มีการปลูกพืชเกษตรในแปลงว่าง ซึ่งจะทำให้เสียภาษีที่ถูกลง เช่น ปลูกกล้วย มะพร้าว หรือมะนาว หรือกรณีการพาณิชย์จัดเก็บที่อัตราเพดานไม่เกินร้อยละ 1.2 ของฐานภาษี เช่น ผู้ประกอบการเจ้าของหอพักใช้วิธีการย้ายชื่อเข้าไปเป็นผู้พักอาศัย โดยอ้างว่าไม่ใช่การทำธุรกิจก็จะเสียภาษีในอัตราที่ถูกลง เช่น จาก 4 ล้านบาท ก็เสียภาษีเพียง 7 หมื่นบาท เป็นต้น จึงทำให้รัฐขาดรายได้จากส่วนนี้ไปเป็นจำนวนมาก รวมไปถึงการประเมินมูลค่าสิ่งปลูกสร้างราคากลางมักจะไม่สมจริง เนื่องจากราคากลางที่ใช้สำหรับการประเมินสิ่งปลูกสร้างระหว่างคนจน กับคนรวยมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ บ้านคนรวยที่ใช้วัสดุชั้นดีมีราคาแพงกว่าบ้านคนจนหลายเท่าตัว เมื่อประเมินโดยอิงราคากลางเท่ากันแล้ว คนรวยจ่ายภาษีเท่ากับคนจน ดังนั้น ภาระภาษีร้อยละของรายได้คนรวยต่ำกว่าคนจนในลักษณะภาษีแบบถอยหลัง (ปาริชาติ อินสว่าง และเอกชัย ระดาพัฒน์, 2566)

จากความเป็นมาและประเด็นปัญหาดังกล่าว หากพิจารณาตามแนวคิดคุณภาพในการให้บริการของภาครัฐของ Walke, F. and Winkler, T. J. (2024) มี 5 ประการ ได้แก่ 1. ด้านเทคโนโลยี (Technology) 2. ด้านสารสนเทศ (Information) 3. ด้านบุคลากร (Human) 4. ด้านกระบวนการ (Process) และ 5. ด้านระบบ (System) ซึ่งแนวคิดดังกล่าวคาดหวังว่าจะเป็นแนวทางที่ช่วยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้ตามกฎหมาย และตรงตามเป้าหมายที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ อันได้แก่ 1. ด้านคุณภาพของงาน 2. ด้านปริมาณงาน 3. ด้านเวลา และ 4. ด้านค่าใช้จ่ายหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ตามแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของ (Peterson and Plowman, 1953)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อผู้มารับชำระภาษี และค้นหาปัจจัยด้านบริการที่ส่งผลเชิงบวกหรือเชิงลบต่อกระบวนการจัดเก็บภาษี เพื่อการพัฒนาการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้มากยิ่งขึ้น จึงมีความสนใจทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร” เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ เสริมสร้างศักยภาพของบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดเก็บภาษีโดยรวม อันจะส่งผลต่อการสร้างระบบราชการที่มีคุณภาพ และเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการทางการคลังของสำนักงานเขตวัฒนา และกรุงเทพมหานครในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูก-สร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
2. ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
3. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยี (Technology) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
2. คุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ (Information) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
3. คุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร (Human) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
4. คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ (Process) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
5. คุณภาพการให้บริการด้านระบบ (System) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

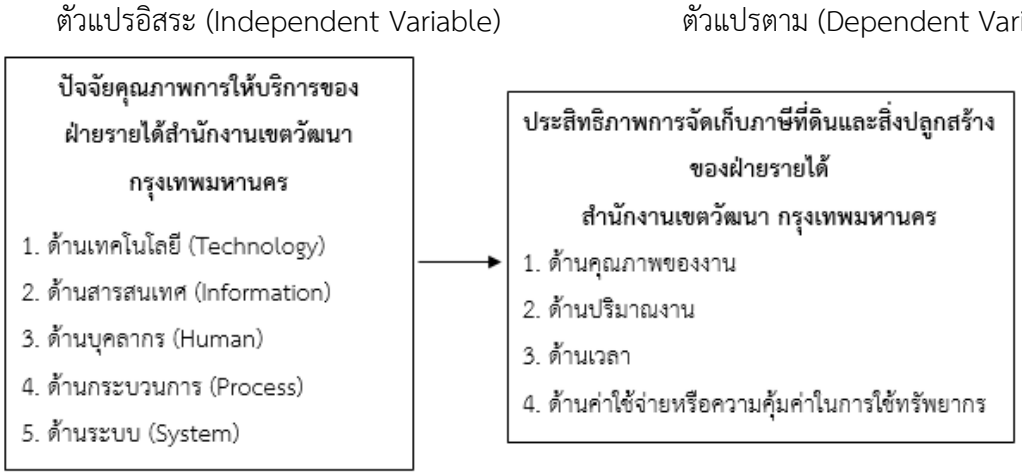
คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในด้านต่าง ๆ เช่น ความถูกต้อง รวดเร็ว สะดวกสบาย และเป็นธรรม ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ ใช้แนวคิดคุณภาพการให้บริการภาครัฐของ Walke, F. and Winkler, T. J. (2024) 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านเทคโนโลยี (Technology) หมายถึง การพิจารณาความพร้อมของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบฐานข้อมูลภาษีที่มีความแม่นยำและทันสมัย ระบบชำระภาษีออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น เครื่องรับบัตรคิวอัตโนมัติ การให้บริการผ่านแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ของสำนักงานเขต 2) ด้านสารสนเทศ (Information) หมายถึง การพิจารณาคุณภาพของข้อมูลที่ฝ่ายรายได้ส่งต่อให้แก่ประชาชน เช่น ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน เข้าใจง่าย และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษี คำแนะนำหรือเอกสารประกอบการยื่นภาษี รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลในช่องทางที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย เช่น เว็บไซต์ประชาสัมพันธ์หน้าสำนักงาน หรือป้ายประกาศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและลดความสับสนในการปฏิบัติตามขั้นตอน และสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายได้ถูกต้อง 3) ด้านบุคลากร (Human) หมายถึง การพิจารณาโดยการประเมินความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจในระเบียบข้อกฎหมายเกี่ยวกับภาษีของบุคลากร ทักษะในการสื่อสาร เช่น การพูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร บุคลิกภาพดี ให้คำแนะนำอย่างชัดเจน และเต็มใจช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาอย่างมืออาชีพ มีความพร้อมในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ 4) ด้านกระบวนการ (Process) หมายถึง การพิจารณากระบวนการให้บริการ เช่น ความรวดเร็ว ความชัดเจนและความเป็นระบบของขั้นตอนการให้บริการ ความสามารถในการลดความซ้ำซ้อนของงาน ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการไม่นานเกินไป และความสะดวกต่อผู้รับบริการในการยื่นเอกสาร การชำระภาษี และการติดตามผล ซึ่งจะช่วยลดภาระเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชน ซึ่งการพัฒนากระบวนการให้เป็นมาตรฐานและเป็นมิตรต่อประชาชน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวม 5) ด้านระบบ (System) หมายถึง การพิจารณาตรวจสอบคุณภาพระบบเบื้องหลังการให้บริการ เช่น โครงสร้างองค์กรและการแบ่งหน้าที่ภายในฝ่ายรายได้ นโยบายสนับสนุนจากผู้บริหาร การจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอทั้งบุคลากร งบประมาณ และเครื่องมือ ระบบการประเมินผล การติดตาม และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความปลอดภัยของระบบ และการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมถึงการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างยั่งยืน

2 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ให้ครบถ้วน ตรงเวลา มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ ใช้แนวคิดประสิทธิภาพในการทำงานของ Peterson and Plowman (1953) 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง งานหรือผลผลิตที่ได้จะต้องมีคุณภาพ มีความถูกต้อง มีมาตรฐานเกิดประโยชน์ต่อองค์กร เกิดความคุ้มค่าและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 2) ด้านปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง จำนวนปริมาณงานที่ปฏิบัติต้องได้ปริมาณงานที่มีความเหมาะสม

ตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมายตามที่ได้คาดหวังไว้3) ด้านเวลา (Time) หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานซึ่งจะต้องถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด และมีการพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีหรือวิทยาการใหม่ ๆ ให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น 4) ด้านค่าใช้จ่ายหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร (Costs) หมายถึง ทรัพยากรหรือต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นเงิน คน วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีและวิธีการ ต้องลงทุนให้น้อยเพื่อให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ไม่ใช้จ่ายทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือยเกินความจำเป็น ต้องทำให้เกิดความคุ้มค่าเกิดประโยชน์แก่องค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำเสนอในส่วนก่อนหน้า สามารถกำหนดกรอบแนวคิดได้ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 500 คน (ประชาชนมาใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 500 คน) (สำนักงานเขตวัฒนา, 2568) กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) กำหนดค่าระดับความคลาดเคลื่อนไว้ที่ร้อยละ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 223 คน และใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ประชาชนที่มารับบริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ที่ยินดีให้ข้อมูลและมีความสะดวกในการตอบแบบสอบถามจนครบตามจำนวน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คุณภาพการให้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครของ 5 ด้านของ Walke, F. and Winkler, T.J. (2024) ได้แก่ 1. ด้านเทคโนโลยี (Technology) 2. ด้านสารสนเทศ (Information) 3. ด้านบุคลากร (Human) 4. ด้านกระบวนการ (Process) และ 5. ด้านระบบ (System) (25 ข้อ มาตราส่วน Likert 5 ระดับ) ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 4 ด้านของ Peterson, E. and Plowman, G.E. (1953) ได้แก่ 1. ด้านคุณภาพของงาน 2. ด้านปริมาณงาน 3. ด้านเวลา และ 4. ด้านค่าใช้จ่ายหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร (20 ข้อ มาตราส่วน Likert 5 ระดับ) ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่า IOC ≥ 0.80 ทุกข้อ ทดลองใช้ (pilot test) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน ก่อนปรับปรุงแบบสอบถาม จากนั้นเก็บข้อมูลจริงและได้ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's alpha = 0.98

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าสถิติพื้นฐานในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่ออธิบายข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) รวมถึงสถิติการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Coefficient’s Cronbach) เพื่อใช้ในการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

จากการวิจัยพบว่าประชาชนที่มารับบริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 40-49 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท

2. คุณภาพการให้บริการของฝ่ายรายได้สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรายได้สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครโดยรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านเทคโนโลยี (Technology)	4.48	.551	มากที่สุด	1
2. ด้านสารสนเทศ (Information)	4.18	.479	มาก	4
3. ด้านบุคลากร (Human)	4.30	.581	มากที่สุด	2
4. ด้านกระบวนการ (Process)	4.29	.551	มากที่สุด	3
5. ด้านระบบ (System)	4.08	.547	มาก	5
รวม	**4.26**	**.435**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.26, S.D. = .435) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครด้านเทคโนโลยี (Technology) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = .551) รองลงมาได้แก่ บุคลากร (Human) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.30, S.D. = .581) ด้านกระบวนการ (Process) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.29, S.D. = .551) ด้านสารสนเทศ (Information) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.18, S.D. = .479) ด้านระบบ (System) มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.08, S.D. = .547) ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.14	.591	มาก	4
2. ด้านปริมาณงาน	4.26	.594	มากที่สุด	3
3. ด้านเวลา	4.28	.485	มากที่สุด	1
4. ด้านค่าใช้จ่ายหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร	4.26	.349	มากที่สุด	2
รวม	**4.21**	**.466**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.21, S.D. = .466) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูก

สร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.28, S.D. = 485) รองลงมาได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.26, S.D. = .349) ด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.26, S.D. = .594) และด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14, S.D. = .591) ตามลำดับ

4. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 ทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

คุณภาพการให้บริการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.614	.167		3.667	.000*		
เทคโนโลยี	.225	.042	.277	5.372	.000*	.499	2.005
สารสนเทศ	.028	.044	.030	.646	.519	.606	1.650
บุคลากร	.087	.040	.115	2.176	.031*	.476	2.100
กระบวนการ	.272	.044	.339	6.148	.000*	.437	2.286
ระบบ	.231	.037	.280	6.314	.000*	.676	1.480
a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร							

R = .844[a] R^2 = .713 Adjusted R^2 = .706 Std. Error of the Estimate = .23362

F Change =107.193 Sig = .000

*Correlation is significant at the .05 level (2-tailed)

จากตารางที่ 3 เมื่อวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า พบว่า พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .844[a] และสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 71.3 จาก 1) ด้านเทคโนโลยี (Technology) (B = .225, t = 5.372, P-value = .000) 2) บุคลากร (Human) (B = .087, t =2.176, P-value = .031) 3) ด้านกระบวนการ (Process) (B = 272, t = 6.148, P-value = .000) 4) ด้านระบบ (System) (B = 231, t = 6.314, P-value = .000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์เท่ากับ ±.23

โดยเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$\hat{Y}$ = .614 + .272 (X_3) + .231(X_4) + .225 (X_1) + .087 (X_2)

ให้ $\hat{Y}$ แทน ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

X_3 แทน ด้านกระบวนการ (Process)

X_4 แทน ด้านระบบ (System)

X_1 แทน ด้านเทคโนโลยี (Technology)

X_2 แทน ด้านบุคลากร (Human)

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยี (Technology) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (B = .225, t = 5.372, P-value = .000) จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านสารสนเทศ (Information) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (B = .028, t = .646, P-value = .519) จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร (Human) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (B = .087, t =2.176, P-value = .031) จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ (Process) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (B = 272, t = 6.148, P-value = .000) จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพการให้บริการด้านระบบ (System) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (B = 231, t = 6.314, P-value = .000) จึงยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลและเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยอธิบายตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของฝ่ายรายได้สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ โดยมีระบบแจ้งเตือนทาง SMS ก่อนถึงกำหนดเวลาชำระภาษี ทำให้รับทราบข้อมูลการชำระภาษีได้ทันเวลา การให้บริการโดยระบบ BMA Tax มีความทันสมัยและสามารถสืบค้นข้อมูลทรัพย์สินได้อย่างสะดวก ผู้รับบริการชำระภาษีสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้หลากหลายช่องทาง เช่น Line, E-mail, Facebook เป็นต้น และการให้บริการโดยระบบการชำระภาษีออนไลน์มีความสะดวกและปลอดภัย อีกทั้งข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ง่ายจัดเก็บรายได้เกี่ยวกับการชำระภาษีมีความถูกต้องและแม่นยำ

ปราศจากข้อผิดพลาด ในส่วนของเจ้าหน้าที่เองก็มีความพร้อมในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ สามารถบริการได้ตรงต่อเวลา มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม อัธยาศัยดี และมีความเป็นกันเอง อีกทั้งกระบวนการให้บริการดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ รวมไปถึงสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น และสอดคล้องกับทฤษฎี TIHPS Framework ของ Walke and Winkler (2024) ที่กล่าวถึง หน่วยงานภาครัฐจำนวนมากได้พัฒนารูปแบบการให้บริการให้ครอบคลุมหลายช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างครอบคลุมและมีความน่าเชื่อถือใน 4 มิติ คือ 1) คุณภาพของเทคโนโลยีที่สนับสนุนการให้บริการสาธารณะ ที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการต้องสามารถเข้าถึงได้โดยง่ายและทำงานได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความรวดเร็วและเสถียรภาพ ข้อมูลที่ให้บริการต้องมีความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูล ปราศจากข้อผิดพลาด บุคลากรต้องมีทักษะสามารถติดต่อง่ายผ่านช่องทางต่าง ๆ ขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ กระบวนการให้บริการต้องมีความทันท่วงที เหมาะสม ไม่ล่าช้า และโครงสร้างของหน่วยงานต้องมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกสร คงสำเภา และคณะ (2568) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล” พบว่า ความคิดเห็นด้านการให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศราภรณ์ ตุงใย (2567) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพากร ภาคสี่” ผลการวิจัยพบว่า) เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในนโยบายการบริหารที่สูง ส่งผลให้มีการจัดเก็บภาษีรายได้ที่เพิ่มขึ้น การให้บริการและการสื่อสารที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้เสียภาษีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอย่างชัดเจน 2) สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ช่วยเพิ่มความถูกต้องและความครบถ้วนของการจัดเก็บภาษีได้ดี เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และจรรยาบรรณสูงสามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างแม่นยำ

2. ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับเรื่องเวลาในการบริการที่ต้องรวดเร็ว ระยะเวลาที่ใช้ในการรอคิวเพื่อชำระภาษี ณ สำนักงานเขตวัฒนาต้องที่มีความรวดเร็ว ไม่ล่าช้าเกินไป หากมีข้อสงสัยเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลและประสานงานได้อย่างรวดเร็ว สำหรับด้านค่าใช้จ่ายหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร เพื่อความ คล่องตัวในการให้บริการทางฝ่ายรายได้จัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษีที่มีความครบถ้วนและชัดเจน ทำให้ไม่ต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการหาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งอื่น การชำระภาษีมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลายเพื่อประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เช่น การโอนเงินผ่านธนาคาร หรือการใช้แอปพลิเคชันเป็นช่องทางที่คุ้มค่าและช่วยประหยัดกว่าค่าใช้จ่ายอื่น ๆ การจัดเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ เหมาะสมต่อจำนวนผู้รับบริการ ระบบการให้บริการสามารถรองรับผู้มาติดต่อเป็นจำนวนมากได้ โดยไม่เกิดปัญหาติดขัด หากพบข้อผิดพลาดหรือข้อสงสัย เจ้าหน้าที่มี

การตรวจสอบและแก้ไขให้ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว รวมไปถึงข้อมูลการประเมินภาษีที่ได้รับมีความถูกต้องและตรงกับความเป็นจริงของที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ประชาชนมารับบริการ สอดคล้องกับกระบวนการจัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 มีขั้นตอนใหญ่ 3 ขั้นตอน (ราชกิจจานุเบกษา, 2562) คือ การจัดทำบัญชีรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การประเมินภาษีและประกาศราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างและอัตราภาษีที่จัดเก็บ พร้อมส่งหนังสือแจ้งการประเมินภาษีแก่ผู้เสียภาษี การกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการชำระภาษี สอดคล้องกับแนวคิดของ ปกรณ์ ปรียากร (2567) ได้นำเสนอหลักพื้นฐานสำคัญในการจัดบริการสาธารณะด้วยการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อันนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จากการกำหนดวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์ที่มีความชัดเจนอันเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จของนโยบาย ได้แก่ ประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ความประหยัด ความพอเพียง ความเป็นธรรมหรือความเท่าเทียม และความยั่งยืนและต่อเนื่อง และสอดคล้องกับแนวคิดของ ภัชชา พันเลิศพาณิชย์ (2555) ได้กล่าวถึง หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าด้วยหลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ดวงเนตร ขุมทอง สายพิณ ปั่นทอง และนฤพนธ์ เส็งสืบผล (2564) เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความฉับไว ความถูกต้องแม่นยำ บุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่การบริหารงานแบบเชิงรุก

3. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีมีอิทธิพลเชิงบวกที่ส่งผลประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร นั้นเกิดจากคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ (Process) ด้านระบบ (System) ด้านเทคโนโลยี (Technology) และ ด้านบุคลากร (Human) ทั้งนี้ เนื่องจากในด้านกระบวนการให้บริการ ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ได้มีกระบวนการให้บริการที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สามารถติดตามผลหรือความคืบหน้าได้สม่ำเสมอ กระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ กระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคเป็นธรรม ในด้านระบบฝ่ายรายได้จัดสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อยและเหมาะสม มีระบบความปลอดภัยในการจัดเก็บและรักษาข้อมูลของผู้รับบริการ ด้านเทคโนโลยีฝ่ายรายได้นำเทคโนโลยีมาใช้โดยมีระบบแจ้งเตือนทาง SMS ก่อนถึงกำหนดเวลาชำระภาษี ทำให้ผู้ชำระภาษีรับทราบข้อมูลการชำระภาษีได้ทันเวลา ผู้รับบริการสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้หลากหลายช่องทาจากการนำแอปพลิเคชั่น BMA Tax ที่มีความทันสมัยและสามารถสืบค้นข้อมูลทรัพย์สินของผู้เสียภาษีได้อย่างสะดวก และผู้รับบริการ

สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้หลากหลายช่องทาง เช่น Line, E-mail, Facebook เป็นต้น และสำหรับด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ สามารถบริการได้ตรงต่อเวลา มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม อัธยาศัยดี และมีความเป็นกันเอง

สำหรับปัจจัยด้านสารสนเทศไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า แม้ปัจจัยด้านสารสนเทศที่เป็นการสื่อสารข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ในประเด็นที่สงสัยเกี่ยวกับการจ่ายภาษี แต่ทั้งนี้ อาจสืบเนื่องมาจากทางฝ่ายรายได้นำเทคโนโลยีมาใช้ประกอบการให้บริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ด้วยตนเองจากปัจจัยด้านเทคโนโลยีได้โดยไม่ต้องสื่อสารกับเจ้าหน้าที่โดยตรงก็ได้ จึงเป็นประเด็นที่ประชาชนผู้รับบริการชะระภาษีมีความคิดเห็นว่าไม่ส่งผลหรือไม่ใช่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Walke, F. and Winkler, T.J. (2024) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “Process Quality Matters: Investigating the Inherent Characteristics of Quality and Performance in Digital, Physical and Omnichannel Services” ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า คุณภาพของกระบวนการ (PQ) เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรในบริการทุกรูปแบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการเปลี่ยนผ่านจากบริการแบบเดี่ยว (Physical และ Digital) ไปสู่บริการแบบผสมผสาน (Omnichannel) พบว่า คุณภาพของกระบวนการมีบทบาทที่โดดเด่นยิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน คุณภาพของเทคโนโลยี (TQ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรในรูปแบบการบริการดิจิทัล และคุณภาพของข้อมูล (IQ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรในรูปแบบการบริการทางกายภาพที่เกิดขึ้นผ่านการติดต่อแบบตัวต่อตัว ซึ่งคุณภาพของบุคลากร (HQ) และคุณภาพของระบบ (SQ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรเช่นกัน แต่ถูกลดความสำคัญลงเมื่อบริการมีความเป็นดิจิทัลสูง ลปะสอดคล้องกับผลการวิจัยของสายธาร สะอาด ประนอม คำผา และอัยรดา พรเจริญ (2568) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยในการจัดเก็บภาษี ด้านโครงสร้างภาษี ด้านความสำนึกในหน้าที่ผู้เสียภาษี ด้านบุคลากร และด้านลักษณะกฎหมายภาษีสรรพสามิต มีอิทธิพลเชิงบวกต่อปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร” ผลวิจัยสังเคราะห์ผลการวิจัยเป็นองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยได้แก่ “ PESTEL” ดังนี้

P = Policy หมายถึง การกำหนดนโยบายจากภาครัฐที่มีความชัดเจน สอดคล้องและเหมาะสม เป็นธรรม สนับสนุนและส่งเสริมการจัดเก็บภาษีการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

E = Efficiency หมายถึง การจัดเก็บภาษีภาษีการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เปHนไปตามเป้าหมายที่กำหนด การให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย

S = Satisfaction หมายถึง ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดเก็บภาษีในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างต้องมีความพร้อม และเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ทั่วถึง

T = Technology หมายถึง การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้การบริการ เพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลการจัดเก็บภาษีที่แม่นยำ รวดเร็ว และเชื่อถือได้

E = Environment หมายถึง การรักษาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยการลดการใช้กระดาษ

L = Laws หมายถึง การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบที่กำหนดไว้

สรุป

คุณภาพการให้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมาไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านระบบตามลำดับ โดยปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและ

อาชีพ มีความคิดฝันต่อคุณภาพ คุณภาพการให้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครแตกต่างกันยกเว้นรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน สำหรับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงานตามลำดับ ในส่วนของคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ร้อยละ 71.3 ได้แก่ ด้านกระบวนการ (Process) ด้านระบบ (System) ด้านเทคโนโลยี (Technology) และ ด้านบุคลากร (Human) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร” จะเห็นได้ว่า ทั้งคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุดทั้งสองประเด็น และเมื่อมาศึกษาถึงอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านสารสนเทศกลับไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นโดยนำจุดเด่นด้านกระบวนการให้บริการ การจัดวางระบบ และการนำความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมาสร้างเป็นแนวทางหรือรูปแบบคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

2. การนำเทคโนโลยีมาสร้างเป็นแอปพลิเคชั่นต่าง ๆในการให้บริการด้านสารสนเทศของฝ่ายรายได้ในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร” เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปเพิ่มเติม ดังนี้

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งไม่ได้รวมฝ่ายอื่นในสำนักงานเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ซึ่งประชาชนอาจมีความคิดเห็นถึงคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างออกไป ควรมีการขยายกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยให้กว้างมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ทำการศึกษาในลักษณะเดียวกันนี้โดยรวมการให้บริการของฝ่ายอื่นๆ ในสำนักงานเขตวัฒนาในการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จะทำให้เกิดการต่อยอดองค์ความรู้ที่ได้รับให้มากยิ่งขึ้น

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยในเชิงผสมผสานหรือเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์จากผู้ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน หรือทำการสนทนากลุ่มระหว่างบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถได้รับข้อมูลที่มีรายละเอียด และมีข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ทำให้สามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ได้สูงสุด เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยใหม่ ๆ ไปพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

เกสร คงสำเภา และคณะ. (2568). “การให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล”. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ*, 7(1): 175-186.

ดวงเนตร ขุมทอง สายพิณ ปั่นทอง และนฤพนธ์ เส็งสืบผล. (2564). “ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง”. *วารสารนวัตกรรมและการจัดการ*, 6(2): 82 -91.

ธัชพล ใยบัวเทศ. (2558). *ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปกรณ์ ปรียากร. (2567). *เอกสารประกอบการบรรยายวิชานโยบายสาธารณะ การวางแผนและการจัดการเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ปาริชาติ อินสว่าง และเอกชัย ระดาพัฒน์. (2566). *ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง: สิ่งที่ควรรู้ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางปรับปรุงแก้ไขเบื้องต้น.* กรุงเทพมหานคร: กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานคณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ.

สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์. [ออนไลน์]. (2555). *บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น.* จาก http://www.gotoknow.org/posts/422467. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 เมษายน 2568.

ราชกิจจานุเบกษา. (2542). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. เล่มที่ 116 ตอนที่ 114 ก. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

สายธาร สะอาด ประนอม คำผา และอัยรดา พรเจริญ. (2568). “ปัจจัยในการจัดเก็บภาษีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 12(1): 279-294.

อิศราภรณ์ ตุงใย. (2567). “ปัจจัยการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 4”. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 7(2): 106-122.

Walke, F. and Winkler, T.J. (2024). “Assessing Omnichannel Service Quality in the Public Sector” *Wiley Public Administration*, 103(2): 581-599.

_____. (2024). “Process Quality Matters: Investigating the Inherent Characteristics of Quality and Performance in Digital, Physical and Omnichannel Services”. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 16(5): 1-15.

Peterson, E. and Plowman, G.E. (1953). *Business Organization and Management*. Chicago: Irwin.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.