



การบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

Knowledge Creation Management in Revenue Collection of Lae Subdistrict Administrative Organization, Thung Chang District, Nan Province

¹ปกประชา ช่างเงิน, ²รัตน์ชนก พรหมณศิริ

¹Pokpracha Chang-ngern, ²Ratchanok Phramsiri

^{1,2}หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี
มหาวิทยาลัยพิษณุโลก

^{1,2}The Master Degree of Business Administration, Business Administration, Faculty of
Business Administration and Accountancy, Phisanulok University

¹Corresponding author, e-mail: Pokprachaj2@gmail.com

Received: June 25, 2025; Revised: July 11, 2025; Accepted: July 14, 2025



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาศึกษาการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและอำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน และเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและอำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานจัดเก็บรายได้และประชาชนในพื้นที่ตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน จำนวน 361 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ นายกอบต. ปลัดอบต. รองนายกอบต. พนักงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและ จำนวน 9 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบสัมภาษณ์ ซึ่งมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ANOVA และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) โดยด้านการชำระภาษีมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านข้อมูลภาษี และด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ตามลำดับ 2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ และระดับรายได้ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ ด้านข้อมูลภาษี แตกต่างกัน ส่วนเพศ ระดับการศึกษา และประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่แตกต่างกัน และ 3) แนวทางการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ได้แก่ การสร้างและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ การรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ การแบ่งปันและเผยแพร่ความรู้ การนำความรู้ไปปรับใช้ และการประเมินผลและปรับปรุงระบบการจัดเก็บรายได้

คำสำคัญ: การบริหารจัดการการสร้างความรู้, การจัดเก็บรายได้, องค์การบริหารส่วนตำบล



Abstract

This research aimed to study knowledge creation management in revenue collection of Lae subdistrict administrative organization, Thung chang district, Nan province and to propose guidelines for knowledge creation management in revenue collection of Lae subdistrict administrative organization, Thung chang district, Nan province. The sample group consisted of 361 revenue collectors and local people in Lae subdistrict administrative organization, Thung chang district, Nan province. Key informants included the subdistrict administrative organization mayor, subdistrict administrative organization secretary, deputy subdistrict administrative organization mayor, and revenue collectors of the subdistrict administrative organization and 9 others. The research instrument was a 5-level rating scale questionnaire and interview form with a reliability of 0.85 for the whole questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, ANOVA, and content analysis.

The research results found that 1) The management of knowledge creation in revenue collection of Lae subdistrict administrative organization, Thung chang district, Nan province was at a high level ($\bar{X} = 3.83$), with the highest mean value for tax payment, followed by tax information, and tax knowledge, respectively. 2) The respondents with different ages and income levels had different opinions on the management of knowledge creation in revenue collection. In terms of tax information, they are different, but gender, education level, and type of questionnaire respondent are not different. 3) The management guidelines for knowledge creation in revenue collection of Lae subdistrict administrative organization, Thung chang district, Nan province include creating and developing knowledge about revenue collection, collecting and storing data about revenue, sharing and disseminating knowledge, applying knowledge, and evaluating and improving the revenue collection system.

Keywords: Knowledge Creation Management, Revenue Collection, Subdistrict Administrative Organization.

บทนำ

การบริหารจัดการรายได้เป็นหนึ่งในพันธกิจที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลและอำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน เป็นตัวแทนของพื้นที่ที่ต้องเผชิญกับความท้าทายในการจัดเก็บรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านทรัพยากร บุคลากร และโครงสร้างพื้นฐาน การสร้างความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้อย่างเป็นระบบจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการรายได้ พร้อมทั้งเสริมสร้างศักยภาพให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระยะยาว (สถาบันพระปกเกล้า, 2544)

จากการสำรวจสภาพปัญหาและผลการดำเนินงานในการจัดเก็บรายได้ของอบต.และ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน พบว่า มีการละเมิดหรือการหลีกเลี่ยงการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เช่น การปล่อยที่ดินว่างไว้โดยไม่นำมาจดทะเบียนหรือประกาศเป็นที่ดินว่าง ซึ่งอาจทำให้รายได้จากภาษีลดลงและส่งผลกระทบต่อการทำงานของอบต. การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการจัดเก็บรายได้



และการบัญชีรายได้ อาจทำให้อบต. และไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบและเก็บรายได้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมทั้งการวางแผนการเก็บรายได้ที่ไม่เหมาะสมหรือขาดความชัดเจน อาจทำให้อบต. และไม่สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอย่างมีประสิทธิภาพในการเก็บรายได้ (อบต. และ, 2566) ทั้งนี้เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว อบต. และ ควรต้องพัฒนานโยบายและวิธีการในการจัดเก็บรายได้ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลและการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการจัดเก็บรายได้อีกด้วย

การบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ เป็นกระบวนการที่สำคัญสำหรับองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีและรายได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาและจัดการความรู้ในด้านการจัดเก็บรายได้อย่างเป็นระบบ การบริหารจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้หน่วยงานสามารถเพิ่มรายได้ให้แก่รัฐ ลดช่องว่างในการจัดเก็บรายได้ และเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการทำงาน การจัดการความรู้เป็นกระบวนการค้นหา รวบรวมความรู้ที่มีอยู่กระจัดกระจายในตัวบุคคลหรือจากเอกสาร มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดระบบการจัดเก็บผ่านการประมวล กลั่นกรอง ตรวจสอบ ให้บุคคลในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเอง มีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ต่อยอดความรู้สำหรับนำไปเผยแพร่ รวมทั้งนำไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยเป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มการหมุนเวียนความรู้ที่มีความหลากหลายให้มากขึ้นเรื่อยๆ ทั้งนี้องค์กรควรมีการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ทั้งจากภายนอกและภายใน องค์กรที่มีประโยชน์และส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร การถ่ายทอดความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้นับเป็นความสำเร็จที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการจัดการความรู้ขององค์กร (คณาทิพย์ ศรีระมัย, 2562)

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ลดความผิดพลาดและเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน เพิ่มความพึงพอใจของผู้เสียภาษี โดยให้บริการที่รวดเร็วและมีความแม่นยำในการจัดเก็บรายได้ สนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลและความรู้ในการวิเคราะห์เพื่อวางแผนกลยุทธ์ในการจัดเก็บรายได้ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการระบบจัดเก็บรายได้ของ อบต. และ สามารถดำเนินงานในอนาคตได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ใช้การวิจัยเชิงผสมผสาน โดยการออกแบบระเบียบวิธีวิจัยของงานวิจัยนี้ได้นำเสนออย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทั้งสองข้อดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

การศึกษการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน มีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้



1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานจัดเก็บรายได้และประชาชน ในพื้นที่ตำบลและอำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน จำนวน 361 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ นายกอบต. ปลัดอบต. รองนายก อบต. พนักงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและ จำนวน 9 คน

2) การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

นำสาระความรู้ที่สังเคราะห์ได้มาสร้างข้อคำถามเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลโดยจำแนกเป็นส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม (พนักงานจัดเก็บรายได้ หรือประชาชน) เป็นตัวเลือกแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล และ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ได้แก่ ด้านข้อมูลภาษี ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี และด้านการชำระภาษี โดยข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการจัดเก็บรายได้ของ อบต. มีตัวเลือกตอบ

สรุปการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย

การศึกษาเอกสารและข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อรวบรวมแนวทางการบริหารจัดการรายได้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

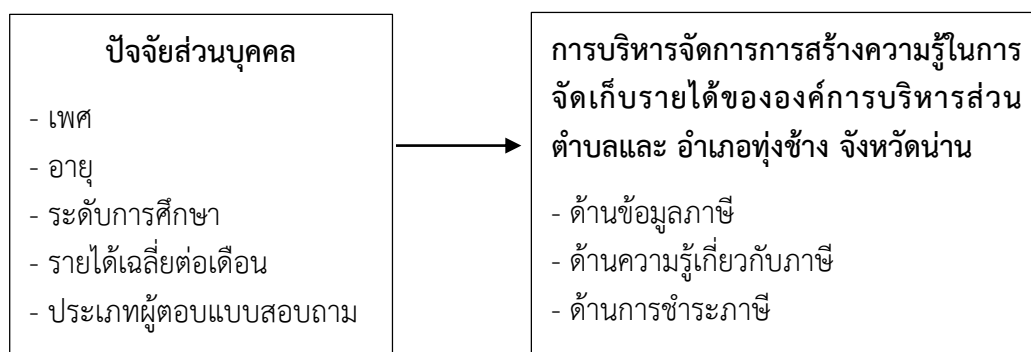
การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอทุ่งช้าง และประชาชนในพื้นที่

การจัดเวทีประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและร่วมกันหาแนวทางแก้ไข

การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ในกระบวนการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้ ได้พัฒนากรอบแนวคิดงานวิจัยจากหลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับคู่มือการปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ของอบต. แนวคิดกฎหมายจัดเก็บภาษี และทฤษฎีการบริหารจัดการ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-60 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชน



2. การบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและอำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการชำระภาษีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.94$) รองลงมา คือ ด้านข้อมูลภาษี ($\bar{x} = 3.80$) และด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.25$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า

2.1 ด้านข้อมูลภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อบรม. มีรายละเอียดเกี่ยวกับภาษีป้ายอย่างครบถ้วนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.90$) รองลงมา คือ อบรม. มีรายละเอียดเกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่อย่างครบถ้วน ($\bar{x} = 3.86$) อบรม. ทำข้อมูลภาษีที่ตนเองมีหน้าที่ในการจัดเก็บให้เป็นข้อมูลปัจจุบันอยู่เสมอ ($\bar{x} = 3.84$) อบรม. มีรายละเอียดเกี่ยวกับภาษีโรงเรือนและที่ดินอย่างครบถ้วน ($\bar{x} = 3.83$) และอบรม. มีรายละเอียดเกี่ยวกับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอย่างครบถ้วนมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.58$) ตามลำดับ

2.2 ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อบรม. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของการดำเนินการจัดเก็บภาษีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.52$) รองลงมา คือ อบรม. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.22$) อบรม. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายได้ที่จัดเก็บเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.19$) อบรม. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของภาษีอากร ($\bar{x} = 3.17$) และอบรม. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอัตราการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.16$) ตามลำดับ

2.3 ด้านการชำระภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อบรม. มีการจัดทำทะเบียนผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.05$) รองลงมา คือ อบรม. มีการจัดทำข้อมูลอัตราที่ต้องชำระ ($\bar{x} = 4.00$) อบรม. มีการจัดทำแบบฟอร์มในการเสียภาษีเข้าใจง่ายและสะดวกต่อการกรอก ($\bar{x} = 3.90$) อบรม. มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอยู่เสมอ ($\bar{x} = 3.90$) และอบรม. มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาเก็บข้อมูล เพื่อความรวดเร็วยิ่งขึ้นมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.84$) ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ ด้านข้อมูลภาษี แตกต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-40 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ ด้านข้อมูลภาษี มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-60 ปี (0.398) และ 60 ปี ขึ้นไป (0.616) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ ด้านข้อมูลภาษีแตกต่างกัน

3.1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ ด้านข้อมูลภาษี มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท (0.252) และ

3.2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ ด้านข้อมูลภาษี มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท (0.318)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

4. แนวทางการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ดังนี้



4.1 การสร้างและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ โดยจัดการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดเก็บรายได้เกี่ยวกับกฎหมายใหม่ เช่น พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และวิธีการจัดเก็บภาษีอื่นๆ การส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงานที่หน่วยงานอื่นที่มีระบบจัดเก็บรายได้ที่ประสบความสำเร็จ การพัฒนาเอกสารหรือคู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ เช่น ขั้นตอนการประเมินและติดตามภาษี

4.2 การรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ โดยจัดทำระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงข้อมูลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมต่างๆ เพื่อการตรวจสอบและติดตามได้ง่ายเก็บรวบรวมข้อมูลผู้เสียภาษี สถิติการจัดเก็บรายได้ และข้อมูลผู้ค้างชำระอย่างละเอียด

4.3 การแบ่งปันและเผยแพร่ความรู้ การสร้างเครือข่ายความรู้ระหว่างหน่วยงาน โดยร่วมมือกับหน่วยงานในพื้นที่ เช่น เทศบาล หรือ อบจ. ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและวิธีการจัดเก็บรายได้ จัดทำแผนประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสาธารณะ เช่น โซเชียลมีเดีย ป้ายประกาศ และเวทีชุมชน เพื่อให้ประชาชนเข้าใจข้อกำหนดภาษีและการจัดเก็บ

4.4 การนำความรู้ไปปรับใช้ปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษี โดยการพัฒนากระบวนการจัดเก็บให้มีความสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส เช่น เพิ่มช่องทางชำระภาษีออนไลน์ การบูรณาการระหว่างหน่วยงานร่วมมือกับกรมที่ดินหรือสำนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ข้อมูลที่อัปเดตในการประเมินค่าภาษี

4.5 การประเมินผลและปรับปรุงระบบการจัดเก็บรายได้ โดยวิเคราะห์แนวโน้มรายได้และปัญหาการจัดเก็บ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการดำเนินงาน จัดเวทีประชาคมเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะองค์การปกครองส่วนตำบลและ ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการจัดเก็บภาษีนี้อาจเป็นหัวใจของการปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำไปดำเนินการในการพัฒนาส่วนต่างๆ ในพื้นที่ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาคน พัฒนาสังคม หรือสิ่งสาธารณูปโภคต่างๆ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รวมทั้งเกิดความสะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้ยังพบว่า ความรู้เกี่ยวกับภาษียังมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ยังมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอัตราการจัดเก็บภาษีประเภทของภาษีอากร รายได้ที่จัดเก็บ ขั้นตอนการจัดเก็บภาษีไม่มากนัก จึงทำให้ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษียังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร จิรวิวงศ์ และคณะ (2565) เรื่อง ปรากฏการณ์การเข้าสู่ตำแหน่งทางการเมืองของสตรีในบทบาทผู้นำทางการเมืองท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ความคิดเห็นประสิทธิภาพต่อการจัดเก็บรายได้ภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ด้านนโยบายและการบริหารจัดการเก็บภาษี ด้านการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม ตามลำดับ ส่วนด้านกฎหมายจัดเก็บภาษีและบทลงโทษ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐดนัย นันตา (2565) เรื่อง ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสันทราย พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20, S.D. = 0.36) เรียงลำดับตามระดับความคิดเห็นเฉลี่ย ได้แก่ สามารถจัดเก็บภาษีได้ทันตาม



ระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย = 4.27, S.D. = 0.44) ค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานในการจัดเก็บภาษีมีความคุ้มค่ากับรายได้ที่จัดเก็บภาษี (ค่าเฉลี่ย = 4.24, S.D. = 0.43) จัดเก็บภาษีแต่ละ ประเภทได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย = 4.17, S.D. = 0.38) และหน่วยงานของท่านมี ลูกหนี้ที่ค้างชำระภาษีน้อยลง (ค่าเฉลี่ย = 4.11, S.D. = 0.49) ตามลำดับ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งไพลิน บุญหล้า (2564) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี พบว่า ปัจจัยการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการลงมา คือ ด้านบุคคล และด้านมาตรการในการดำเนินงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี

จากผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ และระดับรายได้ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ ด้านข้อมูลภาษีแตกต่างกัน ส่วนเพศ ระดับการศึกษา และประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ และระดับรายได้ต่างกัน อาจมีทัศนคติความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป เพราะประสบการณ์การในชีวิตที่เจอแตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐดนัย นันทา (2565) เรื่อง ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งไพลิน บุญหล้า (2564) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วยด้านการให้บริการ ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษี ด้านการชำระภาษี ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ด้านแผนที่ภาษี และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลวรรณ แดงน้อย (2562) เรื่องประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจุย อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้งเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ของครอบครัว/เดือน และประเภทการเสียภาษีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ได้แก่ การสร้างและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ การรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ การแบ่งปันและเผยแพร่ความรู้ การนำความรู้ไปปรับใช้และการประเมินผลและปรับปรุงระบบการจัดเก็บรายได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร จิรวิวงศ์ และคณะ (2565) เรื่องประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ควรสร้างความพึงพอใจการบริการประชาชนในการจัดเก็บรายได้และเสียภาษีท้องถิ่น เช่น การออกบริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ การชำระเงินแบบออนไลน์การประชาสัมพันธ์ถึงระบบและวิธีการจ่ายภาษีให้ครบทุกขั้นตอนครอบคลุมทุกพื้นที่ ปรับโครงสร้างตำแหน่งผู้ได้บังคับบัญชาและการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมคาย มากมูล และคณะ (2562) เรื่องรูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน 3 กิจกรรม ได้แก่ การอบรมการมีส่วนร่วมของประชาชน การฝึกปฏิบัติวางนโยบายและแผนการออกภาคสนาม การจัดสถานที่ในการรับชำระภาษี การประชาสัมพันธ์การชำระภาษี ได้แก่ การอบรมการประชาสัมพันธ์ของการชำระภาษี และจัดตั้ง



ผู้รับคำปรึกษาความพร้อมในการจัดเก็บรายได้ ได้แก่ งบประมาณ บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ สร้างแรงจูงใจสถานที่รองรับผู้ชำระภาษี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1) จากผลการศึกษาการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ด้านความรู้เกี่ยวกับภาษีมียค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในประเด็นเกี่ยวกับ อบต. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอัตราการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างดี ดังนั้น อบต.และ ควรจัดประชุมประชาชนเพื่อให้ความรู้เรื่องอัตราการจัดเก็บภาษีและเรื่องอื่นๆ เกี่ยวกับภาษีอย่างสม่ำเสมอตามความเหมาะสม

2) จากผลการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ดังนั้น อบต.และ ควรมีการสร้างและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ การรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ การแบ่งปันและเผยแพร่ความรู้ การนำความรู้ไปปรับใช้ และการประเมินผลและปรับปรุงระบบการจัดเก็บรายได้

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดอื่นๆ

2) ควรมีการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

องค์ความรู้ที่ได้

การบริหารจัดการการสร้างความรู้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน จะมีองค์ความรู้ที่สามารถสรุปได้ในรูปแบบของตาราง ดังนี้

1. กระบวนการจัดเก็บรายได้ ได้แก่ 1) การสำรวจแหล่งรายได้ในพื้นที่ 2) การออกแบบระบบเก็บรายได้ (เช่น ภาษี/ค่าธรรมเนียม) 3) การติดตามและประเมินผล

2. การสร้างความรู้ในองค์กร ได้แก่ 1) การถ่ายทอดองค์ความรู้ระหว่างบุคลากร 2) การใช้เทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ 3) การจัดประชุม/อบรม

3. ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ 1) ขาดความรู้เฉพาะทางในบางพื้นที่ 2) ระบบเทคโนโลยีล้าสมัย 3) การไม่เข้าถึงของประชาชน

4. แนวทางพัฒนาการจัดการ ได้แก่ 1) การจัดทำคู่มือการจัดเก็บรายได้ 2) การพัฒนาศักยภาพบุคลากร 3) การนำระบบดิจิทัลมาใช้

องค์ความรู้ที่ได้ ได้แก่ องค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการการสร้างความรู้ในการเก็บรายได้ภาษี และกระบวนการที่นำไปสู่การพัฒนาในอนาคต รวมถึงการร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ และการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ

เอกสารอ้างอิง

กมลวรรณ แดงน้อย. (2562). ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระจิ๋ว อำเภอภาษี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.



- กันตินันท์ นกขุนทอง. (2559). การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. *การศึกษานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- คมคาย มากมูล และคณะ. (2562). รูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารชอพะยอม*. 30(2), 155-161.
- ณรงค์ ปรายรุ่งโรจน์. (2552). ผลสัมฤทธิ์ของการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. *การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นภาพร จิรวิวงศ์ และคณะ. (2565). การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองพ้ออำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต*, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ประพาฬ วงศ์สุบิน. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง. *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- รุ่งไพลิน บุญหล้า. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลพบุรี. *วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

