

## การประเมินประสิทธิผลและความคุ้มค่าของการสะกิดพฤติกรรม

### ผู้ค้างชำระภาษีรถยนต์ผ่านหนังสือทวง

(Evaluation of the Effectiveness and Cost-Efficiency

of Nudging Overdue Car Taxpayers Behavior through Reminder Letters)

ศदानนท์ วัตตธรรม<sup>1</sup> และ จตุรภัทร จันทร์ทิพย์<sup>2</sup>

Sadanon Wattatham<sup>1</sup> and Chaturaphat Chantith<sup>2</sup>

Received: June 5, 2024

Revised: September 15, 2024

Accepted: November 4, 2024

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผลและความคุ้มค่าของหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ในปี พ.ศ. 2566 โดยส่งหนังสือทวงทั้งหมด 64,100 ฉบับ และวิเคราะห์ข้อมูลภาษีค้างชำระก่อนและหลังการส่งหนังสือทวงด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับการประเมินประสิทธิผล ใช้การเปรียบเทียบร้อยละของภาษีค้างชำระที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับงานวิจัยก่อนหน้า พร้อมวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test ในการประเมินประสิทธิภาพ ได้ใช้คะแนนประสิทธิภาพต่ำสุดที่มีผู้ประเมินมากกว่าหนึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของหนังสือทวงในการกระตุ้นให้ชำระภาษี ซึ่งได้จากการคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 104 ราย ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สำหรับการประเมินความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ ใช้อัตราผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C Ratio)

ผลการศึกษาพบว่า หนังสือทวงสามารถกระตุ้นให้ผู้ค้างชำระภาษีรถยนต์ของ อบจ.สงขลา มาชำระภาษีได้เพิ่มขึ้นสูงกว่างานวิจัยก่อนหน้าถึงร้อยละ 5.63 และสามารถลดภาษีค้างชำระได้กว่า 29.32 ล้านบาท โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การกระตุ้นให้ชำระภาษีเท่ากับ 0.3 คิดเป็นมูลค่าภาษีที่เก็บเพิ่มได้ 1.81 ล้านบาท ส่วนผลการวิเคราะห์ความคุ้มค่าพบว่า หนังสือทวงมีความคุ้มค่าสูง สามารถสร้างรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากกว่าค่าใช้จ่ายถึง 7.49 เท่า ข้อเสนอแนะคือ ควรพัฒนาระบบหนังสือทวงให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น และนำเทคโนโลยีมาใช้ ตลอดจนศึกษาผลการลดลงของการสะกิดพฤติกรรมผ่านหนังสือทวงภาษี

คำสำคัญ: ภาษีรถยนต์ค้างชำระ หนังสือทวง พฤติกรรมการชำระภาษี B/C Ratio การสะกิดพฤติกรรม

<sup>1</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

Assistant Professor, Faculty of Humanities and Social Sciences, Songkhla Rajabhat University,

E-mail: sadanon.wa@skru.ac.th

<sup>2</sup> ผู้ประพันธ์บรรณกิจ อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

Corresponding Author, Lecturer, Faculty of Management Sciences, Songkhla Rajabhat University,

E-mail: chaturaphat.ch@skru.ac.th

## ABSTRACT

This research evaluated the effectiveness and cost-efficiency of overdue car tax reminder letters issued by the Songkhla Provincial Administrative Organization (PAO) in 2023. A total of 64,100 reminder letters were sent, and data on overdue vehicle taxes before and after the letters were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, and mean. The effectiveness was assessed by comparing the percentage increase in collected overdue taxes with previous studies, employing a t-test for analysis. The efficiency of the letters was determined using the lowest-rated performance score as a coefficient, which measured the letters' ability to prompt tax payments. This coefficient was based on feedback from 104 respondents collected via an online survey through accidental sampling. The economic cost-efficiency was evaluated using the benefit-cost ratio (B/C Ratio).

The study found that the reminder letters effectively prompted car owners in the Songkhla PAO to pay overdue taxes, achieving a 5.63% higher success rate than previous studies. This number reduced overdue car taxes by over 29.32 million baht, with a payment stimulus coefficient of 0.3, leading to an additional 1.81 million baht collected due to the effectiveness of the letters. The cost-efficiency analysis revealed that the letters were highly cost-effective, generating 7.49 times more revenue than the expenses incurred. The study recommended enhancing the credibility of the reminder letter system and incorporating technology. As well as studying the decline of overdue car tax through the effectiveness of behavior nudging with tax reminder letters.

*Keywords:* Overdue Car Tax, Reminder Letters, Tax Payment Behavior, B/C Ratio, Behavioral Nudging

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษีรถยนต์เป็นรายได้หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ที่ใช้พัฒนาพื้นที่และบริการประชาชน การจัดเก็บภาษีรถยนต์อย่างมีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลของกลุ่มสถิติการขนส่งกรมการขนส่งทางบก. (2566) พบว่า จังหวัดสงขลามีรถยนต์ค้างชำระภาษีจำนวนมาก (รถยนต์ค้างชำระภาษีจะนับเฉพาะรถที่มีสถานะทางทะเบียนหรือไม่ถูกระงับทะเบียนเนื่องจากค้างชำระภาษีประจำปี ติดต่อกันครบ 3 ปี อ้างถึงในกรมการขนส่งทางบก, 2567) โดยเฉลี่ยร้อยละ 18.8 ต่อปี (ดูตารางที่ 1) ซึ่งการค้างชำระภาษีในปริมาณสูงส่งผลกระทบต่อรายได้ของ อบจ.สงขลา และอาจสร้างปัญหาต่อการพัฒนาพื้นที่ในระยะยาว

สาเหตุของปัญหาการค้างชำระภาษีรถยนต์ในจังหวัดสงขลามีสองปัจจัยหลัก คือ 1) กระบวนการติดตามและแจ้งเตือนผู้ค้างชำระภาษีของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาไม่เข้มงวดเพียงพอ และ 2) การที่องค์การบริหาร

ส่วนจังหวัดสงขลา (อบจ.) ไม่มีฐานข้อมูลผู้ค้างชำระ ทำให้การจัดเก็บภาษีไม่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาและ อบจ. สงขลา ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเพื่อเร่งรัดการจัดเก็บภาษียรถยนต์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 โดยสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาจะส่งข้อมูลการจัดเก็บภาษีและจำนวนผู้ค้างชำระรายเดือนให้ อบจ. ใช้ในการติดตามและเร่งรัดการจัดเก็บภาษี ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของ อบจ.

**ตารางที่ 1** จำนวนรถยนต์\* ภาษีที่เก็บได้ และจำนวนค้างชำระภาษีของจังหวัดสงขลา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562-2565

ปี พ.ศ.	จำนวนทั้งหมด (คัน)	จำนวนชำระภาษี (คัน)	จำนวนเงินภาษีที่เก็บได้ (บาท)	จำนวนค้างชำระภาษี (คัน)	ร้อยละการค้างชำระ (บาท)
2565	353,968.00	287,164.00	539,006,633.21	66,804.00	19.17
2564	321,976.00	264,558.00	483,933,357.28	57,418.00	18.19
2563	338,333.00	279,000.00	518,728,366.06	59,333.00	17.93
2562	339,398.00	272,500.00	518,723,189.12	66,898.00	20.21

หมายเหตุ: \*ข้อมูลเฉพาะรถยนต์ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (รย. 1) รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน (รย. 2) และรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล (รย. 3) ซึ่งเป็นกลุ่มที่สามารถจัดเก็บภาษีได้สูงที่สุดกว่าร้อยละ 90 (คำนวณจากสถิติของกรมการขนส่งทางบก, 2566) และเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มค้ำค่าในการลงทุนติดตามทางภาษียค้างชำระที่มาก: กลุ่มสถิติการขนส่ง กรมการขนส่งทางบก. (2566).

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าหลายงานวิจัยได้นำเอาทฤษฎีสะกิดพฤติกรรม (Nudge Theory) มาใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้ประชาชนชำระภาษี ทฤษฎีนี้ซึ่งเสนอโดย Thaler และ Sunstein (2008) ระบุว่า การสะกิดพฤติกรรมคือการออกแบบตัวเลือกที่ส่งเสริมให้คนทำในสิ่งที่ควรทำโดยไม่บังคับหรือเปลี่ยนแปลงสถานะเศรษฐกิจของพวกเขา นอกจากนี้ยังอธิบายเพิ่มเติมถึงการตัดสินใจของมนุษย์ที่สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ ระบบที่ 1 (System 1) การคิดแบบอัตโนมัติที่เกิดจากสัญชาตญาณที่รวดเร็ว และระบบที่ 2 (System 2) การคิดแบบไตร่ตรอง ซึ่งเป็นความคิดที่ใช้เวลามากขึ้นและเหมาะสมกับการตัดสินใจในสถานการณ์ที่ซับซ้อน โดยการนำทฤษฎีสะกิดมาใช้ในการกระตุ้นให้ประชาชนชำระภาษี สามารถใช้ทั้งระบบการคิดแบบอัตโนมัติและแบบไตร่ตรองร่วมกันได้ โดยระบบการคิดแบบอัตโนมัติสามารถใช้ข้อความแจ้งเตือนเพื่อกระตุ้นให้ผู้เสียภาษีตอบสนองอย่างรวดเร็ว ขณะที่ระบบการคิดแบบไตร่ตรองเหมาะสำหรับการให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับผลเสียของการไม่ชำระภาษี

งานวิจัยจำนวนมากได้กล่าวถึงการกระตุ้นให้ประชาชนชำระภาษีตามแนวทางของทฤษฎีสะกิดพฤติกรรม โดยหนึ่งในวิธีที่ได้รับความนิยมและประสิทธิภาพสูงคือการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะ "หนังสือทวงภาษี" ซึ่งได้รับการพิสูจน์ในหลายประเทศว่าเป็นเครื่องมือที่มีต้นทุนต่ำ สื่อสารได้อย่างชัดเจนในวงกว้าง และสามารถกระตุ้นให้ประชาชนชำระภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Bott et al., 2020; Hallsworth et al., 2017; Behavioral Insights Team, 2016, 2014; Sunstein, 2014; Haynes et al., 2013; Thaler & Sunstein,

2008) นอกจากนี้ การออกแบบหนังสือทวงภาษีควรมุ่งเน้นไปที่กลุ่มผู้ที่ชำระภาษีล่าช้า เนื่องจากกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อการสะกิดพฤติกรรมได้มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ (Antinyan & Asatryan, 2019) อย่างไรก็ตาม ข้อควรพิจารณาประการหนึ่งคือ ผลของการสะกิดผ่านหนังสือทวงภาษีมักเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาสั้นๆ และจะค่อย ๆ ลดลงเมื่อเวลาผ่านไป (Declining Effect) ถึงแม้ผลการสะกิดจะลดน้อยลง การใช้หนังสือทวงยังคงมีประสิทธิภาพดีกว่าการไม่แจ้งเตือนใด ๆ เลย (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2563; Antinyan & Asatryan, 2019) นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลของหนังสือทวงในการติดตามและเร่งรัดการชำระภาษี การระบุประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการชำระภาษี หรือผลเสียที่จะตามมาจากการหนีภาษี ก็ควรได้รับการพิจารณาเพื่อระบุไว้ในหนังสือทวง (Yitzhaki, 1974; Allingham & Sandmo, 1972)

การประเมินผลการสะกิดพฤติกรรมผู้ค้างชำระภาษีรถยนต์ผ่านหนังสือทวงยังคงมีงานวิจัยจำนวนไม่มากนักที่ได้ทำการศึกษาในเชิงลึก ยกตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ Perez-Truglia & Troiano (2018) ที่ศึกษาในสหรัฐอเมริกา พบว่า หนังสือทวงภาษีสามารถกระตุ้นให้ผู้ที่มียอดค้างชำระจำนวนน้อยมาชำระภาษีได้สำเร็จ แต่ไม่ได้ผลกับผู้ที่มียอดค้างชำระจำนวนมาก ในทำนองเดียวกันงานวิจัยของวีระศักดิ์ เครือเทพ และฐิติเทพ สิทธิยศ ซึ่งศึกษาประสิทธิภาพของหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระในพื้นที่ 5 ตำบลของจังหวัดกระบี่ พบว่าการใช้ข้อความสะกิดพฤติกรรมที่ระบุประโยชน์ในการนำภาษีไปใช้ สามารถเพิ่มอัตราการชำระภาษีค้างชำระได้เพียงร้อยละ 12.67 (ดูหน้า 54 ในวีระศักดิ์ เครือเทพ และฐิติเทพ สิทธิยศ, 2565)

สำหรับกรณีของ อบจ.สงขลา ได้เคยมีการดำเนินติดตามภาษีรถยนต์ค้างชำระภายใต้โครงการวิจัยการพัฒนาระบบบริหารจัดการเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยวีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะไปเมื่อปี พ.ศ. 2565 ผลการวิจัยนี้พบว่า การใช้ข้อความเชิงบวกในหนังสือทวงสามารถเพิ่มการชำระภาษีค้างชำระได้ระหว่างร้อยละ 12-15 เมื่อเทียบกับช่วงก่อนที่มีการใช้หนังสือทวง (ดูหน้า 6-33 ในวีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2565) แม้ว่าผลการศึกษาประสิทธิภาพยังไม่ชัดเจนเพียงพอและมีแนวโน้มที่ประสิทธิภาพจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไป แต่การใช้หนังสือทวงภาษียังถือว่าเป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพในการสะกิดพฤติกรรม ด้วยเหตุนี้ การทำการประเมินผลการใช้หนังสือทวงภาษีอย่างต่อเนื่องในพื้นที่เดิมจึงมีความสำคัญ เพื่อยืนยันว่าหนังสือทวงภาษีสามารถเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการกระตุ้นให้ประชาชนชำระภาษีค้างชำระได้อย่างสม่ำเสมอ

อย่างไรก็ตาม นอกจากการประเมินประสิทธิผลแล้ว ยังควรพิจารณาเรื่องความคุ้มค่าในการออกหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการจัดเก็บภาษีที่ติดตามแนวคิดของ อดัม สมิธ (Smith, 2002) ที่เน้นว่าการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพควรมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ต่ำที่สุด ทั้งในด้านค่าจ้างเจ้าหน้าที่และค่าใช้จ่ายในการป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษี โดยงานวิจัยจำนวนมากได้กล่าวถึงแนวทางในการประเมินความคุ้มค่าของโครงการภาครัฐ โดยใช้การพิจารณาอัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (Benefit-Cost Ratio: B/C Ratio) ซึ่งเป็นแนวทางที่ช่วยให้การตัดสินใจในการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ (Mishan & Quah, 2020; Tangvitoontham & Chaiwat, 2012; Adler & Posner, 2001)

จากความสำคัญดังกล่าว งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการประเมินประสิทธิผลและความคุ้มค่าของการใช้หนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระ โดยได้รับทุนสนับสนุนจากหน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการพัฒนา

ระดับพื้นที่ (บพท.) ในปี พ.ศ. 2566 เพื่อให้ทำการศึกษาในพื้นที่ อบจ.สงขลา ต่อเนื่องอีกหนึ่งปี และงานวิจัยนี้ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ หนังสือเลขที่ HREC 026/2566 จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยผลจากการวิจัยนี้จะไม่เพียงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีรถยนต์ของ อบจ.สงขลาให้ดียิ่งขึ้น แต่ยังสามารถนำความรู้ที่ได้มาขยายผลเพื่อพัฒนาเครื่องมือในการจัดเก็บรายได้สำหรับ อบท. อื่น ๆ ได้อีกด้วย ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพึ่งพาตนเองทางการคลังของ อบท. ให้เกิดความยั่งยืนและมั่นคงในอนาคต

### จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิผลหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา
2. เพื่อประเมินความคุ้มค่าของเครื่องมือหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระ

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ งานวิจัยนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลผู้ค้างชำระภาษีรถยนต์ในพื้นที่ อบจ. สงขลา
2. ขอบเขตด้านประชากร สำหรับประชากรในการศึกษา คือ ประชาชนผู้ค้างชำระภาษีรถยนต์ (เฉพาะประเภท รย.1 รย.2 และ รย.3) ไม่เกิน 3 ปี ของ อบจ. สงขลา จากฐานข้อมูลของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา ในปี พ.ศ. 2566
3. ขอบเขตการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วย ข้อมูลผู้ค้างชำระภาษีรถยนต์ก่อนมีหนังสือทวงก่อนมีหนังสือทวง ประสิทธิภาพของหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระ ผลการทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระ และประสิทธิผลของหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระ นอกจากนี้ยังทำการรวบรวมต้นทุนและผลตอบแทนของหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระ และวิเคราะห์ความคุ้มค่าของหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระด้วยอัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุน (B/C Ratio)

### สมมติฐานของการวิจัย

1. อัตราการชำระภาษีรถยนต์ค้างชำระเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจากหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระของ อบจ. สงขลาในปี พ.ศ. 2566 มีประสิทธิผลมากกว่าอัตราการชำระภาษีรถยนต์ค้างชำระเฉลี่ยจากงานวิจัยก่อนหน้าในปี 2565 (อัตราการชำระภาษีรถยนต์ค้างชำระเฉลี่ยหลังมีหนังสือทวงปี พ.ศ. 2566 > 15%)
2. ผลของการวิเคราะห์ความคุ้มค่าด้วยการวิเคราะห์อัตราส่วนผลตอบแทนต่อต้นทุนของหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระมีความคุ้มค่า (B/C Ratio  $\geq$  1)

### วิธีการดำเนินการวิจัย

#### 1. การประเมินประสิทธิผลหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระ

คณะผู้วิจัยได้จัดสนทนากลุ่มย่อยร่วมกับกองคลัง อบจ.สงขลา โดยมีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้น 7 คน ได้แก่ผู้บริหารของ อบจ. ผู้อำนวยการกองคลัง เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ และนักวิชาการด้านนโยบายสาธารณะ

เพื่อกำหนดเนื้อหาในหนังสือทวง ประกอบไปด้วย รายละเอียดของผู้ส่งหนังสือ เลขทะเบียนรถ ข้อความแจ้งการค้างชำระ ข้อมูลติดต่อกลับ และได้เลือกข้อความสะกิดพฤติกรรมที่สื่อถึงประโยชน์จากการนำเงินภาษีรถไปใช้ในการจัดบริการสาธารณะ (Public Goods Message) “ขอขอบคุณในความร่วมมือ เงินภาษีของท่านได้ร่วมพัฒนาจังหวัดสงขลาในการจัดบริการสาธารณะให้แก่พี่น้องประชาชนครอบคลุมทุกพื้นที่” จากนั้นจึงได้ดำเนินการจัดส่งหนังสือทวงทั้งหมด 64,100 ฉบับ (คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนผู้ค้างชำระทั้งหมด) ดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ.2566 สำหรับการดำเนินการวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิผลหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

### 1.1 การประเมินประสิทธิผลจากข้อมูลผู้ค้างชำระภาษีก่อนและหลังการส่งหนังสือทวง

การเก็บข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลผู้ค้างชำระภาษีรถยนต์ไม่เกิน 3 ปี จากขนส่งจังหวัดสงขลาทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา สาขาอำเภอหาดใหญ่ และสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา สาขานาทวี และนำข้อมูลผู้ค้างชำระภาษีรถยนต์ เพื่อให้ได้จำนวนของรถยนต์ที่ค้างชำระภาษีและจำนวนภาษีที่ค้างชำระก่อนมีหนังสือทวงและติดตามหลังการมีหนังสือทวง (การติดตามได้ทำหลังจากส่งหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระไปแล้วสองเดือน ซึ่งเป็นระยะเวลาที่เพียงพอและเหมาะสมในการสะกิดพฤติกรรมให้ผู้รับหนังสือทวงได้ดำเนินการชำระภาษีรถยนต์ค้างชำระ อ้างอิงใน วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ 2563, 2565)

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

(1) ข้อมูลพื้นฐานจำนวนของรถยนต์ที่ค้างชำระภาษีและจำนวนภาษีที่ค้างชำระก่อนและหลังการมีหนังสือทวง จำแนกตามประเภทรถยนต์ (รย.1 รย.2 และ รย.3) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ และร้อยละ

(2) การวิเคราะห์ประสิทธิผลของหนังสือทวง คณะผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐาน t-test ด้วยวิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างหนึ่งกลุ่ม (One-sample Test for the Mean) ในกรณีที่ไม่ทราบค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างมีขนาดเล็ก ( $n < 100$ ) เพื่อทดสอบว่าผลลัพธ์จากหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระของการศึกษานี้มากกว่าหรือเท่ากับผลลัพธ์จากการศึกษาก่อนหน้านี้ โดยคณะผู้วิจัยนำร้อยละสูงสุดประสิทธิผลของข้อความประเภทยุติหวังเพื่อประโยชน์สาธารณะ (Public Good) ของ วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ (2565) คือ ร้อยละ 15 เป็นเกณฑ์ในการทดสอบสมมติฐาน ( $\mu_0 = 15$ ) ซึ่งสามารถแสดงการทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

กำหนดสมมติฐานการทดสอบ

$$H_0 : \mu_0 \leq 15$$

$$H_1 : \mu_0 > 15$$

นำมาหาค่า t คำนวณ ได้จากสูตร

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}} \text{ โดยมี d.f.} = n - 1$$

โดยที่  $n$  คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในที่นี้คือประชากรรถยนต์  $\bar{x}$  คือ ค่าเฉลี่ยผลลัพธ์จากหนังสือทวงในครั้งนี้  $s$  คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\alpha = .05$  สำหรับการทดสอบ

## 1.2 การประเมินประสิทธิภาพของหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระ

การเก็บข้อมูล คณะผู้วิจัยได้การรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีภาษีรถยนต์ค้างชำระ จากแบบสอบถามออนไลน์ ผ่าน QR-code ที่ระบุไว้ในหนังสือทวง เพื่อนำมาใช้ประเมินประสิทธิผลหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระ สำหรับข้อคำถามในแบบสอบถามได้ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 3 คน โดยได้ทำการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะก่อนนำไปใช้ ในส่วนของคำถามประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการชำระภาษีรถยนต์ ความครบถ้วนของข้อมูลที่จำเป็นที่ปรากฏบนหนังสือทวง ระดับการกระตุ้นให้รู้สึกอยากไปชำระภาษีรถยนต์ ระดับประสิทธิภาพของหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระ และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้เครื่องมือหนังสือทวง

สำหรับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ จำนวนรถยนต์ที่ค้างชำระภาษี ในปี พ.ศ.2566 ซึ่งมีทั้งสิ้น 64,100 คัน (สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา, 2566) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางทาโร ยามาเน่ เมื่อประชากร  $\geq 50,000$  ราย ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน (Yamane, 1967) อย่างไรก็ตาม จากปรากฏการณ์ทางสังคมเกี่ยวกับข่าวสารด้านลบการโจรกรรมข้อมูลผ่านการส่งจดหมายของทางราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสแกน ผ่านQR Code จึงมีกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามกลับจำนวนน้อย คณะผู้วิจัยมีได้นั่งนอนใจจึงได้ติดตามเพื่อให้เก็บตัวอย่างให้ได้เพิ่มขึ้นผ่านการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ที่รับชำระภาษีรถยนต์ค้างชำระ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลาทั้งสามแห่ง ทำให้ได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 104 คน ถึงแม้จะน้อยกว่าที่กำหนดไว้ แต่จำนวนดังกล่าวถือว่าเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล และเป็นไปตามขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางของทาโร ยามาเน่ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 ซึ่งสอดคล้องกับ Saraswathy et al. (2023) ที่กล่าวถึงขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 เพียงพอสำหรับการวิจัยที่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาและงบประมาณ และอยู่ในระดับความคาดหวังขั้นต่ำที่ยอมรับได้ (Singh & Masuku, 2014; Wood & Lambert, 1999) และใช้การสุ่มแบบบังเอิญ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความตั้งใจในการตอบกลับแบบสอบถามท่ามกลางวิกฤตการณ์การโจรกรรมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

(1) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการชำระภาษีรถยนต์ ความครบถ้วนของข้อมูลที่จำเป็นที่ปรากฏบนหนังสือทวงนั้น และระดับความสามารถของหนังสือ

ทวงในการกระตุ้นให้รัฐสีกอยากไปชำระภาษีรถยนต์ สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความเป็นค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ

(2) ระดับประสิทธิภาพของหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระ โดยแบ่งระดับประสิทธิภาพของหนังสือทวงออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้ คะแนนระดับ 1 มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด หนังสือแจ้งเตือนไม่ได้สื่อสารข้อมูลที่จำเป็นอย่างชัดเจนและไม่ได้กระตุ้นให้ผู้รับดำเนินการ คะแนนระดับ 2 มีประสิทธิภาพน้อย หนังสือแจ้งเตือนได้สื่อสารข้อมูลที่จำเป็น แต่ไม่ได้มีข้อความช่วยกระตุ้นหรือไม่มีแรงจูงใจใด ๆ เพื่อให้ผู้รับปฏิบัติตาม คะแนนระดับ 3 มีประสิทธิภาพมาก หนังสือแจ้งเตือนได้สื่อสารข้อมูลที่จำเป็นอย่างมีประสิทธิภาพ มีข้อความช่วยกระตุ้น และสามารถโน้มน้าวใจให้ปฏิบัติตาม และคะแนนระดับ 4 มีประสิทธิภาพมากที่สุด หนังสือแจ้งเตือนมีความชัดเจน กระชับ สามารถโน้มน้าวใจได้ตลอดการสื่อสาร และมีโอกาสสูงที่ผู้รับจะปฏิบัติตามคำขอให้ชำระภาษีที่ค้างชำระ การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความเป็นค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ

(3) ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้เครื่องมือหนังสือทวง เป็นคำถามปลายเปิดสำหรับสำรวจข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์และสรุปด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

## 2. การประเมินความคุ้มค่าของหนังสือทวงภาษี:

การเก็บข้อมูล คณะผู้วิจัยทำการรวบรวมผลตอบแทน คือ รายได้จากภาษีรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากหนังสือทวง และค่าใช้จ่ายทางเศรษฐศาสตร์ในการออกหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระ ทั้งที่เป็นต้นทุนทางบัญชี ได้แก่ ค่าพิมพ์เอกสารหนังสือทวง ค่าส่งหนังสือทวงทางไปรษณีย์ ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าใช้จ่ายอื่นและที่เป็นต้นทุนทางอ้อม ได้แก่ ค่าเสียโอกาสของแรงงานที่ใช้ไปในการจัดทำหนังสือทวง (คิดตามค่าจ้างขั้นต่ำของจังหวัดสงขลาในปี พ.ศ.2566 เท่ากับ 340 บาท/วัน อ้างถึงในสำนักงานแรงงานจังหวัดสงขลา, 2566) สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ด้วย B/C Ratio

การวิเคราะห์ข้อมูล

(1) รายได้จากภาษีรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากหนังสือทวง

$$\begin{array}{l} \text{รายได้จากภาษีรถยนต์} \\ \text{ที่เพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจาก} \\ \text{หนังสือทวง} \end{array} = \begin{array}{l} \text{ภาษีรถยนต์ค้างชำระทั้งหมดที่ลดลงหลังมีหนังสือ} \\ \text{ทวง} \times \text{สัดส่วนการเปลี่ยนแปลงจากช่วงเวลาก่อน} \\ \text{หน้า} \times \text{สัดส่วนความสามารถของหนังสือทวงในการ} \\ \text{กระตุ้นให้อยากไปชำระภาษี} \end{array}$$

(2) ค่าใช้จ่ายทางเศรษฐศาสตร์ในการออกหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระทั้งหมด สามารถคำนวณได้จากสูตร

$$\begin{array}{l} \text{ค่าใช้จ่ายทางเศรษฐศาสตร์} \\ \text{ในการออกหนังสือทวง} \\ \text{ภาษีรถยนต์ค้างชำระ} \end{array} = \begin{array}{l} \text{ต้นทุนทางบัญชีทั้งหมด} + \text{ต้นทุนทางอ้อมทั้งหมด} \end{array}$$



(3) การวิเคราะห์ความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ด้วย B/C Ratio มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{B/C Ratio} = \frac{\text{รายได้จากภาชีรยนต์ที่เพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากหนังสือทวง}}{\text{ค่าใช้จ่ายทางเศรษฐศาสตร์ในการออกหนังสือทวง}}$$

โดยมีเกณฑ์การแปรผล คือ ค่า B/C Ratio  $\geq 1$  หมายถึง เครื่องมือหนังสือทวงภาชีค้างชำระมีความคุ้มค่า และถ้าหากค่า B/C Ratio  $< 1$  หมายถึง เครื่องมือหนังสือทวงภาชีไม่มีความคุ้มค่า

## ผลการวิจัย

### 1. ผลการประเมินประสิทธิผลหนังสือทวงภาชีรยนต์ค้างชำระ

#### 1.1 ประสิทธิภาพหนังสือทวงภาชีรยนต์ค้างชำระ

(1) ข้อมูลผู้ค้างชำระภาชีก่อนและหลังการส่งหนังสือทวง

(1.1) จำนวนผู้ค้างชำระภาชีรยนต์ก่อนมีหนังสือทวง

ผลจากการสำรวจรยนต์ที่ค้างชำระภาชี พบว่า มีผู้ค้างชำระภาชีนับตามจำนวนรยนต์ทั้งสิ้น 64,100 คัน คิดเป็นมูลค่าภาชีรยนต์ค้างชำระกว่า 140.62 ล้านบาท ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลผู้ค้างชำระภาชีรยนต์ก่อนมีหนังสือทวง ณ วันที่ 6 มิถุนายน 2566

ประเภท	จำนวนรยนต์ค้างภาชี (คัน) [จำนวนเงินภาชีคงค้าง (บาท)]				
	< 1 ปี	1 ปี	2 ปี	3 ปี	รวม
รย.1	279	26,271	7,641	4,276	38,467
	[520,922.10]	[47,792,720.43]	[27,334,116.55]	[22,282,177.26]	[97,929,936.34]
รย.2	3	544	221	163	931
	[5,100.00]	[907,107.25]	[729,769.00]	[812,440.25]	[2,454,416.50]
รย.3	150	15,691	5,611	3,250	24,702
	[149,700.00]	[16,619,406.11]	[12,324,065.24]	[11,147,683.39]	[40,240,854.74]
รวม	432	42,506	13,473	7,689	64,100
	[675,722.10]	[65,319,233.79]	[40,387,950.79]	[34,242,300.90]	[140,625,207.58]

ที่มา: สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา (2566 ก).

(1.2) ผลการทวงภาชีรยนต์ค้างชำระ

ในภาพรวมจำนวนผู้ค้างชำระภาชีรยนต์ก่อนวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2566 (วันสุดท้ายของการส่งหนังสือทวง) รวมเท่ากับ 64,100 ราย และหลังมีการส่งหนังสือทวงภาชีรยนต์ค้างชำระ จำนวนผู้ค้างชำระ ณ วันที่ 26 กันยายน 2566 ลดเหลือ 49,879 ราย (เป็นไปตามเงื่อนไขการติดตามประสิทธิภาพหนังสือเมื่อเวลาผ่านไปแล้ว 2 เดือน หลังส่งหนังสือทวงที่ระบุไว้ในขั้นตอนการดำเนินการวิจัย) หรือมีผู้มาชำระภาชีรยนต์ค้างชำระ จำนวน 4,842 ราย คิดเป็นจำนวนผู้ค้างชำระภาชีรยนต์ลดลงร้อยละ 22.19

สามารถแสดงจำนวนผู้ค้างชำระค่าธรรมเนียมรถยนต์ก่อนและหลังมีการส่งหนังสือทวง  
ได้ดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** จำนวนผู้ค้างชำระค่าธรรมเนียมรถยนต์ทุกประเภทก่อนและหลังมีการส่งหนังสือทวง

ประเภทรถ	ค้างชำระเดิม (ราย)	ชำระแล้ว (ราย)	ร้อยละการเปลี่ยนแปลง
รย. 1	38,467	9,148	23.78
รย. 2	931	231	24.84
รย. 3	24,702	4,842	19.06
<b>ค้างชำระรวม</b>	<b>64,100</b>	<b>14,221</b>	<b>22.19</b>

ที่มา: สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา (2556 ก, 2566 ข).

สำหรับมูลค่าภาษีรถยนต์ทุกประเภทที่ค้างชำระเปรียบเทียบก่อนและหลังมีหนังสือทวง  
คณะผู้วิจัยได้นำรายชื่อผู้ค้างชำระภาษีรถยนต์พร้อมจำนวนเงินที่ค้างชำระก่อนและหลังการมีหนังสือทวงมา  
เปรียบเทียบกันเพื่อค้นหารายชื่อผู้ค้างชำระที่หายไป และนำมาคำนวณเป็นมูลค่าภาษีรถยนต์ค้างชำระทุก  
ประเภทที่เก็บได้เพิ่มขึ้น ดังแสดงในตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** มูลค่าภาษีรถยนต์ทุกประเภทที่ค้างชำระเปรียบเทียบก่อนและหลังมีหนังสือทวง

ประเภทรถยนต์	ก่อนมีหนังสือทวง (บาท)	หลังมีหนังสือทวง (บาท)	เก็บภาษีได้เพิ่ม (บาท)	ร้อยละ การเปลี่ยนแปลง
รย. 1	99,444,161.61	77,920,258.70	21,523,902.91	21.64
รย. 2	2,454,416.50	1,877,549.25	576,867.25	23.50
รย. 3	40,248,059.24	33,019,228.48	7,228,830.76	17.96
<b>รวม</b>	<b>142,146,637.35</b>	<b>112,817,036.43</b>	<b>29,329,600.92</b>	<b>20.63</b>

ที่มา: คำนวณจากข้อมูลของสำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา (2556 ก, 2566 ข).

จากตารางที่ 4 มูลค่าภาษีรถยนต์ทุกประเภทที่ค้างชำระก่อนมีหนังสือทวงเท่ากับ  
142,146,637.35บาท และหลังมีหนังสือทวงยังคงมีการค้างชำระ เท่ากับ 112,817,036.43 บาท คิดเป็นรายได้  
จากภาษีรถยนต์ที่เพิ่มขึ้น 29,329,600.92 บาท หรือเก็บได้เพิ่มร้อยละ 20.63 ของผู้ค้างชำระทั้งหมด (คิดเป็น  
สัดส่วนการเปลี่ยนแปลงของการเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาก่อนหน้าในภาพรวม เท่ากับ 0.2063)

## (1.3) ผลการประเมินประสิทธิผลของหนังสือทวง

สามารถประเมินได้จากการทดสอบสมมติฐาน t-test ด้วยวิธีทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างหนึ่งกลุ่ม ในกรณีที่ไม่ทราบค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างมีขนาดเล็ก<sup>3</sup> โดยกำหนดให้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับการทดสอบสมมติฐาน  $\alpha = .05$  พบว่า จากข้อมูลประสิทธิผลของข้อความประเภทมุ่งหวังเพื่อประโยชน์ของสาธารณะจากงานวิจัยก่อนหน้าสูงสุดเท่ากับร้อยละ 15 ( $\mu_0 = 15$ ) และข้อมูลในตารางที่ 5 ที่ได้ระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่างคือกลุ่มรถยนต์ทั้ง 3 ประเภท ซึ่งแต่ละกลุ่มให้ผลลัพธ์จากหนังสือทวงที่แตกต่างกัน ( $n = 3$ ) โดยมีผลลัพธ์จากหนังสือทวงเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 20.63 ( $\bar{x} = 20.63$ ) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 2.82 ( $s = 2.82$ ) เมื่อนำมาหาค่า  $t_{คำนวณ}$  มีผลลัพธ์เท่ากับ 3.458714 มีรายละเอียดการคำนวณ ดังนี้

$$t = \frac{20.63 - 15}{\frac{2.82}{\sqrt{3}}}$$

$$t = 3.458714$$

หลังจากนั้นเปิดตารางค่าวิกฤต t พบว่าที่  $\alpha = .05$  การทดสอบแบบหางเดียว (One-tailed Test) ซึ่ง d.f. = 2 พบว่า มีค่า  $t_{วิกฤต} = 2.920$  ผลจากเปรียบเทียบค่า t ที่ได้จากการคำนวณกับค่าวิกฤต t ที่ได้จากการเปิดตาราง โดยพบว่า  $t_{คำนวณ} = 3.458714 > 2.920 = t_{วิกฤต}$  จึงอยู่ในเขตปฏิเสธ  $H_0$  แสดงว่าผลลัพธ์จากหนังสือทวงภาษียรถยนต์ค้างชำระของการศึกษารุ่นนี้มากกว่าผลลัพธ์จากการศึกษาก่อนหน้าที่ใช้เป็นเกณฑ์

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าหนังสือทวงภาษียรถยนต์ค้างชำระมีประสิทธิผลในการทำหน้าที่ติดตามทวงถามให้ประชาชนมาชำระภาษียค้างชำระ (เพิ่มขึ้นร้อยละ 20.63) โดยเมื่อเทียบกับการศึกษาก่อนหน้า (เพิ่มขึ้นร้อยละ 15) พบว่า สามารถทวงภาษียได้เพิ่มขึ้นมากกว่างานวิจัยก่อนหน้าถึงร้อยละ 5.63 เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

## 1.2. ผลการประเมินประสิทธิภาพหนังสือทวงภาษียรถยนต์ค้างชำระ

สำหรับรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบกลับแบบสอบถาม จำนวน 104 ราย เพื่อประเมินประสิทธิภาพของหนังสือทวงภาษียรถยนต์ค้างชำระของ อบจ.สงขลา เป็นดังนี้

## (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.85 ที่เหลือเป็นเพศชาย ร้อยละ 46.15 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 40 ปี (S.D. = 13.42) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยที่สุด เท่ากับ 25 ปี และมากที่สุด เท่ากับ 74

<sup>3</sup> เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นดังนี้ 1) กลุ่มตัวอย่างได้รับการสุ่มมาจากกลุ่มประชากรที่มีการแจกแจงเป็นปกติ (Skewness/Std Error = -.7535 ค่าที่ได้อยู่ระหว่าง - 1.96 ถึง +1.96 แสดงว่าเป็น Normal Distribution) 2) ค่าของตัวแปรตามแต่ละหน่วยเป็นอิสระต่อกัน 3) ไม่ทราบค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากร (เนื่องผลจากการศึกษาในงานวิจัยก่อนหน้าไม่ได้รับเอาไว้) และ 4) กลุ่มตัวอย่างมีขนาดน้อยกว่า 100

ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.50 อาชีพของผู้ตอบส่วนใหญ่รับข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 41.35 รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 18.27 พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 13.46 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001–15,000 บาท/เดือน ร้อยละ 28.85 รองลงมาคือ 15,001–20,000 บาท/เดือน ร้อยละ 24.04 มากกว่า 20,000 บาท/เดือน ร้อยละ 23.08 สำหรับระยะเวลาในการตอบกลับแบบสอบถาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 33 วัน (S.D. = 11.42) มีผู้ตอบกลับเร็วที่สุดภายใน 16 วัน และตอบกลับช้าที่สุด คือ 64 วัน และโดยมากตอบกลับภายในเวลา 28 วัน

#### (2) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการชำระภาษีรถยนต์

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่จะทราบว่าการต่อภาษีรถยนต์ล่าช้ามีค่าปรับ ถ้ายังไม่จ่ายไว้นานจะยิ่งเพิ่มขึ้นและมีค่าปรับย้อนหลัง ร้อยละ 88.46 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ทราบว่าการต่อภาษีสามารถทำได้ล่วงหน้าก่อนทะเบียนหมดอายุไม่เกิน 3 เดือน ร้อยละ 86.54 ทราบว่าเมื่อปล่อยรถไว้นานโดยไม่ได้ทำการต่อทะเบียนเกิน 3 ปี ทางขนส่งจะดำเนินการระงับทะเบียนทันที หากจะใช้รถคันเดิมจะต้องดำเนินการยื่นขอจดทะเบียนใหม่พร้อมคืนป้ายทะเบียน รวมถึงดำเนินการชำระภาษีรถยนต์ย้อนหลัง ร้อยละ 85.58 ทราบว่ารถที่มีการซ่อมเป็นเวลายาวนานหรือจอดไว้นานไม่ได้ใช้งานนั้น สามารถยื่นแสดงการระงับใช้รถชั่วคราวล่วงหน้าที่ยื่นส่งได้ เพื่อที่จะได้ไม่ต้องเสียภาษีในช่วงนั้น ๆ (ร้อยละ 83.65 และทราบว่าเงินภาษีรถยนต์นั้นถูกจัดสรรให้แก่ อบจ. เพื่อใช้ในพัฒนาท้องถิ่น ร้อยละ 72.12

#### (3) ความครบถ้วนของข้อมูลที่จำเป็นที่ปรากฏบนหนังสือทวง

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าหนังสือทวงฉบับนี้เป็นประโยชน์ในการช่วยเตือนให้ท่านทราบว่าครบกำหนดที่ท่านจะต้องชำระภาษีรถยนต์แล้วและได้มีการแจ้งกำหนดเวลาที่ต้องชำระไว้อย่างชัดเจน ร้อยละ 100 ตลอดจนเห็นว่าหนังสือทวงได้แจ้งว่ามีค่าปรับให้ทราบ ร้อยละ 96.15 เห็นว่าได้มีการชี้แจงรายละเอียดสถานที่ในการติดต่อขอชำระภาษีรถยนต์ไว้อย่างชัดเจน ร้อยละ 92.31 และเห็นว่าหนังสือทวงได้แสดงช่องทางการติดต่อกลับเอาไว้อีก ร้อยละ 93.27

#### (4) ระดับการกระตุ้นให้รู้สึกอยากไปชำระภาษีรถยนต์

สำหรับระดับการกระตุ้นให้รู้สึกอยากไปชำระภาษีรถยนต์ เป็นการให้คะแนนระหว่าง 1-10 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าหนังสือทวงสามารถกระตุ้นให้รู้สึกอยากไปชำระภาษีรถยนต์ได้ในระดับมากที่สุด คะแนนอยู่ระหว่าง 9-10 ร้อยละ 43.27 รองลงมาในระดับมาก คะแนนระหว่าง 7-8 ร้อยละ 35.58 ระดับปานกลาง คะแนนระหว่าง 5-6 ร้อยละ 15.38 และระดับน้อย คะแนนระหว่าง 3-4 ร้อยละ 5.77 ตามลำดับ

โดยในภาพรวมหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระของ อบจ.สงขลา ฉบับนี้ สามารถกระตุ้นให้กลุ่มตัวอย่างผู้ค้ำชำระภาษีรู้สึกอยากไปชำระภาษีรถยนต์ได้ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.16$ ) อย่างไรก็ตาม ข้อมูลส่วนนี้จะถูกนำไปใช้ในการกำหนดเป็นค่าสัมประสิทธิ์ของผลสัมฤทธิ์อันเนื่องมาจากหนังสือทวง และเพื่อเป็นการป้องกันการอ้างผลสัมฤทธิ์เกินกว่าที่ควร ผู้วิจัยจึงกำหนดอัตราค่าสุดที่มีผู้ประเมินมาใช้เป็นค่าสัมประสิทธิ์ความสามารถของหนังสือทวงในการกระตุ้นให้อยากไปชำระภาษีค้างชำระ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเมินระดับความรู้สึกอยากไปชำระภาษีรถยนต์น้อยที่สุดใน อยู่ที่ระดับ 3 คะแนนเต็ม 10 (ด้วยเหตุนี้ สัดส่วนความสามารถของหนังสือทวงในการกระตุ้นให้อยากไปชำระภาษีค้างชำระจึงเท่ากับ 0.3)

## (5) ระดับประสิทธิภาพของหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระ

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าหนังสือแจ้งเตือนมีความชัดเจน กระชับ และสามารถโน้มน้าวใจได้ตลอดการสื่อสาร และมีโอกาสสูงที่ผู้รับจะปฏิบัติตามคำขอให้ชำระภาษีที่ค้างชำระ ร้อยละ 43.27 รองลงมาคือหนังสือแจ้งเตือนได้สื่อสารข้อมูลที่จำเป็นอย่างมีประสิทธิภาพ มีข้อความช่วยกระตุ้น และสามารถโน้มน้าวใจให้ปฏิบัติตาม ร้อยละ 36.54 หนังสือแจ้งเตือนได้สื่อสารข้อมูลที่จำเป็น แต่ไม่ได้มีข้อความช่วยกระตุ้นหรือไม่มีแรงจูงใจใด ๆ เพื่อให้ผู้รับปฏิบัติตาม ร้อยละ 15.38 และหนังสือแจ้งเตือนไม่ได้สื่อสารข้อมูลที่จำเป็นอย่างชัดเจนและไม่ได้กระตุ้นให้ผู้รับดำเนินการ ร้อยละ 4.81 ตามลำดับ

## (6) ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้เครื่องมือหนังสือทวง

จากการรวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้เป็น 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

(6.1) การส่งหนังสือแจ้งเตือนอาจไม่ได้รับความน่าเชื่อถือเพียงพอ เนื่องจากในขณะที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยมีมิจฉาชีพทำการปลอมแปลงเอกสารราชการเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงขอเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุงและแก้ไขแนวทางการแจ้งเตือน เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัยยิ่งขึ้น

(6.2) ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้และความพร้อมในการชำระภาษีรถยนต์ อย่างไรก็ตาม สาเหตุที่ไม่ดำเนินการชำระภาษีในเวลาที่กำหนดมักเกิดจากการหลงลืมมากกว่าการตั้งใจหลีกเลี่ยงการชำระ ดังนั้น การแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระภาษีจะเป็นประโยชน์และช่วยให้ประชาชนปฏิบัติตามข้อกำหนดได้ดียิ่งขึ้น มากกว่าการแจ้งเตือนภายหลังวันครบกำหนด

## ตารางที่ 5 ภาพรวมระดับประสิทธิภาพของหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระ

ระดับประสิทธิภาพ	จำนวนผู้ตอบ	คิดเป็นร้อยละ	คะแนน
(1)	(2)	(3)	(4) = (1) X (2)
ระดับ 1 มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด หนังสือแจ้งเตือนไม่ได้สื่อสารข้อมูลที่จำเป็น อย่างชัดเจนและไม่ได้กระตุ้นให้ผู้รับ ดำเนินการ	5	4.81	5
ระดับ 2 มีประสิทธิภาพน้อย หนังสือแจ้งเตือนได้สื่อสารข้อมูลที่จำเป็น แต่ไม่ได้มีข้อความช่วยกระตุ้นหรือไม่มี แรงจูงใจใดๆ เพื่อให้ผู้รับปฏิบัติตาม	16	15.38	32

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ระดับประสิทธิภาพ (1)	จำนวนผู้ตอบ (2)	คิดเป็นร้อยละ (3)	คะแนน (4) = (1) X (2)
ระดับ 3 มีประสิทธิภาพมาก หนังสือแจ้งเตือนได้สื่อสารข้อมูลที่เป็น อย่างมีประสิทธิภาพ มีข้อความช่วยกระตุ้น และสามารถโน้มน้าวใจให้ปฏิบัติตาม	38	36.54	114
ระดับ 4 มีประสิทธิภาพมากที่สุด หนังสือแจ้งเตือนมีความชัดเจน กระชับ และ สามารถโน้มน้าวใจได้ตลอดการสื่อสาร และ มีโอกาสสูงที่ผู้รับจะปฏิบัติตามคำขอให้ชำระ ภาษีที่ค้างชำระ	45	43.27	180
<b>รวม</b>	<b>104</b>	<b>100.00</b>	<b>331</b>
ค่าเฉลี่ย (331/104) = 3.18 (S.D. = 0.76) หมายถึง มีประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก			

2. ผลการประเมินความคุ้มค่าของหนังสือทวงภาษี:

2.1 รายได้จากภาษีรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากหนังสือทวง

รายได้จากภาษีรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากหนังสือทวง สามารถแสดงการคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{รายได้จากภาษีรถยนต์ที่เพิ่มขึ้น} &= 29,329,600.92^4 \times 0.2063^5 \times 0.3^6 \\ \text{อันเนื่องมาจากหนังสือทวง} &= 1,815,209.00 \text{ บาท} \end{aligned}$$

ในภาพรวมรายได้จากภาษีรถยนต์ที่เพิ่มขึ้น (หรือภาษีรถยนต์ค้างชำระทั้งหมดที่ลดลง) อันเนื่องมาจากหนังสือทวงทั้งสิ้น เท่ากับ 1,815,209.00 บาท หรือกว่า 1.81 ล้านบาท

2.2 ค่าใช้จ่ายทางเศรษฐศาสตร์ในการออกหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระ

ค่าใช้จ่ายทางเศรษฐศาสตร์ในการออกหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระ สำหรับแบบสอบถามจำนวน 64,100 ชุด มีค่าใช้จ่ายรวมทั้งสิ้นเท่ากับ 242,145.25 บาท หรือคิดเป็นค่าใช้จ่ายฉบับละ 3.78 บาท (รวมรวมและคำนวณโดยผู้วิจัย) สามารถแสดงรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ดังนี้

<sup>4</sup> มูลค่าภาษีรถยนต์ค้างชำระทั้งหมดที่ลดลงหลังมีหนังสือทวง ดูผลรวมการเก็บภาษีได้เพิ่ม ในตารางที่ 4

<sup>5</sup> สัดส่วนการเปลี่ยนแปลงจากช่วงเวลาก่อน คำนวณจากร้อยละการเปลี่ยนแปลงรวมในตารางที่ 4 ทหารด้วย 100

<sup>6</sup> สัดส่วนความสามารถของหนังสือทวงในการกระตุ้นให้ยอมไปชำระภาษี ดูข้อ 1.2 ผลการประเมินประสิทธิภาพหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระ ข้อย่อยที่ (4) ในหน้าที่ 12

- (1) ต้นทุนทางบัญชี รวมเป็นเงิน 218,345.25 บาท มีรายละเอียดดังนี้
- ค่าพิมพ์หนังสือทวง (หมึกพิมพ์ 10 กล่อง ๆ ละ 2,254.525 บาท) 22,545.25 บาท
  - ค่าส่งหนังสือทวงทางไปรษณีย์ (64,100 ฉบับ ๆ ละ 3 บาท) 192,300.00 บาท
  - ค่าวัสดุอุปกรณ์ (เช่น ค่ากระดาษ ค่าปากกา ค่าลวดเย็บกระดาษ) 2,500.00 บาท
  - ค่าใช้จ่ายอื่น (เช่น ค่าน้ำมันรถ ค่าโทรศัพท์ สำหรับติดต่อประสานงาน) 1,000.00 บาท
- (2) ต้นทุนทางอ้อม คิดจากค่าเสียโอกาสของแรงงาน เป็นเงิน 23,800 บาท รายละเอียดดังนี้
- ค่าแรงในการจัดทำหนังสือทวง (เจ้าหน้าที่ช่วยงาน 2 คน ค่าจ้างขั้นต่ำคนละ 340 บาท/วัน จำนวนวันทำงาน 35 วัน) 23,800.00 บาท

### 2.3 ผลการประเมินความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ จากการสะกิดพฤติกรรมผู้ค้างชำระภาษีรถยนต์ด้วย B/C Ratio

การประเมินความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ ด้วย B/C Ratio เป็นนํารายได้จากภาษีรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากหนังสือทวงเทียบกับค่าใช้จ่ายทางเศรษฐศาสตร์ในการออกหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระ โดยมีผลการประเมินความคุ้มค่า ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{B/C Ratio} &= \frac{1,815,209.00}{242,145.25} \\ &= 7.4964 \end{aligned}$$

ผลการประเมิน B/C Ratio ของเครื่องมือหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระ เท่ากับ 7.4964 หมายถึง เครื่องมือหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระมีความคุ้มค่า การใช้จ่าย 1 บาทเพื่อออกหนังสือทวงสามารถติดตามภาษีรถยนต์ค้างชำระกลับมาได้ประมาณ 7.50 บาท โดยมีผลสอดคล้องตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

#### การอภิปรายผล

ผลการยืนยันประสิทธิผลของเครื่องมือหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระ ผ่านการเลือกใช้การสื่อสารด้วยข้อความแบบมุ่งหวังเพื่อประโยชน์ของสาธารณะ พบว่า อบจ. สงขลา มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีรถยนต์ค้างชำระได้เพิ่มขึ้นจากเดิม คิดเป็นร้อยละ 20.63 ของภาษีรถยนต์ค้างชำระทั้งหมด เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบกับมาตรฐานของงานวิจัยก่อนหน้า ได้แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือหนังสือทวงภาษีมีประสิทธิภาพเป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ สามารถจัดเก็บภาษีรถยนต์ค้างชำระได้มากกว่าร้อยละ 15 ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้าของวีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ (2565) ที่ศึกษาในพื้นที่ อบจ.สงขลา และงานของวีระศักดิ์ เครือเทพ และฐิติเทพ สิทธิยศ (2565) ที่ศึกษาในพื้นที่ อบจ.กระบี่ โดยจากงานวิจัยทั้งสองนี้ พบว่า หนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระด้วยข้อความประเภทยุ่งหวังเพื่อประโยชน์ของสาธารณะ มีประสิทธิผลในการกระตุ้นพฤติกรรมการจ่ายภาษีค้างชำระระหว่างร้อยละ 12-15 ดังจะเห็นได้ว่า ประสิทธิภาพของหนังสือทวงภาษีค้างชำระค่อนข้างคงเส้นคงวา และสามารถนำมาใช้ติดตามเร่งรัดภาษีได้จริง

นอกจากนี้ ยังอภิปรายได้ว่า ผลของเครื่องมือหนังสือทวงภาษีค้างชำระนั้น เป็นไปตามแนวคิดของทฤษฎีสะกิดพฤติกรรมของ Thaler & Sunstein (2008) โดยเกิดได้ทั้งจากระบบอัตโนมัติ (System 1) และระบบไตร่ตรอง (System 2) กล่าวคือ ผู้ค้างชำระภาษีจะรับรู้ได้ทันทีว่าตนเองนั้นมีภาษีรถยนต์ค้างชำระหลังจากได้รับหนังสือทวงจาก อบจ.สงขลา และทราบในทันทีที่อ่านว่าจะต้องไปชำระภายในวัน เวลา และจำนวนตามรายละเอียดที่ปรากฏในหนังสือทวง ซึ่งการรับรู้นี้เป็นไปตามธรรมชาติและไม่ต้องใช้ความคิดใด ๆ ในการตัดสินใจหรือที่เรียกว่าระบบอัตโนมัติ

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากผลของ Declining Effect ตามที่ได้กล่าวถึงในงานวิจัยของวีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ (2563) ชี้ให้เห็นว่าการติดตาม เร่งรัดภาษี หากมีการใช้ข้อความเดิมซ้ำ ๆ จะทำให้ไม่ได้ผล และเป็น การเปิดระบบการคิดแบบไตร่ตรอง ซึ่งทำให้ผู้รับหนังสือทวงซ้ำในครั้งถัดไปอาจตอบสนองช้าลงในสถานการณ์ที่ ต้องการเร่งรัดเก็บภาษีค้างชำระ จึงควรนำเอาข้อความที่สื่อถึงโทษจากการไม่ชำระภาษี (Threats of punishment) มาใช้ในการออกหนังสือทวงครั้งต่อไป โดยสอดคล้องกับงานของ Kai-Ineman & Tversky (1979) ที่กล่าวว่า การเกรงกลัวการสูญเสีย (Loss Aversion) มาจากทฤษฎีความคาดหวัง (Prospect theory) ที่อธิบายถึงความแตกต่างระหว่างความรู้สึกสูญเสีย (Loss) กับความรู้สึกที่ได้รับ (Gain) ถึงแม้มูลค่าที่สูญเสียหรือ ได้รับจะเท่ากัน แต่ความรู้สึกสูญเสียย่อมรุนแรงต่อจิตใจมากกว่า ดังนั้นการสะกิดด้วยการให้ข้อมูลด้านความ สูญเสียหรือข้อมูลเชิงลบจะสามารถช่วยกระตุ้นให้บุคคลปรับพฤติกรรมได้ง่ายกว่าการให้ข้อมูลด้านบวก โดย ผลการวิจัยของวีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ (2565) ได้สนับสนุนแนวคิดข้างต้น และชี้ให้เห็นผลลัพธ์ของ ข้อความประเภทการลงโทษ ว่าส่งผลให้จัดเก็บภาษีรถยนต์ค้างชำระได้เพิ่มขึ้นสูงกว่าข้อความแบบมุ่งหวังเพื่อ ประโยชน์ของสาธารณะ

สำหรับผลจากวิเคราะห์ความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ พบว่า การใช้เครื่องมือหนังสือทวงภาษีรถยนต์ ค้างชำระมีผลตอบแทนมากกว่าค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปถึง 7.50 เท่า ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ความคุ้มค่าเป็นไปตาม สมมติฐานและมีความใกล้เคียงกับงานของวีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ (2565) ที่มีผลลัพธ์ความคุ้มค่าของการ ส่งหนังสือทวงผู้ค้างชำระภาษี เท่ากับ 8.14 เท่า อย่างไรก็ตาม ผลลัพธ์นี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของ Antinyan & Asatryan (2019) ที่กล่าวว่า การสะกิดผู้เสียภาษีด้วยการตรวจสอบและการป้องปรามมีประสิทธิภาพน้อย และ ส่งผลแค่นในระยะสั้น และมีข้อพิงระวังในการเครื่องมือหนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระดังที่งานวิจัยของ Perez-Truglia & Troiano (2018) ได้ตั้งข้อสังเกตไว้ว่า การสะกิดพฤติกรรมให้ไปชำระภาษีคงค้างอาจไม่ได้ผล กับผู้มียอดค้างชำระจำนวนมาก

โดยสรุปการใช้หนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระมีแนวโน้มว่าจะคุ้มค่า แต่ประสิทธิผลของเครื่องมือ หนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระนี้ อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น กลุ่มเป้าหมาย เนื้อหาข้อความ และ ช่องทางการส่ง เป็นต้น



## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการนำงานวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่าการใช้หนังสือทวงภาษีรถยนต์ค้างชำระด้วยข้อความแบบมุ่งหวังเพื่อประโยชน์ของสาธารณะสามารถเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปจ.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการติดตามภาษีอื่นๆ ควรพิจารณานำวิธีการนี้มาใช้ในการติดตามและเร่งรัดภาษีค้างชำระ นอกจากนี้ ควรพิจารณาใช้งบประมาณในการพัฒนาระบบส่งหนังสือทวงภาษีที่มีประสิทธิภาพ โดยอาจใช้เทคโนโลยีการส่งข้อความแบบอัตโนมัติและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุผู้เสียภาษีที่มีแนวโน้มจะตอบสนองต่อข้อความประเภทต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความคุ้มค่าในการจัดเก็บภาษีและลดค่าใช้จ่ายในการติดตาม

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเภทและเนื้อหาของข้อความที่ใช้ในหนังสือทวงภาษี เพื่อให้เข้าใจว่าข้อความประเภทใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการกระตุ้นการชำระภาษี

2.2 ควรมีการวิจัยในกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถนำไปปรับใช้ในบริบทต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

2.3 ควรมีการศึกษามูลค่าของการใช้เทคโนโลยีและช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การส่งข้อความผ่านทางโทรศัพท์มือถือหรืออีเมล รวมถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการใช้ช่องทางต่าง ๆ ในการทวงภาษีค้างชำระ เพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการกระตุ้นการชำระภาษีในสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

2.4 ควรมีการศึกษามูลค่าของลดลงของผลลัพธ์การสะกิดพฤติกรรมผ่านหนังสือทวงภาษี

## เอกสารอ้างอิง

กรมการขนส่งทางบก. (2567). เงื่อนไขรถสำหรับยื่นชำระภาษี. สืบค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2567 จาก

<https://eservice.dlt.go.th/esvapp/esv/ebk/condition/index.jsf>

กลุ่มสถิติการขนส่ง กรมการขนส่งทางบก. (2566). การดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่า

ด้วยรถยนต์ ปีงบประมาณ 2562 - 2565. สืบค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2567 จาก <https://web.dlt.go.th/statistics/>

วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2563). *โครงการการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วน*

*ท้องถิ่น*. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.).

วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2565). *โครงการการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการเก็บรายได้ท้องถิ่น (ระยะที่ 2)*.

กรุงเทพมหานคร: สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ.

วีระศักดิ์ เครือเทพ และฐิติเทพ สิทธิยศ. (2565). การวิจัยเชิงพฤติกรรมศาสตร์เพื่อเร่งรัดการชำระภาษีรถยนต์

ค้างชำระ. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 15(1), 41-58.

สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา. (2566 ก). [ข้อมูลดิบไม่ได้ตีพิมพ์ข้อมูลผู้ค้างชำระภาษีรถยนต์ทุกประเภทและมูลค่าที่ค้างชำระ ระหว่างเดือนมกราคม - มิถุนายน 2566]. กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม.

- สำนักงานขนส่งจังหวัดสงขลา. (2566 ข). [ข้อมูลดิบไม่ได้ตีพิมพ์ข้อมูลผู้ค้างชำระภาษีรถยนต์ทุกประเภทและมูลค่าที่ค้างชำระ ระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2566]. กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม.
- สำนักงานแรงงานจังหวัดสงขลา. (2566). อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ. สืบค้นเมื่อ 27 สิงหาคม 2567 จาก <https://songkhla.mol.go.th/อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ>
- Adler, M. D., & Posner, E. A. (2001). Cost-benefit analysis: Legal, economic and philosophical perspectives. *University of Pennsylvania, Institute for Law & Economics Research Paper* (01-22). Retrieved August 30, 2024, from <https://ssrn.com/abstract=294422>
- Allingham, M., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1(3-4), 323–338.
- Antinyan, A., & Asatryan, Z. (2019). Nudging for tax compliance: A meta-analysis. *ZEW-Centre for European Economic Research Discussion Paper*, (19-055). Retrieved June 5, 2023, from <https://hdl.handle.net/10419/223572>
- Behavioural Insights Team. (2014). *EAST: Four simple ways to apply behavioral insights*. Retrieved May 5, 2024, from [https://www.bi.team/wp-content/uploads/2015/07/BIT-Publication-EAST\\_FA\\_WEB.pdf](https://www.bi.team/wp-content/uploads/2015/07/BIT-Publication-EAST_FA_WEB.pdf)
- Behavioural Insights Team. (2016). *The Behavioral Insights Team's update report 2015-16*. Retrieved May 5, 2024, from <http://www.behaviouralinsights.co.uk/publications/the-behavioural-insights-teams-update-report-2015-16>
- Bott, K. M., Cappelen, A. W., Sørensen, E. Ø., & Tungodden, B. (2020). You've got mail: A randomized field experiment on tax evasion. *Management Science*, 66(7), 2801-2819.
- Chater, N., & Loewenstein, G. (2023). The i-frame and the s-frame: How focusing on individual-level solutions has led behavioral public policy astray. *Behavioral and Brain Sciences*, 46, e147.
- Hallsworth, M., List, J. A., Metcalfe, R. D., & Vlaev, I. (2017). The behavioralist as tax collector: Using natural field experiments to enhance tax compliance. *Journal of Public Economics*, 148, 14-31.
- Haynes, L. C., Green, D. P., Gallagher, R., John, P., & Torgerson, D. J. (2013). Collection of delinquent fines: An adaptive randomized trial to assess the effectiveness of alternative text messages. *Journal of Policy Analysis and Management*, 32(4), 718-730.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47(2), 363-391.
- Mishan, E. J., & Quah, E. (2020). *Cost-benefit analysis*. Routledge.

- Perez-Truglia, R., & Troiano, U. (2018). Shaming tax delinquents. *Journal of Public Economics*, 167, 120-137.
- Saraswathy, S., Anila, K. N., Sudhindran, S., & Valsan, A. K. (2023). Sample size calculation. *Amrita Journal of Medicine*, 19(4), 215-216.
- Singh, A. S., & Masuku, M. B. (2014). Sampling techniques & determination of sample size in applied statistics research: An overview. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 2(11), 1-22.
- Smith, A. (2002). An inquiry into the nature and causes of the wealth of nations. In N. W. Biggart (Ed.), *Readings in economic sociology* (pp. 6-17). Blackwell Publishers.
- Tangvitoontham, N., & Chaiwat, P. (2012). Economic feasibility evaluation of government investment project by using cost-benefit analysis: A case study of domestic port (Port A), Laem-Chabang Port, Chonburi Province. *Procedia Economics and Finance*, 2, 307-314.
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. New Haven & London: Yale University Press.
- Wood, J., & Lambert, M. (1999). Sample size calculations for trials in health services research. *Journal of Health Services Research & Policy*, 4(4), 226-229.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper and Row, New York.
- Yitzhaki, S. (1974). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 3(2), 201-202.

### กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณหน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการพัฒนาระดับพื้นที่ (บพท.) สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ เป็นอย่างสูงที่พิจารณาให้ทุนการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณ อ.บจ.สงขลา สำหรับการทำวิจัยร่วมกันเป็นอย่างดี ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความวิจัยของทางวารสารที่ไม่อาจทราบได้ว่าเป็นท่านใด ที่ท่านได้กรุณาชี้ให้เห็นข้อบกพร่องและแนวทางแก้ไข ทำให้บทความวิจัยนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น คณะผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและใคร่ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้