

**แนวทางการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น
ของเทศบาลตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร**
**Approach to Improve Local Tax Collection Process
of Khamcha-I Subdistrict Administrative
Organization, Khamcha-I, Mukdahan**

พัชรี แก้วร่งคำ*

Patcharee kaewrongkhum

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอี เพื่อศึกษาปัญหาของกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอี และเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากการเก็บข้อมูล 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทุติยภูมิจากการศึกษาตามคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการจัดเก็บภาษี เพื่อให้ได้กระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอี 2) ข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามบุคคลภายนอกองค์กร ได้แก่ประชาชนผู้เสียภาษี จำนวน 209 คน 3) ข้อมูลปฐมภูมิจากการประชุมระดมสมองบุคลากรภายในองค์กร จำนวน 13 คน

* นักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์

ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอี ปัจจุบันได้ดำเนินการตามหนังสือคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการจัดเก็บภาษี ในเรื่องปัญหาการจัดเก็บภาษีทั้ง 3 ขั้นตอนสรุปได้ดังนี้ ขั้นตอนเตรียมการจัดเก็บภาษี การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลคำชะอียังมีน้อย ไม่เข้าถึงประชาชน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นไปตามแผนปฏิบัติการจัดเก็บภาษีที่กำหนดไว้ การจัดเตรียมเอกสารแบบพิมพ์จัดทำไว้เพียงบางส่วน และเกิดความผิดพลาดในการตรวจสอบทะเบียนรายชื่อผู้มีหน้าที่เสียภาษี ขั้นตอนการจัดเก็บภาษี ผู้เสียภาษีบางส่วนไม่ทราบกำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี ผู้เสียภาษีไม่ทราบขั้นตอนแนวทางการปฏิบัติเมื่อไม่พอใจในการประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่ ผู้เสียภาษีหลีกเลี่ยงภาษีเนื่องจากมองว่าจัดเก็บภาษีซ้ำซ้อน ขั้นเร่งรัดการจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีไม่กล้าปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายกับผู้ค้างชำระภาษี อิทธิพลทางการเมืองท้องถิ่นอาจทำให้ประชาชนมีทัศนคติทางลบต่อผู้นำท้องถิ่น ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งดังกล่าว จึงทำให้การปฏิบัติงานไม่เกิดความเป็นธรรม

ส่วนแนวทางการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร พอสรุปได้ว่า เทศบาลตำบลคำชะอีต้องเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้เสียภาษี จัดเตรียมแบบพิมพ์เอกสาร และเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอแก่การดำเนินการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเพิ่มความละเอียด รอบคอบในการตรวจสอบทะเบียนรายชื่อผู้เสียภาษี เทศบาลตำบลคำชะอีต้องมีการเสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยการจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ และมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: กระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น, เทศบาลตำบลคำชะอี

Abstract

This research aims to study the process of collecting local district Khamcha-I. To study the process of collecting local district Khamcha-I. And to find ways to improve the process of collecting local district Khamcha-I district, Khamcha-I, Mukdahan data used in the study of data collection three parts: 1) secondary data from the study by manual operation on the stored procedure. Tax Process for collecting local district Khamcha-I 2) primary data from questionnaires third party organization. Taxpayers, including 209 3) primary data Brainstorming personnel within the organization for 13 people.

The results showed that The Approach to improve local tax collection Khamcha-I Subdistrict Administrative Organization, Khamcha-i, Mukdahan. Current implementation of the operational manual on the process collecting. Problems in collecting all three steps as follows. Subsequence collecting. The publicity of the district. Khamcha-I a little. Not accessible to the public. The performance of the staff did not follow the plan, collecting the set. Documentation prepared in some form. And mistakes in checking registration list are liable to taxation. Implementation taxation. Some taxpayers do not know the timing of the filing to taxpayers. Taxpayers do not know the guidelines on the assessment of the officer are not satisfied. Taxpayers avoid tax due to the tax duplicate. The intensive collecting. Staff workers collecting not follow the rules. Law on the unpaid tax. Local political influence can

cause people to have negative attitudes towards local leaders. As a result, the workers avoid such conflicts. The operation can not be fair.

Guidelines for the process of collecting local government district Khamcha Khamcha Mukdahan enough to conclude that the district Khamcha channel release thoroughly. Knowledge and understanding to the taxpayers. Preparation of printed documents. And adequate staff to perform. By the worker to increase the resolution. Advised to check the list of registered taxpayers. District Khamcha requires empowerment of the performance of staff. The delivery of training to staff to increase their knowledge. And the introduction of technology to facilitate the operation.

Key Word: Local Tax Collection Process, Khamcha-I Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

รัฐบาลมีนโยบายให้ความสำคัญกับการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อการดำเนินการตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนและตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 การที่จะให้รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้ จำเป็นต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อการดำเนินการตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์
ปีที่ 2 เล่มที่ 1 (ม.ค.-มิ.ย. 2556)

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นประเด็นที่รัฐบาลในอดีตที่ผ่านมาหลายรัฐบาลได้นำมากำหนดเป็นนโยบายไว้เหมือนกัน แต่ว่ากระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่ได้บัญญัติไว้ในหมวด 4 เรื่อง แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 30 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการนั้น พอสรุปได้ดังนี้ คือ การกำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุน และรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม โดยในช่วงระยะเวลาไม่เกิน พ.ศ.2544 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละยี่สิบ และในช่วงระยะเวลาไม่เกิน พ.ศ.2549 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละสามสิบห้า ทั้งนี้ โดยการเพิ่มสัดส่วนตามระยะเวลาที่เหมาะสมแก่การพัฒนาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการบริการสาธารณะได้ด้วยตนเอง และโดยการจัดสรรสัดส่วนที่เป็นธรรมให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงรายได้ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นด้วย (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2546)

เทศบาลตำบลคำชะอี เป็นหน่วยงานในระดับท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งดำเนินงานด้วยการตอบรับกระแสการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครอง การบริหารพัฒนาตนเองตามระบบการปกครองระบอบประชาธิปไตย ภายใต้ข้อกำหนดรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช พ.ศ.2540 ซึ่งรัฐจะต้องกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นให้ท้องถิ่นในการพึ่งพาตนเองและตัดสินใจในภารกิจของท้องถิ่นได้เองทั้งในด้านเศรษฐกิจ ระบบสาธารณสุข โภค โครงสร้างพื้นฐาน สาธารณสุข โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง และรัฐบาลมีหน้าที่ในการกำกับดูแล

เท่าที่จำเป็นภายใต้กรอบของกฎหมายและเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ประสบปัญหา เช่นเดียวกับกับหน่วยงานอื่นๆ คือ ขาดเสถียรภาพทางการเงินการคลัง ซึ่งรายได้ของตนเองไม่เพียงพอกับรายจ่ายที่จะต้องใช้จ่าย ยังคงพึ่งพาเงินจากรัฐบาลเป็นหลัก ในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย ถึงแม้เทศบาลตำบลคำชะอีจะมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้ายเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งจะเห็นได้จาก ในปีงบประมาณ 2552-2554 มีรายได้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 9.53 29.11 10.52 (เทศบาลตำบลคำชะอี, 2554) แต่เมื่อพิจารณาแล้วเทศบาลตำบลคำชะอี น่าจะมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นมากกว่านี้ เนื่องจากเป็นเมืองที่กำลังขยายตัวมี ร้านค้า บ้านเช่าเพิ่มขึ้นทุกปีซึ่งกฎหมายรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2550 ที่รัฐบาลต้องให้การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและการแก้ไขปัญหาในพื้นที่และให้มีการตรากฎหมายรายได้ท้องถิ่น เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องการให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองได้ทางการคลังและในสถานการณ์ปัจจุบันเศรษฐกิจทั่วโลกและเศรษฐกิจในประเทศตกต่ำ เกิดความขัดแย้งด้านการเมือง ทำให้สภาพการคลังของรัฐบาลฝืดเคือง จึงคาดหมายได้ว่าในปีงบประมาณ ต่อๆ ไปรัฐบาลไม่สามารถทำให้ท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นตามที่คาดการณ์ไว้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อฐานะการคลังของแต่ละแห่งตามไปด้วย ในขณะที่เทศบาลตำบลคำชะอีมีรายได้จากการจัดเก็บเองน้อย ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทั่วถึง ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณอีกมากในขณะที่หน่วยงานมีงบประมาณอย่างจำกัดการค้นหาแนวทางการปรับปรุงการจัดเก็บภาษีและการจัดหารายได้ให้แก่ท้องถิ่นเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้นและอยู่ในฐานะที่พึ่งพาตนเองได้มากยิ่งขึ้นจึงเป็นสิ่งที่ท้องถิ่นควรดำเนินการ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้มีแนวคิดในการหาทางเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นโดยการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร
2. เพื่อศึกษาปัญหา ของกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอีอำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร

ประชากรและตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ได้แก่บุคลากรภายในองค์กร และบุคคลภายนอกองค์กร เทศบาลตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหารจำนวน 30 คน

ตัวอย่าง

ตัวอย่าง จะมีวิธีการกำหนดตัวอย่างดังนี้

1. บุคลากรภายในองค์กร คือ บุคลากรภายในเทศบาลตำบลคำชะอี อ.คำชะอี จ.มุกดาหาร จำนวน 13 คน ประกอบไปด้วย ผู้บริหาร (นายกเทศมนตรี 1 คน รองนายกเทศมนตรี 1 คน และเลขานุการนายกเทศมนตรี 1 คน) ข้าราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี (ปลัดเทศบาล 1 คน หัวหน้าส่วนราชการ 5 คน และผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี 4 คน)
2. บุคคลภายนอกองค์กร คือ ประชาชนผู้เสียภาษีในพื้นที่เทศบาลตำบลคำชะอี อ.คำชะอี จ.มุกดาหาร จากผู้เสียภาษีทั้งหมด 436 คน คัดเลือกตัวอย่างผู้เสียภาษีมามี 209 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

3.1.1 บุคลากรท้องถิ่น

3.1.2 ผู้เสียภาษี

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้ายและภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัด มุกดาหาร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลทุติยภูมิ จากหนังสือคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการจัดเก็บภาษี เพื่อให้ได้กระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลคำชะอี (กรมการปกครอง, 2540)

2. ข้อมูลปฐมภูมิ จากแบบสอบถามบุคคลภายนอกองค์กร คือ ประชาชนผู้เสียภาษีในพื้นที่เทศบาลตำบลคำชะอี อ.คำชะอี จ.มุกดาหาร จากผู้เสียภาษีทั้งหมด 436 คน คัดเลือกตัวอย่าง ผู้เสียภาษีมา 209 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำแบบสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอีโดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบล คำชะอี อ.คำชะอี จ.มุกดาหารทั้ง 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนเตรียมการจัดเก็บภาษี ขั้นตอนดำเนินการจัดเก็บภาษี และขั้นเร่งรัดการจัดเก็บภาษี

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอี เป็นคำถามให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดเก็บภาษี ขั้นตอนเตรียมการจัดเก็บภาษี ขั้นตอนดำเนินการจัดเก็บภาษี และขั้น

วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์

ปีที่ 2 เล่มที่ 1 (ม.ค.-มิ.ย. 2556)

เร่งรัดการจัดเก็บภาษี ว่ามีปัญหาและข้อเสนอแนะอะไรที่ผู้เสียภาษีต้องการให้มีการปรับปรุง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาได้ใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากหนังสือคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการจัดเก็บภาษี เพื่อให้ได้กระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของ

2. ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความร่วมมือจากกำนันและผู้ใหญ่บ้านช่วยประชาสัมพันธ์ในการออกไป ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 209 ชุด ในหมู่บ้านที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลคำชะอี จำนวน 5 หมู่บ้าน โดยกระจายแบบสอบถาม ตามสัดส่วนประชากรแต่ละหมู่บ้าน หลังจากนั้นได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำมาประมวลผล

3. ผู้ศึกษาได้ใช้การประชุมระดมสมองบุคคลากรภายในองค์กรเริ่มด้วยการประชุมระดมสมองจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี 4 คน เมื่อได้ข้อมูลกระบวนการและขั้นตอนการจัดเก็บภาษีที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานแล้ว จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาร่วมประชุมระดมสมองกับผู้บริหาร (นายกเทศมนตรี 1 คน รองนายกเทศมนตรี 1 คน และเลขาธิการนายกเทศมนตรี 1 คน) ข้าราชการส่วนท้องถิ่นและผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี (ปลัดเทศบาล 1 คน และหัวหน้าส่วนราชการ 5 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี 4 คน รวมทั้งสิ้น 13 คน จากประเด็นคำถามทั้ง 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนเตรียมการจัดเก็บภาษี ขั้นตอนดำเนินการจัดเก็บภาษี และขั้นเร่งรัดการจัดเก็บภาษี พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อให้ได้ข้อมูลแล้วนำมาสรุปและประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ จากหนังสือคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการจัดเก็บภาษี เมื่อได้กระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอีแล้วนำมาสรุป โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายและอธิบาย

2. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามจำนวน 209 ชุด สรุปความคิดเห็นจากบุคคลภายนอกองค์กร เกี่ยวกับกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการศึกษาแล้วนำไปประมวลผลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้สถิติร้อยละ

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล กระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอี ใช้สถิติร้อยละ

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ การปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอี เป็นคำถามให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดเก็บภาษี ชั้นเตรียมการจัดเก็บภาษี ชั้นดำเนินการจัดเก็บภาษี และชั้นเร่งรัดการจัดเก็บภาษี ว่ามีปัญหาและข้อเสนอแนะอะไรที่ผู้เสียภาษีต้องการให้มีการปรับปรุง ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายและอธิบาย

2.4 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการประชุมระดมสมอง สรุปความคิดเห็นจากบุคลากรภายในองค์กรเกี่ยวกับกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น จำนวน 13 คน จากประเด็นคำถามทั้ง 3 ขั้นตอน ได้แก่ ชั้นเตรียมการจัดเก็บภาษี ชั้นดำเนินการจัดเก็บภาษี และชั้นเร่งรัดการจัดเก็บภาษี พร้อมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะ สรุปและประมวลผลโดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายและอธิบาย

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

การใช้แบบสอบถามบุคคลภายนอกองค์กร คือ ประชาชนผู้เสียภาษีในพื้นที่เทศบาลตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร จากผู้เสียภาษีทั้งหมด 436 คน คัดเลือกตัวอย่างผู้เสียภาษีมา 209 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายและอธิบาย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนผู้เสียภาษี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 50-59 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย และรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท

ตอนที่ 2 กระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหารทั้ง 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนเตรียมการจัดเก็บภาษี ขั้นตอนดำเนินการจัดเก็บภาษี และขั้นเร่งรัดการจัดเก็บภาษี สรุปได้ดังนี้

1. ขั้นตอนเตรียมการจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการจัดเตรียมแบบพิมพ์เพื่อรับชำระภาษีเพียงพอเท่ากับจำนวนผู้มีหน้าที่เสียภาษี ได้มีการตรวจสอบทะเบียนรายชื่อผู้เสียภาษีและส่วนใหญ่ผู้เสียภาษีทราบข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการเสียภาษีจากหอกระจายข่าว

2. ขั้นตอนดำเนินการจัดเก็บภาษีผู้ตอบแบบสอบถามยังมีบางส่วนไม่ทราบเกี่ยวกับกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี ไม่รู้ว่าต้องทำอะไรเมื่อไม่พอใจในการประเมินภาษี และไม่ทราบระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น เมื่อมีผู้เสียภาษีมาพร้อมกันหลายราย เจ้าหน้าที่มีข้อผิดพลาดบางส่วนในการตรวจสอบแบบพิมพ์และเอกสารประกอบการยื่นแบบ ทำให้ได้รับข้อมูลการชำระภาษีไม่ตรงตามข้อเท็จจริง ควรมีการนำเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาช่วยอำนวยความสะดวก

และระบบปฏิบัติการที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีในด้านต่างๆ เข้ามาร่วมด้วย และระเบียบกฎหมายภาษีท้องถิ่นในปัจจุบันควรมีการปรับปรุง

3. ขั้นตอนเร่งรัดการจัดเก็บภาษี เมื่อผู้เสียภาษีไม่มายื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด เป็นธรรมตามหลักความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอี เป็นคำถามให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดเก็บภาษี ขั้นตอนเตรียมการจัดเก็บภาษี ขั้นตอนดำเนินการจัดเก็บภาษี และขั้นตอนเร่งรัดการจัดเก็บภาษี ว่ามีปัญหาและข้อเสนอแนะอะไรที่ผู้เสียภาษีต้องการให้มีการปรับปรุง

จากแบบสอบถามพบปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอี สรุปได้ดังนี้

1. ขั้นตอนเตรียมการจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีมีการจัดเตรียมแบบพิมพ์เพียงบางส่วน จึงควรมีการจัดเตรียมแบบพิมพ์ให้ครบ เพื่อเหลือ เพื่อขาด การตรวจสอบทะเบียนรายชื่อ ผู้เสียภาษี กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าของโดยเฉพาะภาษีบำรุงท้องที่ยังมีข้อผิดพลาดในรายชื่อผู้เป็นเจ้าของ จึงควรมีการตรวจสอบทะเบียนรายชื่อให้รัดกุม และละเอียด ถิ่นถ้วนมากยิ่งขึ้น ส่วนการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลคำชะอี ยังไม่เข้าถึงประชาชน ยังขาดการประชาสัมพันธ์ในหลายๆ ด้าน ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น

2. ขั้นตอนดำเนินการจัดเก็บภาษี การให้ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี ผู้เสียภาษีบางส่วนยังไม่ทราบเกี่ยวกับกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี ควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีให้มากขึ้น เมื่อผู้เสียภาษีไม่พอใจในการประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่และผู้เสียภาษีบางรายไม่ทราบว่าต้องทำอย่างไรควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี ให้ความรู้และแนะนำ ในส่วนของผู้เสียภาษีที่มองว่าการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นซ้ำซ้อนกับภาษีอื่น

วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์

ปีที่ 2 เล่มที่ 1 (ม.ค.-มิ.ย. 2556)

ควรมีการประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาท้องถิ่น มีการสร้างจิตสำนึก และแรงจูงใจให้กับผู้เสียภาษี เมื่อประชาชนมาพร้อมกันหลาย ครั้งจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในการให้บริการ มีการให้บริการในช่วงพักเที่ยง โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้สลับสับเปลี่ยนในการให้บริการ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยการมีรอยยิ้มและท่าทีที่เป็นมิตร บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ อ่อนหวาน มีความเอื้ออาทรต่อผู้มาชำระภาษีด้วยความจริงใจ มีกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ล้วนเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจต่อประชาชนผู้มาชำระภาษี สำหรับการบริการประชาชนผู้มาชำระภาษี ระหว่างที่รอการชำระภาษีควรจัดให้มีน้ำเย็น แก้วน้ำที่สะอาด ไว้ออร์บริการประชาชน จัดเก้าอี้ให้เพียงพอต่อการรับบริการ และมีการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ ให้มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ ในส่วนของผู้เสียภาษีบางส่วนไม่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายภาษาท้องถิ่นควรจัดฝึกอบรมให้กับผู้เสียภาษี ในขณะที่บางส่วนที่รู้มองว่ากฎหมายภาษาท้องถิ่นล้าสมัย ควรมีการปรับปรุงให้เหมาะที่จะใช้ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน จากการศึกษาในครั้งนี้ยังพบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่อยากให้มีการจัดบุคลากรวงกว้างๆ เป็นการคืนกำไรให้แก่ผู้ชำระภาษี และมีการให้รางวัลพร้อมทั้งมอบใบเกียรติบัตรแก่ผู้ชำระภาษีดีเด่น

3. ขั้นตอนเร่งรัดการจัดเก็บภาษีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีไม่กล้าปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย เมื่อประชาชนไม่มาชำระภาษี เพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกับประชาชนที่อาจมีแนวคิดในทางเชิงลบกับเทศบาล ควรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด เป็นธรรม ตามหลักความเสมอภาค โดยไม่เลือกการปฏิบัติต่อคนใดคนหนึ่ง ชี้แจงและให้ความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ที่จะต้องชำระภาษี ในภาษีแต่ละภาษี

สรุปรวมปัญหาอุปสรรคการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอี จากกระบวนการจัดเก็บภาษี การประชุมระดมสมองบุคลากรภายในองค์กรและแบบสอบถามบุคคลภายนอกองค์กร ใน 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนเตรียมการจัดเก็บภาษี การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลคำชะอี ยังไม่เข้าถึงประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีไม่ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการจัดเก็บภาษีที่กำหนดไว้ มีการจัดเตรียมแบบพิมพ์เพียงบางส่วน และยังมีข้อผิดพลาดในการตรวจสอบทะเบียนรายชื่อผู้เสียภาษี

2. ขั้นตอนดำเนินการจัดเก็บภาษี ผู้เสียภาษีบางส่วนไม่ทราบกำหนดเวลาขึ้นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี ไม่ทราบว่าต้องทำอะไรเมื่อไม่พอใจในการประเมินภาษี เมื่อมีประชาชนมาขึ้นแบบพร้อมกันหลายรายเจ้าหน้าที่จะไม่ได้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบพิมพ์และเอกสารประกอบการยื่นแบบ และไม่มีการปรับขยายฐานภาษี

3. ขั้นตอนเร่งรัดการจัดเก็บภาษีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีไม่กล้าปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย เมื่อประชาชนไม่มาชำระภาษี

จากการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีมีไม่เพียงพอ ยังขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในระเบียบกฎหมาย ไม่มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ผู้เสียภาษีบางส่วนไม่ทราบระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น บางส่วนมองว่า กฎหมายภาษีท้องถิ่นล้าสมัย และมีการจัดเก็บภาษีที่ซ้ำซ้อนคล้ายกับภาษีอื่น

4. การประชุมระดมสมองบุคลากรภายในองค์กร เกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอีได้แบ่งเป็น 2 ตอน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายและอธิบาย ดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นจากการประชุมระดมสมองเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอีทั้ง 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนเตรียมการจัดเก็บภาษีขึ้นดำเนินการจัดเก็บภาษี และขั้นเร่งรัดการจัดเก็บภาษีสรุปได้ดังนี้

1. ขั้นเตรียมการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมเห็นว่า การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลคำชะอียังไม่เข้าถึงประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีไม่ได้

วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์

ปีที่ 2 เล่มที่ 1 (ม.ค.-มิ.ย. 2556)

ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการจัดเก็บภาษีที่กำหนดไว้ มีการจัดเตรียมแบบพิมพ์เพียงบางส่วน และการตรวจสอบทะเบียนรายชื่อผู้เสียภาษี กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าของโดยเฉพาะ ภาษีบำรุงท้องที่ ยังมีข้อผิดพลาดในรายชื่อผู้เป็นเจ้าของ

2. ขั้นตอนการการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมเห็นว่า การให้ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี ผู้เสียภาษีบางส่วนยังไม่ทราบกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ เมื่อมีประชาชนมายื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีพร้อมกันหลายรายเจ้าหน้าที่ไม่ได้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบพิมพ์และเอกสารประกอบการยื่นแบบ การประเมินภาษีผู้เสียภาษีบางส่วนไม่ทราบว่าต้องทำอย่างไร เมื่อไม่พอใจในการประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่และการขอปรับขยายฐานภาษี

3. ขั้นเร่งรัดการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมเห็นว่า การเร่งรัดการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีไม่กล้าปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายอย่างเคร่งครัด

จากการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่า นอกเหนือจากที่ประชุมได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีดังกล่าวแล้ว ที่ประชุมยังมีข้อคิดเห็นเพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีในด้านอื่นๆ ดังนี้

เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติด้านการจัดเก็บภาษีมีไม่เพียงพอ ยังขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมาย และการปฏิบัติงานในด้านการจัดเก็บภาษีในบางขั้นตอน ไม่มีการนำเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาช่วยในการปฏิบัติงาน ผู้เสียภาษีบางส่วนไม่ทราบระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น กฎหมายภาษีท้องถิ่นที่ล้ำสมัย และการจัดเก็บภาษีที่ซ้ำซ้อนคล้ายภาษีอื่น

ตอนที่ 2 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ที่ประชุมได้เสนอปัญหาอุปสรรคการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอี สรุปได้ดังนี้

การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลคำชะอียังไม่เข้าถึงประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีไม่ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการจัดเก็บภาษีที่กำหนดไว้ ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ไม่ทราบกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี เมื่อมี

ประชาชนมาเขียนแบบพร้อมกันหลายรายเจ้าหน้าที่จะไม่ได้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบพิมพ์และเอกสารประกอบการยื่นแบบ ไม่มีการปรับขยายฐานภาษี และไม่มีการเร่งรัดการจัดเก็บภาษีอย่างจริงจัง จากการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี ยังขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในระเบียบกฎหมาย ไม่มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ไม่ทราบระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น กฎหมายภาษีท้องถิ่นล้ำสมัย และการจัดเก็บภาษีที่ซ้ำซ้อนคล้ายกับภาษีอื่น

อภิปรายผล

จากการศึกษา การปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอี เพื่อให้การจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคำชะอี เพิ่มขึ้นเต็มร้อยหรือมากกว่านั้น จะต้องมีการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ทั้ง 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนเตรียมการจัดเก็บภาษี ขั้นตอนดำเนินการจัดเก็บภาษี และขั้นตอนเร่งรัดการจัดเก็บภาษี ดังนี้

1. ขั้นตอนเตรียมการจัดเก็บภาษี ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบล คำชะอี มีการประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ ความเข้าใจให้ประชาชนได้รับรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น โดยผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคำชะอีมีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษี มีการพบปะกับประชาชนที่มีข้อซักถามหรือข้อสงสัย เกี่ยวกับการชำระภาษี หรือไม่เข้าใจในเรื่องของการประเมินภาษี ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น หอกระจายข่าวหมู่บ้าน เสียงตามสายของเทศบาลที่กระจายทุกจุดครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล แผ่นพับ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์ และวารสาร คู่มือเกี่ยวกับการชำระภาษีให้แต่ละครัวเรือนโดยเนื้อหาที่ส่งไปถึงประชาชนเป็นเรื่องความรู้เกี่ยวกับภาษี เช่น ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ขั้นตอนการเสียภาษี กำหนดระยะเวลา และวิธีการกรอกแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดไม่

วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์

ปีที่ 2 เล่มที่ 1 (ม.ค.-มิ.ย. 2556)

ปฏิบัติงานตามที่เคยปฏิบัติต่อกัน ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว เพื่อไม่เป็นการเสียเวลาสำหรับผู้ที่มาชำระภาษี มีการจัดเตรียมแบบพิมพ์ให้พร้อมในการรับชำระภาษี และมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน

ผลจากการศึกษาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การประชาสัมพันธ์ ถือว่ามีความสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเพราะการประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือช่วยจูงใจให้ประชาชนเห็นความสำคัญในการเสียภาษี สร้างความเข้าใจที่ดีแก่ประชาชน เพราะความเข้าใจที่ดีและถูกต้องจะทำให้เกิดความร่วมมือและการสนับสนุนจากประชาชนสอดคล้องกับ ศิริวัฒน์ มหาลี (2551) ได้ศึกษา เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช อำเภอดงหลวง จังหวัดอุบลราชธานี อธิบายไว้ว่า การจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ที่ดี การให้ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน การติดต่อชำระภาษีและระเบียบกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนรับทราบข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้อง การให้รางวัล หรือสิ่งจูงใจในการชำระภาษี สำหรับผู้เสียภาษีความเหมาะสมในการประเมินภาษีเพื่อจัดเก็บภาษี ระยะเวลาการให้บริการผู้มาชำระภาษี ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ ความเป็นธรรมและเป็นกลางในการจัดเก็บภาษี การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะของประชาชน ส่งผลให้การบริหารงานจัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพมาก

2. ขั้นตอนดำเนินการจัดเก็บภาษี การปรับปรุงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีโดยทำป้ายประชาสัมพันธ์ติดตามทางแยกถนนสายหลักของหมู่บ้าน เมื่อผู้เสียภาษีไม่พอใจในการประเมินภาษีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรสอบถามผู้เสียภาษีว่าสงสัย หรือไม่พอใจในการประเมินภาษีอย่างไร ควรให้ความรู้ คำแนะนำ และทำความเข้าใจในเบื้องต้นก่อน ถ้าผู้เสียภาษียังยืนยันที่จะให้ประเมินใหม่ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำในการยื่นคำร้องขอให้พิจารณาประเมินภาษี และผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในการปรับขยายฐานภาษี

การปรับปรุงการเร่งรัดการจัดเก็บภาษี ควรปฏิบัติอย่างจริงจังและเหมาะสม ทั้งใช้การตักเตือน การเจรจา ประนีประนอม การผ่อนปรน และเมื่อไม่ได้ผลต้องกล้าที่

จะดำเนินการตามระเบียบ กฎหมายอย่างเคร่งครัด ถ้าเจ้าหน้าที่ละเว้นไม่กระทำต้อง มีบทลงโทษและผู้บริหารต้องให้การสนับสนุน หากการเร่งรัดจัดเก็บภาษีไม่มี ประสิทธิภาพจะส่งผลด้านรายได้ และยังอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดแก่ประชาชนว่า เลือกปฏิบัติ ทำให้เป็นแบบอย่างกับประชาชนผู้เสียภาษีรายอื่นให้หลบเลี่ยงภาษี สอดคล้องกับ ละมัย อิมแสน (2550) ได้ศึกษา เรื่อง แนวทางในการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับประชาชนในกระบวนการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ่ออ้อ อธิบายไว้ว่า ผู้เสียภาษีขาดความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี เช่น ไม่ ทราบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถยึด आयัตทรัพย์สิน ที่ไม่เสียภาษีแล้วนำมา ขายทอดตลาด และไม่ทราบว่า การชำระภาษีสามารถผ่อนเป็นงวดได้ การปฏิบัติตาม ระเบียบ กฎหมายอย่างเคร่งครัด เมื่อประชาชนไม่ชำระภาษี

จากการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่า ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนการคลัง มี การเสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยการส่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จัดเก็บภาษีไปอบรมเกี่ยวกับภาษี เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ใน การจัดเก็บภาษีอย่างถ่องแท้ ปลุกฝังให้เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยท่าทีที่เป็น มิตรกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ ให้มี โปรแกรมสำเร็จรูปที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ เช่น การเก็บข้อมูล การค้นหาข้อมูล การออกหนังสือแจ้งประชาสัมพันธ์ การออกหนังสือแจ้งเตือน และ การออกใบเสร็จรับเงิน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วมีการจัด ฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีท้องถิ่นกับผู้เสียภาษี สอดคล้องกับ อรรวรรณ รังสินธุ์ (2552) ได้ศึกษา เรื่อง การปรับปรุงการดำเนินงานการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของ เทศบาลเมืองท่าโขลง อธิบายไว้ว่า การปรับปรุงการดำเนินงานการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ต้องแก้ไขที่การปรับปรุงคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เป็นผู้มีความรู้ใน ระเบียบ กฎหมาย ที่ต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ปลุกฝังให้เจ้าหน้าที่ให้บริการ ประชาชนด้วยท่าทีที่เป็นมิตร กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการการสร้างความจงใจให้กับ ประชาชนผู้เสียภาษี ควรมีการสร้างแรงจูงใจให้กับประชาชนผู้เสียภาษี เช่น การจับ

วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์

ปีที่ 2 เล่มที่ 1 (ม.ค.-มิ.ย. 2556)

รางวัล การมอบของที่ระลึก การมอบใบประกาศเกียรติคุณ การส่งไปรษณียบัตร
ขอบคุณ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ และสร้างจิตสำนึกในการเสียภาษีให้เกิดแก่
ประชาชน สอดคล้องกับ สายชล เนื่องจำนงค์ (2551) ได้ศึกษา เรื่องความคิดเห็นของ
ประชาชนผู้เสียภาษีต่อกระบวนการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัด
ชลบุรี อธิบายไว้ว่า การกำหนดแนวทางในการบริหารการจัดเก็บภาษีให้เกิด
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยได้เสนอแนวทางเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการ
ดังนี้ การให้มีการศึกษาเรื่องภาษีอากร การให้การบริหารที่ดีแก่ผู้เสียภาษี การสร้าง
ความสนใจในการเสียภาษีอากรให้เกิดขึ้นกับประชาชน การสร้างจิตสำนึกในการ
เสียภาษีให้เกิดแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบล
คำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรมีการจัดทำตารางการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง โดยเน้น
กระบวนการและขั้นตอนเกี่ยวกับภาษีแต่ละประเภท เช่นผู้มีหน้าที่เสียภาษี ขั้นตอน
การเสียภาษี กำหนดระยะเวลา และวิธีการกรอกแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี
ประชาชนจะมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น

1.2 ควรมีการตั้งงบประมาณไว้ในข้อบัญญัติรายจ่ายประจำปี ในการ
ฝึกอบรมประชาชนผู้เสียภาษี เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจ และทราบถึงประโยชน์ที่
ประชาชนจะได้รับจากการเสียภาษี

1.3 ควรมีการเสียภาษีหลายช่องทาง เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ผ่านธนาคาร
ตู้เอทีเอ็ม อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือ

1.4 ควรมีการออกข้อบัญญัติการจัดเก็บรายได้ เพื่อปรับขยายฐานภาษีให้เพิ่มขึ้นตามความเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1. ควรมีการรับบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานในส่วนการคลัง เพื่อจะให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง และรวดเร็ว

2.2. ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ไปอบรมเฉพาะตำแหน่งเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้

2.3. ควรมีการจัดทำแผนพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการเสียภาษีแก่ให้ประชาชนอย่างทั่วถึง

2.4. ควรมีการปรับปรุงข้อมูลภาษีให้เป็นปัจจุบัน โดยออกสำรวจพื้นที่กลุ่มเป้าหมายทุกปี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันในการจัดเก็บภาษี

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1. ควรทำวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Reseach) เรื่องการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลคำชะอี ต่อไป

3.2. ควรวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษี ประเภทต่างๆ เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย โดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึก

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง. 2540. **คู่มือการปฏิบัติงาน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

ละมัย อิมแสน. 2550. **แนวทางในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนในกระบวนการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อถ้ำ**. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์

ปีที่ 2 เล่มที่ 1 (ม.ค.-มิ.ย. 2556)

ศิรวุฒน์ มหาลี. 2551. **การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ กรณีศึกษา**

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช อำเภอดงหลวง จังหวัดอุบลราชธานี.

การศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2546. **คู่มือการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร**

ปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

สายชล เนื่องจำนง. 2551. **ความคิดเห็นของประชาชนผู้เสียภาษีต่อกระบวนการ**

จัดเก็บภาษีของ เทศบาลเมืองศรีราชาจังหวัดชลบุรี. การศึกษาระดับปริญญาโท

การศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อรวรรณ รังสินธุ์. 2552. **การปรับปรุงการดำเนินงานการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของ**

เทศบาลเมืองท่าโขลง. การศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.