

การพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ  
กรุงเทพมหานคร

นายอรรณพล แสนเรือง

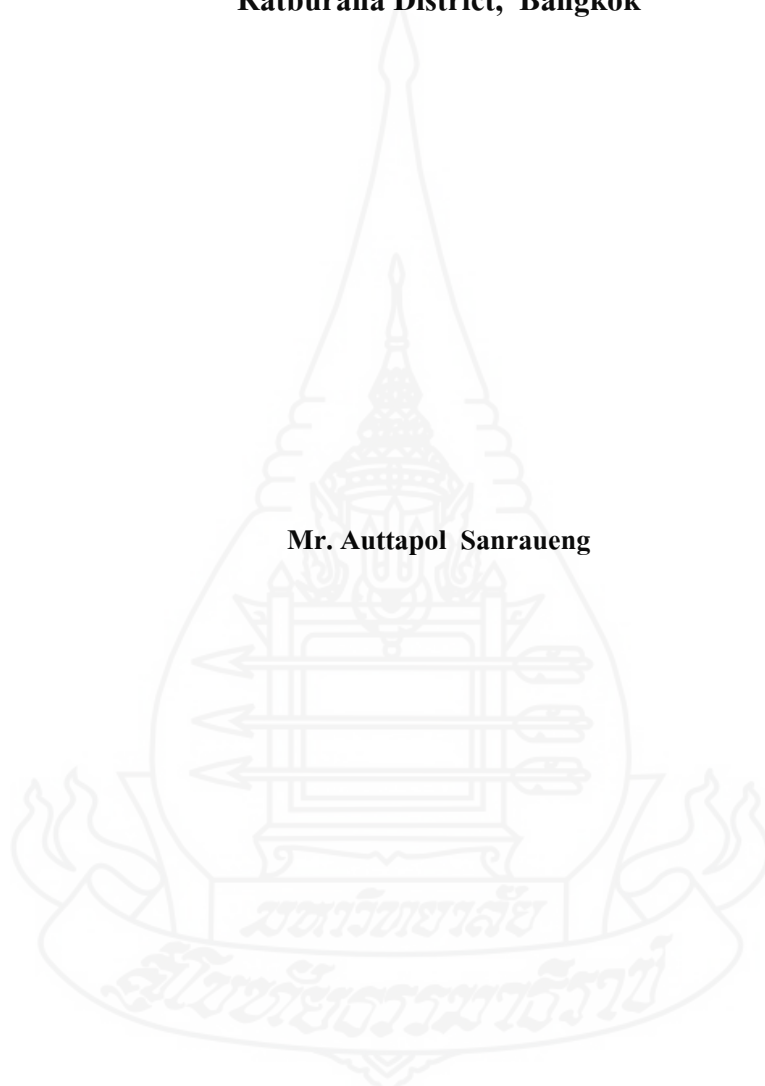


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2558

**The Development of Local Tax Collection Administration in the office of  
Ratburana District, Bangkok**

**Mr. Auttapol Sanraueng**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2015



**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** การพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ  
กรุงเทพมหานคร

**ผู้ศึกษา** นายอรรถพล แส่นเรือง **รหัสนักศึกษา** 2563004510 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นพดล อุคมวิศวกุล **ปีการศึกษา** 2558

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร (2) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการพัฒนา การบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร และ (3) นำเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชาชนผู้ที่มีหน้าที่เข้าข้ายื่นเสียภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร จำนวน 6,542 คน กลุ่มตัวอย่าง 377 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและค่าเอฟ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ประชากรในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีท้องถิ่นสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร จำนวน 7 คน สำหรับวิเคราะห์เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ คือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ขาดการประชาสัมพันธ์ ประชาชนไม่ทราบหลักเกณฑ์และระยะเวลาที่กำหนดในการยื่นแบบและชำระภาษี ประชาชนขาดการมีส่วนร่วมไม่เห็นถึงความสำคัญของการยื่นเสียภาษีท้องถิ่น ระบบแผนที่ภาษี เทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีความทันสมัย (2) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ คือ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านแผนที่ภาษี และปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (3) แนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ คือ การประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อให้ประชาชนทราบถึงหลักเกณฑ์ ขั้นตอนระยะเวลาของการยื่นเสียภาษีท้องถิ่นอย่างชัดเจน การให้บริการนอกสถานที่ถึงสถานประกอบการ การปรับปรุงจัดทำแผนที่ภาษี เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ** การพัฒนาการบริหาร การจัดเก็บภาษีท้องถิ่น สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

**Independent Study title:** The Development of Local Tax Collection Administration of the Office of Ratburana District, Bangkok

**Author:** Mr. Auttapol Sanraueng ; **ID:** 2563004510;

**Degree:** Master of Public Administration;

**Independent Study advisor:** Dr. Noppadol Udomwisawakul, Assistant Professor

**Academic year:** 2015

### **Abstract**

This research aimed to (1) study problems and obstacles in the development of local tax collection administration of the office of Ratburana District, Bangkok (2) analyze key success factors affecting the development of local tax collection administration of the office of Ratburana District, Bangkok and (3) recommend guidelines to develop the local tax collection administration of the office of Ratburana District, Bangkok.

This research was a mixed method of quantitative and qualitative research. Population for quantitative research was 6,542 people who were within the scope of filing local tax at the office of Ratburana District. The sample consisted of 377 people using stratified random sampling. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and f-test, ANOVA, correlation coefficient of Pearson. Population for qualitative research was collected the data from 7 local tax collection officers of the office of Ratburana District. The major data collected was guidelines to develop local tax collection administration of the office of Ratburana District, Bangkok.

The research results showed that (1) problems and obstacles in the development of local tax collection administration of the office of Ratburana District, Bangkok were that the insufficient number of officers, the limit of public relations, the unknown of people regarding criteria and period of time for filing and paying taxes, lack of people participation and the consideration of people regarding local tax filings, tax map system, information technology out of date were not important (2) the factors that affecting to the success development of local tax collection administration in the office of Ratburana District were officers factor, location factor, materials factor, public relations factors, participation factor, tax map factor and information technology factor (3) guidelines to develop local tax collection administration of the office of Ratburana District were that there should have proactive public relations to clearly acknowledge criteria, procedure and period for tax filings, providing on-site service and lastly, develop tax map for the benefit of more efficient local tax collection.

**Keywords:** Development Administration , Local Tax Collection ,  
The Office of Ratburana District

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “การพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร” สำเร็จลุล่วงด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นพดล อุดมวิสกกุล อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตลอดจนแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาให้แก่ ผู้ศึกษาเป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทความรู้และประสบการณ์อันมีค่าอย่างยิ่ง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับการอนุเคราะห์จากหัวหน้าฝ่ายรายได้ และเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร และที่สำคัญอย่างยิ่งคือ ประชาชนผู้ที่เข้าข่ายเสียภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อสำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

อรรถพล แสนเรือง

สิงหาคม 2559

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
ปัญหาการศึกษา .....	13
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	13
ขอบเขตการศึกษา .....	14
ประเภทของการศึกษา .....	15
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	15
สมมติฐานการศึกษา .....	16
นิยามเชิงปฏิบัติการ .....	17
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	18
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	20
แนวคิดเกี่ยวกับภานีอากร ภานีท้องถิ่น และการบริหาร .....	20
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ และการให้บริการ .....	58
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วม .....	74
แนวคิดเกี่ยวกับแผนทีภานี และเทคโนโลยีสารสนเทศ .....	84
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา และประสิทธิภานีในการปฏิบัติงาน .....	100
สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่มีผลต่อกรอบแนวคิดการวิจัย .....	116
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	117
สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อกรอบแนวคิดการวิจัย .....	134
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา .....	135
รูปแบบและวิธีการศึกษา .....	135
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	135

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	137
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	138
การสร้างเครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ.....	139
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	140
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	141
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	142
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	142
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น.....	145
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	153
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตามกรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขต ราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร.....	165
ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การแสดงความคิดเห็นของปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทาง การบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร.....	168
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	176
สรุปผลการศึกษา.....	176
อภิปรายผล.....	186
ข้อเสนอแนะ.....	191
บรรณานุกรม.....	194
ภาคผนวก.....	203
ก แบบสอบถาม.....	204
ข แบบสัมภาษณ์.....	211
ประวัติผู้ศึกษา.....	215



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 แสดงถึงการเปรียบเทียบยอดจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้ายของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ประจำปีงบประมาณ 2553 – 2557.....	11
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	137
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	142
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	143
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.....	143
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	144
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	144
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นในภาพรวมรายด้าน.....	145
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บ ภาษีท้องถิ่น ด้านเจ้าหน้าที่.....	146
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์.....	147
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ.....	149
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านการมีส่วนร่วม ของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี.....	150
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านแผนที่ภาษี.....	151
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บ ภาษีท้องถิ่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	152

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น จำแนกตามเพศ.....	153
ตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ของผู้เสียภาษี จำแนกตาม อายุ.....	155
ตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ของผู้เสียภาษี จำแนกตาม สถานภาพ.....	156
ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ของผู้เสียภาษี จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	158
ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ของผู้เสียภาษี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	159
ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	161
ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร.....	162
ตารางที่ 4.20 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษี ท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านเจ้าหน้าที่.....	168
ตารางที่ 4.21 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษี ท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์.....	169
ตารางที่ 4.22 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษี ท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านการประชาสัมพันธ์.....	170
ตารางที่ 4.23 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษี ท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน.....	171

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.24 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี ท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านแผนที่ภาษี.....	172
ตารางที่ 4.25 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี ท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	172



สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	หน้า
		16



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดระเบียบการปกครองของรัฐ หรือการจัดระเบียบบริหารราชการของแต่ละประเทศนั้นจะมีรูปแบบหรือลักษณะเช่นใด ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ของประเทศในช่วงระยะเวลานั้น ๆ ตามธรรมชาติมักจะเกี่ยวกับสถานการณ์ทางการเมือง ระดับความรู้ ความสามารถ และความสนใจทางการเมืองของประชาชนเป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังเป็นผลสืบเนื่องมาจากประเพณีและวิวัฒนาการการปกครองของประเทศ นับแต่ครั้งโบราณกาลเป็นสำคัญมาจนถึงปัจจุบัน ประเทศไทยได้จัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมได้ กำหนดว่าการบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนบังเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ คุ่มค่า ลดขั้นตอน การกระจายทรัพยากร การกระจายอำนาจ และตอบสนองประชาชน โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยจัดให้มีระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายในการบริหารประเทศ ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม โดยจะมีฐานะเป็นนิติบุคคล ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค หมายถึง หน่วยงานราชการที่ได้รับมอบอำนาจจากราชการส่วนกลางให้ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของประเทศ และทำหน้าที่ในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ขัดต่อระเบียบกฎหมาย หรือไม่ฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชน ได้แก่ จังหวัด อำเภอ และระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นบริหารงานเพื่อแก้ไขปัญหา พัฒนาและให้บริการสาธารณะ แก่ประชาชนในท้องถิ่นเอง (ฐิภาพร พร โชควัฒนา, 2550)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศประชาธิปไตย จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการทำหน้าที่ใช้อำนาจ ซึ่งรัฐบาลกลางได้กระจายอำนาจให้ชุมชนท้องถิ่น ทั้งนี้การใช้อำนาจดังกล่าวเป็นไปอย่างถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ของประชาชน รวมทั้งก่อให้เกิดผลในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและชุมชนในท้องถิ่น โดยที่ประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจท้องถิ่นในการกำหนดตัวบุคคลที่จะเข้าดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการเลือกตั้งทั้ง

ทางตรงและทางอ้อม นอกจากนั้นเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินงานแก้ไข ปัญหาและตอบสนองความต้องการท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง ซึ่งจะต้องได้รับการรับรองตามกฎหมาย มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีความเป็นอิสระในการบริหารงานของตนเองได้อย่างคล่องตัว (รสสุคนธ์ รัตนเสริมพงศ์, 2550)

การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่ประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจในการปกครองตนเองโดยอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายต้องมีลักษณะอย่างน้อย 4 ประการ คือ ต้องเป็นนิติบุคคล ผู้บริหารหรือสมาชิกสภาท้องถิ่นที่จะต้องได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน จะต้องมิรายได้ และงบประมาณเป็นของตนเอง และจะต้องมีอิสระในการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย โดยมีวัตถุประสงค์คือเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษแก่ประชาชน ทางด้านการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยเพื่อที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นสนองต่อความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่นได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระหน้าที่จากรัฐบาลกลางได้

การปกครองท้องถิ่นถือว่าเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย หากประเทศใดมีการปกครองท้องถิ่นอย่างมั่นคงแล้ว ย่อมที่จะทำให้การปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศนั้น มีความมั่นคงด้วย เพราะการปกครองท้องถิ่นได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อประโยชน์โดยรวมของท้องถิ่นเอง เพื่อให้พร้อมที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมต่อการปกครองระดับชาติ ซึ่งจะมีความยุ่งยากและสลับซับซ้อน มากกว่าหลายเท่าในโอกาสต่อไป

จากการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว รัฐบาลต้องการให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสะท้อนปัญหาความต้องการของประชาชนมาเป็นกรอบในการกำหนด นโยบาย โดยยึดหลักการและสาระสำคัญ 3 ด้าน คือ ประการแรก ด้านความเป็นอิสระในการ กำหนดนโยบายและการบริหารจัดการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอิสระในการกำหนด นโยบายการปกครอง การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล และการเงินการคลังของตนเอง โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยว และยังคงความมีเอกภาพของประเทศ มีสถาบันพระมหากษัตริย์ เป็นประมุข และความมั่นคงของชาติ ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทางการเมือง ซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นภายใต้ระบอบประชาธิปไตย ประการที่สอง ด้านการบริหารราชการ แผ่นดิน และการบริหารส่วนท้องถิ่น ให้รัฐกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเอง ตัดสินใจในกิจการของตนเองมากขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย พุทธศักราช 2550 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีขอบเขต อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมกับ  
 แก่การพัฒนาประเทศ ซึ่งส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำ  
 บริการสาธารณะ โดยปรับลดบทบาทภารกิจและลดการกำกับดูแลของราชการบริหารส่วนกลาง  
 และราชการบริหารส่วนภูมิภาค และเพิ่มบทบาทให้ส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทน ประการสุดท้าย  
 ด้านประสิทธิภาพในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้แก่  
 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระมากขึ้น ลดการกำกับดูแล การดำเนินการมีคุณภาพมาตรฐาน  
 การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส  
 มีประสิทธิภาพ รับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น (สมศักดิ์ โงงรัมย์, 2553)

ทั้งนี้การบริหารราชการแผ่นดินในส่วนขององค์กรปกครองท้องถิ่นของประเทศ จึงเป็น  
 การให้ราษฎรมีอำนาจในการปกครองตนเอง โดยตัดสินใจเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเองและ  
 ตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้หลักการที่ว่าองค์กรปกครองท้องถิ่นนี้จะต้องมาจาก  
 การเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งการบริหารท้องถิ่นในลักษณะนี้ คือ หลักการกระจาย  
 อำนาจ (Decentralization) ให้กับประชาชนโดยตรง การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบ  
 การปกครองเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหาในท้องถิ่น  
 ให้มีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนสามารถได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้บริหาร  
 ท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี การปกครองท้องถิ่นได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยความเชื่อพื้นฐานที่ว่าคนใน  
 ท้องถิ่นเองจะต้องทราบถึงความต้องการของตนเองรวมทั้งดูแลตนเองได้ดีกว่าคนจากที่อื่น ดังนั้น  
 หน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง คือ การให้บริการพื้นฐานที่จำเป็น  
 แก่ประชาชน ดูแลทุกข์สุขของประชาชนในพื้นที่ ส่งเสริมและพัฒนาให้ประชาชนในพื้นที่มีความ  
 สะดวกสบาย และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ได้แก่ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เพื่อความสะอาด  
 เรียบร้อยของท้องถิ่น การบรรเทาสาธารณภัย การป้องกันโรคติดต่อ การจัดการศึกษา การรักษา  
 ความปลอดภัย การสร้างและบำรุงรักษาดนเพื่อความสะดวกในการคมนาคม การจัด  
 สวนสาธารณะเพื่อการนันทนาการ แบ่งออกเป็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ได้แก่  
 เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
 รูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และพัทยา (โกวิทย์ พวงงาม, 2544)

หลักการกระจายอำนาจปกครองให้แก่ท้องถิ่นดังกล่าว วิธีที่รัฐมอบอำนาจปกครอง  
 บางส่วนให้แก่องค์กรอื่นที่มีได้เป็นส่วนหนึ่งของราชการส่วนกลาง สามารถจัดทำด้านบริการ  
 สาธารณะบางอย่าง โดยให้มีอิสระตามสมควร ไม่ต้องขึ้นอยู่กับบัญชา เพียงแต่จะขึ้นอยู่กับ  
 กับการกำกับดูแลของราชการบริหารส่วนกลางเท่านั้น หรืออีกนัยหนึ่งคือรัฐมอบอำนาจในการ  
 ปกครองบางอย่างโอนไปให้ประชาชนในท้องถิ่นบริหารงานในท้องถิ่นเอง ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่ง

ราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 มาตรา 78 กำหนดว่ารัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น ฟังตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งการพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ คำนี้ถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น โดยได้บัญญัติเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างละเอียดในหมวด 14 มาตรา 281 – 290 ได้กำหนดให้รัฐจะต้องให้เป็นความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องทำเท่าที่จำเป็นและเหมาะสม เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง สามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่น เพื่อให้ตนเองสามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ มาตรา 283 วรรคสาม และวรรคสี่ บัญญัติให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และจัดสรรรายได้ ระหว่างราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้ชัดเจน และให้มีความพร้อมในการรับถ่ายโอนอำนาจหน้าที่และภารกิจ การกำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุน และรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งอย่างเหมาะสม การจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐบาลจัดสรรเงินอุดหนุนให้เป็นไปตามความจำเป็น และตามความต้องการจัดระบบของการถ่ายโอนบุคลากรจากหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจรวมถึงการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนอำนาจและหน้าที่ (มาลี มานะบุตร, 2550)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นองค์กรหลักในการให้บริการสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนแต่ประสบปัญหารายได้ที่ไม่เพียงพอกับรายจ่าย รัฐบาลจึงต้องสนับสนุนงบประมาณแก่ท้องถิ่นในรูปของเงินอุดหนุน ซึ่งการพัฒนารายได้ท้องถิ่นส่วนใหญ่มุ่งพัฒนารายได้หมวดภาษีหมวดค่าธรรมเนียมเป็นหลักโดยปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีให้ทั่วถึงหรือการพิจารณาคำนวณภาษีให้เกิดความเป็นธรรม ในการพัฒนาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเจริญก้าวหน้าและสามารถบริการประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดี



จะยอมขึ้นอยู่กับการมีรายได้ที่เพียงพอแก่การทำนุบำรุงท้องถิ่น และการพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาลน้อยลง ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการที่จะกำหนดนโยบายการพัฒนาปรับปรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า กล่าวได้ว่า การพัฒนาท้องถิ่นและการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนที่จะประสบความสำเร็จนั้นจะต้องมีการบริหารการเงินการคลังที่ดี ท้องถิ่นจะต้องมีความสามารถในการหารายได้หรือมีรายได้ที่เพียงพอกับรายจ่ายเพื่อนำรายได้มาพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ให้ท้องถิ่นมีความเจริญก้าวหน้า (เรือนใจ เกโส, 2551)

การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มิได้มีความหมายเพียงการจัดหารายได้ และนำมาใช้จ่ายเท่านั้น หากแต่ยังเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารกิจการท้องถิ่นของตนเองด้วยความภาคภูมิใจ และยังได้มีส่วนที่ส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางลงไปสู่ท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม ในปัจจุบันนั้น ปัญหาการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นนับเป็นปัญหาที่สำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะปัญหาด้านการขาดประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ และปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการเก็บภาษีตามที่กฎหมายและระเบียบกำหนดไว้ ประกอบกับวิธีการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นไม่ได้รับการพัฒนาให้สามารถจัดเก็บได้อย่างครบถ้วนทั่วถึง และมีภาษีรั่วไหล โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาในการหลีกเลี่ยงการชำระภาษีของประชาชน นับวันจะมีลักษณะที่แยบยลมากยิ่งขึ้นจนถือได้ว่าเป็นปัญหาที่สำคัญต่อระบบการจัดเก็บภาษีและรายได้ของท้องถิ่น (ศจี โพธิ์ปัทม, 2538)

กฎหมายรายได้ท้องถิ่นกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี และรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงระดับในการพัฒนาทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น สถานะทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความยั่งยืนทางการคลังของรัฐ รัฐบาลจะดำเนินการเพื่อให้มีกฎหมายกำหนดอำนาจหน้าที่ และการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายแล้ว รัฐบาลจำเป็นต้องพิจารณาความเหมาะสมของการดำเนินการที่ได้กระทำไป โดยต้องคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสำคัญ การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยจะต้องให้ยึดหลักธรรมาภิบาล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีรายได้จัดเก็บเองเพียงพอต่อการดำเนินงาน และพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ปัญญาชนิกส์ ประพันธ์พร, 2553)

โครงสร้างด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งโครงสร้างรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ คือ

1. ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย อากร การฆ่าสัตว์ อากรรังนกอีแอ่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่าใบอนุญาต และรายได้อื่น เป็นต้น

2. ภาษีท้องถิ่นที่รัฐบาลเก็บให้ ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต ค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนรถยนต์ และค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น

3. รายได้จากภาษีของรัฐบาลที่ได้แบ่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้จากภาษีประเภทนี้เพียงประเภทเดียว คือ ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากร

4. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ได้แก่ เงินอุดหนุนทั่วไป และเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ

จากอดีตจนถึงปัจจุบันรายได้หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่ต้องพึ่งพารายได้จากเงินอุดหนุนของรัฐบาล ได้แก่ เงินอุดหนุนทั่วไป เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ ภาษีของท้องถิ่นที่รัฐบาล เก็บให้ เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนรถยนต์ ค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์เป็นหลัก ในส่วน ภาษีที่ท้องถิ่นนั้นสามารถจัดเก็บได้เองจะมีสัดส่วนที่น้อยมาก เมื่อเทียบกับรายได้ที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐบาล

จากการที่รัฐบาลได้มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะ ดังนี้ คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริม ด้านการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นของรัฐ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมีความพร้อมในการรับโอนถ่ายอำนาจหน้าที่ในการกิจให้ดำเนินการถ่ายโอนภายใน 4 ปี สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดหรือแห่งใดที่ไม่พร้อมไม่สามารถที่จะรับการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่และภารกิจภายใน 4 ปี ให้ดำเนินการถ่ายโอนภายใน 10 ปี รวมทั้งการกำหนดการจัดสรรภาษีอากร เงินอุดหนุน และรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 โดยการเพิ่มสัดส่วนอย่างต่อเนื่องตามระยะเวลาที่เหมาะสมและสอดคล้องกันกับภารกิจที่ถ่ายโอน (ปารีฉัตร บุญสุทธิ, 2553)

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลทำหน้าที่รับผิดชอบในขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2542 ในการให้บริการสาธารณะพื้นที่กรุงเทพ-มหานคร ไม่ว่าจะเป็นในด้านการดูแลสุขภาพความสะอาด ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข โดยการจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการต่าง ๆ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ด้านการจัดหาบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นมีความจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนเป็นจำนวนมาก กรุงเทพมหานครจึงประสบปัญหาเรื่องของการมีรายได้ที่จำกัด จึงส่งผลให้ด้านการจัดหาบริการสาธารณะมีไม่เพียงพอและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกส่วนได้ ในขณะที่การกระจายอำนาจการปกครองจากราชการส่วนกลางไปยังราชการในส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอิสระในการปกครองตนเองมากขึ้น ดังนั้นความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้กรุงเทพมหานครถือว่าเป็นหัวใจสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่น (สันติ ชัยศรีสวัสดิ์สุข, 2545)

ภาษี คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากรายการ และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรง แต่ผู้เสียภาษีซึ่งต่างกับการซื้อสินค้าหรือบริการที่ผู้จ่ายเงินจะเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการซื้อสินค้าหรือบริการเหล่านั้น ซึ่งจะได้รับประโยชน์โดยอ้อมจากรัฐบาล ได้แก่ ในการรักษาความสงบ การบริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน และด้านสวัสดิการสังคม เป็นต้น ภาษีนี้นับเป็นแหล่งรายได้ของรัฐบาล การจัดเก็บภาษียังก่อให้เกิดอำนาจแก่รัฐโดยการบริหารและพัฒนาประเทศขึ้นอยู่กับงบประมาณแผ่นดินส่วนใหญ่มาจากภาษี เพราะฉะนั้นการจัดสรรงบประมาณของรัฐบาลกลางไปสู่ท้องถิ่น จึงไปพร้อมกับอำนาจในการควบคุมจัดการทำให้ท้องถิ่นได้ขาดความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ตรีบาใดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังคงต้องพึ่งพางบประมาณจากรัฐบาล และไม่สามารถที่จะทำให้การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองซึ่งเกิดจากการกระจายอำนาจทางการปกครองจากส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่นเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่จะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้ และการดำเนินการต่าง ๆ ในด้านการปกครองท้องถิ่น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง อันเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการที่จะปฏิบัติการกิจบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ทั้งนี้อาจจะกล่าว ได้ว่าการจัดเก็บภาษีอากรในประเทศไทยจำแนกการจัดเก็บออกเป็น 2 ประเภท คือ ภาษีส่วนกลาง และภาษีส่วนท้องถิ่น ภาษีส่วนกลางเป็นภาษีที่จัดเก็บโดยส่วนกลาง อาจจะมีตัวแทนหรือหน่วยงานย่อยประจำอยู่ในภูมิภาค ภาษีส่วนกลางจัดเก็บโดยกระทรวงการคลัง ได้แก่ กรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิต และภาษีส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ภาษีโรงเรือน

และที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ภาษีเหล่านี้จะจัดเก็บโดยส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะ เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ผู้บริหารราชการส่วนท้องถิ่นจะเป็นบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดเก็บภาษีในท้องถิ่นของตนเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งจะสามารถบริหารท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความสามารถของท้องถิ่นในการระดมทรัพยากรจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ นอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐบาลกลางอย่างจำกัด ดังนั้น พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2575 นับเป็นมาตรการหนึ่งในการจัดหารายได้ของท้องถิ่น เพื่อให้ได้ตัวเงินมาใช้เป็นรายได้บริหารงาน และจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสามารถที่จะให้บริการสาธารณะที่จำเป็นสำหรับท้องถิ่นของตนเองและนำมาใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จำเป็นซึ่งจะเห็นได้ว่าการปกครองระดับท้องถิ่นของประเทศที่เจริญแล้วต่างก็อาศัยรายได้จากภาษีทรัพย์สินเป็นรายได้หลัก โดยที่โครงสร้างรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถได้มาจากการเก็บภาษีในท้องที่ (ชฎาพร ทะกอง, 2551)

เขตรายษฎร์บูรณะเป็น 1 ใน 50 ของเขตพื้นที่ชั้นนอกของกรุงเทพมหานครอยู่ในกลุ่มกรุงธนบุรีได้มีรายได้จากการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ จากการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรต่าง ๆ ได้โดยตรง เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดินจัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 ภาษีบำรุงท้องที่จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และภาษีป้ายจัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 ซึ่งภาษีท้องถิ่นดังกล่าวถือว่าเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยตรง (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ, 2542)

สำนักงานเขตรายษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร มีการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมท้องถิ่น เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียมจัดเก็บขยะมูลฝอย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ กับที่ดินต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น โดยสามารถเรียกเก็บได้ในอัตรา 12.5 % ของค่ารายปี ค่ารายปี หมายความว่า จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้นสมควรให้เข้าได้ในปีหนึ่ง ๆ

2. ภาษีบำรุงท้องที่ เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากบุคคลหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือครอบครองที่ดิน

3. ภาษีป้าย เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่น เพื่อหารายได้หรือโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่น ไม่ว่าจะ

ได้แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษรภาพหรือเครื่องหมายที่เขียนแกะสลักจารึกหรือทำให้ด้วยวิธีการอื่น

4. ค่าธรรมเนียมจัดเก็บขยะมูลฝอย เป็นการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการจัดการขยะ เรื่องการจัดการขนขยะไปทิ้งต่าง ๆ

จากสภาพการคลังท้องถิ่นมีปัญหาสำคัญในส่วนของรายได้ที่ไม่เพียงพอ ซึ่งพิจารณาสาเหตุที่สำคัญ คือ รายได้ของท้องถิ่นยังมีความบกพร่องและความไม่เหมาะสมบางประการ เช่น รายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเองยังคงมีการรั่วไหลจัดเก็บรายได้ไม่ทั่วถึง การจัดเก็บมีความยุ่งยาก ซับซ้อน นอกจากนี้ยังมีความบกพร่องในตัวของกฎหมาย บทบัญญัติไม่เหมาะสม จากรายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บให้พบว่าการจัดสรรให้ท้องถิ่นแต่ละแห่งเกี่ยวกับภาษีบางประเภทยังไม่มีความเหมาะสม และที่สำคัญคืออัตราการเพิ่มของรายได้ที่ไม่สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ โดยที่ฐานรายได้ของท้องถิ่นแต่เดิมกำหนดไว้แคบ (ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539)

การคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญในการที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการรับใช้ประชาชนให้อยู่ดี มีความสุขจะต้องขึ้นอยู่กับรายได้จากการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นนั้น ถ้าหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ที่ไม่เพียงพอ ก็จะต้องอาศัยงบประมาณเงินอุดหนุนจากรัฐบาลกลางเป็นประจำ โดยที่จะถูกควบคุมจากส่วนกลางมากขึ้นตามจำนวนเงินอุดหนุนดังกล่าว ผลที่ตามมานี้อาจทำให้ขาดสิทธิและอำนาจอิสระในการบริหารปกครองตนเองได้ (อมรพันธ์ สมลีไสย, 2554)

ปัญหาการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ซึ่งด้านปัญหาการคลังนับว่าเป็นปัญหาหลักที่สำคัญ คือ ท้องถิ่นมีรายได้น้อย ไม่เพียงพอแก่การปฏิบัติหน้าที่ บางแห่งแม้จะมีรายได้เพียงพอที่จะปฏิบัติตามหน้าที่ แต่ก็ไม่สามารถขยายงานพัฒนาได้ทันต่อความต้องการของประชาชน เนื่องจากด้านการเพิ่มขึ้นของประชากร การบริหารงานส่วนท้องถิ่นจึงจะต้องอาศัยเงินอุดหนุนจากรัฐบาลตลอดมา ปัญหาในการคลังมีรายละเอียดที่ควรพิจารณา ดังนี้ คือ การที่จะต้องพึ่งงบประมาณจากส่วนกลาง ทำให้ส่วนกลางมีอำนาจในการกำหนดนโยบายให้ท้องถิ่นนั้นจะต้องทำตามนโยบายที่กำหนดมาในระดับชาติ แทนที่จะเป็นความคิดริเริ่มและความต้องการของท้องถิ่นเอง แหล่งรายรับประจำยังไม่ได้สัดส่วนกับหน้าที่ที่ควรกระทำ รายได้ที่มีอยู่ไม่สามารถสร้างความเจริญหรือพัฒนางานได้อย่างเต็มที่ หรือ โครงการสำคัญบางอย่างจะต้องรองงบประมาณอื่นมาสนับสนุน เมื่อหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีรายได้พอที่จะสร้างผลงานให้เป็นที่ศรัทธาของประชาชนได้ ผลที่ตามมาคือการขาดความร่วมมือจากประชาชน การปรับปรุงแก้ไขอัตราภาษีหรือค่าธรรมเนียม หรือการริเริ่มการจัดเก็บภาษีชนิดใหม่ที่เป็นไปอย่างล่าช้าและกระบวนการในการจัดเก็บภาษียังมีข้อบกพร่อง ขาดแคลนเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ

รวมทั้งรายได้ที่สำคัญที่สุดของการคลังท้องถิ่นก็คือภาษีอากร แต่ภาษีอากรก็เป็นรายได้ที่สำคัญทั้งของรัฐบาลและท้องถิ่น ภาษีที่จัดเก็บได้ในภูมิภาคและท้องถิ่นจะต้องส่งเข้ามายังส่วนกลางก่อน แล้วจึงย้อนส่งกลับให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นโดยที่มีการกำหนดอัตราส่วนไว้อย่างแน่นอนแล้ว และในทางปฏิบัตินั้นเป็นไปด้วยความล่าช้าตามลักษณะของระบบราชการ ซึ่งรวมไปถึงการให้เงินอุดหนุนบางอย่างด้วย (ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539)

ดังนั้น รัฐบาลจึงมีความจำเป็นต้องหาแหล่งรายได้ใหม่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งปรับปรุงหลักเกณฑ์การแบ่งสรรภาษีอากร และเงินอุดหนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของงบประมาณเพื่อการถ่ายโอนและงบประมาณ เพื่อการสนับสนุนการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อาจเพิ่มขึ้นในอนาคต ในขณะเดียวกัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนาศักยภาพทางการเงินการคลัง โดยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ และการจัดหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้น เพื่อที่จะให้สามารถดำเนินการกิจการตามที่ได้รับมอบหมาย และภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนอย่างมีมาตรฐานตามที่รัฐบาลกำหนด และลดช่องว่างทางการเงินการคลังระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขีดความสามารถในการพึ่งพาตัวเองทางการเงินการคลังบนพื้นฐานรายได้ของตนเอง ในระยะยาวจึงมีความจำเป็นต้องจัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อกำหนดขั้นตอนของการกระจายอำนาจทางการเงิน การคลัง งบประมาณให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ชัดเจน

จากปัญหาที่กล่าวมานั้นการบริหารจัดเก็บรายได้ที่ดีจะช่วยพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะจึงจำเป็นต้องค้นหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ เพื่อที่จะทำให้สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะมีรายได้ที่จะนำมาพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้มีความเจริญมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น การขยายฐานภาษีผู้เสียรายใหม่ การจัดทำแผนที่ภาษี ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีข้อมูลครบถ้วนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมไปถึงความโปร่งใสและความเป็นธรรมในด้านการจัดเก็บภาษี

การที่สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะจะดำเนินการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น จะต้องมีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาด้านการจัดเก็บภาษี ซึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนผู้เสียภาษี โดยอาศัยการบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ คือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี จำเป็นจะต้องมีความรู้และความสามารถ ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการชำระภาษีของประชาชน พยายามที่จะขจัดปัญหาการหลบเลี่ยงการชำระภาษี ซึ่งก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมระหว่างประชาชนผู้เสียภาษี เจ้าหน้าที่และประชาชนจะต้องมีความเข้าใจ มีส่วนร่วมในการ

ตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น พยายามค้นหาวิธีการหนทางเพื่อให้ประชาชนยินยอมชำระภาษีด้วยความสมัครใจ (ธิวาลัย นาวิ, 2546)

ตารางที่ 1.1 แสดงถึงการเปรียบเทียบยอดจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้ายของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีณ ประจําปีงบประมาณ 2553 – 2557

ปีงบประมาณ	ยอดจัดเก็บ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	ยอดจัดเก็บ ภาษีบำรุงท้องที่	ยอดจัดเก็บ ภาษีป้าย	ยอดจัดเก็บ รวมทั้งสิ้น
2553	77,489,318.03	1,580,262.77	6,376,141.65	85,445,722.45
2554	86,572,752.67	1,531,729.21	6,635,269.90	94,739,751.78
2555	85,441,268.80	1,426,741.89	6,948,802.66	93,816,813.35
2556	86,022,841.86	1,500,165.47	7,438,759.00	94,961,766.33
2557	86,136,905.37	1,500,689.81	7,647,350.64	97,284,945.82

ที่มา : เอกสารประกอบจากฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตราชวัชรบุรีณ (2557)

ดังนั้นจึงจำเป็นจะต้องมีมาตรการในการจัดเก็บรายได้ภาษีท้องถิ่น เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารและการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น โดยจะต้องเน้นการจัดเก็บภาษีและเพิ่มรายได้โดยไม่ต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนหรือเงินอื่น ๆ ที่รัฐบาลกลางจัดสรรให้ หรือพึ่งพาให้น้อยลงอันจะทำให้ท้องถิ่นของตนเองนั้นมีอิสระในการบริหารจัดการมากขึ้น จากการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอเท่าที่ควร เป็นเหตุให้รายได้จากการจัดเก็บภาษีดังกล่าวมีจำนวนน้อยกว่าที่ควรจะได้รับ ดังนั้นจึงควรที่จะมีมาตรการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นซึ่งเป็นรายได้ที่สำคัญของท้องถิ่นเพื่อแก้ไขปัญหาค่าความพร้อมทางด้านการคลังอันเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินงานของท้องถิ่นต่อไป

จะเห็นได้ว่าภาษีท้องถิ่นเป็นแหล่งรายได้ที่มีความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายกำหนดให้ผู้บริหารมีการจัดเก็บรายได้ตามอำนาจหน้าที่ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทราบว่าควรจะต้องจัดเก็บภาษีในแต่ละปีได้เท่าไร เพราะท้องถิ่นมีข้อมูลของแหล่งรายได้ ได้แก่ สถานประกอบการ กิจการ อาชีพ จำนวน เป็นต้น จึงจะสามารถกำหนดเป้าหมายได้ว่าในแต่ละปีควรจะต้องจัดเก็บภาษีท้องถิ่นได้เป็นจำนวนเท่าใด ถ้ามีการจัดเก็บได้ตามเป้าหมายสามารถนำรายได้ในส่วนนี้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาใช้ โดยออกเป็นข้อบัญญัติของท้องถิ่นได้เลย

จึงจะสามารถวางแผนได้ว่าจะใช้จ่ายเงินในการพัฒนาด้านการบริการสาธารณะให้เกิดความเจริญกับท้องถิ่น ตามแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้มีการจัดทำโดยการประชาคมตามลำดับความสำคัญ รวมทั้งความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้จากการจัดเก็บรายได้ภาษีท้องถิ่นอย่างเพียงพอ เพื่อที่จะนำมาจัดบริการสาธารณะ โดยไม่ต้องพึ่งเงินอุดหนุนจากรัฐบาลกลาง เงินอุดหนุนจะกำหนดเงื่อนไขการใช้เงินมาให้ โดยอาจจะไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นก็ได้ การใช้เงินที่ท้องถิ่นจัดเก็บได้เองก็จะทำให้ท้องถิ่นนั้นสามารถคาดการณ์จำนวนเงินที่จะใช้ได้ และตรงกับความเป็นจริง มีอิสระในการใช้เงิน โดยกำหนดนโยบายในการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น รายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเองจากประชาชนในท้องถิ่นเองซึ่งเป็นผู้ที่จ่ายภาษี เพื่อที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น จึงทำให้ประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันรับผิดชอบต่อบริการสาธารณะที่จัดทำให้การเป็นผู้มีส่วนร่วมในการจ่ายภาษี ทำให้มีการติดตามการใช้เงินงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จ่ายไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (จงศักดิ์ น้อยสกุล, 2551)

สำหรับปัญหาในการจัดเก็บรายได้ของสำนักงานเขตรายษฎร์บูรณะดังกล่าวนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี และปัญหาที่เกิดขึ้นจากประชาชนผู้ที่มีหน้าที่ชำระภาษี สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ นั้นคือ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับผู้ที่ยื่นแบบชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินล่าช้า เกินระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งการดำเนินการเกี่ยวกับผู้ที่หลีกเลี่ยงการยื่นแบบเพื่อชำระภาษี สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากประชาชนผู้เสียภาษีคือประชาชนไม่มายื่นแบบเพื่อชำระภาษีภายในกำหนด ประชาชนสนใจที่จะหลีกเลี่ยงการยื่นชำระภาษี ปัญหาดังกล่าวได้ก่อให้เกิดแนวทางในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตรายษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ บังคับการเพิ่มประสิทธิภาพด้าน โครงสร้างระบบภาษี ด้านการบริหารจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านประชาชนผู้เสียภาษี ซึ่งมีความสำคัญต่อสำนักงานเขตรายษฎร์บูรณะอย่างมาก การพัฒนาท้องถิ่นจะสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเป็นส่วนสำคัญ

ปัจจุบันสำนักงานเขตรายษฎร์บูรณะมีความเจริญมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีลักษณะสภาพทางภูมิศาสตร์ที่เหมาะสม การคมนาคมสะดวก อยู่ติดกับแม่น้ำเจ้าพระยา ส่งผลทำให้มีการประกอบกิจการที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ภัตตาคาร ร้านอาหาร โรงแรม อพาร์ทเมนท์ แมนชั่น หอพัก ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นทรัพยากรภายในท้องถิ่น ควรที่จะดำเนินการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นให้เพิ่มขึ้นกว่าเดิม ผู้วิจัยในฐานะผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นในฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตรายษฎร์บูรณะมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาและ



อุปสรรคในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีมีเรื่องใดบ้าง ปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี และแนวทางในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีว่าควรเป็นอย่างไร เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีให้เกิดความมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

## 2. ปัญหาการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษามีประเด็นปัญหาการศึกษาดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานครมีอะไรบ้าง
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานครมีอะไรบ้าง
3. แนวทางในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร ควรจะเป็นอย่างไร

## 3. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร

## 4. ขอบเขตการศึกษา

### 4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนผู้เสียภาษีท้องถิ่น และความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีท้องถิ่นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร

### 4.2 ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วย

**ตัวแปรอิสระ** คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สถานีวัสดุ อุปกรณ์ ความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วมของประชาชน แผนที่ภาษี และเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ตัวแปรตาม** คือ การบริหารจัดการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนางาน

### 4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 6,542 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน โดยใช้หลักการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น จำนวนทั้งสิ้น 7 คน

### 4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นพื้นที่เขตราชวัชรบุรีนคร ซึ่งแบ่งเป็น 2 แขวง คือ แขวงราชวัชรบุรีนคร และแขวงบางปะกอก

### 4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม 2559 ถึงเดือนกรกฎาคม 2559

## 5. ประเภทของการศึกษา

การวิจัยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เข้าข่ายเสียภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร จำนวน กลุ่มตัวอย่าง 377 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและค่าเอฟ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และประชากรในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีท้องถิ่น สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร จำนวน 7 คน โดยการวิเคราะห์เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

## 6. กรอบแนวคิดการศึกษา

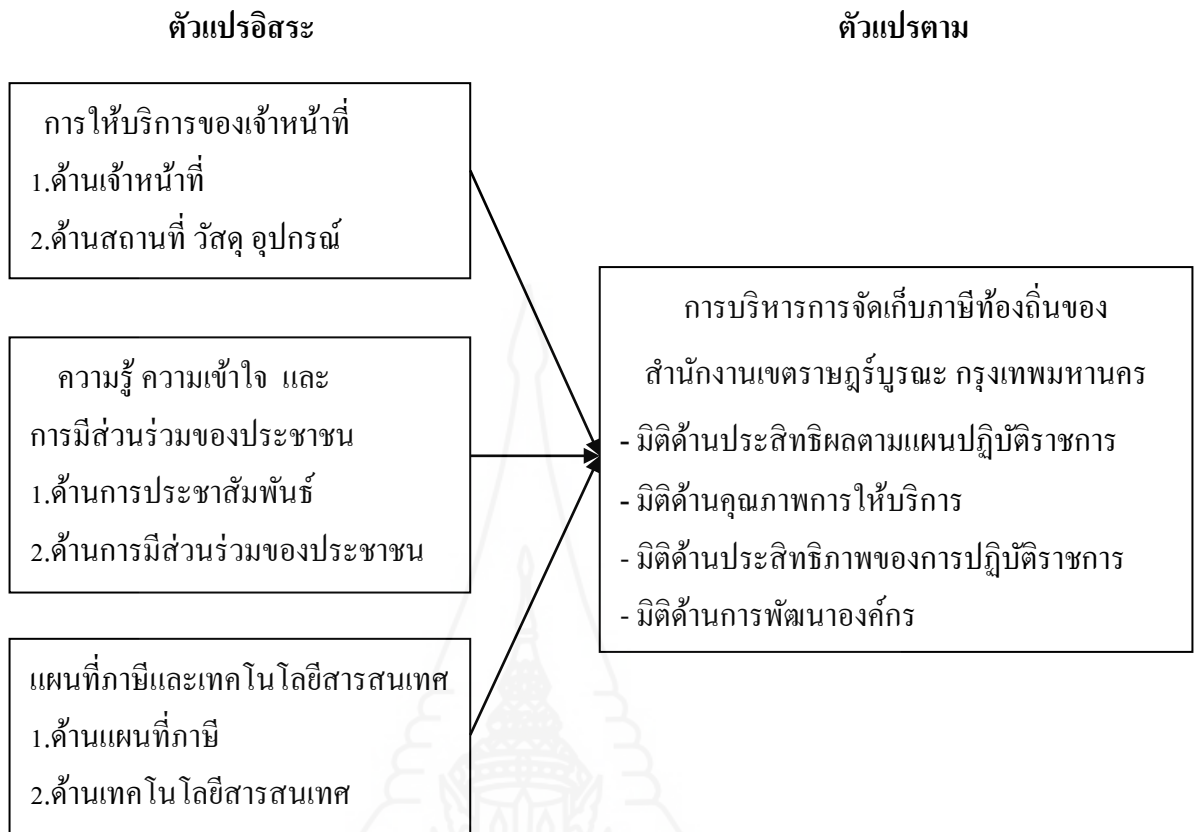
ในการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษามีการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### 6.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ แบ่งเป็นด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์
- ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชน แบ่งเป็นด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือในการชำระภาษี
- แผนที่ภาษี และเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็นด้านแผนที่ภาษี และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 6.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

การบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย ผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาราชการ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

## 7. สมมติฐานการศึกษา

1. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี ด้านแผนที่ภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร

2. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี ด้านแผนที่ภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร

## 8. นิยามเชิงปฏิบัติการ

**8.1 ตัวแปรอิสระ** หมายถึง ตัวแปรที่ส่งผลต่อการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

### 8.1.1 ปัจจัยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1) พนักงานเจ้าหน้าที่เขตราชบุรีบูรณะ หมายถึง ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานในหน้าที่รับแบบและประเมินภาษีของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

2) การให้บริการของเจ้าหน้าที่เขตราชบุรีบูรณะ หมายถึง การดำเนินการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้ประกอบการยื่นเสียภาษีอย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยต้องยึดหลักที่ว่าต้องสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการมากที่สุดนำมาซึ่งความประทับใจและพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

### 8.1.2 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

1) ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีของประชาชนเขตราชบุรีบูรณะ หมายถึง ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีมีความพร้อมที่จะชำระภาษีให้กับสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

2) การมีส่วนร่วมของเขตราชบุรีบูรณะ หมายถึง ความร่วมมือกันประชาชนในการชำระภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ

### 8.1.3 ปัจจัยด้านแผนที่ภาษี และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1) แผนที่ภาษีเขตราชบุรีบูรณะ หมายถึง ข้อมูลเชิงพื้นที่แสดงตำแหน่งรูปร่าง ขนาด และลักษณะที่ดิน อาคาร สิ่งปลูกสร้าง โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจภาคสนามมาใช้ประกอบแผนที่เขตราชบุรีบูรณะ

2) เทคโนโลยีสารสนเทศของเขตราชบุรีบูรณะ หมายถึง การนำระบบข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์และทางด้านคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น

**8.2 ตัวแปรตาม** หมายถึง การบริหารจัดการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

### 8.2.1 ภาษีท้องถิ่นเขตราชบุรีบูรณะ

หมายถึง ภาษีที่รัฐบาลให้อำนาจแก่กรุงเทพมหานคร โดยทางสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะทำหน้าที่ในการดำเนินการจัดเก็บรายได้ให้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย

**8.2.2 สำนักงานเขตราชฎีรบุรณะ กรุงเทพมหานคร** หมายถึง หน่วยงานที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งจะทำหน้าที่บริหารเขตการปกครองพิเศษกรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 โดยได้แบ่งออกเป็น 50 สำนักงานเขต สำนักงานเขตราชฎีรบุรณะถือได้ว่าเป็นสำนักงานเขตที่เป็นหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานคร

**8.2.3 การบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชฎีรบุรณะ** หมายถึง การประเมินภาษีและการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ของสำนักงานเขตราชฎีรบุรณะที่มีความถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด การให้บริการแก่ประชาชนในการติดต่อชำระภาษีด้วยความสะดวก รวดเร็ว

**8.2.4 ประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ** หมายถึง ผลลัพธ์ของประสิทธิผลตามแผนยุทธศาสตร์ และความสำเร็จในการบรรลุเป้าประสงค์ของสำนักงานเขตราชฎีรบุรณะ กรุงเทพมหานคร

**8.2.5 คุณภาพของการให้บริการ** หมายถึง ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อแสดงให้เห็นว่าสำนักงานเขตราชฎีรบุรณะ กรุงเทพมหานคร ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจ

**8.2.6 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน** หมายถึง ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการปฏิบัติงานที่สำคัญของสำนักงานเขตราชฎีรบุรณะ กรุงเทพมหานคร เพื่อให้บรรลุคุณภาพในการให้บริการและประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

**8.2.7 การพัฒนาองค์กร** หมายถึง ผลลัพธ์ในด้านการพัฒนาองค์กรของสำนักงานเขตราชฎีรบุรณะ กรุงเทพมหานคร การเป็นองค์กรที่มีจริยธรรม รวมทั้งการดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เพิ่มผลิตภาพ ส่งเสริมการเรียนรู้ และเอื้ออาทรให้แก่บุคลากรทั้งหมดของสำนักงานเขตราชฎีรบุรณะ กรุงเทพมหานคร

## 9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านแผนที่ภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนผู้เสียภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชฎีรบุรณะ กรุงเทพมหานคร

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านแผนที่ภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร
3. สามารถนำผลการศึกษาไปพัฒนาการบริหารจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร
4. เป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบแนวทางในการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร ภาษีท้องถิ่น และการบริหาร
2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ และการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วม
4. แนวคิดเกี่ยวกับแผนภาษี และเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
6. สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่มีผลต่อกรอบแนวคิดการวิจัย
7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อกรอบแนวคิดการวิจัย

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร ภาษีท้องถิ่น และการบริหาร

##### 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

###### 1.1.1 หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี

องค์ประกอบที่สำคัญอีกอย่างของระบบภาษีที่ดี คือ มีการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพ ปัญหาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีนั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนในการเสียภาษี และขึ้นอยู่กับความซื่อสัตย์สุจริตและประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาษีอากรเป็นสำคัญ

หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากร อัดัม สมิธ ได้วางรากฐานไว้ในหนังสือ Wealth of Nation (1776) โดยมีหลักเกณฑ์อยู่ 4 ประการ ได้แก่ หลักความเสมอภาคหรือความยุติธรรม หลักความแน่นอน หลักความสะดวกและหลักความประหยัด ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวที่ อัดัม สมิธ วางไว้นั้นเป็นที่ยอมรับโดยตลอดมา และได้มีการวิวัฒนาการมาจนถึงปัจจุบัน สามารถสรุปเป็นสาระสำคัญ ดังนี้ อ้างใน เกริกเกียรติ พิพัฒน์ เสรีธรรม (2541 : 126)



### 1) หลักความเสมอภาคหรือหลักความยุติธรรม

การจัดเก็บภาษีที่ดินนั้น จะต้องก่อให้เกิดความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในหมู่ผู้เสียภาษีทุกคน หลักความยุติธรรมในการเก็บภาษีนั้นเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีที่ดี การพิจารณาความเป็นธรรมนั้นจะต้องพิจารณาทั้งความเป็นธรรมเกี่ยวกับภาษีที่จะจัดเก็บและความเป็นธรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีนั้น

### 2) หลักความแน่นอน

ในการบริหารการจัดเก็บภาษีนั้น กฎหมายที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีทุกประเภทต้องมีความแน่นอนและเป็นที่ยึดเหนี่ยวแก่ผู้เสียภาษีทุกคน กล่าวคือ ภาษีทุกประเภทจะต้องเป็นที่ยึดเหนี่ยวและมีความแน่นอนในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนระยะเวลา วิธีการในการเก็บภาษี ความแน่นอน ความชัดเจนที่เกี่ยวข้องกับ

เรื่องดังกล่าวจะทำให้ผู้เสียภาษีมีความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ตนจะต้องเสีย และช่วยให้การบริหาร การจัดเก็บง่ายขึ้น ถ้าหากการจัดเก็บบางประเภทขาดความแน่นอนหรือมีความกำกวมแล้ว จะทำให้การจัดเก็บทำได้ลำบาก และอาจเป็นช่องทางก่อให้เกิดการทุจริตและความไม่เป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษี

### 3) หลักความสะดวก

หลักการดังกล่าวถือว่าภาษีที่ดี ต้องมีความสะดวกในการจัดเก็บ และสะดวกในการเสียภาษีของผู้เสียภาษี หมายความว่า จะต้องจัดเก็บได้ง่ายและง่ายต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษี นอกจากนี้กฎหมายภาษีเองจะต้องเข้าใจง่าย หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ต้องไม่ซับซ้อน ตลอดจนข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติตาม จะต้องง่ายต่อการปฏิบัติตามด้วย

### 4) หลักความประหยัด

ระบบของการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดินนั้น ภาษีอากรแต่ละประเภทที่จัดเก็บจะต้องเป็นการระดมเงินน้อยที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บต่ำที่สุดด้วย ทั้งนี้เนื่องจากข้อยุ่งยากในการเสียภาษี ค่าใช้จ่ายการบริหารการจัดเก็บนั้นมิได้ก่อให้เกิดผลผลิตประชาชาติ หากแต่เป็นการใช้ทรัพยากรของสังคมไปในทางที่สูญเปล่า

### 5) หลักความเป็นกลางในทางเศรษฐกิจ

ระบบภาษีที่ดีจะต้องไม่มีความลำเอียงในทางเศรษฐกิจ ไม่เข้าไปแทรกแซงการทำงานของกลไกตลาด ภาษีที่ดีจะต้องมุ่งก่อให้เกิดรายได้ต่อรัฐ และปล่อยให้การตัดสินใจในทางธุรกิจภาคเอกชนเป็นไปตามกลไกของตลาด

#### 6) หลักการยอมรับได้

การจัดเก็บภาษีที่ดีจะต้องได้รับความยินยอมในการชำระภาษีจากประชาชน ประชาชนจะต้องให้ความร่วมมือในการเสียภาษี ซึ่งการที่ประชาชนจะยอมรับหรือให้ความร่วมมือในการเสียภาษีหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นกับความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีด้วย

การที่ประชาชนจะให้การยอมรับมากน้อยเพียงใด ย่อมจะขึ้นอยู่กับความยุติธรรมในการเก็บภาษีของรัฐบาลเป็นสำคัญ กล่าวคือ ภาษีอากรในแต่ละชนิดที่จะเก็บนั้นจะต้องให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษี ทุกคน ก่อนที่จะออกกฎหมายเก็บภาษีอากรแต่ละประเภท รัฐบาลควรต้องฟังความคิดเห็นจากประชาชน เปิดโอกาสให้มีการแสดงออกถึงการสนับสนุน หรือคัดค้านอย่างกว้างขวาง

นอกจากนี้ การที่จะทำให้คนยอมรับการเสียภาษีนั้นยังขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างการเสียภาษีและประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับจากรัฐบาลด้วย หากรัฐบาลแสดงให้ประชาชนเห็นว่าเงินที่เก็บภาษีไปนั้นกลับคืนเป็นผลประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีเองในอนาคต ประชาชนก็จะยอมรับการเสียภาษีมากขึ้นและถ้าทำได้เช่นนั้นก็ทำให้ความสำนึกในการเสียภาษี (tax consciousness) ของประชาชนมีมากขึ้น

#### 7) หลักของการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ

ระบบภาษีที่ดีจะต้องเป็นภาษีที่จัดเก็บได้ คือ สามารถปฏิบัติได้ หมายความว่าเมื่อนำภาษีนั้น ๆ มาใช้แล้วจะต้องสามารถบังคับจัดเก็บได้

#### 8) หลักการอำนวยความสะดวก

ภาษีที่ดีจะต้องสามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลได้เป็นอย่างดี เป็นภาษีที่มีฐานใหญ่และฐานของภาษีควรขยายตัวได้รวดเร็วตามความเจริญเติบโตในทางเศรษฐกิจ อันจะทำให้รัฐบาลมีรายได้จากภาษีอากรมากโดยไม่ต้องเพิ่มอัตราการจัดเก็บภาษี

#### 9) หลักของการยืดหยุ่น

ภาษีที่ดีควรมีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวตามภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงได้ เช่น ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ คนมีรายได้น้อย อัตราภาษีก็ควรเป็นอัตราภาษีส่วนเพิ่มที่ต่ำ อันจะทำให้มีเงินเหลือในภาคเอกชนและทำให้ระบบเศรษฐกิจฟื้นตัวได้เร็ว

### 1.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการหลบหนีภาษีอากรและการหลีกเลี่ยงภาษีอากร

การจัดเก็บภาษีอากรเป็นการบังคับจัดเก็บจากประชาชน ดังนั้น จึงมีการหาทางพยายามที่จะไม่เสียภาษี หรือเสียภาษีให้น้อยที่สุด ทั้งนี้ เพื่อพยายามรักษาระดับรายได้ที่แท้จริงของตนไว้ การพยายามหาทาง ไม่เสียภาษีหรือเสียภาษีให้น้อยที่สุด อาจปรากฏออกมาได้สองรูปแบบ คือ การหลบหนีภาษีอากร และการหลีกเลี่ยงภาษีอากร

1) การหลบหนีภาษีอากร (Tax Evasion) ในความหมายที่โดยทั่วไปยอมรับกัน หมายถึง กรณี การที่ไม่เสียภาษีอากรหรือภาษีอากรน้อยกว่าที่ควรจะต้องเสีย เนื่องจากการไม่ปฏิบัติตาม บทบัญญัติของตัวกฎหมายโดยมีเจตนา อย่างไรก็ดีในความหมายที่กว้างขึ้น การหลบหนีภาษีอากร อาจหมายถึงกรณีของการไม่เสียภาษีหรือเสียภาษีน้อยลงกว่าที่ควรจะเป็นตามที่กฎหมายกำหนด ไม่ว่าจะเป็นผลมาจากการกระทำที่มีเจตนา หรือจากความเพิกเฉย หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ก็ตาม ได้แก่ การไม่ยื่นแบบรายการเสีย ภาษี การยื่นรายการไม่ครบถ้วน โดยการลงรายการรายรับ หรือรายให้ต่ำกว่าความเป็นจริง

การหลบหนีภาษีอากรจะมากขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายด้าน เช่น ถ้าประชาชนในประเทศมีความสนใจในการเสียภาษีอากรในระดับสูง การหลบหนีภาษีอากรก็จะน้อยลงและถ้าระบบภาษีอากรเป็นระบบที่เป็นธรรมสำหรับประชาชน โดยทั่วไป ประชาชนก็จะมีความเต็มใจที่จะเสียภาษีอากรมากขึ้น ถ้าการจัดเก็บภาษีอากรของผู้มีหน้าที่จัดเก็บ ภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพการติดตามจัดเก็บภาษีก็จะ เป็นไปอย่างทั่วถึง การหลบหนีภาษีอากรก็จะน้อยลง หรือถ้าบทลงโทษตามกฎหมายภาษีอากรมีลักษณะที่รุนแรง และมีการใช้ บทลงโทษดังกล่าวอย่างจริงจัง หากจะมีการหลบหนีภาษีอากร ผู้เสียภาษีก็อาจจะมีความเกรงกลัว ต่อการหลบหนีภาษีอากรมากขึ้น

2) การหลีกเลี่ยงภาษีอากร (Tax Avoidance) คือ การไม่ชำระภาษีอากร หรือ พยายามชำระแต่น้อยโดยอาศัยช่องโหว่ของกฎหมายภาษีอากร ระเบียบปฏิบัติ หรือข้อวินิจฉัยของ ส่วนราชการที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี การปฏิบัติดังกล่าวนี้ถือว่าถูกต้องตามกฎหมาย อนึ่งในการหลีกเลี่ยงภาษีอากร เจ้าพนักงานนั้นก็จะสามารถประเมินเรียกเก็บเพิ่มเติมได้ ภายใน ระยะเวลา 5 ปี นับแต่วันยื่นแบบแสดงรายการเท่านั้น และโดยแห่งกฎหมายหรือมรรยาทไม่ถือว่าเป็นเรื่องเสียหายในการที่จะพยายามเสียภาษีให้น้อยลง หรือไม่เสียเลยโดยถูกต้องตามกฎหมาย

### 1.1.3 สาเหตุแห่งการหลบหนีและหลีกเลี่ยงภาษี

ปัญหาการหลีกเลี่ยงภาษีที่เกี่ยวกับตัวผู้เสียภาษีในประการสำคัญ จึงน่าจะ เกิดจากสาเหตุดังนี้

1) ประชาชนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายภาษีอากร ว่าจะต้อง เสียภาษีอย่างไรและทำไมจะต้องเสียภาษี ประชาชนส่วนใหญ่ยังมีความรู้สึว่าการเสียภาษีเป็น บังคับของรัฐที่จะเก็บเงินจากประชาชน ซึ่งผู้ที่เสียภาษีไม่ได้รับประโยชน์ตอบแทน ความเข้าใจ เช่นนี้ย่อมเป็นเหตุที่จะไม่ร่วมมือกับรัฐ และต่อต้านด้วยการหลีกเลี่ยงภาษี

2) การหลีกเลี่ยงภาษีอากรอันเกิดจากฐานะทางเศรษฐกิจ เมื่อประชาชนมีรายได้น้อยไม่เพียงพอต่อการครองชีพ การหลีกเลี่ยงภาษียังมีมาก การประกอบกิจการค้าในระดับเล็ก ๆ ที่กระทำโดยบุคคลคนเดียว หรือบุคคลในครอบครัวก็เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดการหลีกเลี่ยงภาษี เพราะจะทำได้โดยง่าย

3) ประชาชนยังเห็นว่าความยุติธรรมในการเสียภาษียังไม่เป็นธรรม กล่าวคือ ผู้ที่มีรายได้มากและมีอิทธิพลยังเสียภาษีน้อย หากคนต้องเสียภาษีอย่างถูกต้องก็จะเกิดความเสียเปรียบ ความคิดเช่นนี้ เป็นปัจจัยสำคัญทำให้ความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชนลดลงอย่างมาก และต่างก็จะพยายามหลีกเลี่ยงและหลบหนีภาษีอากร

4) ตราบไคที่ประชาชนยังสามารถใช้ช่องโหว่ของกฎหมายเป็นเครื่องมือในการหลีกเลี่ยงภาษีได้ การหลีกเลี่ยงภาษีเพื่อให้เสียภาษีน้อยลงกว่าที่ควรต้องเสียจะต้องมีอยู่ตลอดไป และนอกจากนั้นยังมีปัจจัยที่สำคัญอันเกิดจากตัวบทกฎหมายที่ใช้ลงโทษผู้ที่หลีกเลี่ยงภาษียังไม่มียกเว้นโทษที่รุนแรง และเพียงพอที่จะทำให้ผู้เสียภาษีที่ซื่อสัตย์สุจริตไม่เสียเปรียบผู้ที่ทำทุจริตในการหลบหนีภาษีก็เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้เสียภาษีจงใจหลีกเลี่ยงการเสียภาษีได้ เพราะสังคมปัจจุบันยังไม่รังเกียจบุคคลที่หลบเลี่ยงหนีภาษี

5) บทบัญญัติของกฎหมายภาษีอากร เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดการหลบหนีและหลีกเลี่ยงภาษีอากร เช่น หากกฎหมายภาษีอากรมีความซับซ้อนยากแก่การเข้าใจ รวมทั้งตีความได้อย่างถูกต้อง หรือมีการแก้ไขกฎหมายภาษีอากรบ่อยครั้ง จนทำให้ประชาชนติดตามไม่ทันก็อาจทำให้มีการเสียภาษีไม่ถูกต้องโดยไม่มีเจตนาก็ได้ หรือหากกฎหมายภาษีอากรกำหนดอัตราภาษีสูงเกินไปหรือกำหนดค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนต่างๆ ต่ำเกินไป จนเป็นภาระกับผู้เสียภาษีมากเกินไปก็อาจทำให้ผู้เสียภาษีพยายามหลบหนีภาษีอากรมากขึ้นก็ได้ นอกจากนี้หากกฎหมายภาษีอากรซึ่งมีช่องโหว่อยู่มาก ก็จะทำให้ผู้เสียภาษีพยายามหลีกเลี่ยงภาษีอากรโดยอาศัยช่องโหว่ของกฎหมายมากขึ้น

6) บทลงโทษทางภาษีอากร ก็นับว่ามีส่วนสำคัญต่อการพยายามหลบหนีภาษีอากรด้วยเหมือนกัน กล่าวคือ หากบทลงโทษทั้งทางอาญาและทางแพ่ง ไม่รุนแรงพอ ก็จะทำให้ผู้เสียภาษีหลบหนีภาษีอากรมากขึ้น เพราะเห็นว่าประโยชน์ที่ได้รับจากการหลบหนีภาษีอากรคุ้มค่าพอ กับการเสี่ยงต่อบทลงโทษนั้น

7) สภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ มีผลกระทบต่อ การหลบหนี และหลีกเลี่ยงภาษีอากรอยู่มาก เช่น หากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ มีการว่างงานในอัตราสูง ธุรกิจการค้าหลายแห่งประสบการขาดทุนแรงกดดันทางด้าน การหลบหนีภาษีอากรก็จะมามากขึ้น หรือหากระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศยังอยู่ในระดับต่ำ มาตรฐานการครองชีพของประชาชนไม่สูงนัก ประชาชน

ส่วนใหญ่่นั้นมีรายได้ต่ำไม่เพียงพอกับค่าครองชีพ การหลีกเลี่ยงภาษีอากรก็จะมีมากขึ้น นอกจากนี้ระบบเศรษฐกิจที่มีการใช้เงินสดย่างกว้างขวาง การประกอบธุรกิจการค้า ยังไม่มีการทำเอกสารอย่างเป็นทางการ หรือไม่สมบูรณ์ครบถ้วนเท่าใด ก็จะทำให้การหลีกเลี่ยงภาษีอากรกระทำได้ง่ายขึ้น

8) การบริหารภาษีอากรที่ไม่มีประสิทธิภาพ จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จูงใจให้ผู้เสียภาษีพยายามหลบหนีภาษีมากขึ้น ลักษณะคือประสิทธิภาพทางการบริหารภาษีอากรนั้นอาจเนื่องมาจากการจัดองค์การของหน่วยงานจัดเก็บภาษียังไม่ดีพอ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาษีอากรยังอยู่ในระดับต่ำ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มีไม่เพียงพอ และรวดเร็วพอต่อการปฏิบัติงานเร่งด่วน ซึ่งตลอดจนอัตราค่าจ้างโดยรวมของเจ้าหน้าที่อาจมีไม่เพียงพอ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้เสียภาษีในประเทศนอกจากนี้แล้วก็ยังมีองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ภาษีอากร หากมีการฉ้อราษฎร์บังหลวงเกิดขึ้นอย่างแพร่หลายในหมู่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดเก็บภาษีอากรภาษีอากรที่จะจัดเก็บได้ก็จะไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วยเท่าที่ควรจะเป็น หากการบริหารภาษีอากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการหลบหนีภาษีอากรก็จะได้ผลยิ่งขึ้น ผู้เสียภาษีมีความเกรงกลัวต่อการพยายามหลบหนีภาษีมากขึ้น เพราะอาจเห็นว่ามันคุ้มกับการเสี่ยงต่อการที่จะถูกตรวจพบในภายหลังซึ่งอาจจะต้องถูกลงโทษด้วย

ดังนั้น การหลบหนีหรือการหลีกเลี่ยงภาษีอากร เป็นปัญหาใหญ่ของการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากร และเห็นได้ว่าในสังคมหนึ่ง ๆ การร่วมมือและการเสียสละเป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ ประเทศชาติจะดำรงอยู่ได้ก็ด้วยความร่วมมือร่วมใจ และการเสียสละของคนในชาติ ในปัจจุบันการแสดงออกซึ่งความร่วมมือและการเสียสละของคนในชาติอาจจะวัดได้ด้วยการสมัครใจหรือการยินยอมที่จะเสียภาษีให้แก่รัฐ อังในพนม ทินกร ณ อยุธยา (2534: 158-161)

#### 1.1.4 แนวความคิดเกี่ยวกับความสมัครใจในการเสียภาษีอากร

ความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษีอากร คือ การที่ผู้เสียภาษีมีความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องเสียภาษีที่ตนมีหน้าที่ต้องเสียให้แก่รัฐอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยภายในระยะเวลาที่กำหนด และผู้ที่เสียภาษีจะต้องปฏิบัติตามเสียภาษีให้ครบถ้วนภายในระยะเวลานั้น รวมทั้งการที่ผู้เสียภาษีจะต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายประมวลรัษฎากรด้วยความเต็มใจอีกด้วย เช่น การหักภาษี ณ ที่จ่าย การให้ความร่วมมือกับเจ้าพนักงานภาษีอากรอังใน เจริญ ธฤติมานนท์ (2534: 89-94)

ความสมัครใจในการเสียภาษีอากรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้รัฐจัดเก็บภาษีได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยตามประมาณการและเป้าหมายที่วางไว้ ถ้าหากผู้เสียภาษีมีความสมัครใจใน

การเสียดายยอมทำให้ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีลดลงเป็นจำนวนมาก เพราะหน่วยงานที่จัดเก็บภาษีไม่จำเป็นต้องวางมาตรการและระบบงานเพื่อป้องกันการหลบเลี่ยงภาษีโดยการตรวจสอบแต่อย่างใด ทำให้รัฐมีเงินเหลือมากขึ้น สำหรับนำไปใช้ในโครงการอื่น ๆ ที่สำคัญ ๆ อีกประการหนึ่ง การเสียดายที่ครบถ้วน โดยความสมัครใจของผู้เสียภาษีจะสร้างความเป็นธรรมในทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งมีส่วนทำให้การกระจายรายได้และทรัพย์สินของประชาชนในชาติเป็นไปอย่างเป็นธรรมยิ่งขึ้น และส่งเสริมให้คุณภาพ ชีวิตของประชาชนดีขึ้นด้วย

ความสมัครใจในการเสียภาษีจะเกิดขึ้น ต่อเมื่อประชาชนทุกคนได้มีความสำนึกในเรื่องภาษีว่าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีให้แก่รัฐ ซึ่งความสำนึกในการเสียภาษีจะเกิดขึ้นได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการและต้องพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ให้สมบูรณ์ดียิ่งขึ้นก่อน ปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย

1) การพัฒนาการศึกษาแก่ประชาชน ให้มีความรู้ความเข้าใจในความสำคัญของการเสียภาษี รวมทั้งให้การศึกษาเกี่ยวกับภาษีประเภทต่าง ๆ และวิธีการเสียภาษีแต่ละประเภท

2) การพัฒนาจิตใจของประชาชน ให้ยึดมั่นคุณธรรม มีความประพฤติดี และปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย และระเบียบของบ้านเมือง รวมทั้งการต้องเสียภาษีให้ครบถ้วน และมีวินัยต่อตนเอง (Self Discipline) ในการปฏิบัติตนในทุก ๆ ด้าน

3) การพัฒนาระดับฐานะทางเศรษฐกิจ ของบุคคลทุกคนในประเทศให้สูงขึ้น โดยรัฐบาลดำเนินการทางเศรษฐกิจอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การจ้างงานมีระดับสูง ประชาชนนั้นจะ ได้มีความสามารถในการเสียภาษี

4) การพัฒนากฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ให้เป็นธรรม และเอื้ออำนวยให้เกิดขึ้นซึ่งความความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ และความเป็นธรรมของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎหมายภาษีอากรจะต้องมีลักษณะเป็นธรรม โดยส่งเสริมให้ประเทศชาตินั้นเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคม นอกจากนั้นกฎหมายภาษีอากรจะต้องชัดเจน ไม่คลุมเครือและก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพใน การจัดเก็บภาษีและความสะดวก ประหยัดในการเสียภาษีอากร โดยประชาชนทั่วไป

5) รัฐบาลต้องมีนโยบายที่แน่นอนในการส่งเสริมภาคเอกชน ในการประกอบธุรกิจและการลงทุน โดยเชื่อมั่นในกลไกตลาดเสรี และระบบภาษีที่เป็นธรรม

6) การสร้างภาวะแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจสังคมให้เอื้ออำนวยต่อความสมัครใจในการเสียภาษี ได้แก่

(1) ความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองและความมั่นคงทางการเมือง

(2) การบริหารของรัฐบาลและหน่วยราชการต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการฉ้อราษฎร์บังหลวง หรือการประพฤติมิชอบ

(3) แบบอย่างการปฏิบัติในการเสียภาษีอากรของบุคคลผู้มีอำนาจปกครองประเทศและบุคคลที่ประชาชนทั่วไปรู้จัก

(4) สังคมบุคคล โดยถือความมีคุณธรรม และการประกอบความดีต่อประเทศชาติมากกว่ายกย่องบุคคล โดยพิจารณาความร่ำรวยเป็นหลักเกณฑ์

7) *ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของหน่วยจัดเก็บภาษีอากร*  
อันประกอบด้วยการจัดเก็บภาษีที่อำนวยความสะดวก รวดเร็ว ให้แก่ผู้เสียภาษี

### 1.1.5 ปัญหาในการจัดเก็บภาษี

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2541: 144-145) ได้กล่าวถึง ปัญหาในการจัดเก็บภาษีเกิดจากปัจจัย ดังต่อไปนี้

#### 1) *ปัญหาเกี่ยวกับตัวบทกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ*

ตัวบทกฎหมายเป็นหัวใจของงานบริหารการจัดเก็บภาษี เพราะเป็นฐานหลักที่ให้อำนาจปฏิบัติแก่พนักงานเจ้าหน้าที่และเป็นตัวกำหนดแนวทางปฏิบัติของการบริหารจัดการภาษี ยิ่งบทบัญญัติของกฎหมาย มีความรัดกุมและการตีความเข้าใจง่ายเพียงใด ย่อมจะทำให้กำลังความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่จะปฏิบัติงานบริหารจัดการภาษีดีขึ้นเพียงนั้น ในการบริหารงานจัดเก็บภาษีมีปัญหาและอุปสรรคทางด้านกฎหมายอยู่บ้าง ทั้งนี้ เนื่องจากมีการแก้ไขกฎหมายบ่อยครั้งจนทำให้กฎหมายมีความซับซ้อน และยากแก่การเข้าใจของคนโดยทั่วไป

#### 2) *ปัญหาโครงสร้างระบบภาษีของท้องถิ่น* มีดังนี้

(1) ปัญหาสัดส่วนของภาษีทางตรงกับภาษีทางอ้อม ภาษีทางตรงที่เรียกเก็บมี 2 ชนิดรวมเรียกว่าภาษีเงินได้ ซึ่งได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ที่เรียกเก็บ ได้แก่ ภาษีการค้า ภาษีสรรพสามิต ภาษีศุลกากร ภาษีสถักยอและภาษีสถักยออื่น สัดส่วนรายได้ภาษีจากภาษีทางตรง มีเพียงร้อยละ 20 ของรายได้ทั้งหมด ในขณะที่สัดส่วนรายได้ภาษีทางอ้อมมีประมาณร้อยละ 80 ของรายได้ทั้งหมด การที่ประเทศไทยต้องพึ่งพารายได้จากภาษีทางอ้อมมาก มีผลทำให้ความยุติธรรมในทางภาษีเสียไป เพราะภาระภาษีโดยส่วนรวมที่แท้จริงนี้ตกแก่คนจนมากกว่าคนรวย และภาระภาษีโดยส่วนรวมจึงมีลักษณะ ถดถอย (Regressive) นอกจากนี้การเก็บภาษีทางตรงได้น้อยแสดงให้เห็นถึงลักษณะ 3 ประการ คือ ประการ แรกระดับรายได้ต่อหัวของประชานั้นค่อนข้างต่ำ ประการที่สองความสำคัญในการเสียภาษีของประชาชน ยังมีน้อย ประการที่สามระบบการจัดเก็บภาษีทางตรงโดยเฉพาะภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไม่มีประสิทธิภาพที่ดีพอ

(2) ปัญหาประเภทของภาษีที่เรียกเก็บมีน้อยชนิด ระบบภาษีไม่มีการเปลี่ยนแปลงในแง่ของชนิดภาษีที่เรียกเก็บมาเป็นเวลานาน ภาษีที่จัดเก็บซึ่งเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญมีเพียงไม่กี่ชนิด ได้แก่ ภาษีเงินได้ ภาษีการค้า ภาษีศุลกากร ภาษีสรรพสามิต เป็นต้น ดังนั้นในการเปลี่ยนแปลงของรายได้ภาษีจึงขึ้นอยู่กับอัตราภาษีหรือการขยายฐานภาษีของภาษีแต่ละชนิด ดังนั้นกลุ่มผู้รับภาษีจึงไม่กระจาย จึงควรที่จะจัดเก็บภาษีใหม่ ๆ เช่น ภาษีมรดก ภาษีผลได้จากทุน เป็นต้น เพื่อกระจายภาระภาษี

(3) ปัญหาด้านการบริหารการจัดเก็บภาษี การบริหารจัดการเก็บภาษี หากจะให้สัมฤทธิ์ผล ประชาชน ผู้เสียภาษีจะต้องสำนึกในหน้าที่การเสียภาษี ในภาวะปัจจุบันความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีนั้นยังมีน้อย นอกจากนี้ในการบริหารงานจัดเก็บภาษีก็ประสบปัญหาที่เกิดจากฝ่ายเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี และผู้เสียภาษี ทำให้เกิดอุปสรรคหลายด้าน ได้แก่

1. ปัญหาที่เกิดจากฝ่ายเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี มีดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีส่วนใหญ่ต้องทำงานหลายอย่างจึงไม่มีความชำนาญเฉพาะด้าน เมื่อมีการแก้ไขกฎหมายแต่ละครั้ง หากไม่ติดตามหรือตื่นตัวอยู่เสมอ ก็อาจมีผลเสียต่อการประเมินภาษีได้

2) ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษี เจ้าหน้าที่บางระดับมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ สภาพสังคมปัจจุบัน ดังนั้นเมื่อมีอำนาจในตำแหน่งหน้าที่เอื้ออำนวย อาจทำให้แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวได้

3) เจ้าหน้าที่อาจเรียกร้อยรับสินบน โดยมีขอบโดยการร่วมมือกับผู้เสียภาษี โดยการประเมินภาษีที่ต่ำกว่าความเป็นจริง เมื่อผู้เสียภาษีไม่ให้ความร่วมมือก็อาจหวังเห็นชัยชนะตอนพิธีการชำระภาษีให้ช้าลง

2. ปัญหาที่เกิดจากฝ่ายผู้เสียภาษี มีดังนี้

1) ผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี ยังขาดความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีหรือความเต็มใจที่จะเสียภาษี

2) ภาษีสรรพสามิตหากจะมีการหลีกเลี่ยงภาษีอาจทำได้โดยปลอมแปลงแสตมป์ที่ใช้แล้วมาใช้ใหม่

การที่ประชาชนจะยินยอมเสียภาษีให้แก่รัฐด้วยความสมัครใจหรือมีจิตสำนึกในการเสียภาษีมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ อ้างใน เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2543 : 143 - 144)

1. การเห็นความสำคัญของการเสียภาษี ถ้าหากประชาชนผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีเห็นถึงประโยชน์หรือความสำคัญของการเสียภาษี ความยินยอมหรือการให้ความร่วมมือในการเสีย



ภาษีแก่รัฐก็จะมีมากแต่ในทางตรงกันข้ามถ้าหากประชาชนไม่เห็นประโยชน์ของภาษีที่ตนเองเสียไปแล้ว ความยินยอมเสียภาษีของประชาชนก็จะต่ำ เช่น ถ้าหากประชาชนนี้สังเกตเห็นว่าเงินภาษีที่ตนได้เสียไปนั้นถูกนำมาใช้เพื่อผลประโยชน์ของคนกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ ความสมัครใจที่จะเสียภาษีของประชาชนจะมีอยู่น้อย

2. ประสิทธิภาพในการบริหารงานและการใช้เงินของรัฐ ถ้ารัฐบาลบริหารงานมีประสิทธิภาพเงินภาษีที่ได้ถูกนำไปใช้อย่างคุ้มค่า จะช่วยทำให้ความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชนก็จะมีมากแต่ในทางตรงกันข้ามถ้าหากรัฐบาลบริหารงานไม่มีประสิทธิภาพและใช้เงินงบประมาณแบบสิ้นเปลืองความสมัครใจที่จะเสียภาษีของประชาชนก็จะมีน้อย เช่น ในประเทศที่มีการกระจายอำนาจทางการคลังให้แก่รัฐบาลท้องถิ่นนั้น ความสำนึกถึงหน้าที่การเสียภาษีแก่ท้องถิ่นของประชาชนมักจะมีสูง เพราะว่าประชาชนผู้เสียภาษีได้มองเห็นถึงความสำคัญของภาษีที่ตนเองได้เสียไปให้แก่อำนาจท้องถิ่นนั้น

3. ความเป็นธรรมในการเสียภาษี การที่จะทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีแต่ละคนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีให้แก่รัฐนั้น ระบบของภาษีที่จัดเก็บนั้นจะต้องให้ความเป็นธรรมต่อผู้เสียภาษีทุกคนนั้นด้วย

4. ความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี จะต้องพิจารณาทั้งความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภท และความเป็นธรรมในการบริหารจัดการเก็บภาษีด้วย กล่าวคือภาษีที่จัดเก็บนั้นควรที่จะจัดเก็บจากประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง ไม่ใช่มุ่งที่จะเก็บจากผู้เสียภาษีกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ นอกจากนี้การปฏิบัติการจัดเก็บภาษีแต่ละชนิด จะต้องเก็บจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีชนิดนั้นอย่างทั่วถึงและอย่างเสมอภาคกรณีที่จะจัดเก็บไม่ทั่วถึงหรือมีการเลือกปฏิบัติจะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในกลุ่มผู้เสียภาษี เป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ประชาชนพยายามที่จะหลบเลี่ยงการเสียภาษี

5. การลงโทษของกฎหมายและการลงโทษของสังคม เนื่องจากภาษีเป็นสิ่งที่รัฐบาลบังคับการจัดเก็บเงินได้หรือผลประโยชน์ไปจากประชาชน ดังนั้นประชาชนจึงยอมไม่ยอมที่จะเสียผลประโยชน์ของตนให้แก่รัฐ นอกเสียจากว่าผู้เสียภาษีนั้นได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของภาษี และรัฐบาลหรือสังคมมีการลงโทษผู้ที่มีเจตนาหลบเลี่ยงภาษีอย่างรุนแรง การป้องกันการหลบเลี่ยงการเสียภาษีจะทำได้ผล เมื่อมีทั้งการลงโทษโดยกฎหมายและการลงโทษโดยสังคม

จากที่กล่าวมาข้างต้นอาจกล่าวได้ว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดในการจัดเก็บภาษีคือ ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนให้ความร่วมมือหรือยินยอมเสียภาษีให้ด้วยความสมัครใจ หรือการเสียภาษีอย่างเต็มใจซึ่งจะสามารถทำให้จัดเก็บภาษีได้มากและเสียค่าใช้จ่ายน้อย จึงพอจะสรุปได้ว่าการสร้างความสมัครใจหรือเต็มใจในการเสียภาษีของประชาชนขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

ประชาชนก็ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี การเห็นความสำคัญของการเสียภาษี การให้บริการชำระภาษีที่สะดวกและรวดเร็วเสมอภาค มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก และมีสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการชำระภาษีจะต้องมีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนต้องประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษี ให้ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ การบริหารงานของรัฐที่มีประสิทธิภาพเงินภาษีจะต้องถูกใช้ไปอย่างคุ้มค่าจึงจะทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความร่วมมือที่จะเสียภาษีท้องถิ่นอย่างเต็มใจ

## 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น

### ลักษณะของภาษีท้องถิ่น

ภาษีท้องถิ่น คือ ภาษีที่มีกฎหมายให้ท้องถิ่นจัดเก็บเองเพื่อนำมาเป็นรายได้และการใช้จ่ายรายได้นั้นเพื่อบริหารงานบริการสาธารณะตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และมีหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บโดยถือเอาทรัพย์สินมาเป็นเกณฑ์ในการจัดเก็บ ทำให้นักกฎหมายบางท่านเรียกภาษีประเภทนี้ว่า “ภาษีทรัพย์สิน” ทั้งนี้มิได้หมายความว่าภาษีทรัพย์สินเป็นภาษีที่จัดเก็บในท้องถิ่นเท่านั้น แต่มีการจัดเก็บทั้งในระดับราชการส่วนกลางและราชการส่วนท้องถิ่นด้วย ภาษีท้องถิ่นจึงประกอบไปด้วย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย

### 1.2.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากรายได้ มูลค่าโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ และที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ ภาษีโรงเรือนและที่ดินที่เก็บจากโรงเรือนเป็นรายได้ของท้องถิ่นนั้น โดยสามารถเรียกเก็บในอัตราร้อยละ 12.50 บาทของค่ารายปี (ค่ารายปีหมายความว่า จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้น ๆ สมควรจะให้เขาได้ในปีหนึ่ง)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 รายละเอียดดังนี้

#### 1. ความรู้ทั่วไป

##### 1.1 ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี

ประเภททรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีได้แก่ อาคาร โรงเรือน สิ่งปลูกสร้างต่างๆ กับที่ดินต่อเนื่องซึ่งใช้ปลูกสร้างอาคาร โรงเรือน สิ่งปลูกสร้างนั้นๆ รวมถึงบริเวณที่ต่อเนื่องกันซึ่งตามปกติใช้ประโยชน์ไปด้วยกันกับอาคาร โรงเรือน สิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ ซึ่งเจ้าของกรรมสิทธิ์ได้นำทรัพย์สินดังกล่าวเพื่อออกหาผลประโยชน์ตอบแทนนอกเหนือจากการอยู่อาศัยของตนเองโดยปกติหรือให้ผู้อื่นนำไปใช้ประโยชน์ไม่ว่าจะมีค่าตอบแทนหรือไม่ก็ตาม ทรัพย์สินแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

(1) โรงเรือน อาคาร สิ่งปลูกสร้างต่างๆ

(2) ที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือน อาคาร สิ่งปลูกสร้างต่างๆ

ซึ่งหมายความว่า เป็นที่ดินซึ่งใช้เป็นที่ปลูกสร้างโรงเรือน อาคาร สิ่งปลูกสร้างนั้นๆ และที่ดินอันเป็นบริเวณต่อเนื่องกันซึ่งตามปกติใช้ประโยชน์ไปด้วยกันกับโรงเรือน อาคาร สิ่งปลูกสร้างนั้นๆ

### 1.2 ทรัพย์สินที่ได้รับยกเว้นภาษี

(1) พระราชวังอันเป็นส่วนของแผ่นดิน

(2) ทรัพย์สินของรัฐบาลที่ใช้ในกิจการของรัฐบาล หรือสาธารณะ และทรัพย์สินของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ใช้ในกิจการรถไฟโดยตรง

(3) ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสาธารณะและโรงเรียนสาธารณะ ซึ่งกระทำการอันมิใช่เพื่อเป็นผลกำไรส่วนบุคคลและใช้เฉพาะในการรักษาพยาบาลและในการศึกษา

(4) ทรัพย์สินซึ่งเป็นศาสนสมบัติอันใช้เฉพาะในศาสนกิจอย่างเดียว หรือเป็นที่อยู่ของสงฆ์

(5) โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งปิดไว้ตลอดปีและเจ้าของมิได้อยู่เองหรือให้ผู้อื่นอยู่ นอกจากคนเฝ้าในโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ หรือในที่ดิน ซึ่งใช้ต่อเนื่องกัน

(6) โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างของการเคหะแห่งชาติที่ผู้เช่าซื้ออาศัยอยู่เอง โดยมิได้ใช้เป็นที่เก็บสินค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรม หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ประกาศกระทรวงมหาดไทย ฉบับลงวันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2535 ยกเว้นพื้นที่อ่างเก็บน้ำเขื่อนต่างๆ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิต ซึ่งเป็นที่ต่อเนื่อง

### 1.3 การขอลดหย่อนภาษี

การขอลดหย่อนภาษี การขอยกเว้น การงดเว้น การขอปลดภาษี การขอลดค่าภาษี จะทำได้ดังนี้ต่อไป

- ถ้าโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ถูกรื้อถอนหรือทำลาย ให้ลดหย่อนค่ารายปีของทรัพย์สินนั้นตามส่วนที่ถูกทำลายตลอดเวลาที่ยังไม่ได้ทำขึ้น แต่ในเวลานั้นโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นนั้นต้องเป็นที่ซึ่งยังใช้ไม่ได้

- โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งทำขึ้นในระหว่างปีนั้น ให้ถือเอาเวลาซึ่งโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ นั้นได้มีขึ้นและสำเร็จจนควรเข้าอยู่ได้แล้วเท่านั้นมาเป็นเกณฑ์คำนวณค่ารายปี

- ถ้าเจ้าของโรงเรียนใดติดตั้งส่วนควบที่สำคัญที่มีลักษณะเป็นเครื่องจักรกล เครื่องกระทำหรือเครื่องกำเนิดสินค้าเพื่อใช้ดำเนินการอุตสาหกรรมบางอย่าง เช่น โรงสี โรงเลื่อย ฯลฯ ขึ้นในโรงเรียนนั้นในการประเมินให้ลดค่ารายปีลงเหลือหนึ่งในสามของค่ารายปีของทรัพย์สินนั้น รวมทั้งส่วนควบดังกล่าว แล้วด้วย

- เจ้าของโรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นได้รับความเสียหาย เพราะโรงเรียนว่างลงหรือชำรุด จึงจำเป็นต้องซ่อมแซมส่วนสำคัญ เจ้าของโรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นมีสิทธิขอลดภาษีได้ ทั้งนี้เป็นไปตามดุลพินิจของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะลดค่าภาษีตามส่วนที่เสียหายหรือปลดภาษีทั้งหมดก็ได้

- ถ้าเจ้าของโรงเรียนมีเหตุเปลี่ยนแปลงทรัพย์สินในปีที่ผ่านมาย่อมได้รับการยกเว้น งดเว้น ปลดภาษี หรือลดค่าภาษี แล้วแต่กรณี

#### 1.4 ผู้มีหน้าที่เสียภาษี

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ ผู้รับประเมินซึ่งหมายถึง เจ้าของกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีเว้นแต่ถ้าที่ดินและอาคาร โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ นั้นเป็นคนละเจ้าของกันให้เจ้าของกรรมสิทธิ์ในอาคาร โรงเรียน สิ่งปลูกสร้างต่างๆ เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษี

#### 1.5 กำหนดระยะเวลาให้ยื่นแบบแสดงรายการ

ให้ผู้รับประเมินยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษี โรงเรียนและที่ดิน (ภ.ร.ด.2) ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ในท้องที่ซึ่งทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

#### 1.6 ฐานภาษี

ฐานภาษีคือ ค่ารายปีของทรัพย์สินซึ่งหมายถึง จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้นสมควรให้เข้าได้ในปีหนึ่งๆ ในกรณีที่ทรัพย์สินนั้นให้เช่าและค่าเช่านั้นเป็นจำนวนเงินอันสมควรที่จะให้เข้าได้ให้ถือค่าเช่านั้นเป็นค่ารายปี แต่ถ้ามีกรณีที่สมควรจะให้พิจารณาได้ว่าค่าเช่านั้นมีใช้จำนวนเงินอันสมควรที่จะให้เข้าได้ หรือกรณีที่ไม่มีค่าเช่าเนื่องจากเจ้าของทรัพย์สินดำเนินกิจการเองหรือ ด้วยเหตุอื่น ๆ ให้พิจารณากำหนดค่ารายปีโดยเทียบเคียงกับค่ารายปีของทรัพย์สินที่ให้เช่าที่มีลักษณะ ขนาด พื้นที่ ทำเลที่ตั้งและการบริการสาธารณะซึ่งทรัพย์สินนั้นได้รับประโยชน์คล้ายคลึงกัน

#### 1.7 อัตราภาษี

อัตราภาษีให้เสียในอัตราร้อยละสิบสองจุดห้าของค่ารายปี

### 2. ขั้นตอนการยื่นเสียภาษี

#### 2.1 การยื่นแบบพิมพ์

ให้ผู้รับประเมินขอรับแบบ ภ.ร.ด.2 ได้ที่สำนักงานเขตโดยกรอกรายการในแบบ ภ.ร.ด.2 ตามความเป็นจริงให้ครบถ้วน รับรองความถูกต้องของข้อความดังกล่าว พร้อมทั้ง ลงลายมือชื่อ วันที่ เดือน ปีกำกับไว้ แล้วส่งคืนไปยังพนักงานเจ้าหน้าที่แห่งท้องที่ ณ สำนักงานเขตที่ทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ การส่งแบบพิมพ์ จะส่งด้วยตนเอง มอบหมายให้ผู้อื่นไปส่งแทนหรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนก็ได้ (ให้ถือวันที่ส่งทางไปรษณีย์เป็นวันยื่นแบบพิมพ์)

## 2.2 เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบการยื่นแบบ

กรณีโรงเรือนรายใหม่: ให้เจ้าของกรรมสิทธิ์โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างที่ยังไม่เคยยื่นแบบเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินมาก่อน ยื่นแบบเสียภาษีภายในเดือนกุมภาพันธ์ของปีถัดจากปีที่ได้มีการใช้ประโยชน์ในโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น โดยยื่นแบบ ภ.ร.ด.2 ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ในท้องที่ซึ่งทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ พร้อมสำเนาหลักฐานประกอบการพิจารณาได้แก่

- โฉนดที่ดินที่ปลูกสร้างโรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น
- หนังสือสัญญาขาย หรือสัญญาให้ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง
- ใบอนุญาตให้ปลูกสร้างอาคาร ใบอนุญาตให้ใช้อาคาร
- ใบให้เลขหมายประจำบ้าน
- สำเนาทะเบียนบ้านของเจ้าของโรงเรือน สำเนาทะเบียนบ้าน

ของโรงเรือนที่พิกัดภาษี

- บัตรประจำตัวประชาชน/บัตรข้าราชการ/บัตรพนักงาน

รัฐวิสาหกิจ/บัตรประจำตัวผู้เสียภาษี

- หลักฐานการเปิดดำเนินการ เช่น หนังสือรับรองการจดทะเบียน

ห้างหุ้นส่วนบริษัท/ ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม / ทะเบียนพาณิชย์

- สำเนางบการเงิน (กรณีเป็นนิติบุคคล)
- หลักฐานของสรรพากรเช่น ภ.พ.01, ภ.พ.09, ภ.พ.20
- ใบอนุญาตตั้งและ/หรือประกอบกิจการ โรงงาน
- ใบอนุญาตติดตั้งเครื่องจักร
- ใบอนุญาตของฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
- ใบเสร็จค่าติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา / ไฟฟ้า
- สัญญาเช่าโรงเรือนที่พิกัดภาษี
- หนังสือมอบอำนาจ (กรณีไม่สามารถยื่นแบบได้ด้วยตนเอง พร้อม

ติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย)

- หลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์โรงเรียนที่พิคัดภาษี  
หมายเหตุ ให้ผู้รับประเมิน หรือ เจ้าของโรงเรียนถ่ายสำเนาหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น พร้อมลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้องกำกับทุกฉบับ

กรณีโรงเรียนรายเก่า: ให้เจ้าของกรรมสิทธิ์โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างยื่นแบบ ภ.ร.ด.2 ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี พร้อมใบเสร็จรับเงิน การเสียภาษีครั้งสุดท้าย (ถ้ามี) กรณีเจ้าของเป็นนิติบุคคลให้แนบหนังสือรับรองการจดทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท พร้อมการยื่นแบบ ภ.ร.ด.2

### 2.3 การชำระภาษี

ผู้รับประเมิน ได้รับใบแจ้งรายการประเมิน (ภ.ร.ด. ให้ชำระเงินภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับใบแจ้งการประเมิน โดยชำระภาษีได้ที่สำนักงานเขตซึ่งโรงเรียนนั้นตั้งอยู่ หรือที่กองการเงิน สำนักการคลัง ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (เสาชิงช้า) การชำระภาษีจะชำระ โดยการส่งธนาคัติ ตัวแลกเงินของธนาคารหรือเช็คที่ธนาคารรับรองทางไปรษณีย์ลงทะเบียนก็ได้ และให้ถือว่าวันส่งทางไปรษณีย์เป็นวันรับชำระภาษี

### 2.4 การขอผ่อนชำระภาษี

ผู้มีสิทธิขอผ่อนชำระภาษีได้ 3 งวด โดยไม่เสียเงินเพิ่มมีเงื่อนไขดังนี้

- ผู้มีหน้าที่เสียภาษี จะขอผ่อนชำระค่าภาษีได้ โดยวงเงินค่าภาษีที่จะขอผ่อนชำระนั้น จะต้องมีจำนวนเงินค่าภาษีตั้งแต่ห้าพันบาทขึ้นไป
- ได้ยื่นแบบพิมพ์เพื่อแจ้งรายการทรัพย์สินต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของปีนั้น
- ได้แจ้งความจำนงขอผ่อนชำระค่าภาษีเป็นหนังสือต่อพนักงานเก็บภาษี ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ ถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

### 2.5 เงินเพิ่ม

เงินค่าภาษีค้างชำระให้เพิ่มจำนวนดังอัตราต่อไปนี้

- ถ้าชำระไม่เกินหนึ่งเดือนนับแต่วันพ้นกำหนดเวลาสามสิบวันนับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน ให้เพิ่มร้อยละ 2.5 ของค่าภาษีที่ค้าง
- ถ้าเกินหนึ่งเดือนแต่ไม่เกินสองเดือนให้เพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษีที่ค้าง
- ถ้าเกินสองเดือนแต่ไม่เกินสามเดือนให้เพิ่มร้อยละ 7.5 ของค่าภาษีที่ค้าง
- ถ้าเกินสามเดือนแต่ไม่เกินสี่เดือนให้เพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีที่ค้าง

- ถ้ามิได้มีการชำระค่าภาษีและเงินเพิ่มภายในสี่เดือน กรุงเทพมหานครมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้ยึด आयัด หรือขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ซึ่งค้างชำระค่าภาษีได้ ถ้าค่าภาษีค้างอยู่และมีได้ชำระขณะเมื่อทรัพย์สินได้โอนกรรมสิทธิ์ไปเป็นของเจ้าของใหม่โดยเหตุใดก็ตาม เจ้าของเก่าและเจ้าของใหม่เป็นลูกหนี้ค่าภาษีนั้นร่วมกัน

## 2.6 การอุทธรณ์ภาษี

เมื่อผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง ได้รับแจ้งการประเมินแล้วไม่พอใจในการประเมินของพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยเห็นว่าค่าภาษีสูงเกินไป หรือประเมินไม่ถูกต้องก็มีสิทธิยื่นคำร้องขอให้พิจารณาการประเมินใหม่ต่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยกรอกในแบบพิมพ์ (ภ.ร.ด.9) และยื่นแบบดังกล่าว ณ สำนักงานเขตท้องที่ ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน หากพ้นกำหนดดังกล่าวแล้ว ผู้รับประเมินหมดสิทธิที่จะขอให้พิจารณาการประเมินใหม่ และไม่มีสิทธินำคดีสู่ศาล เว้นแต่ในปัญหาข้อกฎหมายซึ่งอ้างว่าเป็นเหตุหมดสิทธินั้น เมื่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครพิจารณาเป็นประการใด จะแจ้งคำชี้ขาดไปยังผู้ยื่นคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษร หากผู้รับประเมินยังไม่เห็นด้วยหรือยังไม่พอใจในคำชี้ขาดดังกล่าว ย่อมมีสิทธินำคดีสู่ศาลเพื่อแสดงให้ศาลเห็นว่า การประเมินไม่ถูกต้อง และขอให้ศาลเพิกถอนการประเมินนั้นเสีย แต่ต้องทำภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันรับแจ้งคำชี้ขาด และการยื่นฟ้องต้องเป็นที่พอใจศาล ว่าผู้รับประเมินได้ชำระค่าภาษีทั้งสิ้น ซึ่งถึงกำหนดชำระหรือจะถึงกำหนดชำระระหว่างคดียังอยู่ในศาล

## 2.7 การขอคืนเงินค่าภาษี

ในกรณีที่มีคำวินิจฉัยอุทธรณ์ให้มีการลดจำนวนเงินที่ประเมินไว้ให้ ยื่นคำขอรับเงินคืนนั้นได้ที่สำนักงานเขต โดยแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องพร้อมสำเนาใบเสร็จรับเงิน ประกอบ ด้วยกรณีที่ศาลพิพากษาให้ลดค่าภาษีศาลจะพิพากษาคืนเงินส่วนที่ลดนั้นให้ภายใน 3 เดือน

## 2.8 บทกำหนดโทษ

- ผู้รับประเมิน ผู้เช่า หรือผู้ครอบครองทรัพย์สินกรอกรายการในแบบพิมพ์ ตามความเป็นจริงตามความรู้เห็นของตนให้ครบถ้วน และรับรองความถูกต้องของข้อความดังกล่าว พร้อมทั้งลงวันที่ เดือน ปี และลงลายมือชื่อของตนกำกับไว้แล้วส่งคืนไปยังพนักงานเจ้าหน้าที่แห่งท้องที่ที่ทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ การส่งแบบพิมพ์จะนำส่งด้วยตนเอง มอบหมายให้ผู้อื่นไปส่งแทน หรือการส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนถึงพนักงานเจ้าหน้าที่ก็ได้ หากผู้ใดละเลยไม่แสดงข้อความข้างต้น เว้นแต่จะเป็นด้วยเหตุสุดวิสัย ผู้นั้นมีผิดต้องระวาง โทษปรับไม่เกินสองร้อยบาท

- ผู้ใด โดยรู้อยู่แล้วหรือจงใจละเลยไม่ปฏิบัติตามหมายเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่แจ้งรายการเพิ่มเติมละเอียดยิ่งขึ้นเมื่อเรียกร้อง ไม่นำพยานหลักฐานมาแสดง หรือไม่ตอบคำถามเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ซักถาม (ถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่มีได้รับคำตอบจากผู้รับประเมินภายในสิบวันหรือได้รับคำตอบอันไม่เพียงพอ พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจออกหมายเรียกผู้รับประเมินมา ณ สถานที่ที่เห็นสมควรและให้นำพยานหลักฐานในเรื่องอสังหาริมทรัพย์นั้นมาแสดง กับให้มีอำนาจซักถามผู้รับประเมินในเรื่องใบแจ้งรายการนั้น) ผู้นั้นจะมีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าร้อยบาท

- ผู้ใด

ก) โดยรู้อยู่แล้วหรือจงใจยื่นข้อความเท็จ หรือให้ถ้อยคำเท็จ หรือตอบคำถามด้วยคำอันเป็นเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดง เพื่อหลีกเลี่ยงหรือจัดหาทางให้ผู้อื่นหลีกเลี่ยงการคำนวณค่ารายปีแห่งทรัพย์สินของตนตามที่ควร

ข) โดยความเท็จ โดยเจตนาละเลย โดยฉ้อโกง โดยอุบาย โดยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดทั้งสิ้นที่จะหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการคำนวณค่ารายปีแห่งทรัพย์สินของตนตามที่ควร ผู้นั้นจะมีความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าร้อยบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

### 1.2.2 ภาษีบำรุงท้องที่

ภาษีบำรุงท้องที่เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากผู้มีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือผู้ครอบครองในที่ดินซึ่งยังมีได้ มีเอกชนผู้ใดถือกรรมสิทธิ์ ภาษีบำรุงท้องที่ที่เก็บจากที่ดินในเขตท้องที่ใดเป็นรายได้ของท้องที่นั้น องค์รปกครองส่วนท้องถิ่น ได้จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 รายละเอียดดังนี้

#### 1. ความรู้ทั่วไป

1.1 ที่ดินที่ต้องเสียภาษี ได้แก่ พื้นที่ดินรวมไปถึงพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย

#### 1.2 ที่ดินที่ไม่ต้องเสียภาษี

(1) ที่ดินที่เป็นที่ตั้งพระราชวังอันเป็นส่วนสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

(2) ที่ดินที่เป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดินหรือที่ดินของรัฐที่ใช้ในกิจการของรัฐ หรือสาธารณะ โดยมีได้หาผลประโยชน์

(3) ที่ดินของราชการส่วนท้องถิ่นที่ใช้ในกิจการของราชการส่วนท้องถิ่นหรือสาธารณะ โดยมีได้หาผลประโยชน์



(4) ที่ดินที่ใช้เฉพาะการพยาบาลสาธารณะ การศึกษา หรือการกุศลสาธารณะ

(5) ที่ดินที่ใช้เฉพาะศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่ง ที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของวัดไม่ว่าจะใช้ประกอบศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่งหรือไม่ หรือที่ศาลเจ้าโดยมิได้หาผล ประโยชน์

(6) ที่ดินที่ใช้เป็นสุสานและฌาปนสถานสาธารณะ โดยมิได้รับประโยชน์ตอบแทน

(7) ที่ดินที่ใช้ในการรถไฟ การประปา การไฟฟ้า หรือการทำเรือของรัฐ หรือที่ใช้เป็นสนามบินของรัฐ

(8) ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินอยู่แล้ว

(9) ที่ดินของเอกชนเฉพาะส่วนที่เจ้าของที่ดินยินยอมให้ทางราชการจัดใช้เพื่อสาธารณประโยชน์โดยเจ้าของที่ดินมิได้ใช้หรือหาผลประโยชน์ในที่ดินเฉพาะส่วนนั้น

(10) ที่ดินที่เป็นที่ตั้งที่ทำการขององค์การสหประชาชาติ ทบวง การชำนัญพิเศษของสหประชาชาติ หรือองค์การระหว่างประเทศอื่น ในเมื่อประเทศไทยมีข้อผูกพันให้ยกเว้นตามอนุสัญญาหรือความตกลง

(11) ที่ดินที่เป็นที่ตั้งที่ทำการของสถานทูต หรือสถานกงสุล ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักถ้อยที่ถ้อยปฏิบัติต่อกัน

(12) ที่ดินตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

### 1.3 ผู้มีหน้าที่เสียภาษี

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ เจ้าของที่ดิน ซึ่งเป็นบุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน เช่น ผู้เช่าที่ดินของรัฐ

### 1.4 ฐานภาษีและอัตราภาษี

ฐานภาษีคือ ราคาปานกลางที่ดินที่คณะกรรมการซึ่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครแต่งตั้งที่กำหนดขึ้น ปกติให้เสียภาษีตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ท้ายพระราชบัญญัติ ที่ดินที่ใช้ประกอบกิจกรรมเฉพาะประเภทไม้ล้มลุกให้เสียถึงอัตรา แต่ถ้าเจ้าของที่ดินประกอบกิจกรรมประเภทไม้ล้มลุกนั้นด้วยตนเองให้เสียอย่างสูงไม่เกินไร่ละ 5 บาท และที่ดินที่ทิ้งไว้ว่างเปล่าหรือไม่ได้ทำประโยชน์ตามควรแก่สภาพของที่ดินให้เสียเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเท่า

## 2. ขั้นตอนการยื่นเสียภาษี

### 2.1 การยื่นแบบพิมพ์

ให้เจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีใด มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ในปีนั้นและยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท.5) ต่อเจ้าพนักงานประเมิน ณ สำนักงานเขตที่ดินตั้งอยู่ โดยกำหนดระยะเวลาให้ยื่นแบบแสดงรายการ ดังนี้

- ในปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน ให้เจ้าของที่ดินหรือผู้แทนยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท.5) ภายในเดือนมกราคมของปี และให้ใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลาสี่ปีนั้น (ปัจจุบันคือปี พ.ศ. 2557 - 2561)

- บุคคลใดเป็นเจ้าของที่ดินขึ้นใหม่ หรือจำนวนเนื้อที่ดินเดิมของเจ้าของที่ดินผู้ใดได้เปลี่ยนแปลงไป หรือเจ้าของที่ดินผู้ใดได้เปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดินอันเป็นเหตุให้มีการลดหย่อนที่ดินเปลี่ยนแปลงไป หรือมีเหตุอย่างอื่น ทำให้อัตราภาษีบำรุงท้องที่สำหรับที่ดินเปลี่ยนแปลงไป ให้เจ้าของที่ดินผู้นั้นแจ้งเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้นต่อเจ้าพนักงานประเมินภายในสามสิบวัน นับตั้งแต่วันที่มิเหตุแห่งการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

## 2.2 เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบการยื่นแบบ

กรณีที่ดินรายใหม่ หรือปีที่มีการตีราคาปานกลาง ให้เจ้าของที่ดินยื่นแบบเสียภาษีภายในเดือนมกราคมของปีที่มีการตีราคาปานกลางที่ดินหรือในรอบระยะเวลา 4 ปี หรือภายใน 30 วัน กรณีที่ได้กรรมสิทธิ์ใหม่หรือเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินใหม่ โดยยื่นแบบ ภ.บ.ท.5 พร้อมสำเนาหลักฐานประกอบการพิจารณา ได้แก่

- โฉนดที่ดิน
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- บัตรประจำตัวประชาชน / บัตรข้าราชการ / บัตรพนักงาน

รัฐวิสาหกิจ/บัตรประจำตัวผู้เสียภาษี

- กรณีเจ้าของที่ดินเป็นนิติบุคคลให้แนบหนังสือรับรองสำนักงาน

ทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท

- หนังสือมอบอำนาจ (กรณีไม่สามารถยื่นแบบได้ด้วยตนเอง

พร้อมติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย)

- ใบเสร็จรับเงินการเสียภาษีครั้งสุดท้าย (ถ้ามี)

กรณีที่ดินรายเก่าให้เจ้าของที่ดินชำระเงินค่าภาษีภายในเดือนเมษายนของทุกปีและเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อ โปรดนำใบเสร็จรับเงินการเสียภาษีครั้งสุดท้ายมาแสดงด้วย

### 2.3 การขอลดหย่อนภาษี

บุคคลธรรมดาซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินแปลงเดียวหรือหลายแปลงที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันและใช้ที่ดินนั้นเป็นที่อยู่อาศัยของตน เป็นที่เลี้ยงสัตว์ของตน หรือประกอบกิจการของตน ให้ลดหย่อนไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ตามเกณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- ที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ลดหย่อนได้ดังนี้
  - (ก) ในท้องที่มีชุมชนหนาแน่นมาก ให้ลดหย่อนหนึ่งร้อยตารางวา
  - (ข) ในท้องที่มีชุมชนหนาแน่นปานกลาง ให้ลดหย่อนหนึ่งไร่
  - (ค) ในท้องที่ชนบท ให้ลดหย่อนห้าไร่

ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครท้องที่ใดจะเป็นท้องที่ตาม (ก) (ข) หรือ (ค) ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ที่ดินที่มีสิ่งปลูกสร้าง และใช้สิ่งปลูกสร้างนั้นเป็นสถานการค้าหรือให้เช่า ไม่ได้รับการลดหย่อนสำหรับส่วนของที่ดินที่มีสิ่งปลูกสร้างที่ใช้เป็นสถานการค้าหรือให้เช่านั้น

ในกรณีที่บุคคลธรรมดาหลายคนเป็นเจ้าของที่ดินร่วมกัน ให้ได้รับการลดหย่อนรวมกันตามเกณฑ์ ที่กำหนดไว้ในวรรคหนึ่ง

การลดหย่อนตามหลักเกณฑ์ในมาตรานี้ ให้ได้รับการลดหย่อนสำหรับที่ดินที่อยู่ในจังหวัดใดจังหวัดหนึ่งแต่จังหวัดเดียว

ที่ดินที่ใช้ในการเพาะปลูก ถ้าในปีล่วงมาแล้วการเพาะปลูกในบริเวณนั้นเสียหายมากผิดปกติ หรือทำการเพาะปลูกไม่ได้ด้วยเหตุอันพ้นวิสัยที่จะป้องกันได้โดยทั่วไป ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด (ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) มีอำนาจพิจารณายกเว้นหรือลดภาษีบำรุงท้องที่ให้ได้ตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

ที่ดินที่ใช้เป็นสุสานและฌาปนสถานสาธารณะโดยรับประโยชน์ตอบแทน อาจได้รับยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ใดเฉพาะที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง

### 2.4 เงินเพิ่ม

ให้เจ้าของที่ดินเสียเงินเพิ่มนอกจากเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ในกรณีและอัตราดังนี้

- (1) ไม่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินภายในเวลาที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของจำนวนเงินที่ต้อง เสียภาษีบำรุงท้องที่ เว้นแต่กรณีที่เจ้าของที่ดินได้ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินก่อนที่เจ้าพนักงานประเมินจะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว่นั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละห้าของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่

(2) ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินโดยไม่ถูกต้องทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของภาษีบำรุงท้องที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณีที่ดินได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการที่ดินให้ถูกต้องก่อนที่เจ้าพนักงานประเมินแจ้งการประเมิน

(3) ชี้เขตแจ้งจำนวนเนื้อที่ดินไม่ถูกต้องต่อเจ้าพนักงานสำรวจ โดยทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มอีกหนึ่งเท่าของภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติม

(4) ไม่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบต่อปีของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน ทั้งนี้ไม่ให้ นำเงินเพิ่มตาม (1) (2) หรือ (3) มาคำนวณเพื่อเสียเงินเพิ่มตาม (4) ด้วยเงินเพิ่มให้ถือว่าเป็นภาษีบำรุงท้องที่

## 2.5 การชำระภาษี

(1) ในปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน ให้ยื่นหลักฐานการแจ้งการประเมิน (ภ.บ.ท.9) พร้อมชำระเงินภายในเดือนเมษายน กรณีได้รับแจ้งการประเมินหลังเดือนมีนาคมให้ชำระภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

(2) กรณีอื่นๆ ให้ชำระภายในเดือนเมษายนของทุกปี

## 2.6 การขอผ่อนชำระภาษี

ถ้าภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องชำระมีจำนวนตั้งแต่สามพันบาทขึ้นไป ผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะขอผ่อนชำระเป็นสามงวด งวดละเท่า ๆ กันก็ได้ โดยแจ้งความจำนงเป็นหนังสือให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทราบก่อนครบกำหนดเวลาชำระภาษี และให้ชำระงวดที่หนึ่งก่อนครบกำหนดเวลาชำระภาษี งวดที่สองภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันสุดท้ายที่ต้องชำระงวดที่หนึ่ง งวดที่สามภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันสุดท้ายที่ต้องชำระงวดที่สอง

## 2.7 การขอคืนเงินค่าภาษี

ในกรณีที่มีคำวินิจฉัยอุทธรณ์หรือมีคำพิพากษาถึงที่สุดของศาล ให้มีการลดจำนวนเงินที่ได้ประเมินไว้ให้แจ้งผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบโดยเร็ว เพื่อมาขอรับเงินคืนโดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน 1 ปี นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

ผู้ใดเสียภาษีบำรุงท้องที่โดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียหรือเสียเกินกว่าที่ควรต้องเสียผู้นั้นมีสิทธิได้รับเงินคืนโดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน 1 ปี นับแต่วันที่ได้เสียภาษี

## 2.8 การเร่งรัดภาษีค้างชำระ

ภาษีบำรุงท้องที่จำนวนใดที่เจ้าพนักงานประเมิน ได้แจ้งหรือประกาศ การประเมินแล้วถ้ามิได้ชำระภายในเวลาที่กำหนด ให้ถือเป็นภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ ซึ่งทรัพย์สิน ของผู้ค้างชำระ อาจถูกยึดอายัดหรือขายทอดตลาด เพื่อนำเงินมาชำระภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ

## 2.9 การอุทธรณ์

เจ้าของที่ดินมีสิทธิอุทธรณ์ได้ 2 กรณี คือกรณีไม่เห็นฟ้องด้วยกับ ราคาปานกลางของที่ดิน และกรณีที่ได้รับแจ้งการประเมินภาษีบำรุงท้องที่แล้วเห็นว่าการประเมิน นั้นไม่ถูกต้อง การยื่นอุทธรณ์ให้อุทธรณ์ต่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยยื่นต่อเจ้าพนักงาน ประเมินภายในกำหนดเวลาดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีที่เจ้าของที่ดินไม่เห็นฟ้องด้วยกับการตีราคาปานกลาง ของที่ดินที่คณะกรรมการตีราคาปานกลางของที่ดินได้พิจารณากำหนดไว้ตามประกาศ เจ้าของที่ดิน มีสิทธิอุทธรณ์การตีราคาปานกลางของที่ดินได้ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้มีการประกาศราคา ปานกลางของที่ดิน

(2) ในกรณีที่เจ้าของที่ดินได้รับแจ้งการประเมินภาษีบำรุงท้องที่แล้ว หากเห็นว่าการประเมินนั้นไม่ถูกต้องก็สามารถอุทธรณ์การประเมินได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ ได้รับแจ้งการประเมินทั้ง 2 กรณีดังกล่าวนี้ให้อุทธรณ์ต่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยยื่นต่อ เจ้าพนักงานประเมิน ณ สำนักงานเขตท้องที่ที่ดินตั้งอยู่ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นผู้มี อำนาจพิจารณาอุทธรณ์ตามที่เจ้าของที่ดินยื่นมาแล้วแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์เป็นหนังสือไปยังผู้ อุทธรณ์และเจ้าพนักงานประเมิน และผู้อุทธรณ์มีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยของผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานครต่อศาลภายใน 30 วันนับแต่วันที่รับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์ เว้นแต่ในกรณีที่ผู้ว่า ราชการกรุงเทพมหานครยกอุทธรณ์ด้วยเหตุที่ผู้อุทธรณ์ไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกหรือไม่ยอมให้ ถ้อยคำโดยไม่มีเหตุอันสมควร

การอุทธรณ์ไม่ถือว่าเป็นการทุเลาการเสียภาษีบำรุงท้องที่ เว้นแต่จะ ได้รับอนุมัติจากผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครให้หรือคำวินิจฉัยอุทธรณ์ หรือคำพิพากษาของศาล ดังนั้น แม้จะยื่นอุทธรณ์เจ้าของที่ดิน ก็ต้องชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด หากผลการอุทธรณ์จะต้องคืนเงินภาษีบำรุงท้องที่ที่ยื่นคำร้องขอรับเงินคืนได้

## 2.10 บทกำหนดโทษ

(1) ผู้ใดโดยรู้อยู่แล้วหรือจงใจแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ให้ถ้อยคำเท็จ ตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายาม หลีกเลี่ยงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ซึ่งระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินสองพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(2) ผู้ใดจงใจไม่มาหรือไม่ยอมชี้เขตหรือไม่ยอมแจ้งจำนวนเนื้อที่ดิน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือนหรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(3) ผู้ใดขัดขวางเจ้าพนักงาน ซึ่งปฏิบัติการตามคำสั่งผู้ว่าราชการ จังหวัดที่ให้เข้าไปทำการสำรวจที่ดิน หรือสถานที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดจำนวนเนื้อที่ที่ดินในการยื่นแบบแสดงรายการที่ดินแทนเจ้าของที่ดิน หรือผู้ใดขัดขวาง นายอำเภอ หรือ นายกเทศมนตรี ในการปฏิบัติการตามหน้าที่เพื่อเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ โดยกระทำการเพื่อไม่ให้ นายอำเภอ หรือนายกเทศมนตรีเข้าไปในที่ดินสถานที่ที่เกี่ยวข้องแก่การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภายหลังจากที่เจ้าของที่ดินหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้นไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกของนายอำเภอหรือนายกฯเพื่อมาให้ถ้อยคำ หรือส่งบัญชี หรือเอกสารมาตรวจสอบ ในกรณีเจ้าของที่ดิน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ทำตามคำสั่งที่ให้ปฏิบัติการเท่าที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ในการเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ หรือผู้ใดขัดขวาง เจ้าพนักงานประเมินในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเข้าไปในที่ดินหรือสถานที่ที่เกี่ยวข้องแก่การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ในเวลากลางวันหรือเวลาทำการ เพื่อสอบถามบุคคล ตรวจสอบ ตรวจสอบบัญชี หรือเอกสาร หรือยึด อาศัยบัญชี หรือเอกสาร เพื่อให้ทราบว่าผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ปฏิบัติถูกต้องตามพระราชบัญญัติหรือไม่ ผู้ใดขัดขวางกรณีดังกล่าวต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือนหรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

(4) ผู้ใดฝ่าฝืนคำสั่งนายอำเภอหรือนายกเทศมนตรี ในการปฏิบัติการตามหน้าที่เพื่อเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ ซึ่งได้ให้เจ้าของที่ดินหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ หรือส่งบัญชี เอกสารมาตรวจสอบ หรือเจ้าของที่ดินหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติการเท่าที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ในการเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่หรือผู้ใดฝ่าฝืนคำสั่งของเจ้าพนักงานประเมินที่มีหนังสือสั่งให้ผู้มีหน้าที่ที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง มาให้ถ้อยคำหรือส่งบัญชีหรือเอกสารมาตรวจสอบ หรือผู้อุทธรณ์หรือบุคคลใดๆ ฝ่าฝืนคำสั่งของผู้ว่าราชการจังหวัดที่มีหนังสือเรียกเพื่อมาให้ ถ้อยคำหรือส่งเอกสารอันควรแก่เรื่องมาแสดงในการพิจารณาอุทธรณ์ ผู้ใดฝ่าฝืนต่อคำสั่งกรณีดังกล่าวต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(5) ความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ ถ้านายอำเภอ หรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณีเห็นว่าผู้ต้องหาไม่ควรได้รับโทษถึงจำคุก ให้มีอำนาจเปรียบเทียบกำหนดค่าปรับได้ เมื่อผู้ต้องหา ได้ชำระเงินค่าปรับตามจำนวนที่นายอำเภอหรือนายกเทศมนตรี กำหนดภายในสามสิบวัน คดีนั้นเป็นอันเสร็จเด็ดขาด

ถ้าผู้ต้องหาไม่ยินยอมตามที่เปรียบเทียบ หรือเมื่อยินยอมแล้วไม่ชำระเงินค่าปรับภายในกำหนดเวลาดังกล่าวให้ดำเนินคดีต่อไป

หมายเหตุ ในที่นี้ นายอำเภอ หมายถึง ผู้อำนวยการเขต ,  
นายกเทศมนตรี หมายถึง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร  
ราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2538 มาตรา 50 มาตรา 69

### 1.2.3 ภาษีป้าย

ภาษีป้าย เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากป้ายแสดงรายชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้  
ประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ หรือโฆษณาการค้า หรือกิจการอื่น เพื่อหา  
รายได้ แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ ด้วยตัวอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียนและสลักจารึก  
หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น ภาษีป้ายที่เก็บในเขตท้องถิ่นใดให้เป็นรายได้ของท้องถิ่นนั้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีป้ายตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย  
พ.ศ. 2510 รายละเอียด ดังนี้

#### 1. ความรู้ทั่วไป

##### 1.1 ป้ายที่ต้องเสียภาษี

ป้ายที่ต้องเสียภาษีได้แก่ป้ายที่แสดงชื่อ ยี่ห้อหรือเครื่องหมาย ที่ใช้ใน  
การประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่น เพื่อหารายได้หรือโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหา  
รายได้ ไม่ว่าจะได้แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน  
และสลัก จารึก ทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น

##### 1.2 ป้ายที่ไม่ต้องเสียภาษี

(1) ป้ายที่แสดงไว้ ณ โรงมหรสพและบริเวณของโรงมหรสพนั้นเพื่อ  
โฆษณามหรสพ

(2) ป้ายที่แสดงไว้ที่สินค้าหรือที่สิ่งหุ้มห่อหรือบรรจุสินค้า

(3) ป้ายที่แสดงไว้ในบริเวณงานที่จัดขึ้นเป็นครั้งคราว

(4) ป้ายที่แสดงไว้ที่คนหรือสัตว์

(5) ป้ายที่แสดงไว้ในอาคารที่ใช้ประกอบการค้าหรือประกอบ  
กิจการอื่นหรือภายในอาคารซึ่งเป็นที่รโหฐาน ทั้งนี้ เพื่อหารายได้ และแต่ละป้ายมีพื้นที่ไม่เกิน 3  
ตารางเมตรที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ไม่รวมถึงป้ายตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนพาณิชย์

(6) ป้ายของราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคหรือราชการส่วน  
ท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน

(7) ป้ายขององค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์กร  
ของรัฐบาลหรือตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นๆ และหน่วยงานที่นำรายได้ส่งรัฐ (ป้ายของธนาคารแห่ง

ประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ และบริษัท  
เงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย)

(8) ป้ายของโรงเรียนเอกชน ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน  
หรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชนตามกฎหมายว่าด้วยสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่แสดงไว้ ณ อาคาร  
หรือบริเวณของ โรงเรียนเอกชน หรือสถาบัน อุดมศึกษาเอกชนนั้น

(9) ป้ายของผู้ประกอบการเกษตรซึ่งค้าผลผลิตอันเกิดจากการเกษตร  
ของตน

(10) ป้ายของวัดหรือผู้ดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์แก่การศาสนา  
หรือการกุศลสาธารณะ โดยเฉพาะ

(11) ป้ายของสมาคมหรือมูลนิธิ

(12) ป้ายตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (ปัจจุบันมีฉบับที่ 2)  
กฎกระทรวงฉบับที่ 2 (พ.ศ.2535) ให้เจ้าของป้ายไม่ต้องเสียภาษีป้าย สำหรับ

(ก) ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่รถยนต์ส่วนบุคคล  
รถจักรยานยนต์ รถบดถนนหรือรถแทรกเตอร์ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

(ข) ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่ล้อเลื่อน ตามกฎหมายว่าด้วย  
ล้อเลื่อน

(ค) ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่ยานพาหนะนอกเหนือจาก (ก)  
และ (ข) โดยมีพื้นที่ไม่เกินห้าร้อยตารางเซนติเมตร

### 1.3 ผู้มีหน้าที่เสียภาษี

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายคือ เจ้าของป้าย แต่ในกรณีที่ปรากฏแก่พนักงาน  
เจ้าหน้าที่ว่าไม่มีผู้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.1) สำหรับป้ายใด เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่  
อาจหาตัวเจ้าของป้ายนั้นได้ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ถ้าไม่อาจหาตัว  
ผู้ครอบครองป้ายนั้นได้ให้ถือว่าเจ้าของ หรือผู้ครอบครองอาคาร หรือที่ดินที่ป้ายนั้นติดตั้งหรือ  
แสดงอยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายตามลำดับ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมินภาษีเป็น  
หนังสือไปยังบุคคลดังกล่าว

### 1.4 กำหนดระยะเวลาให้ยื่นแบบแสดงรายการ

ให้เจ้าของป้ายซึ่งจะต้องเสียภาษีป้าย ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย  
ตามแบบและวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ภายในเดือนมีนาคมของปี ให้เจ้าของป้ายมีหน้าที่  
เสียภาษีป้ายโดยเสียเป็นรายปียกเว้นป้ายที่เริ่มติดตั้งหรือแสดงในปีแรกให้เสียภาษีป้ายตั้งแต่วันเริ่ม  
ติดตั้ง หรือแสดงจนถึงวันสิ้นปีและให้คิดภาษีป้ายเป็นรายงวด งวดละสามเดือนของปี โดยเริ่มเสีย



ภาษีป้ายตั้งแต่งวดที่ติดตั้งป้ายจนถึงงวดสุดท้ายของปี ทั้งนี้ให้เป็นไปตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง ป้ายที่ติดตั้งบนอสังหาริมทรัพย์ของบุคคลอื่น และมีพื้นที่เกินสองตารางเมตรต้องมีชื่อและที่อยู่ของเจ้าของป้าย เป็นตัวอักษรไทยที่ชัดเจนที่มุมขวาด้านล่างของป้าย ให้ข้อความดังกล่าวได้รับยกเว้นภาษีป้าย ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวง ในกรณีที่เจ้าของป้ายอยู่นอกประเทศไทย ให้ตัวแทน หรือผู้แทนในประเทศ มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายแทนเจ้าของป้าย ถ้าเจ้าของป้ายตาย เป็นผู้ไม่อยู่เป็นคณสาบสูญ เป็นคนไร้ความสามารถหรือเป็นคนเสมือนไร้ความสามารถ ให้ผู้จัดการมรดกผู้ครอบครองทรัพย์สินมรดกไม่ว่าจะเป็นทายาทหรือผู้อื่น ผู้จัดการทรัพย์สิน ผู้อนุบาลหรือผู้พิทักษ์แล้วแต่กรณีมีหน้าที่ปฏิบัติกรแทนเจ้าของป้าย เจ้าของป้ายผู้ใด

(1) ติดตั้งหรือแสดงป้ายอันต้องเสียภาษีภายหลังเดือนมีนาคม ให้เสียเป็นรายงวด

(2) ติดตั้งหรือแสดงป้ายใหม่แทนป้ายเดิม และมีพื้นที่ ข้อความ ภาพ และเครื่องหมายอย่างเดียวกับป้ายเดิมที่ได้เสียภาษีป้ายแล้ว ป้ายชำรุดไม่ต้องชำระเฉพาะปีที่ติดตั้ง

(3) เปลี่ยนแปลงแก้ไขพื้นที่ป้าย ข้อความ ภาพ หรือเครื่องหมายบางส่วนในป้ายที่ได้เสียภาษีป้ายแล้ว อันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีป้ายเพิ่ม ป้ายที่เพิ่มข้อความชำระตามประเภทป้ายเฉพาะส่วนที่เพิ่มป้ายที่ลดขนาดไม่ต้องคืนเงินภาษีในส่วนที่ลด ถ้าเปลี่ยนขนาดต้องชำระใหม่ ให้เจ้าของป้ายตาม (1) (2) หรือ (3) ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ติดตั้งหรือแสดงป้าย หรือนับแต่วันเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อความ ภาพ หรือเครื่องหมายป้ายเดิมแล้วแต่กรณี

### 1.5 ฐานภาษีและอัตราภาษี

ฐานภาษีและอัตรา คือเนื้อที่ของป้ายและประเภทของป้ายรวมกัน ถ้าเป็นป้ายที่มีขอบเขตกำหนดได้ การคำนวณพื้นที่ป้ายให้เอาส่วนกว้างที่สุดคูณด้วยส่วนยาวที่สุดถือว่าเป็นขอบเขตของป้าย ถ้าเป็นป้ายที่ไม่มีขอบเขตกำหนดได้ ให้ถือเอาตัวอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่อยู่ริมสุดเป็นขอบเขต สำหรับกำหนดส่วนที่กว้างที่สุดและยาวที่สุด แล้วคำนวณเป็นตารางเซนติเมตร เศษของ 500 ตารางเซนติเมตรถ้าเกินครึ่ง นับเป็น 500 ตารางเซนติเมตร ถ้าต่ำกว่าปัดทิ้ง ประกอบกับประเภทของป้าย คำนวณเป็นค่าภาษีป้ายที่ต้องชำระ โดยกำหนดอัตราภาษีป้ายดังนี้

(1) ป้ายที่มีอักษรไทยล้วน คิดอัตรา 3 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร

(2) ป้ายที่มีอักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ และหรือปนกับภาพ และหรือเครื่องหมายอื่นให้คิดอัตรา 20 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร

- (3) ป้ายดังต่อไปนี้ ให้คิดอัตรา 40 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร
- (ก) ป้ายที่ไม่มีอักษรไทย ไม่ว่าจะมิภาพหรือเครื่องหมายใดหรือไม่
- (ข) ป้ายที่มีอักษรไทยบางส่วน หรือทั้งหมดอยู่ได้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ
- (4) ป้ายที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขพื้นที่ป้าย ข้อความ ภาพ หรือเครื่องหมายบางส่วนในป้ายที่ได้เสียภาษีแล้ว อันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีป้ายเพิ่มขึ้น ให้คิดอัตราตาม (1) (2) หรือ (3) แล้วแต่กรณี และให้เสียเฉพาะจำนวนเงินภาษีที่เพิ่มขึ้น
- (5) ป้ายทุกประเภทเมื่อคำนวณพื้นที่ของป้ายแล้ว ถ้ามีอัตราที่ต้องเสียภาษีต่ำกว่าป้ายละ 200 บาท ให้เสียภาษีป้ายละ 200 บาท

## 2. ขั้นตอนการยื่นเสียภาษี

ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายสามารถขอรับแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.1) ได้ที่สำนักงานเขตโดยไม่คิดมูลค่า กรอกรายการในแบบ ภ.ป.1 ตามความเป็นจริงให้ครบถ้วน ลงลายมือชื่อของตนพร้อมวันเดือน ปี ส่งคืนพนักงานเจ้าหน้าที่แห่งท้องที่ที่ป้ายนั้นได้ติดตั้งหรือแสดงไว้ ทั้งนี้จะนำส่งด้วยตนเอง มอบหมายให้ผู้อื่นไปส่งแทน หรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนก็ได้ ให้เจ้าของป้ายหรือผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานเขตที่ป้ายนั้นติดตั้ง หรือแสดงอยู่ สำหรับป้ายที่แสดงไว้ที่ยานพาหนะที่ต้องเสียภาษี ให้ยื่น ณ สำนักงานเขตซึ่งการจดทะเบียนยานพาหนะได้กระทำในท้องที่นั้น

### 2.1 เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบการยื่นแบบฯ

กรณีป้ายใหม่ ให้เจ้าของป้ายยื่นแบบเสียภาษี พร้อมสำเนาหลักฐาน และลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้อง ได้แก่

- ใบอนุญาตติดตั้งป้าย, ใบเสร็จรับเงินค่าทำป้าย
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- บัตรประจำตัวประชาชน / บัตรข้าราชการ / บัตรพนักงาน

รัฐวิสาหกิจ/บัตรประจำตัวผู้เสียภาษี

- กรณีเจ้าของป้ายเป็นนิติบุคคลให้แนบหนังสือรับรองสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท, ทะเบียนพาณิชย์และหลักฐานของสรรพากร เช่น ภ.พ.01, ภ.พ.09, ภ.พ.20
- หนังสือมอบอำนาจ (กรณีไม่สามารถยื่นแบบได้ด้วยตนเอง พร้อมติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย)

- หลักฐานอื่นๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ

กรณีป้ายเก่า ให้เจ้าของป้ายยื่นแบบเสียภาษีป้าย(ภ.ป.1)พร้อมใบเสร็จรับเงินการเสียภาษีครั้งสุดท้าย กรณีเจ้าของป้ายเป็นนิติบุคคลให้แนบหนังสือรับรองสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทพร้อมกับการยื่นแบบ ภ.ป.1

## 2.2 การชำระภาษี

ผู้รับประเมินได้รับหนังสือแจ้งการประเมินภาษี (ภ.ป.3) ให้ชำระเงินภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมินโดยชำระภาษีได้ที่สำนักงานเขต ซึ่งป้ายนั้นตั้งอยู่หรือที่กองการเงิน สำนักการคลัง ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (เสาชิงช้า) การชำระภาษีป้ายนั้นจะกระทำโดยส่งธนาคัด หรือตัวแลกเงินของธนาคารที่ส่งจ่ายแก่กรุงเทพมหานครก็ได้ โดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน และให้ถือว่าวันที่ได้ทำการส่งดังกล่าวเป็นวันชำระภาษีป้าย

## 2.3 การขอผ่อนชำระภาษี

ถ้าภาษีป้ายที่ต้องชำระมีจำนวนตั้งแต่สามพันบาทขึ้นไป ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายจะขอผ่อนชำระเป็นสามงวดงวดละเท่ากันก็ได้ โดยแจ้งความจำนงเป็นหนังสือให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทราบก่อนครบกำหนดเวลาชำระภาษี และให้ชำระงวดที่หนึ่งก่อนครบกำหนดเวลาชำระภาษี งวดที่สองภายในหนึ่งเดือนนับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดชำระงวดที่หนึ่งและงวดที่สามภายในหนึ่งเดือนนับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดชำระงวดที่สอง

## 2.4 เงินเพิ่ม

ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย เสียเงินเพิ่มนอกจากเงินที่ต้องเสียภาษีป้ายในกรณีและอัตราดังนี้

(1) ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของจำนวนเงิน ที่ต้องเสียภาษีป้าย เว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้ายได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว่นั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละห้าของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีป้าย

(2) ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายโดยไม่ถูกต้องทำให้จำนวนเงินที่ต้องเสียภาษิลดน้อยลงให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของภาษีป้ายที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้ายได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการภาษีป้ายให้ถูกต้องก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมิน

(3) ไม่ชำระภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสองต่อเดือนของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีป้ายเศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือนทั้งนี้ไม่ให้นำเงินเพิ่มตาม (1) และ (2) มาคำนวณเป็นเงินเพิ่ม

## 2.5 การอุทธรณ์

เมื่อผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายได้รับแจ้งการประเมินแล้ว หากเห็นว่า การประเมินนั้นไม่ถูกต้องมีสิทธิอุทธรณ์การประเมินต่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยยื่นอุทธรณ์ผ่านพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ฝ่ายรายได้สำนักงานเขตท้องที่ซึ่งยื่นแบบแสดงรายการภาษีไว้ โดยต้องยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน ถ้าผู้อุทธรณ์ไม่ยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วันหรือไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกไม่ยอมให้ถ้อยคำ หรือไม่ยอมส่งเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องโดยไม่มีเหตุอันสมควร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือผู้ซึ่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมอบหมายมีอำนาจยกอุทธรณ์นั้นเสียได้ เมื่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้วินิจฉัยอุทธรณ์เสร็จ และแจ้งคำวินิจฉัยพร้อมด้วยเหตุผลเป็นหนังสือไปยังผู้อุทธรณ์ หากผู้อุทธรณ์ไม่เห็นพ้องด้วยกับคำวินิจฉัยของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้อุทธรณ์มีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยฟ้องเป็นคดีต่อศาลภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์ เว้นแต่ในกรณีที่เป็นการยกอุทธรณ์ดังกล่าวข้างต้น อย่างไรก็ตามการอุทธรณ์นั้นไม่เป็นการทุเลาการเสียภาษีป้าย เว้นแต่จะได้รับการอนุมัติจากผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครว่าให้รอคำวินิจฉัยอุทธรณ์หรือคำพิพากษาของศาลเสียก่อน

## 2.6 การขอคืนเงินค่าภาษี

ในกรณีที่มีคำวินิจฉัยอุทธรณ์หรือมีคำพิพากษาถึงที่สุดของศาลให้มีการลดจำนวนเงินที่ได้ประเมินไว้ให้แจ้งผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบโดยเร็วเพื่อมาขอรับเงินคืนภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง ผู้ใดเสียภาษีป้ายโดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีหรือเสียเกินกว่าที่ควรต้องเสียมีสิทธิได้รับเงินคืนโดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน 1 ปีนับแต่วันที่ชำระเงินค่าภาษี

## 2.7 บทกำหนดโทษ

ผู้ใดรู้อยู่แล้วหรือโดยจงใจแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ให้ถ้อยคำเท็จตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จหรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีป้าย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับตั้งแต่ห้าพันบาทถึงห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ โดยที่ผู้ใดจงใจไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ห้าพันบาทถึงห้าหมื่นบาท ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามนี้คือป้ายที่ติดตั้งบนอสังหาริมทรัพย์ของบุคคลอื่น และมีพื้นที่เกินสองตารางเมตรต้องมีชื่อและที่อยู่เจ้าของป้ายเป็นตัวอักษรไทยที่ชัดเจนมุมขวาด้านล่างของป้าย ต้องระวางโทษปรับวันละหนึ่งร้อยบาทเรียงรายวันตลอดระยะเวลาที่กระทำความผิด ผู้ใดไม่แจ้งการรับโอนป้ายคือให้ผู้รับโอนแจ้งการรับโอนเป็นหนังสือต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในสามสิบวันนับแต่วันรับโอน หรือไม่แสดงการเสียภาษีป้าย (ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายแสดงหลักฐาน

การเสียภาษีป้ายไว้ ณ ที่เปิดเผยในสถานที่ประกอบการค้าหรือประกอบกิจการ) ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่หนึ่งพันบาทถึงหนึ่งหมื่นบาท

ผู้ใดขัดขวางการปฏิบัติการของพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยไม่ให้เข้าไปในสถานที่ประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ของผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายหรือบริเวณที่ต่อเนื่องกับสถานที่ดังกล่าว หรือสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีป้ายในระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตก หรือในเวลาทำการเพื่อตรวจสอบว่าผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายได้ปฏิบัติการถูกต้องตามพระราชบัญญัติหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งออกคำสั่งเป็นหนังสือเรียกผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายมาให้จ่ายค่าหรือให้ส่งบัญชีหรือเอกสารเกี่ยวกับภาษีป้ายมาตรวจสอบ ภายในกำหนดเวลาอันสมควรต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับตั้งแต่หนึ่งพันบาทถึงสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดซึ่งต้องรับโทษตามพระราชบัญญัติเป็นนิติบุคคล กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการ หรือผู้แทนของนิติบุคคลนั้นต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้นๆ ด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้รู้เห็นหรือยินยอมในการกระทำความผิดของนิติบุคคลนั้น

สรุปการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเองส่วนมาก ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ซึ่งผลการจัดเก็บภาษีทั้ง 3 ประเภท ก็ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังคงต้องอาศัยงบประมาณจากรัฐบาลกลางเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ ซึ่งความเป็นอิสระตาม พ.ร.บ.กระจายอำนาจฯ ก็อาจจะถูกจำกัดไปตามเงื่อนไขที่รัฐบาลได้กำหนดมาด้วย

### 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

การบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์การ โดยอาศัยหน้าที่หลักทางการบริหารอย่างน้อย 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบที่จะให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอย่างไร วิโรจน์ สารรัตนะ (2543 : 3 – 5)

การวางแผน (Planning) เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งนักวิชาการทั้งหลายกำหนดขึ้น จะเริ่มด้วยหน้าที่ทางการวางแผนเป็นอันดับแรก แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการวางแผนเป็นอย่างดี โดยที่องค์ประกอบของกระบวนการวางแผนองค์การหนึ่ง ๆ ประกอบด้วย ภารกิจ จุดหมายและแผน โดยภารกิจเป็นข้อประกาศอย่างกว้าง ๆ เกี่ยวกับจุดหมายหรือเหตุผลพื้นฐานในการดำรงอยู่ขององค์การ และขอบข่ายงานเฉพาะขององค์การหรือที่ทำให้้องค์การแตกต่างจากองค์การอื่น สำหรับจุดหมายเป็นเป้าหมายแห่งอนาคต หรือผลลัพธ์

สุดท้ายที่องค์กรต้องการให้บรรลุผล ขณะเดียวกันแผนงานหมายถึงวิถีทางที่จะก่อให้เกิดการกระทำเพื่อให้บรรลุผลลัพท์สุดท้ายที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับองค์กร

การจัดองค์การ (Organization) เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่สืบเนื่องจากการวางแผนดังกล่าว คือเมื่อองค์กรจัดทำจุดหมาย และแผนเชิงยุทธศาสตร์แล้ว ผู้บริหารจะต้องออกแบบโครงสร้างองค์กรเพื่อให้การบริหารงานบรรลุจุดหมายแผนเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรนั้น การออกแบบโครงสร้างองค์กรเป็นกิจกรรมที่ควรได้รับการตรวจสอบอยู่เสมอ เนื่องจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและโครงสร้างองค์กรเกิดขึ้นมากมาย

การนำ (Leading) เป็นสถานะที่ผู้นำใช้ความพยายามที่จะให้มีอิทธิพลต่อผู้อื่น เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การที่ผู้นำจะเป็นผู้นำที่มีศักยภาพดังกล่าวได้ พึ่งพิงทำความเข้าใจทฤษฎีการจูงใจ (Motivation) ภาวะผู้นำ (Leadership) การติดต่อและสื่อสาร (Communication) และการบริหารกลุ่ม (Group) เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

การควบคุม (Controlling) ถือเป็นกระบวนการวางระเบียบกฎเกณฑ์เพื่อให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรบรรลุผลตามจุดหมายที่กำหนดไว้ มุ่งให้เกิดความมั่นใจว่าสมาชิกในองค์กรได้ประพฤติปฏิบัติไปในทิศทางที่จะทำให้บรรลุผลตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้ เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งขององค์กร การเสริมสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของสมาชิกภายในองค์กร

กล่าวโดยสรุป การบริหารจัดการ หมายถึง การบริหารงานจัดการใด ๆ ที่องค์กรได้ใช้ทรัพยากร ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ หรือศิลปะและกระบวนการการกระทำกิจกรรมอย่างหนึ่งหรือหลาย ๆ อย่าง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ โดยใช้คน เงิน วัสดุ สิ่งของ และการจัดการ การกระทำนั้นจะเป็นไปในทางสร้างสรรค์มีการดำเนินการเพื่อให้คงอยู่ มีการวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจ การควบคุม และการกระทำที่ทำให้เกิดการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างมีระบบแบบแผน

#### หน้าที่ในการบริหารจัดการ

ฟาโยล์ (Fayol, 1961 General and Industrial Management อ่างใน ชงชัย สันติวงษ์, 2540 : 40) ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารหรือการจัดการประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ 5 ประการ ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดผลกระทบต่อการทำงาน และกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้ เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต

2. การจัดองค์การ (Organization) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ และอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของ และตัวคน อยู่ใน ส่วนประกอบที่เหมาะสมในอันที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง หน้าที่ในการสั่งงานต่าง ๆ ของผู้ได้บังคับบัญชาซึ่งกระทำให้งานสำเร็จผลด้วยดี โดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี จะต้องเข้าใจถึงผู้ได้บังคับบัญชา

4. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว

หน้าที่ในการจัดการของ Fayol ถือได้ว่าเป็นวิถีทางที่จะทำให้ผู้บริหารทุกคนสามารถบริหารงานของตนให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ ยังเป็นหลักเกณฑ์ที่ได้ใช้ปฏิบัติอยู่จนทุกวันนี้ เพราะไม่ว่าเราจะยกเอากิจการใดก็ตามขึ้นมาแยกแยะดู ก็จะเห็นว่างานบริหารขององค์การทุกวันนี้มีการจัดแบ่งหน้าที่ของผู้บริหารไว้ใกล้เคียงกับหลักเกณฑ์ที่ Fayol ได้แบ่งแยกเอาไว้ ในขณะที่การบริหารในองค์การสมัยใหม่จะต้องมององค์การอย่างเป็นระบบที่มีสิ่งแวดล้อมเข้ามาเกี่ยวข้องในการบริหารงาน

สรุปได้ว่า หน้าที่ในการบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารในการควบคุม กำกับและบริหารจัดการภายในองค์กรเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบไปด้วยการวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงานและการควบคุม

#### 1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการคลังท้องถิ่น

##### 1.4.1 ทฤษฎีการกระจายอำนาจทางการคลัง

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงการกระจายอำนาจทางการเงินและการคลังไว้ดังนี้

จรัส สุวรรณมาลา (2538) การกระจายอำนาจทางการคลังเป็นกลยุทธ์ด้านหนึ่งในกลยุทธ์ในหลายด้านของการกระจายอำนาจ กล่าวเฉพาะการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครองสู่ภูมิภาคและท้องถิ่นนั้น การกระจายอำนาจทางการคลังนับเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดประการหนึ่ง เนื่องจากในระบบการคลังของประเทศต่าง ๆ มักจะซับซ้อนทั้งในการจัดเก็บภาษีและงบประมาณแผ่นดิน นอกจากรัฐบาลจะต้องใช้มาตรการทางการคลังเพื่อบรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในระดับมหภาคและจุลภาคพร้อม ๆ กันอีกด้าน ดังนั้น การกระจายอำนาจทางการคลังให้ประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจโดยรวม การกระจายความเจริญและ

ความมั่งคั่งสู่ภูมิภาคต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมเสมอภาคกัน พร้อมกับการสนับสนุนการปกครองของตนเองของภูมิภาคและท้องถิ่นต่าง ๆ นั้น จึงถือเป็นเรื่องที่ซับซ้อน อาจจำเป็นต้องดำเนินการปรับปรุงระบบการคลังให้มีความยืดหยุ่นต่อภาวะแวดล้อมที่เกิด การเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา เครื่องมือหรือมาตรการทางการคลังที่รัฐบาลมาใช้สนับสนุนการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครองสู่ภูมิภาคและท้องถิ่นมี 3 มาตรการหลัก คือ ภาษีและการจัดหารายได้งบประมาณรายจ่าย และการกู้ยืม ในด้านภาษีนั้นรัฐบาลอาจจะให้ภูมิภาคและท้องถิ่นมีอำนาจจัดเก็บภาษีท้องถิ่น (Local Taxes) บางประเภทในท้องถิ่นของตนเองได้ หรือท้องถิ่นมีรายได้จากภาษีประเภทร่วมกับรัฐบาลระดับชาติ (Revenue Sharing Taxes) นอกจากภาษีแล้ว รัฐบาลอาจให้ท้องถิ่นมีอำนาจดำเนินกิจกรรมเชิงพาณิชย์หรือกึ่งพาณิชย์ สามารถร่วมลงทุนกับเอกชน เก็บค่าบริการจากประชาชน ผู้ใช้บริการได้ในด้านงบประมาณรายจ่ายนั้น รัฐบาลสามารถสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่น โดยการจัดสรรเงินอุดหนุนเป็นรายกิจกรรมหรือเงินอุดหนุนทั่วไปตามแต่กรณีเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการเงินให้แก่ท้องถิ่น โดยหลักการแล้วท้องถิ่นที่มีศักยภาพทางการเงินการคลังต่ำ ควรจะได้รับจัดสรรเงินอุดหนุนในสัดส่วนที่สูงกว่าท้องถิ่นที่มีฐานะร่ำรวย หรือมีศักยภาพทางการเงินสูงกว่า ทั้งนี้เพื่อช่วยลดความแตกต่างทางเศรษฐกิจระหว่างภูมิภาคและชุมชนประการหนึ่ง เพื่อสร้างหลักประกันว่าประชาชนทุกคนจะได้รับบริการสาธารณะพื้นฐานของรัฐอย่างเสมอภาค ไม่ว่าบุคคลนั้นจะตั้งถิ่นฐานอยู่ ณ พื้นที่ใด ของประเทศก็ตามในเรื่องการกู้เงินนั้น รัฐบาลอาจอนุญาตให้ท้องถิ่นกู้เงินมาใช้ใน โครงการลงทุนหรือใช้ดำเนินกิจกรรมหลักของตนเองได้ นอกจากนี้รัฐบาลอาจจะสนับสนุนกู้เงินของท้องถิ่น โดยการเป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้ของท้องถิ่น หรืออาจจะจัดตั้งสถาบันการเงินค้ำประกันเงินกู้ให้แก่ท้องถิ่นหรือสถาบันจัดหาเงินกู้ให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกู้เงินได้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ และมีความสะดวก เป็นต้น อนึ่งถึงแม้ว่าการกระจายอำนาจทางการคลังจะมีความสำคัญ และมักจะได้รับความสนใจจากบุคคลทั่วไปมากเป็นพิเศษ แต่ก็ควรได้ตระหนักว่า การกระจายอำนาจทางการคลังเป็นเพียงมาตรการหนึ่งในหลาย มาตรการของการกระจายอำนาจ โดยหลักการแล้วมาตรการทางการคลังนี้ควรจะต้องสนับสนุน มาตรการด้านอื่นๆ ดังนั้น รัฐบาลจึงไม่ควรเริ่มต้นด้วยการตั้งคำถามว่า ควรกระจายอำนาจทางการ คลังอย่างไร หากแต่ควรเริ่มต้นด้วยคำถามว่าควรจะพัฒนาประเทศในทิศทางใดอย่างไรซึ่ง จะปรับ โครงสร้างและระบบการบริหารงานอย่างไร ค้นหาวิธีการกระจายอำนาจทางการคลังที่สนับสนุน โครงสร้างและระบบการบริหารที่กำหนดขึ้นไว้แล้ว



#### 1.4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานคลังและงบประมาณ

การบริหารงานการคลังในระดับจุลภาค (Micro Approach) หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมทางด้านการคลังในด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) รวมทั้งมีประสิทธิผล (Effectiveness) มากที่สุด โดยอาจจะต้องวิเคราะห์ถึงประเด็น หรือตัวแปรทางการบริหารต่าง ๆ เช่น การจัดการองค์การ การวางแผน การกำหนดนโยบาย การอำนวยความสะดวก การประสานงาน ระบบการรายงาน การตรวจสอบควบคุม และการติดตาม ประเมินผล รวมถึงกระบวนการตัดสินใจและระบบข้อมูลของหน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านต่าง ๆ เพื่อหาข้อสรุปในแต่ละประเด็นปัญหาแต่ละเรื่องและค้นหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ได้แก่ การบริหารงบประมาณแผ่นดิน การบริหารการจัดเก็บภาษี เป็นต้น (พนม ทินกร ณ อยุธยา 2534)

การบริหารงานการคลังรัฐบาล มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ การเมืองของรัฐบาล การคลังจึงมีวิวัฒนาการมาช้านาน ซึ่งอาจจะมีกำเนิดมาตั้งแต่รัฐบาล เริ่มมีความจำเป็นที่จะต้องหาแหล่งเงินมาเพื่อเป็นรายได้ในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ การบริหารงานการคลังรัฐบาล ยังถือได้ว่ามีความสำคัญต่อบุคคลที่อาศัยอยู่ในระบบเศรษฐกิจแต่ละบุคคลด้วย เพราะรัฐบาลทั้งนี้ผู้บริหารในระบบราชการมีหน้าที่ตอบสนองความต้องการส่วนร่วม หรือผลประโยชน์สาธารณะแก่ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ของสังคมส่วนรวม ถ้ารัฐบาลกำหนดนโยบาย การคลังและบริหารงานคลังเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนแล้ว ความเจริญก็ย่อม กระจายไปอย่างทั่วถึง ก่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอย่างไรก็ตาม โดย ประเพณีปฏิบัติในนานาประเทศนั้น รัฐบาลมักจะอนุญาตให้ท้องถิ่นจัดเก็บภาษีทั่วประเทศบาง ประเภท และสามารถนำไปใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่นได้โดยตรง ซึ่งทำให้ท้องถิ่น สามารถวางแผนการเงินการคลังของท้องถิ่นได้ทั้งระบบทั้งรายรับและรายจ่าย นอกจากนั้นรัฐบาล ท้องถิ่นในบางประเทศอาจเก็บภาษีบางประเภทเป็นการพิเศษ (Special Tax) ได้แก่ การเก็บภาษี บางประเภทในอัตราสูงกว่าท้องถิ่นอื่น ๆ หรือเก็บภาษีชนิดใหม่ในบางช่วงเวลาหรืออาจเก็บเป็น การถาวรก็ได้ รายได้จากภาษีท้องถิ่นเหล่านี้ย่อมถือเป็นรายได้เฉพาะของท้องถิ่นนั้น ๆ และถือว่าเป็น ความเสียสละของผู้คนในชุมชนนั้น ๆ ที่ต้องการให้ท้องถิ่นพัฒนาหรือจัดบริการบางประเภทที่ ดีหรือมีคุณภาพสูงกว่าท้องถิ่นอื่นๆ จะเอาไปรวมเข้าเป็นรายได้ของรัฐส่วนรวมไม่ได้

การคลังท้องถิ่น หมายถึง การบริหารงานคลังของหน่วยงานการปกครอง ท้องถิ่น ซึ่งเป็นการพิจารณาถึงการหารายได้ การกำหนดรายจ่าย การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อ การจัดจ้าง การบัญชีการตรวจสอบบัญชีของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น กระบวนการ งบประมาณท้องถิ่นเป็นตัวกลางในการเชื่อมความสัมพันธ์ของแหล่งที่มาของรายรับกับรูปแบบใน

การใช้จ่ายของแต่ละหน่วยการด้านปกครองท้องถิ่น เพื่อก่อให้เกิดความสอดคล้องต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหารการคลังของท้องถิ่น หมายถึง การที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิสระทางด้านการบริหารการคลัง ทำให้ท้องถิ่นมีอำนาจในการดำเนินการบริหารวินิจฉัยงานในท้องถิ่นได้ตามวัตถุประสงค์ซึ่งอยู่ในขอบข่ายที่รัฐบาลกลางได้มอบอำนาจไว้ให้ การที่ท้องถิ่นสามารถกำหนดรายได้ขึ้นมาได้เองนั้นเป็นการยกฐานะการคลังของท้องถิ่น และเป็นการช่วยลดภาระผูกพันของหน่วยงานที่ต้องพึ่งเงินอุดหนุนจากรัฐบาลกลาง ในการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็น การกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐนี้ ทำให้ประชาชนได้มีอิสระในการปกครองตนเองนั้น ประชาชนในท้องถิ่นได้มีบทบาทสำคัญยิ่งในการพัฒนาท้องถิ่นให้เหมาะสมหรือเพียงพอกับเหตุการณ์นั้น ๆ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่ง เพื่อให้องค์กรของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ได้มีงานที่จะทำอย่างมีความหมาย และมีกำลังพอที่จะมีความสามารถในการทำงาน เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาโดยทั่วไปได้ อีกทั้งในการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีเงิน หรืองบประมาณมาดำเนินการ เมื่อความจำเป็นที่จะต้องมีเงิน (William V. Holloway ,1951 : 398 อ้างใน สุภสิน สาสิริ ,2552 : 23 - 25)

อำนาจการคลังของท้องถิ่นเป็นอำนาจที่กฎหมายกำหนดให้ท้องถิ่นหารายได้ และใช้จ่ายรายได้นั้นเพื่อบริหารงานบริการสาธารณะตามความต้องการของราษฎรในท้องถิ่น ท้องถิ่นจะกำหนดรายได้รายจ่ายกฎหมายได้กำหนดให้อำนาจท้องถิ่นไว้ 2 ลักษณะ คือ

1) ให้ท้องถิ่นหารายได้และใช้จ่ายรายได้ภายใต้การควบคุมของส่วนกลาง ซึ่งเป็นการควบคุมในลักษณะกำกับดูแล กล่าวคือกฎหมายให้อำนาจส่วนกลางในการอนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบ หรืออนุญาตให้ท้องถิ่นดำเนินการหารายได้และใช้จ่ายรายได้นั้น หรือกำหนดให้ส่วนกลางมีอำนาจในการออกกฎระเบียบข้อบังคับให้ท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าว

2) ให้ท้องถิ่นหารายได้และใช้จ่ายรายได้โดยส่วนกลางไม่ได้ควบคุม หมายถึง ท้องถิ่นสามารถหารายได้และใช้จ่ายรายได้นั้นโดยไม่ต้องขออนุมัติ หรือขอความเห็นชอบ หรือขออนุญาตจากส่วนกลางและกฎหมายไม่ได้กำหนดให้อำนาจส่วนกลางในการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับการคลังท้องถิ่นเป็นกลไกที่จำเป็นที่จะทำให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นบรรลุ วัตถุประสงค์ได้ตามที่กำหนดไว้ ซึ่งพอจะสรุปวัตถุประสงค์ของการคลังท้องถิ่นได้ 2 ประการ คือ

(1) การจัดหารายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รายได้ส่วน ท้องถิ่นนั้น โดยหลักการแล้วองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีรายได้ที่ชนิด ประเภทใดบ้าง และ อัตราการจัดเก็บอย่างไร ย่อมจะถูกรักษาควบคุมโดยรัฐบาลตามกฎหมาย เป็นการกำหนดและมอบอำนาจ

ให้ในรูปแบบของกฎหมาย เช่น รายได้ของเทศบาลจะเป็นไปตามพระราชบัญญัติเทศบาลซึ่งกำหนดที่มาของแหล่งรายได้ไว้ เป็นต้น

(2) การกำหนดรายจ่ายและการจัดทำงบประมาณ การกำหนดรายจ่ายขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดไว้ของแต่ละหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การกำหนดรายจ่ายของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เป็นต้น สำหรับด้านการจัดทำงบประมาณขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดขั้นตอนหรือกระบวนการในการจัดทำงบประมาณ บริหารงบประมาณและควบคุมงบประมาณ เพื่อการบริหารการจัดหารายได้ให้สอดคล้องกับการกำหนดรายจ่ายขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

จากการกำหนดวัตถุประสงค์ของการคลังท้องถิ่นในการจัดหาหรือการจัดสรรรายได้นั้นในการกำหนดรายได้ของท้องถิ่นที่เหมาะสม จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาบริบทของการจัดสรรรายได้ ดังที่ (William V. Holloway ,1951 : 398 อ้างใน ศุภสิน สาสิริ ,2552 : 23 - 25) นิยามไว้ว่าการจัดสรรรายได้ หมายถึง การจัดสรรทรัพยากรในภาครัฐระหว่างรัฐบาลกลางกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะจำแนกออกได้ ดังนี้

- 1) ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง
- 2) รายได้ที่ไม่ใช่จากภาษี
- 3) ภาษีเสริม และภาษีแบ่ง หมายถึง ภาษีที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับ โดยแบ่งตามอัตราส่วนที่กฎหมายกำหนด เช่น ภาษียรถยนต์และล้อเลื่อน
- 4) เงินอุดหนุนทั่วไป
- 5) เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ ซึ่งเป็นเงินที่มีเงื่อนไขเฉพาะเจาะจงว่าให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในเรื่องที่กำหนดไว้

จีระ ประทีป (2548 : 234) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารการคลังส่วนท้องถิ่นว่าด้านการบริหารการคลังส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่เฉพาะในกิจการที่เกี่ยวข้องกับการจัดหารายได้ การบริหารรายจ่ายและการจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่น การบริหารท้องถิ่นจึงมีความสำคัญ ดังนี้

- 1) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรบริการสาธารณะบางประการ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี เพราะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมทราบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นอย่างดี และสามารถปรับค่าใช้จ่ายของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับรายได้ ภาษีอากรที่จัดเก็บจากประชาชนและเหมาะสมกับฐานะทางการเงินของท้องถิ่น โดยหลักการแล้วรายจ่ายในการผลิตบริการต่าง ๆ จะต้องมาจากภาษีอากรของประชาชนในท้องถิ่น

2) ทำให้เกิดการแข่งขันและการร่วมมือกันระหว่างท้องถิ่นในการผลิตบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด การที่ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บรายได้และบริหารรายจ่ายรวมทั้งสามารถกำหนดนโยบายในการจัดเก็บภาษีและบริหารรายจ่าย จะช่วยทำให้เกิดการแข่งขันระหว่างท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะและการสร้างความเจริญให้แก่ท้องถิ่น

3) เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และการบริหารทรัพยากรของท้องถิ่น และเป็นการสร้างจิตสำนึกในการเสียภาษีอากรของประชาชนให้เพิ่มสูงขึ้น เพราะผู้เสียภาษีจะได้ทราบว่าภาษีอากรที่ตนเสียไปจะส่งผลประโยชน์กลับมายังตนเองอย่างไร

4) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ทำให้ธุรกิจและประชาชนมาอยู่ในระบบภาษีมากขึ้นการให้ท้องถิ่นเป็นผู้บริหารในการจัดเก็บภาษีบางอย่าง จะทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างทั่วถึง เนื่องจากมีความชำนาญในพื้นที่ ซึ่งรายได้จากการจัดเก็บภาษีมีความสำคัญในการนำไปใช้ในการจัดบริการสาธารณะสำหรับท้องถิ่นนั้น ๆ

ดังนั้นแนวคิดการคลังท้องถิ่นจะเกี่ยวข้องกับการจัดหารายได้ การใช้จ่ายเพื่อ การบริการสาธารณะรวมถึงการจัดการที่จะให้ค่าใช้จ่ายจากการบริการสาธารณะเกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่นสูงสุด นอกจากนี้ยังได้เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบของการเสียภาษีท้องถิ่น

ความสำคัญของการคลังระดับท้องถิ่น องค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ก็คือ การมีฐานะทางการคลังเป็นอิสระ หรือการมีอำนาจในการใช้จ่ายเงินด้วยตนเองได้ ฐานะทางการคลังที่เป็นอิสระนั้นมีความสำคัญ ดังนี้

1) การมีงบประมาณเป็นของตนเอง หมายความว่า การมีรายรับรายจ่ายที่สามารถจะควบคุมดูแลและกำหนดนโยบายได้เอง มีอำนาจในการตัดสินใจได้ว่า จะใช้จ่ายอย่างไรตามความต้องการของท้องถิ่นโดยตรง การมีฐานะทางการคลังที่เป็นอิสระจึงหมายถึงการมีอำนาจในการตัดสินใจด้วยตนเองนั่นเอง

2) ในทางกฎหมาย ความสามารถในการใช้จ่ายเงินด้วยตนเองได้ก็คือ ลักษณะของการมีฐานะนิติบุคคลในทางปฏิบัติ คือ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดูแลจัดการในผลประโยชน์ทรัพย์สินที่เป็นของส่วนท้องถิ่นได้ สามารถหารายได้ และใช้จ่ายที่เป็นผลประโยชน์ของตนเองได้ มีข้อผูกมัดทางกฎหมาย เช่น การทำนิติกรรม หรือทำสัญญาต่างๆ ในทางกฎหมายได้เช่นเดียวกับบุคคลธรรมดาในทางกฎหมาย การมีฐานะในทางการคลังที่เป็นอิสระจึงหมายถึงการมีฐานะนิติบุคคลในทางกฎหมาย

3) ในการบริหารการคลัง หน่วยการปกครองท้องถิ่น ต้องสามารถใช้จ่ายเงินให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด คือ การใช้งบประมาณได้อย่างคุ้มค่า ได้ประโยชน์สูงสุด และให้ได้รับผลตามเป้าหมายหรือด้านนโยบายที่กำหนดไว้มากที่สุด ลักษณะการบริหารการคลังของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น นับเป็นกิจกรรมหลักในฐานะที่เป็นหน่วยการปกครองตามเป้าหมายหรือนโยบายที่กำหนดไว้มากที่สุด

ลักษณะการบริหารการคลังของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงถือว่าเป็นกิจกรรมหลัก ในฐานะที่เป็นหน่วยปกครองแห่งรัฐที่แตกต่างกันจากธุรกิจเอกชน หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องบริหารงบประมาณเพื่อตอบสนองนโยบายส่วนท้องถิ่นให้ได้มากที่สุด มากกว่าการแสวงหารายได้ หรือผลกำไรตอบแทนสูงสุด การมีฐานะการคลังเป็นอิสระจึงหมายถึงการมีความสามารถในการบริหารการคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินกิจการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งให้มีรายได้ที่จัดเก็บจากภาษีอากร ตลอดจนรายได้อื่น ๆ หากไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือความไม่เท่าเทียมกัน จะก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำในเรื่องของรายได้ท้องถิ่นแต่ละแห่ง เงินอุดหนุนจึงเป็นรายได้ประเภทหนึ่งที่อุดช่องว่างของท้องถิ่นแต่ละแห่งให้มีความเท่าเทียมกัน และเป็นการชดเชยต่อความเสียหายที่เป็นผลจากการที่ท้องถิ่นมีงบประมาณในการดำเนินกิจการตามความต้องการของท้องถิ่นได้

#### 1.4.3 รายได้ของกรุงเทพมหานคร

เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ดังนั้น จึงมีอิสระในการบริหารงานคลังของตนเองได้ภายในขอบเขตหนึ่ง ซึ่งโครงสร้างรายได้ของกรุงเทพมหานครแบ่งออกเป็น

##### 1. รายได้ประจำ

1.1 รายได้จากภาษีอากร ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และค่าธรรมเนียมรถยนต์หรือล้อเลื่อน ภาษีเครื่องคัมและสุราภาษีการพนัน และภาษีสรรพสามิต

1.2 รายได้จากค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต ได้แก่ ค่าธรรมเนียมโรงฆ่าสัตว์ และค่าธรรมเนียมพักสัตว์ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตโรงการพนัน ค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอย ค่าธรรมเนียมขนถ่ายสิ่งปฏิกูล ค่าปรับผู้ละเมิดกฎหมายใบอนุญาตต่าง ๆ เช่น ค่าตลาดเอกชน ค่าประกอบกิจการค้าสถานที่ยาอาหาร ค่าผู้แต่งผม ค่าสุสานและฌาปนกิจ ค่าโฆษณา ค่าขายสุรา

1.3 รายได้จากทรัพย์สิน ได้แก่ ค่าเช่าที่ดิน ค่าเช่าอาคารสถานที่  
ค่าดอกเบี้ยเงินฝากธนาคารค่าเช่าท่าเทียบเรือ เงินปันผลจากโรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น

1.4 รายได้จากสาธารณูปโภคและการพาณิชย์ ได้แก่ เงินรายได้จาก  
กิจการสถานขนานูบาลและการดำเนินกิจการของสำนักงานตลาด

1.5 รายได้เบ็ดเตล็ด ได้แก่ ค่าจำหน่ายแบบพิมพ์ ค่าเขียนแบบก่อสร้าง  
อาคาร ค่าเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ เงินเหลือจ่ายปีเก่าส่งคืน ค่าขายแบบประกวดราคา

## 2. รายได้พิเศษ

รายได้พิเศษของกรุงเทพมหานคร คือ รายได้อื่นที่ไม่ใช่รายได้ประจำของ  
กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เงินสะสมจ่ายขาด รายได้พิเศษดังกล่าวกรุงเทพมหานครจะจัดหาหรือได้  
รับมาเป็นครั้งคราวตามความจำเป็น

รายได้ประจำของกรุงเทพมหานครจะมีทั้งในส่วนที่กรุงเทพมหานคร  
จัดเก็บเอง และส่วนราชการอื่นจัดเก็บให้ ซึ่งจะพบว่ารายได้ประจำที่กรุงเทพมหานครจัดเก็บเองมา  
จากภาษีอากร โดยภาษีโรงเรือนและที่ดินถือเป็นรายได้หลัก กรุงเทพมหานครสามารถนำเงินไป  
พัฒนาท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ และการให้บริการ

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ได้มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้หลายท่าน ดังนี้  
ชันวา เฟ็งคำ (2536: 14) อ้างใน ลัดดา กุลนันทน์ (2544 : 6) ได้ให้ความหมายว่า  
เป็นแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาเพื่อจะมุ่งสู่  
เป้าหมายที่ตนต้องการอย่างมีทิศทาง ทั้งแรงขับและแรงจูงใจต่างเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ หลาย  
ประการ เช่น เกิดจากความต้องการที่เกิดจากสิ่งเร้าภายนอก และสิ่งเร้าภายใน หรือทั้งสิ่งเร้า  
ภายนอกและสิ่งเร้าภายในรวมกัน เช่น หิว ความกระหาย ความต้องการในการเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับ  
ในสังคมสิ่งเร้าต่าง ๆ ดังกล่าวจะเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมที่แตกต่างกัน จึงอาจ  
กล่าวได้ว่าแรงขับทำให้เกิดพฤติกรรมแบบใดก็ได้ ส่วนแรงจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง  
และมีจุดมุ่งหมาย

สุธารัตน์ อนุกุลประเสริฐ (2538 : 8) อ้างใน ลัดดา กุลนันทน์ (2544 : 6) ได้ให้  
ความหมายว่าเป็นปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นเหตุทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมา เพื่อ  
ตอบสนองความต้องการหรือเพื่อตัดสินใจกระทำหรือไม่กระทำ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ตนเองต้องการ

พฤติกรรมของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคล พฤติกรรมระหว่างบุคคลหรือพฤติกรรมกลุ่มนี้ล้วนมีสาเหตุ และสิ่งที่เป็นสาเหตุสำคัญสาเหตุหนึ่ง คือ แรงจูงใจ มนุษย์มีพฤติกรรมแตกต่างกัน เพราะแรงจูงใจที่แตกต่างกันบางครั้งในแรงจูงใจที่เหมือนกันอาจมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน ในขณะที่บางครั้งแรงจูงใจที่ต่างกันแต่ก็มีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเหมือนกัน

ธิวาลักษณ์ นาวี (2545 : 11) ได้ให้ความหมายว่าเป็นสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ แรงจูงใจจะเป็นกำลังหรือพลังใจที่จะส่งผลทำให้บุคคลปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จตามที่องค์กรกำหนดไว้ บุคคลใด จะมีแรงจูงใจที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งได้นั้น จะต้องมีความต้องการเป็นพื้นฐานและความต้องการจะเริ่มด้วยความปรารถนา ความประสงค์ จุมนุ่มหมาย เป้าหมายความอยากเป็นเงื่อนไขและหากเงื่อนไขต่าง ๆ เหล่านี้ถูกกระตุ้นหรือผลักดันแล้วก็จะได้รับการตอบสนอง บุคลากรเหล่านั้นจะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเต็มความสามารถ และทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งก็จะส่งผลให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

วิรัช สงวนวงค์วาน (2546: 185) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ คือ ความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วย การจูงใจในองค์กรจึงมีผลมาก ทั้งผลงานที่ให้กับองค์กร ในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนด้วย

มาส โลว์ (1970 : 36 – 46) อังใน กริชเพชร ชัยช่วย (2544 : 12) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจโดยได้อธิบายว่าการจูงใจคน คือ การปฏิบัติการตอบสนองความต้องการของคน โดยได้แบ่งความต้องการของคนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อการอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนต่อเมื่อความต้องการของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2. ความต้องการความปลอดภัย เป็นเรื่องของการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความเจ็บปวด และความสูญเสียทางเศรษฐกิจ รวมถึงการให้ความแน่นอน หรือการรับประกันความมั่นคงของงาน และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น

3. ความต้องการทางสังคม เมื่อความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน เพราะคนมีนิสัยชอบอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความต้องการดังกล่าวจึงเป็นความต้องการ

อยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากคนอื่น และการมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง เป็นความต้องการระดับสูง เป็นความต้องการความมั่นใจของตนเองในความรู้ความสามารถ เป็นความต้องการให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญ และความต้องการมีฐานะเด่นทางสังคม

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ควรจะผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดตามความคาดหมายไว้ สิ่งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของตนเอง

วอลตัน (1974 : 12) อ้างใน กริชเพชร ชัยช่วย (2544 : 9) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับค่าจ้างเงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอต่อการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันอยู่โดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่น ๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ คือ สภาพการทำงานต้องไม่เป็นที่เสี่ยงจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี งานที่ปฏิบัตินั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน นอกจากจะช่วยเหลือเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงาน และสมาชิกครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน หมายความว่า งานนั้นช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมไปถึงโอกาสทำเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะของงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม หมายถึง วิธีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์การส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล และมีความเป็นธรรมในการพิจารณาผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูดมีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย



7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม เป็นเรื่องของ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุลนั้น คือ ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ที่ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนด ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งกับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง นับเป็นเรื่องที่สำคัญ ประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมด้านต่าง ๆ

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

สมชาติ กิจยรรยง (2521) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข และนำคำว่า “บริการ” มาแปลเป็นภาษาอังกฤษว่า “SERVICES” แล้วให้ความหมายได้ดังนี้

S คือ แนวความคิดรวบยอดในการบริการ (service concept) และการสร้างความพึงพอใจ (satisfaction) ให้กับลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E คือ ความกระตือรือร้น (enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะอยู่งานบริการส่วนใดก็ตามด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและต้องพร้อมที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R คือ ความพร้อม (readiness) และความรวดเร็ว (rapidity) หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็ว ฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V คือ ความมีคุณค่า (values) หมายถึงว่าไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทใด ท่านจะต้องทำทุกวิถีทางที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขามารับบริการจากท่าน และไม่รู้สึกรอคอย

I คือ ความสนใจ (interesting) ความประทับใจ (impressive) ซึ่งหมายถึง การให้ความสนใจการให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้าและการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C คือ ความสะอาด (cleanliness) ความถูกต้อง (correctiveness) และความมีไมตรีจิต (courtesy)

E คือ ความอดทนอดกลั้น (endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (emotional control) ไม่ได้ตอบหรือชวนลูกค้าทะเลาะ

S คือ ความจริงใจ (sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (smiling) โดยแสดงให้ลูกค้าเห็นทั้งโดยวาจาท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแววตาว่าท่านมีความจริงใจและเต็มใจที่จะให้บริการ

กฤษร ฐนาพงศธร (2527 : 299) อ่างใน ศรีณย์ ทิพย์บำรุง (2544 : 6) กล่าวไว้ว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใดก็ตามที่องค์การจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพอใจในงานที่ทำ การบริการมีหลักการให้บริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ต้องสนองต่อความต้องการของบุคคลบุคคลกรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จะได้จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ เสมอหน้าเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรน้อย ซึ่งไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้รับบริการมากเกินไป

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้เข้ามาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

- 1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
- 2) การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว
- 3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

## 2. ความรวดเร็วการให้บริการ

สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดการระดมความคิดเห็น การตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือระบบราชการมองว่าเป็นอุปสรรค

สำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็วตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลาง เพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

### 3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์

เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง ก็คือความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย ได้แก่ การมีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน

หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

#### 4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

#### 5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้

การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วยซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธ นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติ และความจำเป็นของผู้รับบริการด้วยหรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชาหรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอกซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายคือการตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

#### 6. ความสุภาพอ่อนน้อม

เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

## 7. ความเสมอภาค

การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชน โดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการนั้นจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมายแต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการของรัฐ

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์ (2536: 14-15) ให้ความหมายของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการบริการที่ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยจะยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือขบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรในอันที่จะสนองตอบต่อความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวัง และทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ

การบริการมีความสำคัญต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะผู้รับบริการและผู้ให้บริการ สามารถแบ่งความสำคัญออกเป็น 2 ลักษณะดังนี้

### 1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทั้งในด้านร่างกาย สังคม อารมณ์ สติปัญญา และจิตใจ

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตเมื่อได้รับการบริการที่ตรงตามคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อบริการ การบริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกและตอบสนองสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

### 2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว เป็นให้ความสำคัญกับบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้ โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานบริการมีอาชีพที่มีรายได้ดี สามารถสร้างโอกาสในการเผชิญหน้าในการติดต่อกับลูกค้า

การจัดระบบการบริการให้มีคุณภาพ มีองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การบริการที่ดีมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ มักจะคาดหวังจะได้รับบริการอย่างหนึ่งอย่างใดที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับและเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือเกิดความประทับใจขึ้น

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายใต้อุปสรรคและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับได้ว่าเป็นหลักการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าทีละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดี แต่งตัวดี โดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่น ๆ ย่อมทำให้ลูกค้านั้นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกัน และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไป ดังนั้น การปฏิบัติต่อลูกค้าต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติต่อลูกค้าตลอดเวลา ในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้การบริการตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่สมควรมาก่อน จะได้รับการบริการก่อนโดยไม่คว่นตัดสินลูกค้าจากรูปโฉมหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสม และเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความสนใจได้อย่างเหมาะสมที่สุดด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำทีสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหิยาตย์ของความเป็นมิตรและสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการให้บริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกที่สง่างาม มีชีวิตชีวา



ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกันระหว่างคนกับคน การกำหนดปรัชญาการบริการหรือแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริการ เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนอง และความประทับใจของผู้รับบริการนำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญของบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการทุกฝ่าย ซึ่งจะมีบทบาทที่รับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจ ขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบ ปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการสม่ำเสมอ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การในอันที่จะตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวัง และทำให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

วณิช นิรันตรานนท์ (2541 : 5) สรุปหลักการให้บริการไว้เป็น สัพท์ภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” โดยมีความหมาย คือ

S = Smile	ยิ้มแย้มแจ่มใส มองคนในแง่ดี
E = Eye Contact	สายตาเป็นมิตร
R = Relationship	มีมนุษยสัมพันธ์
V = Voice	น้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน
I = Interest	ความสนใจ ใส่ใจ
C = Counseling	ให้คำแนะนำ ปรีกษา
E = Emotion	อารมณ์มั่นคง

ปฐม มณีโรจน์ (2543) อ่างใน นารี นันตติกุล (2545: 28) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดพอใจ จากความหมายนี้จึงถือเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า

ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

อาทิศย์ กุลสอน (2550: 17) สรุปหลักการให้บริการว่าจะต้องให้บริการด้วยความ ยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา ซึ่งสามารถสนองความต้องการ ได้อย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติ ลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจ มีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน ถ่อมตน ให้ลูกค้า อย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

วาง (1986: 104-105) อ้างใน นารี นันตติกุล (2545: 29) ได้พิจารณาด้านการ ให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ ต้องการ ด้วยสาเหตุนี้ทำให้เรามองการบริการว่า มี 4 ปัจจัย ที่สำคัญคือ

1. ตัวบริการ (service)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (sources)
3. ช่องทางการให้บริการ (channels)
4. ผู้รับบริการ (client group)

เวอร์มา (1986: 21) อ้างใน นารี นันตติกุล (2545: 28) พิจารณาการให้บริการเป็น กระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้น เมื่อหน่วยงานให้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว จะเห็นว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (system approach) ที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) และออกเป็นผลผลิตหรือการบริการ (outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่ กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะ อย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลย้อนกลับเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการจึงมีลักษณะ ที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้อง สะดวก สะอาด รวดเร็วและถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่ง ความประทับใจ หรือความพึงพอใจให้แก่ผู้บริการ

การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ผ่านมาในด้านการตลาด มุ่งเน้น ไปที่ มุมมองของลูกค้าในด้านมิติคุณภาพการบริการ (Parasurama Zeithal และ Barry ,1985 อ้างใน ณัฐสินี กนกหิรัญ ,2547) ได้ศึกษาพบว่าหลักเกณฑ์ที่ลูกค้าของผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการ บริการประกอบด้วยหลักเกณฑ์ 10 ประการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาดและการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุ
2. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจและความพร้อมของพนักงานในการให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยลูกค้าไม่ต้องรอคอย
3. ความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีความรู้และทักษะ เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อและเข้าใช้บริการหรือการเข้ารับบริการได้สะดวก ไม่ซับซ้อนเกินไป
5. อหิชาศัย (Courtesy) หมายถึง การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการและการให้การต้อนรับที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารข้อมูลชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ลูกค้าเข้าใจโดยง่าย
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ชื่อเสียงขององค์กร ความซื่อสัตย์ และคุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) หมายถึง การปราศจากซึ่งอันตราย ความเสี่ยง และข้อสงสัยที่ไม่มั่นคงต่าง ๆ
9. การเอาใจใส่ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคน
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด รวมทั้งบุคลิกภาพของพนักงานผู้ให้บริการ

การบริการจึงเป็นการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ โดยต้องมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากหลักเกณฑ์หลายด้าน เช่น ความเสมอภาค ความน่าเชื่อถือ การเอาใจใส่ การเข้าถึงบริการ การบริการอย่างต่อเนื่องความมีอหิชาศัย เป็นต้น

ทั้งนี้หลักการบริการจากแนวคิดต่าง ๆ ได้ประยุกต์และรวบรวมไว้เป็นแนวทางการนำไปใช้ประโยชน์ และยึดถือปฏิบัติในการจัดบริการ โดย สมชัย วุฒฑิปริษา อ่างใน คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี(2550 : 39) กล่าวไว้ว่า ในการทำงานให้

สำเร็จนั้น รวมทั้งมีประสิทธิภาพนั้นให้ยึดหลัก 3 ร. คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย ทั้งนี้จะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจและจริงใจของเพื่อนร่วมงานเป็นพื้นฐานในการคิด การพูด และการปฏิบัติ ดังนี้

ด้านสถานที่ ควรมีลักษณะการบริการดังนี้ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นการนำงานที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงมาไว้ที่เดียวกัน มุ่งเน้นเพื่อให้การบริการนั้นเสร็จสิ้น ณ จุดเดียวการบริการภายใต้อาคารเดียวกัน (One Roof Concept) หมายถึง งานที่จะต้องทำต่อเนื่องกัน ให้มาอยู่ภายในอาคารเดียวกัน ได้แก่ การรับคำร้อง การเสียค่าธรรมเนียม การออกใบอนุญาต ไม่ควรที่จะแยกอยู่กันคนละแห่ง

การบริการครบวงจร (Package Service) หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จะต้องมีความรวดเร็วในการบริการ เน้นความสะดวกของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นไว้ให้พร้อมเสมอ

การจัดสำนักงาน (Office Lay Out) หมายถึง การจัดสำนักงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่องานควรจะดำเนินไปตามลำดับ ไม่ควรย้อนไปย้อนมา เช่น งานรับเรื่องตรวจความถูกต้องควรอยู่ด้านหน้า เสร็จแล้วต่อไปยังเจ้าของเรื่องนั้นๆ แล้วต่อไปยังแผนกเงินชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แล้วออกไปอีกทางหนึ่ง โดยไม่ต้องย้อนกลับมาที่เดิมอีก การปฏิบัติควรมีลักษณะเป็นการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง ปกติระบบราชการย่อมมีขั้นตอนมาก ควรจะพิจารณาว่าขั้นตอนใดที่ไม่จำเป็นนัก และไม่มีกฎหมายกำหนดไว้ก็ควรจะลดไป เพื่อให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น จัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องตามหลักงานสารบรรณ ต้องแยกให้ชัดเจนว่าเอกสารใดอยู่ในระหว่างดำเนินการ รอการดำเนินการ และดำเนินการเสร็จแล้ว เพราะบางกรณีงานไม่อาจจะจบลงในวันเดียว โดยเงื่อนไขของกฎหมายต้องมีการประกาศก่อน บางกรณีอาจจะประกาศ 10 – 30 วัน ยี่งนานวันเอกสารอาจสูญหายได้ ถ้าการจัดเก็บเอกสารไม่ดี บางครั้งต้องค้นหาเรื่องเดิมเป็นเวลานาน ๆ ทำให้เสียเวลา อย่างน้อยที่สุดจะต้องยึดหลักที่ว่า “หายก็รู้ คู่ก็งามตา” ลดระยะทางในการติดต่อกรณีที่อยู่ไกลสำนักงาน ประชาชนอาจลำบากที่จะเดินทางมาติดต่อ หน่วยงานควรจะไปให้บริการนอกสถานที่ที่ประชาชนสามารถติดต่อได้ง่ายขึ้นเช่น จัดอำเภอเคลื่อนที่ เป็นต้น ผู้ปฏิบัติควรมีคุณลักษณะดังนี้ ด้านคุณวุฒิ ต้องมีความรู้ตามที่กำหนดไว้ว่าเป็นคุณสมบัติของตำแหน่งนั้น และในขณะเดียวกันจะต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบนั้นได้เป็นอย่างดีด้วย ซึ่งจะช่วยให้สามารถวินิจฉัยปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ ด้านคุณภาพ ถ้ามีแต่ความรู้ ไม่มีคุณภาพ การบริการก็ไร้ผล คนมีคุณภาพจะเป็นคนมีความคิดสร้างสรรค์ มีประสิทธิภาพในการทำงานมีคุณภาพทางด้านจิตใจ ละเอียรอบคอบ ด้านคุณธรรม เป็นพื้นฐานการอยู่ร่วมกันในสังคม เป็นเรื่องของจิตใจ ซึ่งจะต้องปลูกฝังให้เกิดขึ้น ด้านคุณธรรมเป็นเสมือนความปลอดภัย มีอยู่ที่ใดที่นั่นก็จะไม่มีพินัยภัยและอันตรายใด ๆ ผู้ที่จะให้บริการประชาชนจะต้องเป็นผู้มีคุณธรรม โดยเฉพาะคุณธรรม

ขั้นต้นอันได้แก่ ความรัก ความเห็นใจประชาชน มีจิตสำนึกว่าประชาชนเป็นเสมือนญาติสนิทของตน ไม่มีอคติ เลือกที่รักมักที่ชัง มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ดูถูกดูแคลนประชาชน มีความละเอียดที่จะกระทำความชั่วแม้ไม่มีคนเห็น จากแนวคิดหลักการบริการตามการอธิบายของนักวิชาการข้างต้น กล่าวโดยสรุปได้ว่าการบริการจะต้องมีหลักการที่ใช้ยึดถือในการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมออย่างเสมอภาค ซึ่งโดยทั่วไปแล้วหลักในการบริการที่สำคัญประการแรก คือ การคำนึงถึงตัวผู้รับบริการ ทั้งการสนองตอบความต้องการและการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประการที่สอง คือ การจัดบริการ สถานที่ต้องเป็นลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรภายใต้อาคารเดียวกัน การจัดสำนักงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ กระบวนการต้องเป็นไปอย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอน มีความสม่ำเสมอในการบริการประการที่สาม คือ ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญ มีจิตใจใฝ่บริการ ให้เกียรติและใส่ใจผู้รับบริการ มีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน

การให้บริการเป็นงานหลักขององค์กรและจำเป็นอย่างยิ่งเพราะถือเป็นด่านแรกที่ยูมาใช้บริการจะต้องพบและได้รับตอบสนองกลับไป ซึ่งองค์กรจะต้องจัดให้มีการบริการเกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่บุคคลพบเห็นแล้วเกิดความประทับใจ เพราะจะต้องเป็นบุคคลที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่งาน เห็นใจผู้มาติดต่องาน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่องานอย่างรวดเร็วทันใจ ให้เกียรติแก่ผู้มาติดต่อให้บริการด้วยความเต็มใจอย่างกระตือรือร้น กิริยาสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อม มารยาทดี มีการปรับปรุงอาคารสถานที่ มีการให้บริการที่ทันสมัยตลอดเวลา

#### นวัตกรรมการบริการ

นวัตกรรมบริการ (Services Innovation) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น Tortaharm.net (2550) กล่าวว่า iva แนวคิดทางด้านนวัตกรรมบริการ (Service Innovation) เริ่มเป็นที่จับตามองกันมากขึ้น เมื่อเศรษฐกิจโลกและความมั่งคั่งของประเทศต่าง ๆ ล้วนแล้วมาจากภาคบริการทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทศวรรษที่ผ่านมาเป็นที่ยอมรับกันว่าเศรษฐกิจโลกได้เข้าสู่ระบบเศรษฐกิจ ที่มีภาคบริการเป็นพื้นฐานและไม่เพียงเท่านั้น ในทุกภาคส่วนของธุรกิจก็เน้นการสร้างรายได้เปรียบ ด้านการแข่งขัน ด้วยคุณลักษณะด้านการบริการที่จะต้องโดดเด่นเหนือคู่แข่งจึงได้สร้าง นวัตกรรม การบริการ (Service Innovation) หมายถึง การนำความคิดและแนวทางการดำเนินงานใหม่ ๆ ที่ผ่านการคิดอย่างเป็นระบบ และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการมาใช้เป็นแนวทางการสร้างการบริการที่แตกต่าง เพื่อมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า ที่มักจะอยากได้บริการที่เกินความคาดหวังเสมอสำหรับการพัฒนาปรับปรุงบริการ โดยการที่จะหานวัตกรรมบริการใหม่ ๆ ขึ้นมาในธุรกิจจำเป็นต้องประเมินสถานการณ์

ของธุรกิจ ในเรื่องของการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อตรวจสอบ ว่าลูกค้าพอใจอย่างไร สำหรับนวัตกรรมบริการต้องสร้างคุณค่าเพื่อลูกค้า (Customer Value) ในด้านคุณภาพ (Quality) ค่าใช้จ่าย (Cost) บริการ (Service) และเวลาที่สั้น (Cycle Time) (คณีย์ เทียนพุดม 2545)

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วม

#### 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น

##### 3.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

บรูม อังใน ชม ภูมิภาค (2516 : 192 – 193) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะเรื่อง โดยระลึกถึงวิธีและขบวนการต่าง ๆ หรือระลึกถึงแบบกระบวนการและโครงสร้างวัตถุประสงค์ในด้านความรู้ นั้น เน้นในเรื่องขบวนการทางจิตวิทยาของความจำเป็น ขบวนการเชื่อมโยงกันเกี่ยวกับการจัดระเบียบใหม่

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2524: 130) ได้ให้ความหมายของความรู้ไว้ว่าเป็น การแสดงออกของสมรรถภาพตอบสนองด้านความจำ โดยใช้วิธีให้ระลึกออกมาเป็นหลัก

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526: 16) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่าเป็น พฤติกรรมขั้นต้น ซึ่งผู้เรียนเพียรจำได้ อาจจะโดยการนึกหรือการมองเห็น ได้ยิน จำได้ ความรู้ในที่นี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง กฎ ทฤษฎี โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหาเหล่านี้ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ความรู้ หมายถึง บรรดาข้อเท็จจริงของเรื่องราว ปรากฏการณ์ไว้และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่ระลึกได้ เรียกเอาสิ่งที่จำได้ออกเป็นปรากฏให้ได้ สังเกตได้ และวัดได้

#### ระดับความรู้

บรูมและคณะ (1971) อังใน สุนันท์ สลโกสุม (2525: 24 – 34) ได้มีการแบ่งระดับของความรู้ (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ โดยที่เรียงจากพฤติกรรมขั้นง่ายไปสู่ชั้นยากได้ ดังต่อไปนี้ คือ

1. ความรู้ ความจำ (Knowledge) เป็นความสามารถทางสมองในอันที่จะทรงไว้หรือรักษาไว้ซึ่งเรื่องราวต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับรู้เข้าใจในสมอง การคิดว่าบุคคลมีความสามารถในการจำเรื่องราวต่าง ๆ ได้มากน้อยเพียงใดนั้น ให้ดูที่ว่าบุคคลนั้นสามารถเลือกได้ซึ่งสิ่งที่จะจำไว้ได้เพียงใด

2. ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความสามารถในการสื่อความหมายทั้งให้ผู้อ่านรู้เจตนาของตนและตนเองรู้ความหมาย ความปรารถนาของผู้อื่น

3. การนำไปใช้ (Appication) เป็นความสามารถในการนำความรู้ ความจำ และความเข้าใจไปใช้ในการแก้ไขปัญหาใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น แต่เป็นความสามารถในการทำสิ่งที่ได้จากการเรียนการสอนไปแก้ไขในสถานการณ์ให้สำเร็จลุล่วงไป

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการพิจารณาเรื่องราวใด ๆ ออกเป็นส่วนย่อย ๆ

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการประกอบส่วนย่อย ๆ ให้เข้ากันได้เป็นเรื่องเป็นราว เป็นความสามารถในการพิจารณาเรื่องราวในหลาย ๆ ลักษณะ และนำมาจัดระบบ โครงสร้างใหม่ให้เกิดสิ่งใหม่ ซึ่งมีประสิทธิภาพที่ดีกว่าเดิม

6. การประเมินค่า (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินตีราคา โดยอาศัยหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่วางไว้

### 3.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

มีนักวิชาการทั้งของไทยและต่างประเทศ ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณย์ (2527) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกภายในต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกภายในนั้นอาจเป็นเพียงเจตคติ หรือความเชื่อ และค่านิยม เป็นพฤติกรรมภายในที่ไม่มีผู้ใดสังเกตหรือทราบได้นอกจากตัวของผู้นั้นเอง แต่ความคิดเห็นเป็นพฤติกรรมภายนอกที่ผู้อื่นสามารถสังเกตเห็นและทราบได้อย่างชัดเจน ดังนั้น คนที่มีเจตคติหรือความเชื่อค่านิยมอย่างหนึ่ง แต่ถ้าเขาไม่แสดงความคิดเห็นออกมาก็ไม่มีผู้ใดทราบเลยว่าเขามีเจตคติหรือความเชื่อค่านิยมเช่นใด

เจียมจิตร กุลมาลา (2531) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่จะแสดงออกอย่างต่อเนื่องในเรื่องหนึ่งจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ความหมายที่สอดคล้องกล่าวว่าความคิดเห็น คือ การแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อเรื่องใด โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียนซึ่งในการแสดงออกความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อยก็ได้

มอร์แกน และคิง (1967: 189) กล่าวว่าไว้ว่า ความคิดเห็น คือ การยอมรับในคำพูดที่เกิดขึ้นในทัศนคติซึ่งทัศนคติในแนวความคิดของมอร์แกนและคิง หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งอาจจะเป็นการเข้าหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างของบุคคล

หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งและยังได้ให้แนวความคิดเห็นว่าเป็นความเชื่อ ความเห็น หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจจะบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

เซอร์สโตน (1997: 77) กล่าวไว้ว่า ทักษะคิดเป็นผลรวมของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึกและความคิดเห็น ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกด้านคำพูดเป็นความคิดเห็น และความคิดเห็นเป็นสัญลักษณ์ของทักษะคิด ดังนั้น ถ้าอยากวัดทักษะคิดเราก็ทำได้โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ

### ความสำคัญของความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาหาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมถึงในการฝึกหัดทำงานด้วย เพราะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง มีผลมาจากความเชื่อหรือค่านิยม ต้องอาศัยความรู้ พฤติกรรมเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจแสดงออกมา การลงความเห็นเป็นไปในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ซึ่งอาจจะเป็นการถูกต้องหรือไม่ก็ตาม โดยอาจจะมีปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่าง ๆ ประกอบด้วย ความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐาน

## 3.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

### 3.2.1 ความหมาย

ความหมายของการมีส่วนร่วมอย่างกว้าง เช่น การมีส่วนร่วมช่วยเหลือโดยสมัครใจ การให้ประชาชนเข้าร่วมกับกระบวนการตัดสินใจและกระบวนการดำเนินการของโครงการ ตลอดจนร่วมรับผลประโยชน์จากโครงการเหล่านี้ ล้วนเป็นข้อความที่ดูจะมีความคล่องตัว ดูเป็นการปฏิบัติงานที่จริงจัง ซึ่งได้บ่งบอกว่าโครงการหรือแผนงานในการมีส่วนร่วมนี้จะมีการกำหนดวัตถุประสงค์และขั้นตอนการดำเนินงานอย่างไร สำหรับความหมายของการมีส่วนร่วมที่ระบุค่อนข้างเฉพาะเจาะจง เช่น การที่จะให้ประชาชนมีทั้งสิทธิและหน้าที่ที่จะเข้าร่วมแก้ปัญหาของเขาให้เขาเป็นผู้มีความริเริ่มและมุ่งใช้ความพยายามและความเป็นตัวของตัวเองเข้าดำเนินการและความคุ้มครองพยาบาลและระเบียบในสถาบันต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาเหล่านี้ถือเป็นการแสดงถึงความหมายที่บอกถึงสภาพการมีส่วนร่วมที่เน้นให้กลุ่มร่วมดำเนินการ และมีจุดสำคัญที่จะให้การมีส่วนร่วมนั้นเป็นการปฏิบัติอย่างแข็งขัน มิใช่เป็นไปอย่างเฉยเมยหรือมีส่วนร่วมพอเป็นพิธีเท่านั้น



ทัตดาว บุญपाल (2530: 27) กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมทางสังคมของชุมชนของบุคคลนั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ สถานภาพทางสังคม สถานภาพทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางอาชีพ รวมทั้งที่อยู่อาศัย โดยบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจตกต่ำ จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนน้อยกว่าบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจสูง นอกจากนั้นแล้วได้มีการแหล่งอำนาจและการตัดสินใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน 13 ตัวแปร ซึ่งจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน คือ ด้านการศึกษาและการเงินเป็นสิ่งหนึ่งได้แสดงถึงสถานภาพทางสังคม แหล่งอำนาจทั้งสองชนิดนี้ ถ้าผู้ใดได้ครอบครองหรือมีไว้ก็จะเป็นผู้ที่มีบทบาทสูงในชุมชนซึ่ง โดยเฉพาะในการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนนอกจากฐานะทางเศรษฐกิจและระดับการศึกษาแล้ว คุณลักษณะทางสังคมไม่ว่าจะเป็นความเชื่อ ค่านิยม ตลอดจนนิสัย ประเพณีในชุมชนอาจมีผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนเช่นเดียวกัน

พงษ์ธร รัชญศิริ (2543: 37) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง

1. กระบวนการซึ่งมวลชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในขั้นตอนต่าง ๆ ของกิจกรรมของส่วนรวม
2. มวลชนที่เข้าร่วมได้ใช้ความพยายามส่วนตัว เช่น ความคิด ความรู้ ความสามารถ แรงงานตลอดจนทรัพยากรของตนต่อกิจกรรมนั้น ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าการเกี่ยวข้องของกิจกรรมต่าง ๆ ของมวลชนในกิจกรรมต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุปแล้ว “การมีส่วนร่วม” ของประชาชนนี้มีความหมายแบ่งเป็น 2 นัย ด้วยกัน คือ อังใน พรชัย รัศมีแพทย์ (2540: 225-226)

1. ความหมายอย่างกว้าง การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของประเทศ และการบริหารประเทศ โดยผ่านกระบวนการทางการเมือง เช่น การเป็นผู้บริหารพรรคการเมือง การเป็นสมาชิกพรรคการเมือง การเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การเป็นรัฐมนตรี การเป็นคณะรัฐมนตรี เป็นต้น รวมถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น และการเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นด้วย
2. ความหมายอย่างแคบ การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การที่ประชาชนเข้าไปสนับสนุนงานซึ่งเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยกระทำการภายในกรอบของกฎหมายหรือนโยบายของรัฐบาล

### 3.2.2 เงื่อนไขและปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม

การที่ชุมชนจะตัดสินใจเข้ามามีส่วนร่วมกันในงานยุติธรรมชุมชนร่วมรับผิดชอบในโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งระบบนั้น ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขและปัจจัยหลายประการ ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นคุณลักษณะภายในของบุคคล ซึ่งเป็นการรับรู้ข้อมูลที่เกิดขึ้นจากภายนอก ดังมีผู้ให้ความเห็นไว้ ดังต่อไปนี้

### 3.2.3 ขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชน อังใน ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2527: 212-213)

ขั้นตอนของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องให้บรรลุวัตถุประสงค์ และนโยบายการพัฒนาซึ่งกำหนดไว้ 8 ประการ คือ

1. ร่วมทำการศึกษาค้นคว้าปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร
2. ร่วมคิดหรือสร้างรูปแบบวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาขององค์กร หรือเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือสนองความต้องการขององค์กร
3. ร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงานหรือโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อจัดหรือแก้ไขและสนองความต้องการขององค์กร
4. ร่วมตัดสินใจการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. ร่วมการลงทุนโครงการของชุมชนตามขีดความสามารถของตนเองและของหน่วยงาน
7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการและกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ทำไว้ทั้งภาครัฐและเอกชนให้เกิดประโยชน์ได้ตลอดไป

### 3.2.4 รูปแบบของการมีส่วนร่วมของประชาชน

รูปแบบของการมีส่วนร่วมของประชาชน มีดังนี้

1. การมีส่วนร่วมแบบเป็นไปเอง ซึ่งเป็นไปโดยการอาสาสมัครหรือการรวมตัวกันขึ้นเอง เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาของกลุ่มของตนเอง โดยเน้นการกระทำที่มีได้รับการช่วยเหลือจากภายนอกมีรูปแบบเป็นเป้าหมาย
2. การมีส่วนร่วมแบบชักนำ ซึ่งเป็นการเข้าร่วมโดยที่ตรงความต้องการความเห็นชอบหรือสนับสนุนจากรัฐบาลเป็นรูปแบบโดยทั่วไปของประเทศที่กำลังพัฒนา

3. การมีส่วนร่วมแบบบังคับ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนร่วมภายใต้การดำเนินนโยบายของรัฐบาลภายใต้การจัดการโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือโดยการบังคับโดยตรง รูปแบบนี้เป็นรูปแบบที่ผู้กระทำได้รับผลทันทีแต่จะไม่ได้รับผลระยะยาว และจะมีผลเสียคือไม่ได้รับการสนับสนุนจากประชาชนในที่สุด

**3.2.5 แนวทางการจัดการการมีส่วนร่วมของประชาชน** อ้างใน สมลักษณ์ ไชยเสริฐ (2549: 142-149)

แนวทางการจัดการการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็น 3 ด้านหลัก คือ ด้านประชาชน (Public) ด้านการมีส่วนร่วม (Participation) และด้านภาครัฐ โดยการมีส่วนร่วม (Participation) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ประชาชนที่เป็นบุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ด้านการดำเนินการพัฒนาช่วยเหลือ สนับสนุน ทำประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมการดำเนินการ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมประเมินผล เพื่อให้เกิดการยอมรับ และก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดกันทุกฝ่าย ดังนี้

#### 1. การรับรู้ (Perception)

ต้องสร้างสำนึกให้ทั้งภาครัฐและประชาชน มีความตระหนัก การรับรู้ การยอมรับในสิทธิหน้าที่และส่วนร่วมของทุกกลุ่มทุกฝ่าย โดยภาครัฐนั้น เจ้าหน้าที่ของรัฐก็ต้องสร้างสำนึกใหม่ว่ากิจการที่ตนรับผิดชอบไม่ใช่ “รัฐกิจ” หรือ “กิจการของรัฐ” ที่ตนเท่านั้น ได้มีสิทธิที่จะตัดสินใจ แต่เป็นสาธารณกิจที่สาธารณชนชอบที่จะมีส่วนร่วมในการคิด ร่วมกระทำหรือตรวจสอบ หากเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ปรับทัศนคติให้ได้เช่นนี้ ก็จะต้องเผชิญกับสภาวะที่อาจเกิดข้อขัดแย้งกับประชาชนกลุ่มที่ต้องการมีส่วนร่วมได้ ส่วนภาคประชาชน การตระหนัก การรับรู้และยอมรับในสิทธิและหน้าที่ตลอดจนการมีส่วนร่วมนั้น ต้องเข้าใจว่าตนและผู้อื่น ต่างก็มีสิทธิหน้าที่และส่วนร่วมเสมอกันตามหลักการเท่าเทียมกัน ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายต้องยอมรับการ “รวมขอม” และ “ประสานประโยชน์” มิฉะนั้นความแตกต่างในผลประโยชน์และจุดยืนนำไปสู่ความขัดแย้งและความรุนแรงในที่สุด

#### 2. ทัศนคติ (Attitude)

จะต้องสร้างความเข้าใจและปรับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐ และภาคประชาชนทั้งสองฝ่ายให้มีทัศนคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ ภาครัฐจะต้องเห็นการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นเรื่องที่ต้องส่งเสริมเพื่อประโยชน์หลายประการ อาทิ เพื่อการได้ข้อมูลข้อเท็จจริงและความคิดที่หลากหลาย รวมทั้งบุคลากรภาครัฐและผู้ที่ได้รับผิดชอบในด้านการมีส่วนร่วม จะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อประชาชน และต่อกระบวนการมีส่วนร่วม มีการปรับปรุงบทบาทและค่านิยม ตลอดจนต้องมีความอดทนในการทำงานกับประชาชน เพราะการมีส่วนร่วมต้องใช้

ระยะเวลายาวนานต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง และมีความจริงใจต่อประชาชน ในขณะเดียวกันภาคประชาชนเองนั้นก็ควรมีท่าทีที่เข้าใจความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน และจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการมีส่วนร่วมและต่อเจ้าหน้าที่เช่นเดียวกันได้ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันมากขึ้น โดยส่ง ผลให้กิจกรรมการมีส่วนร่วมบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหากทั้งสองฝ่ายต่างมีทัศนคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมและต่อกันแล้ว ความร่วมมือ “ประชารัฐ” ก็จะพัฒนาได้ดียิ่งขึ้น

### 3. การเป็นตัวแทน (Representation)

การสรรหาและคัดเลือกตัวแทน จะต้องคำนึงถึงประชาชนทุกกลุ่ม ทุกฝ่าย เพื่อให้ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ที่หลากหลายทุกกลุ่มนั้นมีตัวแทนเข้าไปร่วมด้วย จะได้ประสานผลประโยชน์กันจนลงตัวและเกิดความเป็นธรรมขึ้น รวมทั้งควรคำนึงถึงคุณสมบัติของตัวแทนที่ต้องการด้วย โดยพิจารณาจากคุณสมบัติในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะและความสามารถที่เกื้อหนุนกัน ความสอดคล้องของเทคโนโลยี วัตถุประสงค์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร การตอบสนองซึ่งกันและกัน ความรับผิดชอบ ความมั่นคงด้านการเงิน ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น เป็นต้น นอกจากนี้กลุ่มที่เป็นตัวแทนจะต้องมีความน่าเชื่อถือจากกลุ่มทั้งหลายหรือ ผู้มีส่วนได้เสีย และมีปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ต้องตระหนักถึงสมาชิกที่เป็นตัวแทนต้องมีความรู้สึกที่จะต้องอาศัยซึ่งกันและกัน

### 4. ความเชื่อมั่นและไว้วางใจ (Trust)

การมีส่วนร่วมนั้น ต้องสร้างให้สมาชิกมีความเข้าใจและมีความจริงใจในการเข้าร่วม สิ่งที่จะได้ตามมาคือความเชื่อมั่นและไว้วางใจ (Trust) ในองค์กร โดยการสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจกันนั้นต้องแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน กำหนดให้เป็นรูปธรรมและเป็นวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งการสร้างความเชื่อถือ ศรัทธา ความไว้วางใจกันและกัน เป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้กระบวนการมีส่วนร่วมประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว การสร้างความเชื่อถือว่าไว้วางใจอาจทำได้คือการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง และนำเสนอข้อมูลข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมาครบถ้วน รวมทั้งจะต้องมีการติดต่อระหว่างสมาชิกอย่างสม่ำเสมอบ่อยครั้งและทำอย่างตั้งใจทั้งที่เป็นทางการ และไม่ใช่วางการภายในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในการสร้าง และดำรงไว้ซึ่งความเชื่อมั่นและความไว้วางใจความร่วมมือซึ่งกันและกัน

### 5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร (Information-sharing)

สร้างกลไกเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากการมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่ทำให้ข้อมูลข่าวสาร ทั้งด้านที่เป็นข้อเท็จจริงและด้านที่เป็นความคิด ความรู้สึก

ความคาดหวังได้ถูกแสดงออกอย่างหลากหลายลุ่มลึก และสมบูรณ์ครบถ้วนมากขึ้น จะทำให้การวินิจฉัยปัญหาและการเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่หลากหลายและตรงกับความต้องการมากขึ้น ผลที่ตามมาคือทำให้การตัดสินใจในการกำหนดนโยบายและการวางแผนดำเนินไปได้อย่างรอบรู้ รอบคอบและรอบด้านยิ่งขึ้น โดยการที่ประชาชนจะมีส่วนร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นที่จะต้องมีความรู้และมีข้อมูลข่าวสารเพียงพอในนโยบายที่ตนต้องการมีส่วนร่วม ข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ส่วนใหญ่แล้วมักจะเป็นของหน่วยงานที่เป็นผู้ริเริ่มนโยบาย บางส่วนเกิดจากการศึกษาของนักวิชาการและองค์กรพัฒนาเอกชน ดังนั้นประชาชนที่สนใจการมีส่วนร่วมกับนโยบายใดอาจจะไปขอความร่วมมือและข้อมูลจากบุคคลและองค์กรเหล่านั้น

#### 6. ฉันทามติ (Consensus)

การมีส่วนร่วมเป็นการสร้างฉันทามติ โดยการให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนเข้าร่วมในการหาวิธีแก้ไขปัญหาที่ยุ่ยากซับซ้อนร่วมกัน หาทางออกสำหรับการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในทางสันติ เป็นที่ยอมรับหรือเป็นฉันทมติของประชาสังคม ซึ่งทุกคนยินยอมเห็นพ้องต้องกันในทุกขั้นตอนของกระบวนการมีส่วนร่วม โดยเสาหลักของการมีส่วนร่วมที่ดีก็คือการที่ประชาชนสามารถที่จะร่วมมือกัน ลดความขัดแย้ง สร้างข้อตกลงที่มั่นคงยืนยาว การยอมรับระหว่างกลุ่ม และค้นหาข้อสรุปร่วมกันได้ทุกฝ่าย ถึงแม้ว่าอาจจะมีความเห็นที่แตกต่างก็ตาม ก็จะต้องสามารถที่จะปรับความเห็นที่ต่างกัน โดยการเจรจาหาข้อยุติที่ทุกฝ่ายยอมรับกันได้ อย่างสันติวิธีเพื่อนำไปสู่ข้อสรุปที่เห็นพ้องหรือฉันทมติร่วมกันได้ทุกฝ่าย

#### 7. การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction)

องค์กรการมีส่วนร่วมต้องสร้างให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน องค์กร คือ จะต้องจัด กิจกรรมที่ทำให้มีการพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็นของกันและกันเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two Ways Communication) ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ซึ่งจะนำไปสู่การลลดอคติที่มีต่อกันและเกิดความเข้าใจที่ดีขึ้นระหว่างผู้ที่เข้าร่วม สิ่งเหล่านี้นับว่าเป็นกลไกที่จะช่วยป้องกันความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นหรือกรณีที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นแล้วก็จะเป็นกลไกที่ช่วยบรรเทาความขัดแย้งให้ลดระดับความรุนแรงลงได้ ซึ่งการมีปฏิสัมพันธ์ในกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนก็เพื่อที่จะให้เกิดการตัดสินใจที่ดีขึ้นและรับการสนับสนุนจากสาธารณชน ซึ่งเป้าหมายของกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนก็คือการให้ข้อมูลต่อสาธารณชน และให้สาธารณชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการที่นำเสนอหรือนโยบายรัฐรวมทั้งมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุด ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีสำหรับทุก ๆ คน

### 8. ความประสงค์หรือความมุ่งหมาย (Purpose)

ต้องกำหนดความประสงค์หรือความมุ่งหมายในการมีส่วนร่วมไว้อย่างชัดเจนว่าเป็นไปเพื่ออะไร ผู้เข้าร่วมจะได้ตัดสินใจดีกว่า ควรเข้าร่วมหรือไม่ การมีความมุ่งหมายที่ต้องการบรรลุชัดเจน จะนำทางให้สมาชิกผู้เข้าร่วมได้เข้าใจตรงกันและเดินไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นความเป็นเอกภาพทางความคิดเห็น เอกภาพในการดำเนินกิจกรรม และความเข้มแข็งขององค์กร นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมต้องมีกิจกรรมเป้าหมาย ในการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมต้องระบุลักษณะของกิจกรรมว่า มีรูปแบบและลักษณะอย่างไร เพื่อที่ประชาชนจะได้ตัดสินใจว่าควรเข้าร่วมหรือไม่ รวมทั้งขั้นตอนของกิจกรรมจะต้องระบุว่าในกิจกรรมแต่ละอย่างมีกี่ขั้นตอนและประชาชนสามารถเข้าร่วมในขั้นตอนใดบ้าง

### 9. การประเมินผล (Appraisal)

ต้องมีระบบการประเมินผล เนื่องจากการประเมินผลเป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการมีส่วนร่วม และถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด องค์กรใดที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม โปร่งใส และจัดทัศนคติส่วนตัวออกได้มากที่สุด ถือว่าองค์กรนั้นใช้เครื่องมือนี้ได้อย่างได้ผลและเกิดประโยชน์ในตนเองเดียวกันการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ย่อมจะส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้เช่นเดียวกัน ซึ่งผลของกระบวนการประเมินผลก็จะกลายเป็นปัจจัยนำเข้าไปในกระบวนการมีส่วนร่วมในขั้นตอนการวางแผน เพื่อนำปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลงาน (Performance Appraisal) จึงต้องเริ่มตั้งแต่การเข้าร่วมควบคุมร่วมติดตาม ร่วมประเมินผล ร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่จัดทำไว้ทั้งโดยเอกชน และรัฐบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

### 10. ความโปร่งใส (Transparency)

ปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรการมีส่วนร่วมให้มีความโปร่งใส เนื่องจากการมีส่วนร่วมนั้น เป็นกระบวนการที่ทำให้ประชาชนมีโอกาสตรวจสอบการใช้ดุลยพินิจสำหรับการตัดสินใจของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ซึ่งจะก่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินการ ลดการทุจริตและข้อผิดพลาดของนโยบาย แผน รวมทั้งโครงการลงได้ โดยการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในองค์กร ความโปร่งใสเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประกอบไปด้วย ความไว้วางใจ การเปิดเผยข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล และกระบวนการตรวจสอบ

### 11. ความเป็นอิสระ (Independence)

องค์กรการมีส่วนร่วมจะต้องมีความเป็นประชาธิปไตย โดยการให้เกียรติยอมรับความคิดเห็นของกันและกัน สมาชิกทุกคนในองค์กรมีอิสระทางความคิด การที่สมาชิกมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและตัดสินใจ จะเป็นปัจจัยให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบร่วมกัน ซึ่งหลักการและเงื่อนไขสำคัญของการมีส่วนร่วมประการหนึ่งคือ ความเป็นอิสระ หรือความสมัครใจที่จะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วม การบังคับไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของการคุกคาม การระดม และการว่าจ้างไม่ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วม

### 12. ก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง (Onward-doing)

องค์กรการมีส่วนร่วม ต้องเปิดโอกาสประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เนื่องจากการมีส่วนร่วมของประชาชน ทำให้เกิดประสบการณ์ การเรียนรู้ใหม่ ความคิดใหม่ที่ท้าทายอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนที่ก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง ภาครัฐนั้นจะต้องเตรียมประชาชนให้มีความพร้อมและเห็นประโยชน์ของการมีส่วนร่วมด้วยการให้ความรู้และการสร้างความเข้าใจในบทบาทของการมีส่วนร่วมภาคประชาชน รวมทั้งมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่อง โดยความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกจะเป็นตัวกำหนดที่สำคัญที่จะทำให้การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างต่อเนื่องจะเป็นปัจจัยอันสำคัญที่จะบ่งบอกถึงความเข้มแข็งของการมีส่วนร่วม รวมทั้งทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นไปในทิศทางที่พึงปรารถนา ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนและสังคม

### 13. เครือข่าย (Network)

ส่งเสริมให้มีการผนึกกำลังร่วมกันของทั้งภาครัฐ และภาคประชาชนในลักษณะเครือข่ายคือ การที่จะต้องมาทำความเข้าใจกัน มาผนึกกำลังกันเป็นหนึ่งเดียวที่สำคัญต้องเป็นไปเพื่อสร้างผลประโยชน์ในเชิงการทำงานร่วมในรูปกิจกรรม โครงการ แผนงาน ที่จะต้องอาศัยความร่วมมือกัน จะต้องผนึกกำลังขอความร่วมมือ หรืออาศัยการทำกิจกรรมร่วมมือกันหลายองค์กร ซึ่งเครือข่ายความร่วมมือจะต้องเกิดขึ้นจากวิถีคิดของสมาชิก ผู้บริหาร และบุคคลในชุมชนเป็นหลัก โดยเครือข่ายความร่วมมือนั้นจำเป็นต้องให้มีตัวแทนของประชาชนมาพบปะพูดคุยเพื่อก่อตัวและกล่าวถึงวัตถุประสงค์ร่วมกัน ดังนั้น เครือข่ายการมีส่วนร่วมจึงเป็นกระบวนการเชื่อมโยงสมาชิกในกลุ่มหรือเชื่อมโยงองค์กรการมีส่วนร่วมกับสมาชิก ประชาชน และกลุ่มในองค์กรต่าง ๆ ในชุมชนเข้าด้วยกัน โดยมีรูปแบบความสัมพันธ์การมีส่วนร่วมในแนวราบขององค์กรการมีส่วนร่วมและชุมชน รวมทั้งเป็นกระบวนการส่งเสริมสนับสนุนประชาชนให้สามารถพัฒนาชุมชน

ตนเองโดยอาศัยเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการทำงานของคนในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาของคนและปัญหาส่วนรวมในชุมชน ซึ่งในการดำเนินงานของเครือข่ายจะนำไปสู่การพัฒนาการมีส่วนร่วมที่ยั่งยืนได้ในที่สุด

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับแผนที่ภาษี และเทคโนโลยีสารสนเทศ

##### 4.1 แนวคิดเกี่ยวกับแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

ตามหนังสือคู่มือการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2537 ได้กล่าวไว้ว่า การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ ข้อมูลโรงเรือน ที่ดิน ป้าย ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตอย่างเป็นระบบ แล้วนำข้อมูลที่ได้รับมาเก็บรวบรวมไว้อย่างเป็นหมวดหมู่ ทำให้ท้องถิ่นสามารถเร่งรัด ติดตามและจัดเก็บภาษีได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง รวมทั้งสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีอีกด้วย

ในอดีต องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริหารการจัดเก็บภาษีด้วยมือรั้วไหลมาก บุคคลใดไปยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษียกก็เสียไปตลอด บุคคลใดที่ไม่เคยยื่นเสียภาษียกก็ไม่เคยถูกเร่งรัดแต่อย่างใดหรือในบางครั้งการแจ้งการใช้ประโยชน์บนที่ดินไม่ถูกต้องทำให้อัตราการจัดเก็บภาษีไม่เท่ากันทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีรายที่ได้ใช้ประโยชน์บนที่ดินอย่างถูกต้อง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจึงเกิดแนวความคิดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2550 โดยมีผลบังคับใช้ครอบคลุมถึงองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจทางการเงินการคลังท้องถิ่น และให้ความสำคัญกับการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินนั้นจะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2551 หรือภายใน 180 วัน นับตั้งแต่ได้มีพระราชบัญญัติพระราชกฤษฎีกา หรือประกาศกระทรวงมหาดไทย จัดตั้ง หรือเปลี่ยนแปลงเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแนวความคิดเบื้องต้นของแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน คือ ทรัพย์สินทุกอย่างตั้งอยู่บนที่ดินจึงสามารถหาตำแหน่งที่ตั้ง ขนาด และลักษณะการใช้ประโยชน์รวมไปถึงเจ้าของทรัพย์สินนั้น

##### 4.1.1 ความเป็นมาของแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน คือ เครื่องมือที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการรับชำระภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีเป้าหมายที่ข้อมูลเกี่ยวกับ



ทรัพย์สินภายในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับภาษีที่จัดเก็บ และผู้มีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินนั้น ๆ ที่มีหน้าที่ชำระภาษี จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน

1. จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้ใช้งานสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้งานได้อย่างรวดเร็ว
2. จัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน จะทำให้สามารถประเมินภาษีได้อย่างถูกต้องเป็นธรรม
3. จัดเก็บข้อมูลที่ครบถ้วน จะทำให้สามารถติดตามทรัพย์สินที่ยังไม่ได้ชำระภาษี จัดเก็บได้เพิ่มขึ้น

กระทรวงมหาดไทยได้สั่งการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศจัดทำทะเบียนทรัพย์สินขึ้นเพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือจัดเก็บรายได้ ติดตาม เร่งรัดภาษี แต่แนวทางปฏิบัติยังไม่มีข้อกำหนดแน่ชัด ต่อมาได้มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพทางด้านการคลังในแผนแม่บทกระทรวงมหาดไทย จึงได้มีการศึกษาและพัฒนา มาจนถึงปัจจุบันประกอบด้วย

1. แผนที่ภาษี คือ ข้อมูลเชิงพื้นที่ที่แสดงรูปร่างและตำแหน่งที่ตั้งของทรัพย์สิน รวมไปถึงข้อมูลทางกายภาพที่แสดงถึงตำแหน่งที่ตั้งของทรัพย์สินภายในเขตปกครอง โดยมีการจัดแบ่งพื้นที่ภายในเขตปกครองออกเป็นเขต และเขตย่อย เพื่อให้สะดวกในการจัดเก็บเอกสารและค้นหา
2. ทะเบียนทรัพย์สิน คือ ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับทรัพย์สินของผู้มีกรรมสิทธิ์แต่ละราย โดยมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ

การสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินนั้นมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมของใบอนุญาตตามกฎหมายสาธารณสุข และนอกจากนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการบริการงานในด้านต่าง ๆ อื่นได้ เช่น การวางแผนด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ การวางแผนด้านการพัฒนาชุมชน การวางแผนด้านการวางผังเมือง การวางแผนป้องกันภัยสาธารณะหรือช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ โดยแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินจะรวบรวมรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินต่าง ๆ ของประชาชนทั้งของบุคคลและนิติบุคคลภายในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้

ส่วนประกอบของแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินสามารถแบ่งแยกได้เป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. แผนที่ภาษี หมายถึง แผนที่ที่แสดงตำแหน่ง ลักษณะขนาดของแปลงที่ดิน อาคาร โรงเรือน สิ่งปลูกสร้าง เส้นทางคมนาคม แหล่งน้ำ และอื่น ๆ ภายในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและทะเบียนทรัพย์สิน เป็นทะเบียนที่แสดงรายการทรัพย์สินและการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับที่ดิน อาคาร โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง ป้าย และการประกอบการค้าของเจ้าของทรัพย์สินของแต่ละคน โดยข้อมูลทั้ง 2 ส่วนดังกล่าวจะเชื่อมกันด้วยรหัสแปลงที่ดิน

2. ทะเบียนทรัพย์สิน หมายถึง ระบบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและการใช้ประโยชน์ทรัพย์สิน ได้แก่ ที่ดิน โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ การประกอบกิจการค้าตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุขซึ่งอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินนั้นเป็นฐานข้อมูลสำคัญที่ได้รวบรวมข้อมูลทรัพย์สินของประชาชนทั้งของบุคคลและนิติบุคคลภายในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ แปลงที่ดิน โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ ป้ายและการประกอบกิจการค้า เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามกฎหมายการสาธารณสุขอย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ควรจะนำไปใช้ประโยชน์ด้านการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดผลตอบสนองความต้องการของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน พนักงานและเจ้าหน้าที่จะต้องเข้าใจระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้ดีเสียก่อนว่าโดยมีหลักการสำคัญที่ควรยึดถือไว้อยู่ 2 ประการ คือ

1) หลักของแปลงที่ดิน จากสมมติฐานที่ว่าสรรพสิ่งทั้งหลายตั้งอยู่บนพื้นดิน หากสามารถรู้ขอบเขตพื้นดิน ย่อมสามารถแยกสรรพสิ่งทั้งหลายนั้นตั้งอยู่ที่ตำแหน่งใดมีอะไรบ้าง ทรัพย์สินนั้นนำไปใช้ประโยชน์อย่างไร ใครเป็นผู้ครอบครองทรัพย์สิน และทรัพย์สินได้มาเมื่อใด

2) หลักของเจ้าของทรัพย์สิน จากกฎหมายที่กำหนดให้เจ้าของทรัพย์สินเป็นผู้เสียภาษี ได้แก่

- พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 มาตรา 40
- พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 มาตรา 7 และมาตรา 24
- พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 มาตรา 7 มาตรา 12 และมาตรา 18

- พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 เจ้าของกิจการจะต้องยื่นคำร้องขอใบอนุญาต

ดังนั้น ผู้รับผิดชอบการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน จะต้องยึดหลักทั้งสองประเภทนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ได้ถูกต้องและสามารถนำไปใช้ในการจัดเก็บรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอนการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินอยู่ 10 ขั้นตอนดังนี้คือ (สำนักนโยบายการคลังและพัฒนารายได้ 2551)

#### ขั้นที่ 1 การเตรียมการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

กระทรวงมหาดไทย ได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2550 โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ภายใน 180 วัน นับแต่วันที่ มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งหรือเปลี่ยนแปลงเขตมีผลบังคับใช้ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องเตรียมการในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ การจัดทำโครงการ ออกคำสั่งแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ จัดตั้งศูนย์อำนวยการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ประชุมชี้แจงคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จัดเตรียมงบประมาณ จัดเตรียมบุคลากรและจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชาสัมพันธ์

การดำเนินการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยดังกล่าว หมายถึงให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเริ่มดำเนินการโครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ภายใน 180 วัน นับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2551 สำหรับระยะเวลาดำเนินการตามโครงการฯ นั้น อาจมากกว่า 180 วันก็ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง เช่น ความพร้อมทางด้านงบประมาณ บุคลากร และรวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เช่น ขนาดของพื้นที่ ความหนาแน่นของแปลงที่ดิน โรงเรือน เป็นต้น

#### ขั้นที่ 2 การจัดทำแผนที่แม่บท

การจัดทำแผนที่แม่บท เป็นจุดเริ่มของการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับที่ดิน (รูปแปลงที่ดิน) ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประสานงานกับสำนักงานที่ดินจังหวัด และหรือสำนักงานที่ดินอำเภอ เพื่อขอถ่ายสำเนาแผนที่เขตปกครอง ระบายที่ดิน ระบายภาพถ่ายทางอากาศที่ครอบคลุมพื้นที่เขตปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเมื่อได้ระบายที่ดินมาแล้ว จะต้องนำไปเชื่อมต่อกันและลงแนวเขตปกครองของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

#### ขั้นที่ 3 การคัดลอกข้อมูลที่ดิน

การคัดลอกข้อมูลที่ดิน เป็นการหาข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับแปลงที่ดินแต่ละแปลงเป็นการเบื้องต้น เช่น ชื่อเจ้าของที่ดิน ที่อยู่ จำนวนเนื้อที่ และรายละเอียดของที่ดิน

แปลงนั้น ๆ จากสารบบที่ดิน ได้แก่ ท.ค.1 ท.ค.13 ร.ว.9 น.ส.5 เป็นต้น จากสำนักงานที่ดินจังหวัด และหรือสำนักงานที่ดินอำเภอ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการออกสำรวจ ข้อมูลภาคสนาม

#### ขั้นที่ 4 การสำรวจข้อมูลภาคสนาม

การสำรวจข้อมูลภาคสนาม เป็นขั้นตอนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดส่งพนักงานออกสัมภาษณ์ประชาชนที่เป็นเจ้าของทรัพย์สินหรือผู้ครอบครองทรัพย์สิน เพื่อจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับที่ดิน โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง ป้าย และการประกอบกิจการ ค้ำในแปลงที่ดินหนึ่ง ๆ โดยใช้แผนที่แม่บทและข้อมูลที่ดินที่คัดลอกมาจากสารบบเป็นฐานข้อมูล สำหรับการออกเดินสำรวจข้อมูลภาคสนาม

#### ขั้นที่ 5 การจัดทำแผนที่ภาษี (ผ.ท.7)

การจัดทำแผนที่ภาษี (ผ.ท.7) เป็นขั้นตอนที่นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจข้อมูลภาคสนามมาปรับปรุงแก้ไขในแผนที่แม่บทให้ถูกต้องตามข้อมูลจริงที่สำรวจมา โดยแผนที่ภาษี (ผ.ท.7) จะบอกถึงขนาดรูปร่างของแปลงที่ดิน เลขที่ดิน หน้าสำรวจ และตำแหน่งที่ตั้ง โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างที่ปรากฏบนแปลงที่ดิน

#### ขั้นที่ 6 การจัดทำทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4)

การจัดทำทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4) เป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับที่ดิน โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้าง ป้าย และการประกอบกิจการที่ได้จากการสำรวจภาคสนาม ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ต้องผ่านการตรวจสอบจากพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบ ก่อนแล้วคัดลอกลงในทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4) ประโยชน์ของการจัดทำทะเบียนทรัพย์สิน คือ ทราบว่าประชาชนแต่ละคนนั้นมีทรัพย์สินอะไรบ้างและอยู่ในข่ายที่จะต้องชำระภาษีหรือไม่

#### ขั้นที่ 7 การจัดทำทะเบียนคুমผู้ชำระภาษี (ผ.ท.5)

การจัดทำทะเบียนคুমผู้ชำระภาษี (ผ.ท.5) เป็นการจัดทำบัญชีผู้ที่อยู่ในข่ายชำระภาษีเพื่อให้พนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้ในการจัดเก็บภาษีและเร่งรัดติดตามซึ่งเป็นการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นรวมทั้งทำการประเมินภาษีและค่าธรรมเนียมได้อย่างถูกต้องและเป็นธรรม โดยทะเบียนทรัพย์สินและทะเบียนคুমผู้ชำระภาษีจะต้องจัดทำบัญชีคุมไว้ด้วยเพื่อตรวจสอบการสูญหาย

#### ขั้นที่ 8 การจัดเก็บข้อมูลเอกสาร

เอกสารในระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ประกอบไปด้วย แผนที่ภาษี (ผ.ท.7) ทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4) ทะเบียนคুমผู้ชำระภาษี (ผ.ท.5) แบบสำรวจข้อมูล

ภาคสนามและอื่น ๆ เอกสารเหล่านี้มีความสำคัญเท่าเทียมกันและสัมพันธ์กันทั้งสิ้น จึงจะต้องจัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อประโยชน์ในการปรับข้อมูลและนำไปใช้ในการจัดเก็บรายได้

#### ขั้นที่ 9 การนำข้อมูลไปใช้ในการปฏิบัติงาน

หลังจากจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเสร็จแล้ว ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปใช้เป็นหลักฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษี เร่งรัด ติดตามผู้ที่ยังไม่ได้ชำระภาษี และใช้เป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

#### ขั้นที่ 10 การปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการจัดเก็บภาษีอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินทุกขั้นตอนมีความสำคัญเท่ากัน หากขั้นตอนใดบกพร่องย่อมมีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินจะต้องศึกษาถึงความพร้อมขององค์กรของตนเองให้ดีเสียก่อน ก่อนที่จะเริ่มจัดทำขั้นตอนต่อไปได้ ซึ่งทุกคนในหน่วยงานจะต้องให้ความร่วมมือกัน โดยเฉพาะผู้บริหารทุกระดับจะต้องกำกับดูแล ติดตามการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้แล้วเสร็จเป็นไปตามโครงการภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การเตรียมการ การจัดทำแผนที่แม่บท การคัดลอกข้อมูลที่ดิน การสำรวจข้อมูลภาคสนาม การจัดทำแผนที่ภาษี การจัดทำทะเบียนทรัพย์สิน และการจัดทำทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี การจัดเก็บเอกสารข้อมูล และการเตรียมการใช้ทุกขั้นตอนของการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมีความสำคัญเท่ากัน ขั้นตอนใดบกพร่องย่อมมีผลกระทบต่อระบบการนำไปใช้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินจึงจะต้องศึกษาวิธีการจัดทำให้เข้าใจ ทุกคนในหน่วยงานจะต้องมีส่วนร่วมช่วยเหลือ โดยเฉพาะผู้บริหารทุกระดับจะต้องกำกับดูแลติดตามการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เสร็จเป็นไปตามโครงการภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อประหยัดงบประมาณ โดยจะประกอบไปด้วยค่าใช้จ่ายสำหรับการวางระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน องค์กรประกอบค่าใช้จ่ายสำหรับการลงทุนเพื่อวางระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมีดังนี้

1. ค่าใช้จ่ายสำหรับการลงทุน ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดซื้อซอฟต์แวร์ การจัดทำแผนที่ภาษีและเอกสารคู่มือการใช้งาน

2. ค่าใช้จ่ายสำหรับอุปกรณ์เครื่องมือ ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายสำหรับแผนที่ภาษี และคอมพิวเตอร์

3. ค่าใช้จ่ายสำหรับบุคลากร เป็นค่าใช้จ่ายสำหรับพนักงานสำรวจภาคสนาม และฝึกอบรมการใช้งานซอฟต์แวร์ ระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้แก่พนักงานด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารงานการจัดเก็บภาษีที่รั่วไหลมาก บุคคลใดไปยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีก็เสียภาษีไปตลอด บุคคลใดที่เลี้ยงไม่ยื่นภาษีก็ไม่เคยถูกเร่งรัดแต่อย่างใดหากปีใดมีความต้องการใช้จ่ายเงินรายได้มากเพื่อการพัฒนาชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ก็จะขอเพิ่มภาษีจากผู้ที่มาเสียภาษีประจำ ซึ่งไม่เป็นธรรมกับผู้เสียภาษีมักนัก จึงได้นำระบบแผนที่ภาษี ทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเริ่มใช้เมื่อปี 2520 โดยกระทรวงมหาดไทยนี้ได้สั่งการให้เทศบาลดำเนินการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรายได้ การติดตามเร่งรัดภาษี แต่แนวทางการปฏิบัติในขณะนั้นยังไม่มี ความชัดเจนและเทศบาลในแต่ละแห่งก็ยังมี ความแตกต่างกันในหลายด้าน เช่น วิธีการ พื้นที่ บุคลากร งบประมาณ จึงทำให้การดำเนินการไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งในปี 2525 – 2529 แผนที่แม่บทกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 3) ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาปรับปรุงประสิทธิภาพทางการคลัง ซึ่งในขณะนั้นได้รับการสนับสนุนเงินกู้ธนาคารโลกจำนวน 31 ล้านบาทเศษ เพื่อจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินในเทศบาลทั่วประเทศและเมืองพัทยา ซึ่งผลการดำเนินงานปรากฏว่าเทศบาลและเมืองพัทยาสามารถนำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดเก็บรายได้ได้อย่างเป็นที่น่าพอใจ และในปี 2537 กระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำ การปรับปรุงข้อมูล การใช้ และการเก็บรักษาแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลและเมืองพัทยา พ.ศ. 2537 ขึ้นเพื่อให้เทศบาลและเมืองพัทยาถือเป็นแนวทางปฏิบัติ และในปี 2542 ได้ขยายผลการดำเนินการไปยังองค์กรบริหารส่วนตำบล จำนวน 161 แห่ง ปัจจุบันกระทรวงมหาดไทยได้ปรับปรุงแนวทางในการปฏิบัติงานการ จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้มีความชัดเจนและสะดวกต่อการนำไปใช้ในการดำเนินการมากยิ่งขึ้น โดยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2550 และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินไปใช้เป็นข้อมูลในการจัดเก็บภาษี ตรวจสอบ ติดตาม และเร่งรัดจัดเก็บภาษีให้ครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นธรรมต่อเจ้าของทรัพย์สินอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 4.1.2 เอกสารสิทธิ์ในที่ดินและระวางที่ดิน

จากความหมายและขั้นตอนสำคัญในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินดังกล่าวมาแล้วถ้าจะพิจารณาต่อไปถึงแหล่งที่มาของข้อมูลจะเห็นได้ว่าข้อมูลในแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่มาอยู่ 2 ประการ คือ

##### 1. ข้อมูลทางเอกสาร

ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะรูปร่าง ตำแหน่งของที่ดิน โดยมีพื้นฐานจากระวางที่ดินประเภทต่าง ๆ นอกจากนั้น ข้อมูลเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์เป็นข้อมูลที่ได้มาจากเอกสารสิทธิ์และสัญญาต่าง ๆ ที่มีผู้ทำนิติกรรมเกี่ยวกับทรัพย์สินนั้น ที่มาของข้อมูลหลักเหล่านี้ คือ สำนักงานที่ดิน และจากหน่วยราชการที่เป็นเจ้าของทรัพย์สิน รวมทั้งความร่วมมือจากเจ้าของทรัพย์สินด้วย ข้อมูลประเภทนี้ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลเอกสารของราชการซึ่งประกอบไปด้วย

1) โฉนดที่ดิน ตามกฎหมายเดิมเรียกว่า โฉนดแผนที่ แต่ตามประมวลกฎหมายที่ดินนั้นจะเรียกว่า “โฉนดที่ดิน” และให้หมายความรวมถึงโฉนดแผนที่ โฉนดตราจองตราจองที่ตราว่า “ได้ทำประโยชน์แล้ว”

2) หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.3) เป็นหนังสือรับรองว่าที่ดินได้มีการทำประโยชน์แล้วโดยนายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้ากิ่งอำเภอท้องที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่เป็นผู้ออกหนังสือรับรองการทำประโยชน์ให้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติไว้

3) หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.3 ก.) เป็นหนังสือสำคัญสำหรับที่ดินซึ่งทางราชการให้ไว้แก่บุคคลซึ่งเป็นผู้ครอบครองและทำประโยชน์ในที่ดินแต่ละแปลงการออก น.ส.3 ก. เฉพาะราย ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการเหมือนกับการออก น.ส.3 แต่แตกต่างกันที่ออก น.ส.3 ก. มีการรังวัดตามหลักวิชาการโดยละเอียดมากขึ้น และมีการลงรูปแผนที่ในระวางรูปถ่ายทางอากาศ ซึ่งทำให้สามารถที่จะตรวจสอบที่ตั้งของแปลงที่ดินตามหลักวิชาการ หนังสือประเภทนี้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสิทธิ์ไม่ต้องทำการประกาศ เว้นแต่การโอนให้แก่ทายาทโดยธรรมโดยทางมรดกเท่านั้น

4) แบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.1) เป็นลักษณะใบรับแจ้งการครอบครองที่ดินตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ว่า “ให้ผู้ที่ครอบครองและทำประโยชน์ในที่ดินอยู่ก่อนวันที่ประมวลกฎหมายที่ดินใช้บังคับ โดยไม่มีหนังสือสำคัญที่แสดงถึงกรรมสิทธิ์ที่ดินไปแจ้งการครอบครองที่ดินต่อนายอำเภอท้องที่ภายใน 180 วัน นับตั้งแต่วันที่ประมวลกฎหมายที่ดินใช้บังคับ (1 ธันวาคม 2497) การแจ้งการครอบครองตามมาตรา 5 นี้ไม่ก่อให้เกิดสิทธิ์ใหม่แก่ ผู้แจ้งแต่ประการใด” ดังนั้น ส.ค.1 จึงเป็นเพียงใบรับแจ้งเท่านั้นไม่ถือว่าเป็นหนังสือสำคัญสำหรับที่ดินแต่อย่างใด

5) ระวังที่ดินการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ผู้จัดทำจำเป็นต้องใช้แผนที่เขตปกครองและระวังที่ดินเป็นฐานข้อมูลตั้งต้นในการจัดทำ เนื่องจากระวังที่ดินแสดงถึงรายละเอียดข้อมูลของแปลงที่ดินที่อยู่ภายในเขตปกครองเป็นปัจจุบันและครบถ้วนมากที่สุด ซึ่งหน่วยงานที่จัดทำระวังที่ดิน คือ กรมที่ดิน หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องการจะขอคัดลอกข้อมูลระวังที่ดินจะต้องไปที่สำนักงานที่ดินจังหวัดหรือสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา (กรณีเป็นระวังระบบพิกัดฉาก UTM) หรือสำนักงานที่ดินอำเภอ (กรณีเป็นภาพถ่ายทางอากาศ) และระวังที่ดินได้จัดทำขึ้นไว้หลายมาตราส่วนด้วยกันซึ่งแต่ละมาตราส่วนจะมีการนำไปใช้ประโยชน์แตกต่างกัน เช่น มาตราส่วน 1:4,000 (เป็นมาตราส่วนทั่วไป) มาตราส่วน 1:2,000 สามารถนำไปใช้ในกรณีที่ดินที่ไม่แน่นอน (แปลงที่ดินมีขนาดใหญ่หรือเป็นพื้นที่เกษตรกรรม) หรือมาตราส่วน 1:1,000 และมาตราส่วน 1:500 นำไปใช้ในกรณีที่ดินที่เป็นชุมชนหนาแน่นหรือแปลงที่ดินมีขนาดเล็ก ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมของแต่ละท้องถิ่น

#### 6) ระวังภาพถ่ายทางอากาศ (น.ส.3ก)

ภาพถ่ายทางอากาศจัดทำขึ้นเฉพาะแปลงที่ดินที่มีเอกสารสิทธิ์ที่มีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ในที่ดิน (น.ส.3ก) เท่านั้น ระวังภาพถ่ายทางอากาศนั้นไม่นิยมนำไปใช้ในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมากเท่าไรเนื่องจากรายละเอียดของแปลงที่ดินไม่สมบูรณ์เท่ากับระวังระบบพิกัดฉาก UTM แต่ถ้ากรณีที่ดินในเขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดยังไม่มี การจัดทำระวังระบบพิกัดฉาก UTM หรือระวังศูนย์กำเนิด สามารถนำระวังภาพถ่ายทางอากาศมาใช้เป็นฐานข้อมูลในการออกสำรวจภาคสนามได้ ในปัจจุบันระวังภาพถ่ายทางอากาศได้จัดทำไว้ 2 มาตราส่วน คือ มาตราส่วน 1:5,000 และระวังขยายงานมาตราส่วน 1:1,250

อนึ่งหากเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดไม่มีระวังแผนที่ ประเภทที่กล่าวมานั้นจะต้องออกสำรวจข้อมูลภาพสนามและวัดพื้นที่หรือเนื้อที่จริงของแปลงที่ดินในแต่ละแปลงแล้วนำมากำหนดมาตราส่วนเอง ในการจัดทำดังกล่าวจะต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางด้านช่างมากพอสมควร ในกรณีดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะแก้ปัญหาโดยใช้ภาพถ่ายทางอากาศของกรมพัฒนาที่ดินหรือภาพถ่ายดาวเทียมของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) (GISTDA) มาเป็นฐานข้อมูลในการนำเดินสำรวจข้อมูลภาคสนามได้



## 2. ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ

ในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินนั้น นอกจากจะใช้ข้อมูลจากการคัดลอกเอกสารทางราชการดังที่กล่าวมาแล้ว ยังมีการจัดชุดสำรวจภาคสนามออกตรวจสอบรายการทรัพย์สิน และลักษณะการใช้ประโยชน์ในพื้นที่จริง โดยใช้แผนที่แม่บทเป็นค้ำนำไปยังที่หมาย พนักงานสนามจะทำการตรวจสอบข้อมูลที่คัดมาจากสำนักงานที่ดินกับความเป็นจริง รวมทั้งสัมภาษณ์เจ้าของทรัพย์สินด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องสำหรับนำมาลงรายการในทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4) ต่อไป

### 4.1.3 การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและการจัดหารายได้

ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้นเพียงพอต่อการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีแนวทางในการปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้โดยการสร้างฐานข้อมูลและปรับปรุงข้อมูลทะเบียนผู้ชำระภาษีให้เป็นปัจจุบันสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ตลอดเวลาโดยการนำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ในการจัดเก็บรายได้เพื่อประโยชน์ในการเร่งรัดติดตามผู้ที่อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากการศึกษาแนวคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สะท้อนให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษีทรัพย์สินได้อย่างครบถ้วน ถูกต้องและเป็นธรรม โดยมีการปรับปรุงฐานข้อมูลภาษีให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของกรมการปกครองได้ให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร โดยนำระบบแผนที่ภาษีและทรัพย์สินมาใช้ในการประเมินจัดเก็บภาษี และเร่งรัดภาษีค้าง เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล และกรมการปกครองเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารและจัดเก็บภาษีท้องถิ่น โดยเน้นในเรื่องระบบการจัดเก็บภาษีและเพิ่มรายได้ซึ่งจะทำให้ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างครบถ้วนถูกต้องและมีระบบ เป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ท้องถิ่นตลอดจนก่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนผู้เสียภาษีมากยิ่งขึ้น ปัจจุบันเทศบาลทุกแห่งได้ดำเนินการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเสร็จเรียบร้อยแล้ว และได้นำแผนที่และทะเบียนทรัพย์สินไปใช้ประกอบการจัดเก็บรายได้ รวมทั้งได้ดำเนินการปรับข้อมูลในแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบันเสมอ

กล่าวโดยสรุปเปรียบเทียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2550 สาระสำคัญพอสรุปได้คือ กระทรวงมหาดไทยนำระเบียบว่าด้วยแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน พ.ศ. 2550 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2551 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2551 บังคับให้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งจะต้องดำเนินการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่ 1 มกราคม 2551 อ้างใน สักดา ไชยตะมาตย์ (2556 : 18 – 21)

#### 4.1.4 ปัญหาของการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

ปัญหาความล่าช้าของการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้ คือ อ้างใน สายน้ำผึ้ง แปงศรี (2554 : 10 – 11)

1. คณะผู้บริหารหลาย ๆ แห่งไม่เข้าใจระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินว่ามีความสำคัญอย่างไร และพนักงานท้องถิ่นระดับสูง ไม่สามารถทำความเข้าใจกับผู้บริหารได้ จึงมีผลกระทบต่อการตั้งงบประมาณโครงการ

2. บุคลากร การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกกองทุกฝ่ายในองค์กร การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินจึงจะสำเร็จตามกำหนดเวลาในโครงการ และนำไปใช้ประโยชน์ได้คุ้มทุน แต่ในทางปฏิบัติจริงในขั้นตอนของการจัดทำแผนที่แม่บท ไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรเท่าที่ควร

3. การปฏิบัติงานที่ขาดการตรวจสอบควบคุม ท้องถิ่นหลายแห่งที่จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน พนักงานท้องถิ่นไม่ได้รับความสนใจ และเสียสละเวลาลงไปกำกับควบคุมงานให้เป็นไปตามกำหนดเวลา หรือตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจากการคัดลอกข้อมูลและจากการสำรวจภาคสนามตั้งแต่ต้น ปล่อยปละละเลยมาตรวจสอบข้อมูลในภายหลังจนพบความเสียหายที่ไม่อาจจะแก้ไขได้ ทำให้จะต้องดำเนินการกลับไปตั้งต้นใหม่ จนบางแห่งจัดทำทะเบียนทรัพย์สินเสร็จแล้วมีปัญหานำไปใช้ในการจัดเก็บรายได้ไม่ได้ก็มีทำให้การจัดทำสิ้นเปลืองงบประมาณสูง

4. การปรับข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เนื่องจากระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเป็นเอกสารที่รวบรวมข้อมูลที่ดิน โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง ป้ายและการประกอบกิจการ สิ่งทีกล่าวมานี้มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ อันได้แก่ การแบ่งแยกรวมแปลงที่ดิน การโอนกรรมสิทธิ์ การรื้อถอน การปลูกสร้างใหม่ การขออนุญาตและยกเลิกประกอบกิจการ ดังนั้นในข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินจะต้องปรับให้เป็นปัจจุบัน

5. ความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นแหล่งข้อมูล ได้แก่ สำนักงานที่ดินจังหวัดหรือสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา สำนักงานที่ดินอำเภอ สำนักทะเบียนราษฎร และภายในส่วนการคลังเอง

6. ความพร้อมของบุคลากร

7. ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องใช้

8. การเก็บรวบรวมเอกสารจากการปรับข้อมูล

9. การใช้แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเป็นกลไกในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต

10. การใช้แผนที่ภาษี ซึ่งบุคลากรไม่สนใจที่จะศึกษาแผนที่และใช้แผนที่ภาษีให้เกิดประโยชน์

11. การตั้งทะเบียนคุมชำระภาษี ท้องถิ่นตั้งทะเบียนคุมชำระภาษีไม่เป็นไปตามหลักการ เนื่องจากต้องการลดจำนวนผู้ที่อยู่ในข่ายเสียภาษีลง เพื่อลดภาระในการติดตามเร่งรัดผู้อยู่ในข่ายเสียภาษี

12. การประเมินภาษีจากทะเบียนทรัพย์สิน ในการประเมินภาษีเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีอำนาจต่อรองกับผู้เสียภาษีและนำไปสู่การปฏิบัติที่มิชอบ

#### 4.1.5 สารสำคัญของระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

ข้อมูลในระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับที่ดินและการใช้ประโยชน์ของที่ดิน ประกอบด้วยที่ตั้งของที่ดิน ตั้งอยู่ในระหว่าง (Zone) เขตย่อย (Block) ถนน ตำบล และรหัสแปลงที่ดิน (Lot) โฉ และที่อยู่เจ้าของแปลงที่ดินประเภทและเลขที่ของเอกสารสิทธิ์ ขนาดหรือเนื้อที่ดินของการใช้ประโยชน์ในที่ดิน ได้แก่ ทำประโยชน์เอง ให้เช่าประกอบกิจกรรมหรือปล่อยที่ดินทิ้งร้างว่างเปล่าไม่ได้ใช้ประโยชน์

2. ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้าง ประกอบด้วยที่ตั้งโรงเรือน ตั้งอยู่ในเขต (Zone) เขตย่อย (Block) ถนน ตำบล และรหัสแปลงที่ดิน (Lot) โฉ และที่อยู่ของเจ้าของโรงเรือน ลักษณะ และขนาดของโรงเรือน ลักษณะการใช้ประโยชน์ของโรงเรือน

3. ข้อมูลเกี่ยวกับป้าย ประกอบด้วยที่ตั้งของป้าย ชื่อและที่อยู่เจ้าของป้ายและผู้ครอบครองป้าย ประเภท ขนาด และพื้นที่ของป้าย ข้อความและรายละเอียดของป้าย

4. ข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการค้า ประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบกิจการค้าและลักษณะประเภทของการประกอบกิจการค้า

โดยข้อมูลในระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินนั้นมีแหล่งที่มา คือ ข้อมูลทางเอกสาร ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับรูปร่างลักษณะ ตำแหน่งของที่ดิน โดยมีพื้นฐานจากระวางที่ดินประเภทต่างๆ ข้อมูลเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินได้มาจากเอกสารสิทธิ์และสัญญาต่างๆที่มีผู้ทำนิติกรรมเกี่ยวกับทรัพย์สินนั้นที่มาของข้อมูลหลักเหล่านี้ คือสำนักงานที่ดิน หน่วยงานราชการที่เป็นเจ้าของทรัพย์สิน รวมทั้งความร่วมมือจากเจ้าของทรัพย์สินด้วย อีกแหล่งคือข้อมูลที่ได้รับการสำรวจภาคสนามโดยเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบในรายการทรัพย์สินและลักษณะการใช้ประโยชน์ในพื้นที่จริงโดยใช้แผนที่แม่บทเป็นตัวนำไปยังที่หมาย พนักงานภาคสนามจะทำการตรวจสอบ

ข้อมูลที่คัดมาจากสำนักงานที่ดินกับความเป็นจริง รวมทั้งการสัมภาษณ์เจ้าของทรัพย์สินด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องสำหรับมาบันทึกการขายการในทะเบียนทรัพย์สิน

#### 4.1.6 การปรับข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

ลักษณะการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลในระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินนั้นแบ่งได้เป็น 3 กรณี ดังนี้

1. กรณีการเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์เป็นการเปลี่ยนแปลงการถือสิทธิ์ครอบครอง โดยมีการจดทะเบียนตามกฎหมาย เช่น การซื้อขาย โอน ยกให้ ที่ดินหรืออาคาร หรือการเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์โดยกฎหมาย เช่น การเวนคืนที่ดิน

2. กรณีการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพ ได้แก่ การขอแบ่งแยกหรือการรวมแปลงที่ดินซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนขนาด รูปร่าง เนื้อที่ดิน การก่อสร้างต่อเติม รื้อถอนอาคาร การติดตั้งหรือถอน เพิ่มหรือลดขนาดของป้าย หรือเมื่อเกิดภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย वादภัย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปร่าง ขนาด การใช้ประโยชน์ที่ดิน อาคารพังหรือเสียหาย เป็นต้น

3. กรณีการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สิน เช่น การใช้ที่ดินว่างเปล่าก่อสร้างโรงงาน การให้เช่าโรงงานจากสภาพเดิมที่ใช้อยู่อาศัย การใช้โรงงานที่ทิ้งร้างหรือเคยอยู่อาศัยมา เพื่อประกอบการค้า เพื่อความถูกต้องเป็นปัจจุบันของข้อมูล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำแผนที่ภาษี ทะเบียนทรัพย์สินจะต้องดำเนินการปรับข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีกองคลังและกองช่างเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ

### 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภูมิศาสตร์

#### 4.2.1 ความหมายระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

พงศัระภี ธรรมเวทิน (2545: 21) ได้สรุปความหมายระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ไว้ดังนี้ว่าระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการนำเข้า การจัดเก็บ การปรับปรุงแก้ไขการจัดการกับข้อมูลทางด้านภูมิศาสตร์ที่เก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งการเรียกใช้นามมาช่วยในการวิเคราะห์ หรือช่วยการตัดสินใจทันต่อเหตุการณ์และแสดงผลลัพธ์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคุณสมบัติทั้งหมดเหล่านี้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ GIS จึงเหมาะสมที่จะประยุกต์ใช้งานประเภทต่าง ๆ

อุทัย สุขสิงห์ (2547: 23) อธิบายว่า สารสนเทศภูมิศาสตร์ (geographic information) หมายถึง ข้อมูล วัตถุ (object) เหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ (phenomena) ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงหรือโดยอ้อมกับตำแหน่งหนึ่ง ๆ ที่สัมพันธ์กับพื้นของผิวโลก โดยมีช่วงเวลาเป็นตัว กำหนด และได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดแทนด้วยเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ พร้อมทั้งข้อมูลรายละเอียดของวัตถุแต่ละอย่าง นำมาใช้จัดเก็บเป็นหมวดหมู่ เรียกว่า

ข้อมูลเชิงพื้นที่ (spatial data) ซึ่งอาจเป็นข้อมูลในรูปกระดาษ หรือข้อมูลแผนที่ระบบดิจิทัล ข้อมูลวัตถุนบนพื้นโลก ได้แก่ สิ่งที่มีชีวิตกับสิ่งไม่มีชีวิตที่มีวงจรชีวิต อาศัยใช้งานตามกาลเวลา เช่น คน สัตว์ สิ่งปลูกสร้าง ถนน ป่าไม้ แหล่งน้ำ พื้นดิน ฯลฯ ส่วนเหตุการณ์ หรือปรากฏการณ์ ได้แก่ การอุบัติเหตุจากการเดินทาง การเกิดน้ำท่วม การเกิดความแห้งแล้ง การเกิดไฟไหม้ ฯลฯ

ความหมายคำว่าระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ มาจากศัพท์ภาษาอังกฤษว่า Geographic Information Systems บ้างครั้งใช้ Geo-Information System หรือ Geographical Information Systems หรือเรียกย่อ ๆ ว่า GIS เป็นระบบที่จัดการเกี่ยวกับข้อมูลเชิงพื้นที่ ซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีการบัญญัติความหมายของคำนี้อย่างเป็นทางการสำหรับประเทศไทยคำว่า Geographic Information Systems หรือ GIS มีการใช้คำที่หลากหลายกันออกไป เช่น ระบบข้อมูลภูมิศาสตร์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ และระบบข้อมูลสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (geographic information system) หมายถึง ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ที่ทำหน้าที่จัดการข้อมูลของสรรพสิ่งต่าง ๆ บนโลกให้อยู่ในระบบข้อมูลเชิงพื้นที่ โดยข้อมูลแต่ละชนิดมีการอ้างอิงพิกัดตำแหน่งและอยู่ในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งเป็นการผสมผสานกระบวนการวิเคราะห์ที่กันระหว่างเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ กับระบบข้อมูลแผนที่ และระบบฐานข้อมูล ดังนั้นระบบสารสนเทศจึงถือว่าเป็นฐานข้อมูลที่อ้างอิงพิกัดตำแหน่งบนแผนที่ดิจิทัล เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการนำเข้าข้อมูลอย่างเป็นระบบในการค้นหาตรวจสอบการแก้ไขปรับปรุง การกำหนดเงื่อนไขข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ด้านการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

#### 4.2.2 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

สุระ พัฒนเกียรติ (2542: 8-11) ได้อธิบายองค์ประกอบของระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ภายในรูปแบบของ computer-assisted approach ซึ่งประกอบไปด้วยส่วนที่สำคัญ 3 ส่วนคือ

1. คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ (computer hardware) เนื่องจากในการจัดทำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์จะต้องเก็บข้อมูลจำนวนมากจึงจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีเนื้อที่ในการจัดเก็บข้อมูลที่เพียงพอมีความเร็วในการประมวลผล และอุปกรณ์ที่ขาดไม่ได้สำหรับระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์คืออุปกรณ์การนำเข้าข้อมูล เช่น เครื่องดิจิทัลไทซ์ เครื่องกวาดตรวจ (scanner) อุปกรณ์แสดงผล เช่น พริ้นเตอร์ พล็อตเตอร์

2. คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ (computer software) ซอฟต์แวร์ในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์จะต้องมีความสามารถในการป้อนข้อมูลและการตรวจสอบข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลและ

การจัดการฐานข้อมูล การคำนวณและการวิเคราะห์ การรายงานผลข้อมูลความสัมพันธ์กับผู้ใช้ ซอฟต์แวร์ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ที่ดีนั้น จะต้องสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี โดยมีการสร้างรายการ (menu) ต่าง ๆ ที่ไม่ยุ่งยากสามารถเข้าใจได้ง่าย และมีขั้นตอนที่ต่อเนื่องสมบูรณ์

3. องค์กรในการดำเนินงาน การนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์มาใช้ในงานด้านต่าง ๆ นั้นจำเป็นจะต้องมีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจและมีศักยภาพในการใช้คอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ได้เป็นอย่างดีเพื่อให้มีความพร้อมในการที่จะรองรับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ โดยจะมีองค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการฝึกอบรมดังกล่าว นอกจากนี้ยังจะต้องรับผิดชอบในการพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ให้สามารถรองรับและตอบสนองต่อการวางแผนและการจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 4.2.3 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

จากคุณลักษณะและความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ประโยชน์ของระบบดังกล่าวมีดังนี้ อ้างใน สมจิต ลีมสวัสดิ์ผล (2538 : 53)

1. ช่วยลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนจากการทำงานด้วยมือแบบเดิม
2. แก้ปัญหาความล่าช้าของข้อมูล โดยสามารถแก้ไขข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอและสามารถเรียกข้อมูลกลับมาใช้ได้ในเวลาที่แตกต่างกันและจากสภาพที่ผันแปรไป
3. สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งของข้อมูลได้ในระดับหนึ่ง
4. สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้และยังทำให้เกิดความเป็นอิสระของข้อมูล
5. สามารถควบคุมความเป็นมาตรฐานได้
6. สามารถจัดการระบบความปลอดภัยที่รัดกุมได้
7. สามารถควบคุมความคงสภาพของข้อมูลได้

#### 4.2.4 การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

จากการพัฒนาของระบบคอมพิวเตอร์ที่ผ่านมาทำให้คอมพิวเตอร์มีสมรรถภาพสูงขึ้นและราคาได้ถูกลงและจากการพัฒนาโปรแกรมทางด้านระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ที่พัฒนาจากที่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ (mainframe) มาสู่โปรแกรมที่สามารถใช้กับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (personal computer) ซึ่งจะมีราคาไม่แพง ทำให้ค่าใช้จ่ายถูกลง ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถหาซื้อมาใช้ได้ ทำให้ประยุกต์ใช้งานในด้านต่าง ๆ กันมากขึ้น เช่น การประยุกต์ใช้งานด้านการเกษตร งานด้านป่าไม้และสัตว์ป่าและงานด้านสิ่งแวดล้อม อ้างใน สุระ พัฒนเกียรติ (2542 : 82-83)

นอกจากนี้ ยังมีการนำเอาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ไปใช้ในการวางแผนในการจัดเก็บภาษี การค้นหาเส้นทางที่เหมาะสม งานวิจัยด้านประชากรศาสตร์ ผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ดังนั้น ภูมิศาสตร์จึงเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันมนุษย์อยู่ในโลกที่ผูกพันอยู่กับพื้นที่ สถานที่ และทำเลที่ตั้งต่าง ๆ การตัดสินใจเกือบทุกอย่างมีขีดจำกัดอยู่ใต้อิทธิพลหรือถูกบังคับจากข้อเท็จจริงทางด้านภูมิศาสตร์ ดังนั้นจึงได้มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพพื้นที่เพื่อการวางแผนพัฒนาต่าง ๆ ขึ้น โดยในสมัยก่อนการรวบรวมข้อมูลจะเป็นการจัดทำระบบด้วยมือซึ่งจะอยู่ในรูปเอกสาร รายงานและแผนที่ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากในการจัดเก็บข้อมูลและไม่สะดวกในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ รวมทั้งเกิดความล่าช้าและเกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน แต่ในปัจจุบันเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้พัฒนาไปมาก โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยในด้านการประมวลผลข้อมูลที่มีจำนวนมาก และมีแนวโน้มในเรื่องสมรรถภาพที่สูงขึ้นราคาถูกลง ทำให้มีการพัฒนาระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยในการวิเคราะห์และบริหารจัดการข้อมูลด้านภูมิศาสตร์ขึ้นมาเรียกว่า ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ อ้างใน สมบัติ อยู่เมือง (2540 : 29)

ปัจจุบันในประเทศไทยนั้น ได้มีการประยุกต์ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ในหลายหน่วยงาน โดย สรรค์ใจ กลิ่นดาว (2542 : 19) สรุปไว้ดังนี้

1. การประยุกต์ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์กับด้านงานปฏิรูปที่ดิน สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) จัดทำ เพื่อใช้ในการคัดเลือกพื้นที่ที่เหมาะสมในการนำมาปฏิรูป และการจัดที่ดินให้เกษตรกรที่ไม่มีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง ซึ่งผลจากการใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ จะทำให้สามารถดำเนินการคัดเลือกพื้นที่เพื่อการปฏิรูปที่ดินได้รวดเร็ว
2. การประยุกต์ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ในการวางแผนการใช้ที่ดิน ซึ่งจัดทำเพื่อวางแผนการใช้ที่ดินให้สอดคล้องกับศักยภาพและรองรับการใช้ประโยชน์ที่ดินที่เหมาะสม
3. การประยุกต์ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์กับการดำเนินการวางแผนผังและจัดทำผังเมือง กรมการผังเมือง ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงพื้นที่ข้อมูลด้านเศรษฐกิจและสังคมความต้องการที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต และปัญหาข้อจำกัด แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อความเหมาะสมแล้วจัดทำเป็นแผนและผังเมือง
4. การประยุกต์ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์กับโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้า การไฟฟ้านครหลวง ได้จัดทำแผนที่ระบบไฟฟ้าด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ถือเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานบำรุงรักษาระบบการจ่ายไฟฟ้า รวมทั้งการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า นอกจากนี้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ยังอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานวิศวกรรม งานบริหาร และงานให้บริการ

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### 5.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา

#### 1. ความหมายของการพัฒนา

ความหมายของคำว่า “การพัฒนา” นั้น ได้มีนักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมายไว้ดังจะได้นำมากล่าวเป็นตัวอย่างต่อไปนี้ คือ

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2522 : 9) ได้กล่าวว่าการพัฒนาทุกอย่างจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นก่อนแล้วจะต้องมีสิ่งอื่นหรือลักษณะอื่นเข้ามาผสม จึงจะเรียกการเปลี่ยนแปลงนั้นว่า “การพัฒนา” ลักษณะเพิ่มเข้ามานั้นที่สำคัญคือ ทิศทางของการเปลี่ยนแปลงที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

วิทยากร เชียงกุล (2527: 12) ได้แสดงความเห็นถึง “การพัฒนา” ว่าการพัฒนาที่แท้จริงควร หมายถึง การทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมีความสุข ความสะดวกสบายความอยู่ดีกินดี ในความเจริญงอกงามทางศิลปวัฒนธรรมและจิตใจและความสงบสันติ ซึ่งนอกจากจะขึ้นอยู่กับ การได้รับปัจจัยทางวัตถุ เพื่อที่จะสนองความต้องการของร่างกายแล้ว ประชาชนยังต้องพัฒนาทางด้านการศึกษา สิ่งแวดล้อมที่ดี การพักผ่อนหย่อนใจและการพัฒนาทางวัฒนธรรมและจิตใจด้านต่าง ๆ ด้วยความต้องการทั้งหมดเรียกว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อให้เห็นว่าการพัฒนาไม่ได้ขึ้นอยู่กับปริมาณสินค้า หรือการเพิ่มรายได้เท่านั้น แต่อยู่ที่การเพิ่มความพอใจและความสุขของประชาชนมากกว่า

สมบูรณ์ สุขสำราญ (2530 : 23) ได้ให้ความหมาย “การพัฒนา” ว่า คือการทำให้เจริญนั่นเองแต่เมื่อมาใช้เป็นคำแปลของ (Development) ในภาษาอังกฤษจะมีความหมายเกินความลึกไปถึงการทำให้ดีขึ้นจากที่เป็นอยู่ โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้าไปปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือการนำวิชาการแปลกใหม่เข้ามาใช้การพัฒนาในความหมายนี้ได้หมายถึงการพัฒนาวัตถุเท่านั้น แต่หมายถึงการพัฒนามนุษย์ทั้งในด้านจิตใจและในด้านความคิดด้วย

รีดเดอร์ Reeder อังโน โสภณ โสภโณ (2540 : 15) ให้ความหมายของ “การพัฒนา” ว่าหมายถึง การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้

- 1) ความแตกต่าง ได้แก่ ปริมาณและคุณภาพของบริการข้อมูลข่าวสาร ฐานะทางสังคม บทบาทและอาชีพ เป็นต้น
- 2) การใช้ประโยชน์จากบริการที่มีอยู่และเพิ่มขึ้น
- 3) มีเทคโนโลยีและความมีประสิทธิภาพกระจายทั่วทุกสังคม



4) มีความเชื่อและความไม่เชื่อ เช่น เป้าประสงค์ ความเชื่อพื้นฐาน ค่านิยม โอกาส และการสนับสนุน

5) ทักษะคติ เช่น ระดับความพอใจ ความเป็นเอกภาพ และความพึงพอใจมากขึ้น

6) มีพฤติกรรม เช่น ช่วยเหลือตนเอง มีประสิทธิภาพ การใช้ทรัพยากรมนุษย์ และมีความคิดริเริ่มมากขึ้น

## 2. กระบวนการพัฒนา

ในมิติของการพัฒนาโดยภาครัฐนั้น หมายความว่าได้ว่าเป็นลำดับขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ ที่รัฐวางแผนเพื่อให้ประชาชนกินคืออยู่ดี ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในระดับสังคม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) การจัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่จะพัฒนา เช่น ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) โดยมีการปรับปรุงการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข การศึกษา เป็นต้น

2) การพัฒนาประสิทธิภาพและความสามารถของบุคคล โดยรัฐจะต้องทำให้ประชาชนมีสุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์แข็งแรงให้มีการศึกษา การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคิดและการทำงาน

3) การพัฒนาเศรษฐกิจไปสู่ระบบอุตสาหกรรม เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีปริมาณและคุณภาพตรงกับความต้องการของตลาด

4) การพัฒนาสังคม เพื่อให้ประชาชนมีคุณลักษณะและค่านิยมที่ดี เช่น รู้จักอดออมประหยัด มีระเบียบวินัย สำนึกในหน้าที่ มีความรับผิดชอบ ทำให้สังคมนั้นเกิดความผาสุกเรียบร้อย และให้มีความเจริญก้าวหน้า

## 3. องค์ประกอบของการพัฒนา

การพัฒนาแนวใหม่ มีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1) ความเสมอภาคในการกระจายข่าว ผลประโยชน์ทางสังคม เศรษฐกิจและอื่น ๆ โดยชาวชนบทคนอยากใช้เป็นกลุ่มเป้าหมาย และการปิดช่องว่างของความแตกต่างทางสังคมและเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว

2) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนและปฏิบัติตามแผนเพื่อพัฒนาตนเอง

3) การพึ่งตนเองและความเป็นอิสระในการพัฒนา โดยเน้นศักยภาพหรือความสำคัญของทรัพยากรในท้องถิ่น

#### 4) การรวมระบบที่ยืดประเพณีและระบบทันสมัยเข้าด้วยกัน

และการผสมผสานความคิดเก่าและความคิดใหม่

#### 4. หลักเกณฑ์การประเมินการพัฒนา

ประกอบด้วย การเสริมสร้างความมีเหตุมีผล การให้ความสำคัญต่อการวางแผนการพัฒนา เป็นการเพิ่มพูนประสิทธิภาพทางการผลิต การยกระดับมาตรฐานการครองชีพ การเสริมสร้างความเป็นธรรมในทางเศรษฐกิจและสังคม การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชาติ การปรับปรุงสถาบันและทัศนคติของประชาชน การสร้างความอิสระของประเทศให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง การเสริมสร้างวินัยของคนในชาติ การสรรค์สร้างประชาธิปไตยระดับชาติและในระดับท้องถิ่น(นวพรรณ มังคละพลัง ,2546 อ้างใน ปกรณ์ ปรียากร ,2530)

#### 5.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ

การพัฒนาองค์การมีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย แต่การมองการพัฒนาองค์การอาจมีความคล้ายคลึงกัน โดยมองว่าเป็นกระบวนการที่ต้องใช้ข้อมูลและการวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่การการสร้างประสิทธิภาพขององค์การ การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการวางแผนมุ่งพัฒนาความสามารถขององค์การ เพื่อให้สามารถบรรลุและดำรงไว้ซึ่งระดับการปฏิบัติงานที่น่าพอใจมากที่สุด สามารถวัดประสิทธิภาพและความเจริญขององค์การได้ซึ่งเน้นการฝึกอบรมบุคลากรในองค์การให้ปฏิบัติงานเข้าแผนงานที่เปลี่ยนไป มุ่งที่จะเกิดเปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม โครงสร้างและการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานเพื่อเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพของโครงสร้างหน่วยงาน

Micheal (1977) อ้างใน ชูชีพ พุทธประเสริฐ (2542 : 3) กล่าวว่าไว้ว่าในการพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการวางแผนที่มุ่งพัฒนาความสามารถขององค์การ เพื่อให้สามารถบรรลุและดำรงไว้ซึ่งระดับการปฏิบัติงานที่น่าพอใจมากที่สุด สามารถวัดถึงประสิทธิภาพความเจริญขององค์การได้ การพัฒนาองค์การเป็นเครื่องมือการบริหารที่สำคัญ ซึ่งผู้บริหารสามารถนำมาประยุกต์ให้้องค์การสามารถแก้ไขปัญหาย่างเป็นระบบ เป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนช่วยทำให้้องค์การสามารถปรับเปลี่ยนตนเองให้ทันสมัย (Self Renewal) ตลอดเวลา อ้างใน ณีฐพัทธ์ เจริญนันท์ (2549 : 8) มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของ ประชุม รอดประเสริฐ (2533 : 264) กล่าวว่าไว้ว่าการพัฒนาองค์การประกอบด้วยการพัฒนาบุคคลภายในหน่วยงาน การคัดเลือกผู้บริหาร การค้นหาวิธีการบริการ และการปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงาน การปรับปรุงและสื่อความหมายและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดโดยให้้องค์การมีความยืดหยุ่นและปรับตัวเข้าได้กับสภาวะที่เปลี่ยนไปในด้านการพัฒนาองค์การ ผลที่ได้อาจ

แยกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนของฝ่ายบริหาร ส่วนของสมาชิก และกลุ่มสมาชิกในองค์กร และส่วนขององค์กร วัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์กรเป็น ดังนี้ อ้างใน ชูชีพ พุทธประเสริฐ (2538 : 73)

1. ส่วนของฝ่ายบริหารจะได้สิ่งต่อไปนี้

1.1 ช่วยให้ฝ่ายบริหารหาวิธีการแก้ปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขมาก่อน  
ในลักษณะที่มีการวินิจฉัยและวิเคราะห์มากขึ้น

1.2 ช่วยทำให้การบริหารงานของฝ่ายบริหารทุกระดับสอดคล้องกับเป้าหมาย  
หลักการขององค์กร มากกว่าบริหารตามความเห็นหรือประสบการณ์ของผู้บริหารแต่ละคน

2. ส่วนของสมาชิกและกลุ่มสมาชิกในองค์กรจะได้สิ่งต่อไปนี้

2.1 เพื่อให้คนและกลุ่มบุคคลเผชิญหน้ากันและแก้ปัญหา

2.2 มุ่งให้สมาชิกคิดค้นเทคนิควิธีเพื่อใช้ในการปรับปรุงงานที่รับผิดชอบ

2.3 ช่วยให้สมาชิกเกิดความรู้ในความเป็นเจ้าของ

2.4 กระตุ้นให้สมาชิกเกิดความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาในกลุ่มและปัญหา

ระหว่างบุคคล

3. ส่วนขององค์กรจะได้สิ่งต่อไปนี้

3.1 ช่วยให้องค์กรสามารถตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

3.2 มุ่งปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ทันสมัยและปรับตัวได้ทันกับ  
ความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

3.3 ช่วยให้องค์กรได้พัฒนาระบบงานต่าง ๆ จนเป็นที่น่าพอใจของสมาชิก  
และขจัดความขัดแย้งในองค์กรให้หมดไปเหลือน้อยที่สุด

นักวิชาการได้กล่าวถึงการพัฒนาองค์กร ดังนี้

อรุณ รักรธรรม (2524 : 213-222) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการพัฒนาองค์กรไว้ 8  
ประการ คือ

1. การพัฒนาองค์กรเป็นสาขาหนึ่งของพฤติกรรมศาสตร์ประกอบด้วย  
มนุษยวิทยา จิตวิทยาสังคมวิทยา จิตวิทยาสังคม

2. การพัฒนาองค์กรเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างมีระบบแบบแผนอย่าง  
วิทยาศาสตร์โดยเริ่มจากการศึกษาข้อมูลความไม่มีประสิทธิผลขององค์กร แล้วนำมาวิเคราะห์หา  
แนวทางแก้ไขต่อไป

3. การพัฒนาองค์กรจะต้องเกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งระบบ เช่น โครงสร้างของ  
องค์กร เป้าหมายขององค์กร วิธีการดำเนินงานขององค์กร เป็นต้น

4. การพัฒนาองค์การจะต้องได้รับการริเริ่ม รับรู้ ยอมรับ ร่วมมือจาก ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงของการเปลี่ยนแปลงขององค์การนั้น ๆ

5. การพัฒนาองค์การอาจจะต้องอาศัยบุคคลภายนอก มาเป็นผู้นำในการ เปลี่ยนแปลง เพื่อช่วยวิเคราะห์หวัจัยปัญหาให้แก่องค์การ

6. ผู้รับผิดชอบในองค์การนั้น ๆ จะต้องมีความรู้สึกว่ามี ความจำเป็นที่จะต้อง เปลี่ยนแปลงอะไรบางอย่างภายในองค์การ การเริ่มโดยเห็นความจำเป็นขององค์การ

7. การพัฒนาองค์การจำเป็นต้องอาศัยระยะเวลาและก่อนที่จะมีการพัฒนา องค์การ ควรเริ่มปรับปรุงพัฒนาค่านิยมและความเชื่อต่าง ๆ

8. การพัฒนาองค์การมุ่งเปลี่ยนแปลงทัศนคติ พฤติกรรม และคุณภาพของงาน ในลักษณะการใช้กลุ่ม แทนที่จะมุ่งที่แต่ละบุคคล

แนวคิดในการพัฒนาองค์การในแง่ของการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบ ระบบย่อยที่ ประกอบขึ้นเป็นองค์การ ได้แก่ ระบบด้านวัตถุประสงค์ ระบบย่อยด้านสังคมและมนุษย์ ระบบย่อย ทางด้านเทคโนโลยีระบบย่อยด้านงาน ระบบย่อยด้านโครงสร้าง และระบบย่อยด้านการประสาน กับสิ่งแวดล้อมภายนอก

พัชรี นิรนาท โกมล (2530: 21) ระบบย่อยทั้งหมดนี้ต้องเกี่ยวโยงสัมพันธ์กัน เพราะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในระบบย่อยใดก็ตามจะมีผลกระทบย่อยอื่น ๆ ด้วย

สุนันทา เลาหนันท์ (2531 : 65-66) กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของด้านการพัฒนา องค์การย่อมที่จะแตกต่างกันไป เนื่องจากปัญหาและความรุนแรงของปัญหาภายในแต่ละองค์การ นั้นไม่เหมือนกัน องค์การส่วนใหญ่มีความเห็นว่าวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาองค์การในทาง ปฏิบัติมีดังนี้

1. เพื่อพัฒนา การปรับปรุงและการเปลี่ยนแปลงองค์การให้ทันสมัยให้้องค์การ มีระบบที่สามารถยืดหยุ่นปรับให้เหมาะสมกับสภาพงานในทุกลักษณะ

2. เพื่อเพิ่มการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยส่งเสริมให้มีการรวมพลัง คิดค้นหาเทคนิคในการปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่อง

3. เพื่อมุ่งช่วยองค์การให้สามารถตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้สูง

4. เพื่อมุ่งช่วยให้บุคคลในองค์การเผชิญและแก้ปัญหาความขัดแย้งในทาง สร้างสรรค์ โดยยึดถือว่าคุณภาพเป็นสิ่งธรรมดาที่องค์การจะหลีกเลี่ยงไม่ได้

นงนุช วงษ์สุวรรณ (2535: 35) กล่าวถึงแนวคิดในการพัฒนาองค์การว่าองค์การ หรือหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาโดยไม่มีผู้ใดขัดขวางหรือยับยั้งได้แต่พิจารณาตาม เหตุผลและความเป็นจริงแล้วการเกิดแนวคิดในการเปลี่ยนแปลง นับว่าเป็นนิมิตหมายที่ดี

โดยก่อให้เกิดประโยชน์และคุณภาพอันเป็นสิ่งที่พึงพอใจร่วมกันระหว่างผู้บริหารและสมาชิกในองค์กร ด้วยเหตุดังกล่าวทำให้นักบริหารเกิดแรงจูงใจในการสรรหาวิธี หรือเทคนิควิธีต่าง ๆ แก้ปัญหา และควบคุมการเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กรซึ่งได้สอดคล้องกับ อรุณ รักธรรม (2524: 243) กล่าวว่าคุณลักษณะของแนวความคิดของการพัฒนาองค์กร ก็คือ การพยายามส่งเสริมให้องค์กรเปลี่ยนแปลงโดยที่มุ่งช่วยเหลือให้แต่ละคนมีการปฏิบัติต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพและยิ่งกว่านั้น การพัฒนาองค์กรยังมีความหวังต่อไปอีกว่าผู้รับผิดชอบองค์กรเหล่านี้จะสามารถมีพลังอันจะเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงตามแผนอย่างมีระบบ (Planned Change)

สุทิน นพเกตุ (2549 : 310- 311) กล่าวว่า การพัฒนาภายในองค์กรในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การพัฒนาระบบการทำงาน ระบบบริหารจัดการ ด้วยการปฏิรูประบบการทำงานระบบการบริหารจัดการทางภาครัฐและเอกชนต้องเน้นย้ำในเรื่องของ“ธรรมรัฐ” หรือ “ธรรมาภิบาล” (Good Governance) ซึ่งหลักธรรมาภิบาลประกอบไปด้วยคุณสมบัติของความรับผิดชอบต่อสาธารณะ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส และหลักความคุ้มค่า คุณลักษณะของธรรมาภิบาลนี้เองทำให้เกิดกระบวนการและสร้างผลึกต้นให้เกิดกระบวนการตัดสินใจที่เหมาะสม ทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการซึ่งนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

### 5.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2548) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นโครงการที่องค์กรจัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ที่จำเป็น รวมไปถึงการพัฒนาอาชีพและการพัฒนาการบริหารจัดการให้แก่พนักงานโดยมุ่งไปที่ผู้บริหารเพื่อปรับปรุงความสามารถให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มีโอกาสที่จะรับประสบการณ์ ความชำนาญ และทัศนคติใหม่ ๆ ที่จะ เป็นพนักงานและผู้บริหารที่สมบูรณ์แบบ และประสบความสำเร็จ เกิดความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ และที่สำคัญก็คือเป็นการเตรียมให้พนักงาน และผู้บริหารได้เรียนรู้ความเจริญก้าวหน้าของบุคคล และการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในอนาคต

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นความพยายามที่มีแผนและต่อเนื่อง เพื่อที่พัฒนาความสามารถและการปฏิบัติงานขององค์กรให้มุ่งไปในระยะยาว เป็นการเตรียมพนักงานและผู้บริหารให้ก้าวไปได้พร้อมกับความเจริญก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกว้างขวางของเทคโนโลยี องค์กรส่วนมากจึงลงทุนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลผลิตที่สูงขึ้นและได้รับผลตอบแทนสูงขึ้น

การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานในยุคปัจจุบันบุคลากรภายในองค์กรเมื่อต้องการทำงานจำเป็นจะต้องมีความรู้ในสิ่งนั้น ๆ เพื่อให้เกิดความพยายามและมุ่งมั่นในการทำงานให้ดีที่สุด แต่คนไทยมักจะทำงานเพียงลำพังเปรียบเสมือนการมองเหรียญด้านเดียว ถ้าบุคลากรในองค์กรเราได้มีการทำงานเป็นทีมก็จะเกิดมุมมองที่แตกต่างกันเมื่อได้ทำงานร่วมกันแล้วก็จะมีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ทำให้มากที่สุด ให้เกิดมุมมองที่กว้างกว่าเดิม มีการจัดทำระบบข้อมูลและจัดเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูลอย่างเป็นระบบผลสุดท้ายงานที่ทำก็จะเกิดประโยชน์อย่างสูงสุดข้าราชการและลูกจ้างภายในองค์กรจำเป็นจะต้องพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ไม่ปฏิบัติพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ต่อการทำงาน จะต้องนำศักยภาพที่ถูกซ่อนเร้นไว้มาพัฒนาเพื่อนำเอาความสามารถนั้นออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ และสิ่งที่ตามมาคืองานทุกอย่างที่ทำก็จะประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผู้บริหารงานและพนักงานที่ชำนาญการ นับว่าเป็นกลุ่มที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ องค์กรทุกแห่งต้องตระหนักถึงปัญหา และเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องให้บุคลากรของตนทันสมัย และก้าวหน้าอยู่เสมอ รวมทั้งยังต้องให้อยู่ในภาวะพร้อมทำประโยชน์ให้สำเร็จในภารกิจที่สำคัญ (ธงชัย สันติวงษ์ 2539)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2550) ได้ระบุถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคคลไว้ว่าจากข้อเท็จจริงที่ว่าข้าราชการเป็นตัวจักรสำคัญของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศ และประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการมีผลกระทบโดยตรงต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการบริหารราชการและการพัฒนาบ้านเมืองดังกล่าวมาแล้ว ประกอบด้วยข้าราชการแต่ละหน่วยงานที่มีความแตกต่างกันทั้งในแง่ของระดับความรู้ ความชำนาญ และในแง่ของทัศนคติ ฉะนั้น การพัฒนาบุคคลในภาคราชการจึงถือเป็นเรื่องสำคัญที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

นอกจากเหตุผลดังกล่าวแล้ว สภาพของปัญหาในการปฏิบัติงานและการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาบุคคลในภาคราชการอีกหลายประการ ได้แก่

1. ลักษณะงานของทางราชการมีขอบข่ายกว้างขวางและมีลักษณะพิเศษ ต้องอาศัยกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ รวมทั้งข้อกำหนด วิธีการ และแนวทางปฏิบัติมากมาย ประกอบในการดำเนินงาน และเท่าที่เป็นอยู่ไม่มีสถาบันการศึกษาใดผลิตบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะปฏิบัติภารกิจอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพได้ ทั้งนี้ที่ได้รับการบรรจุเข้า

รับราชการเป็นครั้งแรกจำเป็นต้องอาศัยการฝึกอบรมและพัฒนาให้มีความรู้ความเข้าใจจึงจะสามารถปฏิบัติงานได้

2. โครงสร้างและระบบงานของทางราชการที่มีความยุ่งยากสลับซับซ้อน และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อสนองความจำเป็นในการให้บริการที่เหมาะสมแก่ประชาชน และเพื่อปรับให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคมของประเทศ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคคลหรือข้าราชการผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจในโครงการ ระบบ และวิธีการทำงานอย่างแท้จริงและพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้

3. วิวัฒนาการทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในปัจจุบันได้เจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว หน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้มีการนำผลผลิตของเทคโนโลยี เช่น เครื่องจักรทำบัญชี เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสาร หรืออุปกรณ์ทางการแพทย์สมัยใหม่มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างมากมาย อันเป็นผลให้ต้องมีการพัฒนาความรู้ความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดังกล่าวด้วย

4. ในชีวิตการทำงานของข้าราชการ ย่อมต้องมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่การงานเป็นครั้งคราวซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงในระดับเดียวกัน คือ ย้ายตำแหน่งหนึ่งไปยังอีกตำแหน่งหนึ่งที่มีลักษณะของงานที่แตกต่างกัน หรืออาจเป็นการเลื่อนไปสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงกว่าเดิมก็ได้ กรณีเช่นนี้ หากมีการนำเอาวิธีในการฝึกอบรมหรือพัฒนาบุคคลวิธีใดวิธีหนึ่งที่เหมาะสมมาช่วยก็จะทำให้บุคลากรเหล่านั้นสามารถที่จะปฏิบัติภารกิจในตำแหน่งที่ได้รับแต่งตั้งใหม่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดโดยเร็ว

5. ในขณะที่ปริมาณงานของทางราชการและความต้องการรับบริการของประชาชนได้ขยายตัวสูงขึ้นตามอัตราการเพิ่มของประชากร และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจรัฐบาลกลับมีนโยบาย และมาตรการด้านการจำกัดอัตราการเพิ่มจำนวนข้าราชการไว้ประมาณร้อยละ 2 โดยติดต่อกันมาเป็นเวลาหลายปี เพื่อแก้ไขปัญหาความขาดแคลนด้านงบประมาณ ซึ่งจากผลของการใช้นโยบายและมาตรการดังกล่าว ทำให้รัฐบาลจำเป็นต้องหาทางเร่งรัดพัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้สูงขึ้น เพื่อเป็นการทดแทนข้อจำกัดด้านปริมาณ

จากสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับรายได้ ซึ่งได้แก่ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ข้าราชการได้รับอยู่ในอัตราที่ค่อนข้างต่ำไม่สัมพันธ์กับสถานะการครองชีพในปัจจุบัน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงสูงขึ้นอยู่ตลอดเวลาทำให้เกิดปัญหาในเรื่องพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์หลายประการ เช่น การทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ การไม่เสียสละอุทิศเวลาให้กับราชการเท่าที่ควร เป็นต้น ปัญหาดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นอีกประการหนึ่งที่จะต้องมีการพัฒนาด้านจิตใจของข้าราชการให้มีคุณธรรม จริยธรรม ทศนคติและจิตสำนึกที่ถูกต้องในการปฏิบัติราชการด้วย

## 5.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### 5.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพหลายท่าน ดังนี้  
สมพงษ์ เกษมสิน (2521) ได้นำแนวคิดของ Haring Emerson ที่เกี่ยวกับ  
หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความนับปล้น มีสมรรถภาพและมี  
การลงทะเบียยนไว้เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพไว้ว่ามีความหมาย  
รวมถึง ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่  
ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การทำงานที่ได้  
มาตรฐาน รวดเร็ว และถูกต้อง ใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
2. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ  
เกิดประ โยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และ  
ให้บริการเป็นที่พอใจแก่ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

กันตยา เพิ่มผล (2541) กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่าเป็น  
การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นและ  
เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ อันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์การเกิดความสุข  
ในที่สุด ซึ่งในด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การ



หรือการพัฒนาสังคม นอกจากนั้นการพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย โดยกล่าวคือประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์กรหนึ่ง ๆ นั้น บุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถ มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการ ซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์กรกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเอง หรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่าง ๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้ว ก็เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ความสามารถการทำงานให้ดีที่สุด เพื่อประสิทธิผลขององค์กร จึงกล่าวได้ว่าการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรในที่สุดนั่นเอง

ไพบูลย์ ตั้งใจ (2554) องค์กรใดจะบรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยก็คือคนหรือบุคลากรในองค์กร ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และเป็นที่ยอมรับกันว่ามนุษย์หรือคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญที่สุดตามหลักการบริหาร การสร้างเสริมความต้องการในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เพื่อให้มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จของงาน และขององค์กรอย่างต่อเนื่องสมบูรณ์ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารที่ต้องคำนึงถึง เพราะด้านความต้องการในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของงานดียิ่งขึ้น ซึ่งมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการหรือสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงาน โดยมุ่งอธิบายถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทুমเทความรู้ ความสามารถ มีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงานอย่างแท้จริง ไปสู่ความรักและความผูกพัน และความซื่อสัตย์ในองค์กร

### **หลักการงานอย่างมีประสิทธิภาพ**

การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ดังนั้นการทำงานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่อย่างไร Peterson ได้เสนอหลักการสำคัญดังนี้ คือ คุณภาพของงาน (quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้จะต้องได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ปริมาณ (quantity) จะต้องได้ผลงานที่เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน เวลา (time) ที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย และค่าใช้จ่าย (cost) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการก็จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด อ้างใน ศศิวิมล ธรรมเกษตร (2548 : 14) ส่วนในอีกแนวความคิดกล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงานว่า คือ การใช้ทรัพยากร คน เงิน วัสดุ เครื่องมือที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า โดยองค์กร

สามารถทำงานด้วยวิธีการที่ถูกต้อง รวดเร็ว นำเทคโนโลยีมาใช้และให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรต้องการ

สรุปได้ว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือ ด้านต้นทุนค่าใช้จ่ายมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่าด้านกระบวนการบริหาร มีระบบงานที่ทันสมัย ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นมาตรฐาน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ บรรลุเป้าหมายและมีความพึงพอใจแก่ทุกฝ่าย

### ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2538: 2) และเกริกเกียรติ พิพัฒน์เสวีธรรม (2541: 143) สามารถสรุปได้ว่า การบริหารจัดการเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพย่อมจะทำให้ได้รายได้ภาษีเต็มเม็ดเต็มหน่วยและลดจำนวนการหลีกเลี่ยงภาษีให้น้อยลง นั่นคือ ประชาชนต้องยินยอมที่จะชำระภาษีตามหน้าที่โดยไม่พยายามหลบหลีก หรือหลีกเลี่ยงหนีภาษี ทั้งนี้ เพราะว่าการที่ประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีจะทำให้รัฐเก็บภาษีได้มาก และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยลง เมื่อคำนึงถึงปัจจัยที่กำหนดควมมีประสิทธิภาพที่สำคัญ ๆ มีเพียง 6 ประการ ดังนี้

1. ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีของผู้เสียภาษี
2. ลักษณะของกฎหมายภาษี และบทลงโทษ
3. ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษี และกระบวนการจัดเก็บภาษีของรัฐ
4. บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี
5. โครงสร้างภาษี
6. การลดจำนวนผู้เสียภาษีที่หลบเลี่ยงการชำระภาษี

การจัดเก็บภาษีจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพ 6 ประการดังกล่าว ซึ่งจะต้องมีลักษณะที่ว่าประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีที่ค่อนข้างสูง ลักษณะของกฎหมายต้องง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี พนักงานจัดเก็บภาษีต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี นอกจากนี้ต้องสร้างบรรยากาศให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามกฎหมายภาษีให้มากขึ้น โดยผู้นำของประเทศและผู้นำทางด้านธุรกิจจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายภาษีให้มากขึ้น ให้เป็นตัวอย่างแก่ผู้เสียภาษีทั่วไป และพยายามมิให้มีการหลบเลี่ยงภาษี (Tax Evasion) เพราะการหลบเลี่ยงภาษีเป็นช่องทางของความไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีและมีส่วนทำให้ผู้เสียภาษีถูกต้องอยู่แล้วเกิดความท้อแท้และไม่มีความตั้งใจในการเสียภาษี ส่วนโครงสร้างภาษีนั่นถือว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก ทั้งนี้เนื่องจากโครงสร้างภาษีเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยในแง่ความสะดวก และเข้าใจง่ายในทางปฏิบัติ ทั้งผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษีและก่อให้เกิดความเป็นธรรม เมื่อภาษีมีโครงสร้างที่ดี โดยเฉพาะการลดความซ้ำซ้อนของ

การจัดเก็บหรือที่เรียกว่าภาวะภาษีทับถมทวี (Cascading Effect) อันจะมีผลให้ภาวะภาษีเหมาะสม อยู่ในวิสัยที่ผู้เสียภาษีรับได้ และส่งผลขั้นสุดท้ายคือ ลดการหลบเลี่ยงภาษีให้น้อยลง เป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีอีกด้วย

### 5.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพในการจัดเก็บภาษี

การเสริมสร้างศักยภาพในการจัดเก็บรายได้ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกระดับ จะต้องให้ความสำคัญไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการฝึกอบรม หนังสือสั่งการ และคู่มือการปฏิบัติงานของ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ในทุกระดับทั้งระดับต้นและระดับปฏิบัติจะต้อง ได้รับการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการจัดเก็บรายได้อย่างสม่ำเสมอ ในการ กำหนดนโยบายที่ชัดเจนให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับการฝึกอบรมงานจัดเก็บรายได้ คุณธรรม จริยธรรม และสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีการศึกษาสูงขึ้น เช่น การจัดหาทุนการศึกษา การจัดให้มีการ ศึกษานอกระบบที่ประสบผลสำเร็จ การจัดสัมมนาเครือข่ายความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จัดให้มีการจัดระบบการสอนงานจากผู้มีประสบการณ์ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อรองรับวิทยาการสมัยใหม่ จัดหาตำราเกี่ยวกับงานรายได้ให้กับเจ้าหน้าที่ได้ศึกษา ค้นคว้าตามความจำเป็น พร้อมให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง สถาบันการศึกษาจัดให้ มีการฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้เสริมสร้างศักยภาพ ปรับปรุงความรู้ความสามารถของ ตนเองอยู่เสมอ โดยมีแรงจูงใจด้วยการให้ค่าตอบแทน และจัดประกวดผลงาน

การเพิ่มศักยภาพการจัดเก็บรายได้ ควรมีการจัดทำแผนที่และทะเบียน ทรัพย์สิน เพราะแผนที่เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดเก็บรายได้ให้ครบถ้วนถูกต้อง ถ้าเมื่อจัดทำ แผนที่สำเร็จนั้นก็จะทราบว่ามิที่ดินแปลงไหน ควรจัดเก็บภาษีตรงไหน และตรงไหนที่เรายังไม่ได้ จัดเก็บ เพื่อให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างครบถ้วน ถูกต้องและเป็นธรรม ประชาชนสามารถ ตรวจสอบได้ โปร่งใส ควรมีวิธีการจูงใจหรือเชิญชวนให้ประชาชนทราบว่าการเสียภาษีเป็นหน้าที่ ของประชาชนทั่วไป และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่าจ่านำรายได้จากการจัดเก็บภาษีครั้ง นี้ไปพัฒนาและบริหารงานในด้านใด การพัฒนาจะประสบผลสำเร็จได้ต้องมีการบริหารการคลังที่ดี และมีความสามารถที่จะบริหารได้ด้วยตนเอง ซึ่งหมายความว่าต้องพึ่งพาตัวเองให้มากที่สุด กล่าวคือต้องมีรายได้เพียงพอกับรายจ่าย เพื่อนำรายได้มาพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ จะต้องมีจิตสำนึก และเร่งทำความเข้าใจ เพื่อให้การจัดเก็บรายได้เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อการจัดเก็บรายได้ให้ถูกต้อง ทัวถึง ครบถ้วน เป็นธรรม และ โปร่งใส
2. เพื่อถือเป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดเก็บรายได้ ป้องกันความผิดพลาด

3. เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ และมีความพร้อมในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

**ข้อแตกต่างของการจัดเก็บภาษีแบบเดิมกับแบบใหม่ที่มีการจัดทำแผนที่ภาษี**  
แสดงข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการจัดเก็บภาษีแบบเก่ากับการจัดเก็บภาษีแบบใหม่ที่มีการจัดทำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้

#### **การจัดเก็บภาษีแบบเก่า**

1. ฐานข้อมูลผู้อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีให้กับหน่วยงานไม่เป็นปัจจุบันและไม่ครอบคลุมทั้งพื้นที่
2. ข้อมูลประกอบการคำนวณไม่ถูกต้อง
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีได้ไม่เต็มศักยภาพจากข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบัน
4. การสืบค้นข้อมูลผู้ชำระภาษีเป็นไปได้ยากลำบาก และใช้เวลาในการดำเนินการนาน เนื่องจากใช้เอกสารและสถานที่เก็บเอกสารจำนวนมาก

#### **การจัดเก็บภาษีแบบใหม่**

1. ฐานข้อมูลผู้อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีให้กับหน่วยงานมีความเป็นปัจจุบันและครอบคลุมทั้งพื้นที่
2. ข้อมูลประกอบการคำนวณ อัตราชำระค่าภาษีมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีได้อย่างเต็มศักยภาพจากข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบัน
4. การสืบค้นข้อมูลเป็นไปได้โดยง่ายจากการใช้เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ (คอมพิวเตอร์) ช่วยในการสืบค้นให้เป็นไปได้อย่างรวดเร็วและประหยัดพื้นที่จัดเก็บเอกสารแบบเก่า

#### **การจัดเก็บภาษีแบบเก่า**

1. เงินรายได้ที่ได้จากการจัดเก็บภาษีส่วนใหญ่มาจากประชาชนผู้ที่ตระหนักถึงความสำคัญของการชำระภาษีเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเองเท่านั้น
2. เงินรายได้ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับจำนวนประชาชนผู้เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนในการชำระภาษีท้องถิ่น
3. ผู้บริหารไม่สามารถกำหนดนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นได้ เนื่องจากมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาท้องถิ่น

4. ประชาชนไม่มีความรู้ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ในการชำระภาษีท้องถิ่นของตนเอง

#### การจัดเก็บภาษีแบบใหม่

1. เงินรายได้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากจำนวนผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น โดยจะนำข้อมูลจากที่มาจากการจัดทำแผนที่ภาษี

2. เงินรายได้ที่จัดเก็บได้สามารถประมาณการหรือคาดว่าจะได้รับมีความแน่นอนมากยิ่งขึ้น

3. ผู้บริหารสามารถกำหนดนโยบายการพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างอิสระตามอำนาจหน้าที่เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน เนื่องจากมีรายได้เพียงพอต่อการดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาท้องถิ่นด้านต่าง ๆ

4. ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ในการชำระภาษีของตนเองมากขึ้น เนื่องจากในการสร้างสัมพันธภาพ และเป็นการเผยแพร่ความรู้จากเจ้าหน้าที่สำรวจข้อมูลภาคสนามที่ออกสำรวจเก็บข้อมูลส่งผลให้การจัดเก็บรายได้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 5.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับดุลยดัชนี (Balanced Scorecard)

วรรณรัตน์วัฒนานิมิตกุล (2546) ได้กล่าวว่า Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือซึ่งเกิดจากแนวความคิดที่ช่วยขององค์กรในการแปลงจากกลยุทธ์ให้เป็นการปฏิบัติ โดยเริ่มต้นที่วิสัยทัศน์ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กรซึ่งเป็นขั้นตอนของการกำหนดปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จและจากนั้นก็เป็นการสร้างดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators) ขึ้นเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงเป้าหมายและใช้วัดผลการดำเนินงานในส่วนที่สำคัญต่อกลยุทธ์ จึงถือได้ว่า BSC เป็นระบบการวัดผลการดำเนินงานที่ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ขององค์กรสู่การปฏิบัติ และสะท้อนการดำเนินงานในมุมมอง 4 ด้านหลัก คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าระบบดุลยดัชนี คือ เครื่องมือที่ทำหน้าที่เปลี่ยนพันธกิจ (Mission) และกลยุทธ์ (Strategy) เป็นชุดของการวัดผลการปฏิบัติงานที่มีส่วนช่วยกำหนดกรอบของระบบการวัดและการบริหารกลยุทธ์ที่ครอบคลุมประเด็นครบถ้วน ซึ่งตัวเลขที่ได้จากการวัดจะทำหน้าที่วัดผลในการปฏิบัติงานขององค์กรที่ครอบคลุมด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ครบถ้วน เช่น ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกิจการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร

พสุ เศษะรินทร์ (2548) ได้ให้ความหมายของระบบดุลยดัชนีไว้ว่าเป็นการแปลงวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรไปสู่ชุดของการวัดผลสำเร็จที่กำหนดกรอบสำหรับ

การวัดผลกลยุทธ์และระบบในการจัดการ โดยในการวัดผลสำเร็จขององค์กรระบบกลยุทธ์นี้ว่าเป็นมากกว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและการประเมินผลระบบกลยุทธ์นี้เป็นเครื่องมือทางการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ(Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือประเมิน(Measurement) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งมั่นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร(Alignment and Focuses)

ณรงค์ศักดิ์ บุญมาลิก (2552) ได้ให้ความหมายของกลยุทธ์นี้ไว้ว่า คือ ระบบการบริหารงานและการประเมินผลทั่วทั้งองค์กร และไม่ใช่เฉพาะเป็นระบบการวัดผลเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ แล้วแปลผลลงไปสู่ทุกจุดขององค์กรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายงานและแต่ละคน โดยระบบของ Balanced Scorecard จะเป็นการจัดหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุงในการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากผลที่เกิดขึ้นของกระบวนการทำงานภายในองค์กร และผลกระทบจากลูกค้าภายนอกองค์กรนำมาปรับปรุงสร้างกลยุทธ์ให้มีประสิทธิภาพดีและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น เมื่อองค์กรได้ปรับเปลี่ยนเข้าสู่ระบบ Balanced Scorecard เต็มระบบแล้ว Balanced Scorecard จะช่วยปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ขององค์กรจากระบบการทำงานตามคำสั่งหรือสิ่งที่ได้เรียนรู้สืบทอดกัน ไปสู่ระบบ การร่วมมือเป็นหนึ่งเดียวขององค์กร

เกณฑ์กลยุทธ์นี้ หรือ Balanced Scorecard ประกอบด้วยมุมมอง Perspective 4 ด้าน ได้แก่

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) ถึงแม้มุมมองทางด้านการเงินจะมีข้อจำกัดมากมาย ในปัจจุบัน แต่ก็ยังคงเป็นมุมมองที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสำหรับองค์กรธุรกิจที่มุ่งแสวงหากำไร ทั้งนี้เนื่องจากมุมมองด้านการเงินจะเป็นตัวที่บอกว่าการกลยุทธ์ที่ได้กำหนดขึ้นมา และการนำกลยุทธ์ไปใช้นั้นในทางปฏิบัติก่อให้เกิดผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กรหรือไม่ภายใต้กลยุทธ์ด้านการเงินนั้น

2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) ในการกำหนดมุมมองด้านลูกค้า องค์กรจะต้องมีการกำหนดกลุ่มของลูกค้าที่ตนเองจะมุ่งตอบสนองให้ชัดเจน หลังจากนั้นจะต้องแสวงหาคคุณค่า (Value Proposition) ที่องค์กรจะต้องนำเสนอเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ากลุ่มนั้น

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective) ภายใต้มุมมองนี้ก็จะต้องพิจารณาว่าอะไรคือกระบวนการที่สำคัญภายในองค์กรที่จะช่วยทำให้องค์กรสามารถนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ และช่วยให้อัตราผลตอบแทนภายใต้มุมมองด้าน

การเงิน มุมมองนี้จะให้ความสำคัญกับกระบวนการภายในองค์กรที่มีความสำคัญที่จะช่วยนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองสุดท้ายภายใต้ฝั่งคุณลักษณะนี้เป็นมุมมองที่มีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะเป็นมุมมองที่ให้ความสำคัญต่ออนาคตขององค์กร และถ้าขาดมุมมองนี้ไป จะทำให้ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองอื่น ๆ ข้างต้น ภายใต้มุมมองนี้องค์กรจะต้องพิจารณาว่าในการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองทางการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน องค์กรจะต้องมีการเรียนรู้พัฒนาและเตรียมตัวอย่างไรบ้าง

#### 5.2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์ *Balanced Scorecard* กับระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนด “กรอบการประเมิน ผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการ” เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ และตัวชี้วัดผลการ ดำเนินงานหลัก ประกอบด้วย (สมพิศ ไข่เอ็ง 2550)

1. มุมมองด้านผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกองค์กร เป็นการพิจารณาองค์กรจากผู้รับบริการประชาชน ผู้มีส่วนได้เสียประโยชน์ต่าง ๆ รัฐบาล หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรพัฒนาเอกชน ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษาที่อยู่ในสถานะแวดล้อมภายนอกองค์กร ฯลฯ

2. มุมมองด้านองค์ประกอบภายในองค์กร ถือเป็นการพิจารณาย้อนกลับไป ที่โครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงาน ทรัพยากรมนุษย์ ความสามารถหลักขององค์กร วัฒนธรรม และค่านิยม

3. มุมมองด้านนวัตกรรม เป็นการพิจารณาความสามารถขององค์กรต่อการปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงในอนาคตกับการมองไปในอนาคตว่าองค์กรควรริเริ่มที่จะสร้างสรรค์อย่างไร เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งกว่าเดิม

4. มุมมองด้านการเงิน ให้ความสำคัญกับการประหยัดทรัพยากรทางการบริหารกับความคุ้มค่าของเงินงบประมาณที่ใช้รวมถึงการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ปรากฏ

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ จะดำเนินการจัดทำคำรับรอง และประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อปฏิบัติตามคำรับรองของการปฏิบัติราชการ ภายใต้กรอบการประเมินผลรวมทั้ง 4 ด้าน

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

แสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

### มิตินี้ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

แสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

### มิตินี้ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานของระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

### มิตินี้ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

แสดงความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนในด้านแผนปฏิบัติราชการ

## 6. สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่มีผลต่อกรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้กล่าวถึงทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับแรงจูงใจ การให้บริการ ความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม แผนที่มีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนา และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวนำมาเป็นปัจจัยตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่เกี่ยวข้องเพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยทางด้านเจ้าหน้าที่สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจและการให้บริการมาปรับใช้ ส่วนปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการชำระภาษีได้นำแนวคิดของความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมมาปรับใช้ สำหรับปัจจัยในด้านแผนที่ภาษีและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการนำแนวคิดของระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินรวมทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางภูมิศาสตร์และระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้กับการศึกษาวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้ปัจจัยตามที่กล่าวมาทั้งหมดนั้นเป็นปัจจัยอิสระที่ได้ส่งผลกระทบต่อตัวแปรตามซึ่งคือการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร ตัวแปรตามดังกล่าวจะมีการนำแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาประยุกต์ใช้ โดยแบ่งเป็นปัจจัย 4 มิติ ดังนี้ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติคุณภาพการให้บริการ มิติประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และมิติการพัฒนาองค์กรซึ่งได้สอดคล้องตามกรอบแนวคิดการวิจัยที่กล่าวมา



## 7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พจนา พิชิตปัจจา (2543) ได้ศึกษาความพยายามในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถที่จะจัดเก็บภาษีเพิ่มเติมได้เพื่อจะได้เลี้ยงตัวเองได้ โดยมีกลุ่มปัจจัยดังนี้

1. กลุ่มปัจจัยทางการบริหารจัดการ โดยการประชุมสัมพันธในการจัดเก็บภาษี โดยชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น รวมทั้งวิธีการดำเนินการจัดเก็บและประโยชน์ของภาษีต่อผู้เสียภาษีและต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดด้วย ประกอบกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บตามวิธีการที่ได้นำเสนอไปข้างต้น โดยต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองท้องถิ่นประกอบด้วย

2. กลุ่มปัจจัยความพร้อมในการจัดเก็บภาษีใหม่ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการจัดเก็บขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (คนและอุปกรณ์) ความพร้อมของผู้ประกอบการและความพร้อมในกฎเกณฑ์ เช่น อัตราการจัดเก็บ ระยะเวลาเริ่มจัดเก็บ ระเบียบและวิธีการตลอดจนมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด

3. กลุ่มปัจจัยความยืดหยุ่นในการจัดเก็บภาษีโดยที่เน้นถึงความยุติธรรมในการจัดเก็บภาษี ทั้งในแง่ของผู้ประกอบการเมื่อเทียบกับผู้ประกอบการที่ไม่ต้องเสียภาษีใหม่ในด้านต้นทุนด้วย และในแง่ผู้บริโภคเมื่อเทียบกับการบริโภคกับจังหวัดใกล้เคียง โดยอัตราการจัดเก็บภาษีควรสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจนั้นคือให้อัตราภาษีเป็นอัตรายืดหยุ่นนั่นเอง

4. กลุ่มปัจจัยด้านกฎหมายควรคำนึงถึงความเป็นอิสระในการจัดเก็บภาษีในการกำหนดอัตราการจัดเก็บ การดำเนินการจัดเก็บ รวมทั้งการใช้เงินภาษีที่จัดเก็บได้ นอกจากนั้นยังต้องคำนึงถึงการรวมตัวของผู้ประกอบการในการจัดเก็บภาษี ไม่ว่าจะเป็นการรวมตัวเพื่อไม่ให้จัดเก็บหรือการรวมตัวให้มีการกำหนดอัตราใหม่เพื่อลดความรุนแรงในการคัดค้านการเก็บภาษี

ธิวาลัย นาวิ (2545) ศึกษาเรื่องการศึกษาปัญหาในการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตปทุมวัน จากการศึกษาพบว่า ปัญหาสำคัญในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินให้กับเขตปทุมวันในด้านบุคลากร ได้แก่ การขาดบุคลากรที่ชำนาญการทางด้านกฎหมาย ขาดการอบรมก่อนการปฏิบัติงาน บุคลากรบางส่วนยังไม่ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ขาดความขยันขันแข็งในการทำงาน ขาดความสำนึก และด้านความกระตือรือร้นในการทำงานในด้านงบประมาณ ได้แก่ การได้รับจัดสรรงบประมาณมาน้อย ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ไม่มีงบประมาณเพียงพอในการซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในด้านการบริหารการจัดการ ได้แก่ การที่ขั้นตอนในการวางแผนก่อนข่างยาว ทำให้ผู้ปฏิบัติมีเวลาทำงานน้อย ปัญหาในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชนในส่วนของปัญหาในขั้นตอนก่อนการชำระภาษี ได้แก่ การที่ประชาชนทั่วไปเป็นจำนวนมากไม่มี

ความรู้ทางด้านภาษี ปัญหาในขั้นตอนการชำระภาษี ได้แก่ ข้อมูลการชำระภาษีไม่ได้มีการจัดเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้เสียภาษีต้องกรอกแบบฟอร์มซ้ำเมื่อมายื่นชำระภาษี ซึ่งจะเกิดความล่าช้า และผิดพลาดได้ในกรณีที่มีข้อมูลจำนวนมาก แนวทางในการสร้างแรงจูงใจเพื่อการชำระภาษีให้กับประชาชนควรดำเนินให้ข่าวสารข้อมูล โดยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงรายละเอียดที่สำคัญของภาษีโรงเรือนและที่ดิน ทำความเข้าใจกับประชาชนผู้เสียภาษีที่ยื่นชำระภาษีว่า ภาษีที่เสียไปจะย้อนกลับคืนมาที่เขาในรูปแบบใดบ้าง ลดอัตราภาษีให้สำหรับผู้ชำระภาษีที่ยื่นตรงตามกำหนดเวลาต่อเนื่อง การเพิ่มอัตราภาษีในกรณีที่มายื่นชำระภาษีช้ากว่ากำหนด รวมทั้งการดำเนินมาตรการทางด้านกฎหมาย

บริษัทคอนซัลแทนท์ ออฟ เทคโนโลยี จำกัด (2545) ได้รวบรวมข้อมูลการเพิ่มขึ้นของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล 3 แห่ง หลังจากที่ได้ทำการจัดทำแผนที่ภาษีด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ในปี 2545 ดังนี้ คือ

เทศบาลเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ในปี 2545 จัดเก็บรายได้จากภาษี รวม 7,715,590.49 บาท และในปี 2546 จัดเก็บภาษีได้รวม 8,447,291.15 บาท ซึ่งสามารถจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้น 9.48 % คิดจากการจัดเก็บรายได้หลังจัดทำเปรียบเทียบกับก่อนทำแผนที่ภาษี

เทศบาลตำบลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในปี 2545 จัดเก็บรายได้จากภาษี รวม 41,097,618 บาท และในปี 2546 จัดเก็บภาษีได้รวม 46,234,821.00 บาท ซึ่งสามารถจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้น 12.50 % คิดจากการจัดเก็บรายได้หลังจัดทำเปรียบเทียบกับก่อนทำแผนที่ภาษี

เทศบาลตำบลปาดังเบซาร์ จังหวัดสงขลา ในปี 2545 จัดเก็บรายได้จากภาษี รวม 2,011,842.00 บาท และในปี 2546 จัดเก็บภาษีได้รวม 2,495,272.17 บาท ซึ่งสามารถจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้น 24.03 % คิดจากการจัดเก็บรายได้หลังจัดทำเปรียบเทียบกับก่อนทำแผนที่ภาษี

รวมทั้งได้ศึกษาการจัดทำแผนที่ภาษีด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ในหน่วยงานท้องถิ่น พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของรายได้ จากภาษีที่จัดเก็บได้เองมีดังนี้

1. นโยบายการจัดเก็บ หน่วยงานท้องถิ่น ออกนโยบายที่ชัดเจนในการจัดเก็บภาษีรายได้แต่ละประเภท โดยเพิ่มความเข้มงวดในการจัดเก็บรายได้ ทั้งภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย รวมถึงค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ต้องการจัดเก็บ

2. บุคลากร เพื่อให้สามารถบรรลุถึงนโยบายการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรจึงมีส่วนสำคัญในการสนองตอบนโยบาย โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดเก็บ รวมถึงการประยุกต์ใช้เครื่องมือใหม่ ๆ ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บจะช่วยในการเพิ่มพูนรายได้แก่ท้องถิ่น

3. ฐานข้อมูล เป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ โดยการสำรวจข้อมูลภาคสนามตามแบบ ผ.ท.1,2,3 เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของฐานข้อมูลภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และ ภาษีป้าย รวมถึงใบอนุญาตต่าง ๆ เพื่อให้ได้ฐานข้อมูลทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท. 4) ฐานข้อมูลคุมทะเบียนผู้ชำระภาษี (ผ.ท.5) มีความถูกต้องทันสมัย ทำให้การจัดเก็บรายได้ครอบคลุมทุกพื้นที่

4. วิธีการและเครื่องมือ วิธีการที่ช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีรายได้ในปัจจุบันคือ การนำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์มาช่วย ระบบนี้จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ในการประเมินผลข้อมูล

5. การขยายตัวของชุมชนและสิ่งปลูกสร้าง หากชุมชนเมืองมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การเพิ่มขึ้นของบ้านเรือนที่อยู่อาศัย ร้านค้า อาคารพาณิชย์ รวมถึงโรงงานอุตสาหกรรม และโรงแรมที่พักเป็นปัจจัยที่ทำให้การจัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้น

พงศรัระกิติ ธรรมเวธิต (2545) ศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ในการจัดทำฐานข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเพื่อจัดเก็บภาษีท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลคลองใหญ่จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างฐานข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ในการใช้งานฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นในการบริหารจัดการเก็บภาษีท้องถิ่น โดยการนำแผนที่ภาษีและข้อมูลทะเบียนทรัพย์สินมาจัดทำเป็นฐานข้อมูลด้วยโปรแกรมทางด้านการจัดการฐานข้อมูลคือ Arc/info, Arc view และ Microsoft Access และพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานในการเรียกใช้ฐานข้อมูลโดยใช้ภาษา Avenue ผลการวิจัยในการใช้โปรแกรมประยุกต์เรียกใช้งานฐานข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินในการบริหารจัดการภาษีท้องถิ่น พบว่าโปรแกรมสามารถทำงานได้ง่าย สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูล นอกจากนั้นฐานข้อมูลและแผนที่ในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ยังเป็นประโยชน์ในการวางแผนด้านอื่น ๆ อีกด้วย เช่น ด้านสาธารณสุข โภค ด้านโยธา ด้านการวางแผนงาน เป็นต้น

จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่าสามารถประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้หากมีการแก้ไขข้อมูลที่ซับซ้อนเกินกว่าที่โปรแกรมประยุกต์กำหนดไว้ ผู้ใช้จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และโปรแกรมทางด้านระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เป็นอย่างดีจึงจะสามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ

พจนานัดถ์ วิชัยยา (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่งมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้สูง ประชาชนจะมีความ

พึงพอใจต่อการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่งในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ ปัจจัยด้านอาชีพของผู้เสียภาษี แต่ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรสและความพึงพอใจในการเสียภาษีของผู้เสียภาษีไม่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษีมีความรู้ มีความเข้าใจเกี่ยวกับรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับต่ำและพบว่าระดับความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีแต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำนึกในหน้าที่ที่จะต้องเสียภาษีและประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่ที่จะต้องเสียภาษีในระดับที่ต่ำมาก และปัจจัยด้านอาชีพ รายได้ต่อเดือน และความพึงพอใจในการเสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีผลกระทบต่อความสำนึกในหน้าที่ที่จะต้องเสียภาษี แต่ความสำนึกในหน้าที่เสียภาษียังไม่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลประสบมาก คือ ปัญหาการที่ไม่สามารถติดต่อประชาชนผู้เสียภาษีตามที่อยู่ได้ซึ่งประชาชนมาชำระภาษีไม่ตรงตามเวลาที่กำหนดและมักต่อรองภาษีที่ต้องชำระแก่องค์การบริหารส่วนตำบล จึงควรแก้ไขด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนชำระภาษีตรงเวลามากขึ้น

สุพจน์ แสงฉาย (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน ผลการศึกษาสามารถสรุป ได้คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ไม่มีผลต่อการเสียภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองลำพูน
2. แนวโน้มการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน โดยภาพรวมมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผลกระทบจากการดำเนินนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ ทั้งโครงการกองทุนหมู่บ้าน โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ เป็นต้น เมื่อพิจารณาประเภทแยกตามประเภทของภาษีพบว่า ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่ภาษีป้ายและอากรฆ่าสัตว์มีแนวโน้มลดลง

3. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน สามารถสรุปได้คือ ประชาชนขาดความเข้าใจและขาดจิตสำนึกเรื่องภาษี เนื่องจากไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้รับการชำระภาษี โดยเทศบาลยังมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับภาษีให้แก่ประชาชนน้อย บุคลากรที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีมีน้อยเกินไปและขาดการกระตือรือร้น ขาดข้อมูลในการเก็บภาษี

เทศบาลยังมุ่งเน้นรายได้จากงบประมาณเงินอุดหนุนจากภาครัฐมากกว่ารายได้ที่จัดเก็บเอง โดยที่เจ้าของทรัพย์สินไม่มายื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีด้วยตนเอง ไม่มีการเตรียมเอกสารในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี รวมทั้งมีการแจ้งรายการเสียภาษีไม่ตรงกับความเป็นจริง

และยื่นแบบแสดงรายการภาษีเกินกำหนดระยะเวลาบางรายไม่มาเสียภาษีหลังจากได้รับแจ้ง  
กฎหมายเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีบางฉบับยัง ล้าหลังและไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ญานิศา ปัญญาภาค (2546) ได้ศึกษาการประเมินการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน  
พบว่า ปัญหาในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลอุบลราชธานี มี 4 ด้าน

1. ด้านสถานที่ของฝ่ายจัดเก็บรายได้ การติดลูกกรงเหล็กมากเกินไป คู่มือสำรวจงาน  
ควรติดตั้งม่านปิดบังลูกกรงเหล็ก บริเวณนั่งรอคับแคบเกินไป ที่นั่งไม่เพียงพอ ห้องน้ำไม่เพียงพอ

2. ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป  
ควรจัดระบบในการติดต่อประสานงาน ควรจัดให้มีบัตรคิวและจัดทำป้ายบอกขั้นตอนในการ  
ปฏิบัติงาน ให้ชัดเจน ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการคำนวณภาษีให้กับผู้ที่ชำระภาษี  
ให้เข้าใจชัดเจนก่อนทุกครั้ง

3. ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้และเจ้าหน้าที่แผนกทะเบียนทรัพย์สินปฏิบัติงานล่าช้า  
จัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบทำให้ค้นหาข้อมูลซ้ำ ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริง เจ้าหน้าที่จะต้อง  
อธิบายรายละเอียดในด้านการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนเข้าใจ

4. ด้านระเบียบและกฎหมายเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน กฎหมายมี  
ความล้าสมัย มีช่องว่างสำหรับผู้ที่อยู่กฎหมายและขั้นตอนการดำเนินการทางกฎหมายมากเกินไป  
ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่อยากปฏิบัติ อัตราภาษีในปัจจุบันแพงเกินไป บ้านที่เก่ามากหรือบ้านที่ให้บุตรอยู่  
อาศัยไม่ควรจัดเก็บภาษี และปัญหาอีกประการหนึ่งที่สำคัญมากคือ ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง  
ทำให้การบริหารงานในด้านการจัดเก็บภาษีมีปัญหาในเรื่องการเร่งรัดจัดเก็บ การติดตามทวงถามหนี้

ปราโมทย์ ศรีศิลป์นันท์ (2546) ได้ศึกษาความรู้ความเข้าใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติการ  
ด้านข้อมูลต่อระบบสารสนเทศงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน : กรณีศึกษา อปต.สุเทพอำเภอ  
เมือง และ อปต.ดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติการด้านข้อมูลมี  
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศงานแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สินในระดับสูง และ  
พิจารณาด้านความสัมพันธ์ของระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศงานแผนที่ภาษี  
และทะเบียนทรัพย์สินกับหน้าที่ความรับผิดชอบและโอกาสศึกษา/อบรม พบว่าบุคลากรที่มีหน้าที่  
เกี่ยวข้องและบุคลากรที่มีโอกาสศึกษา/อบรม มีความรู้ความเข้าใจในระดับสูง ในขณะที่บุคลากรที่  
มีหน้าที่ไม่เกี่ยวข้องและบุคลากรที่ไม่มีโอกาสศึกษา/อบรม มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง

สถาบันวิถิใหม่ท้องถิ่น (2546) ได้ประเมินผลสำเร็จก่อนและหลังของของการใช้ระบบ  
แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินด้วยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
บางนา จังหวัดปัตตานี ปรากฏว่า ก่อนที่จะมีการใช้ระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน  
ในการจัดเก็บรายได้ อปต. ไม่มีการจัดทำฐานข้อมูลในด้านการจัดเก็บภาษี ลักษณะพื้นที่

และการประกอบการของประชาชนในพื้นที่ อบต. มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีในปีงบประมาณ 2544 จำนวน 1,304,124.36 บาท โดยมีผู้ชำระภาษีรวมทั้งสิ้น 1,330 ราย เจ้าหน้าที่ อบต. ไม่มีความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้กับการทำงาน โดยเฉพาะในการจัดเก็บรายได้ และหลังจากการใช้ระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินในการจัดเก็บรายได้ อบต. มีแผนที่แม่บทได้แก่ แผนที่บำรุงท้องที่ แผนที่ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และแผนที่เขตการปกครอง สำหรับใช้ในการพัฒนาอบต. และการจัดเก็บรายได้ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ อบต. มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น หลังจากรับระบบแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ โดยในปีงบประมาณ 2545 สามารถจัดเก็บภาษีได้ 1,787,738.74 บาท โดยมีผู้ชำระภาษีจำนวน 1,597 ราย และในปีงบประมาณ 2546 สามารถจัดเก็บภาษีได้ 2,201,186.09 บาท โดยมีผู้ชำระภาษีจำนวน 1,734 ราย เจ้าหน้าที่ อบต. มีความรู้ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถใช้โปรแกรม GIS ในการทำงานเพื่อจัดเก็บรายได้

สถาบันวิถีนวัตกรรม (2547) ได้ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพระบบการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี พบว่า ในปี 2544 เทศบาลนครนนทบุรี ได้ดำเนินการพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการคลัง โดยการออกสำรวจข้อมูลภาคสนาม ซึ่งจะใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ให้ฐานข้อมูลสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันมากที่สุด โดยเทศบาลนี้ได้ดำเนินการในพื้นที่เป้าหมายนำร่องในเขตตำบลท่าทราย ซึ่งเป็นพื้นที่เพิ่มเติมล่าสุดที่ทางเทศบาลได้ขยายเขตพื้นที่ออกไป รวมทั้งในการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานของส่วนงานพัฒนารายได้ ทั้งในแง่ของการเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดความรวดเร็วและการให้บริการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด โดยการกำหนดวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการชำระภาษีให้กับเจ้าหน้าที่ในฝ่ายจัดเก็บรายได้ มีการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้เพื่อความสะดวกและคล่องตัวสูงสุดในการให้บริการประชาชน เมื่อทำการประเมินผลสำเร็จแล้วปรากฏว่าก่อนการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลยังไม่เป็นระบบ ขนาดความถูกต้องแม่นยำ ระบบแผนที่ภาษีไม่เป็นปัจจุบันและไม่สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในเชิงข้อเท็จจริงของพื้นที่ รายได้จากการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นไม่ตรงตามสภาพความเป็นจริงของพื้นที่ในเขตเทศบาล หลังจากดำเนินการแล้วส่งผลทำให้เทศบาลนครนนทบุรีมีข้อมูลผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรจัดเก็บเป็นระบบครบถ้วนและถูกต้องอยู่ตลอดเวลา มีการเก็บตามรหัสตัวอักษรชื่อของผู้เสียภาษี ทำให้จำนวนผู้ที่เข้าข่ายต้องชำระภาษีเพิ่มมากขึ้นในตำบลท่าทราย จากผู้ที่อยู่ในข่ายชำระภาษีเดิม 4,047 ราย เพิ่มขึ้นอีก 1,504 ราย ในส่วนของตำบลส่วนใหญ่ จากเดิม 1,636 ราย เพิ่มขึ้นอีก 242 ราย และเทศบาลสามารถจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้ายตำบลท่าทรายได้เพิ่มขึ้นทุกปี คิดเป็นรายได้จากภาษีอากรเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 18%

อุบล ะไวทย์ (2547) ได้ศึกษาปัญหาการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ของจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษารูปได้ว่า อบต. ส่วนใหญ่ไม่สามารถจัดเก็บรายได้ครบตาม ประเภทที่ พรบ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537ได้ให้อำนาจไว้ ประชาชนส่วน ใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างและเกษตรกร โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อปีเพียง 16,134 – 44,072 บาท โดยจะ แสดงถึงการมีฐานภาษีที่แคบ เพราะประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่ารายได้สุทธิขั้นต่ำ และ ปัญหาสำคัญเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ของ อบต. คือ การไม่ได้จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียน ทรัพย์สินส่วนปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการจัดเก็บรายได้ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1. ปัญหาด้านองค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดเก็บรายได้ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ
2. ปัญหาด้านการบริหารจัดเก็บภาษี เนื่องจากไม่ได้จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียน ทรัพย์สิน ไม่มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
3. ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม การที่มีฐานภาษีแคบ ประชาชน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำและขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการชำระภาษีเพื่อพัฒนาท้องถิ่น
4. ปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการจัดเก็บรายได้ของ อบต. มีการตั้งประมาณการ รายรับที่ต่ำกว่าศักยภาพที่แท้จริง ทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการจัดเก็บรายได้

อรุณกุล ร่มกลาง (2547) ศึกษาการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนารายได้ ของเทศบาลนครปฐม พบว่า การบริหารจัดการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนารายได้ของ เทศบาลนครปฐมโดยภาพรวมการบริหารจัดการยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรไม่สามารถที่จะ บริหารจัดการได้อย่างเต็มรูปแบบ แต่ก็สามารถดำเนินการได้ในระดับหนึ่งที่ดีกว่าการใช้บุคลากร จัดกระทำด้วยมือ ทั้งนี้ ยังมีปัญหาที่สำคัญในการบริหารจัดการ 4 ด้าน คือ

1. ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรบางส่วนมีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำระบบ สารสนเทศมาใช้เพื่อพัฒนารายได้ของเทศบาลนครปฐมได้ในระดับหนึ่ง แต่ยังมีบุคคลบางส่วนที่ยัง ไม่เข้าใจและไม่สามารถ ใช้งานได้ดี ส่วนอีกประเด็นหนึ่งคือ เจ้าหน้าที่บางส่วนยังไม่ให้ ความสำคัญและไม่พัฒนาตนเองให้สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บ รายได้ได้ดี เนื่องจากไม่มีความสนใจและเห็นว่ามีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยาก ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่บางราย ไม่อยาก จะใช้ระบบนี้หันมาใช้แบบเดิม คือ ลงรายการและค้นหาข้อมูลจากการ์ดด้วยมือแทน จึงทำ ให้การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ในการพัฒนารายได้ไม่เป็นผลเท่าที่ควร

2. ด้านงบประมาณ พบว่า มีงบประมาณสนับสนุนเกี่ยวกับการบริหารจัดการการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อพัฒนารายได้ของเทศบาลค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับภารกิจและ จำนวนปริมาณงาน ที่เพิ่มขึ้นทุกปี ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะระดับ ผู้บริหารยังไม่ให้ความสำคัญ และได้เล็งเห็นถึงคุณประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำเทคโนโลยี

สารสนเทศมาใช้ เพื่อพัฒนารายได้ของเทศบาลอย่างจริงจัง ซึ่งตามหลักการแล้วในการบริหารจัดการกิจการใดให้ประสบผลสำเร็จนั้นจะต้องใช้ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งคือ เงิน หรือมีงบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงเครื่องและระบบให้มีมาตรฐานเหมาะสมกับการกิจและปริมาณงาน จึงจะสามารถที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลได้ ด้วยเหตุที่งบประมาณสนับสนุนมีค่อนข้างน้อยนี้เอง อาจส่งผลให้การบริหารจัดการเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อพัฒนารายได้ของเทศบาลนครปฐมไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร

3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า ยังขาดเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ซึ่งเป็นคอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้นเตอร์ ที่จะต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนารายได้ของเทศบาลนครปฐมอยู่บ้าง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันมีเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่ใช้งานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลนครปฐม มีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น จึงยังไม่สามารถที่จะปฏิบัติงานได้สมบูรณ์เต็มที่ ซึ่งจะส่งผลให้การบริหารจัดการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนารายได้ของเทศบาลนครปฐมไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรได้

4. ด้านการบริหารจัดการ พบว่า การบริหารจัดการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนารายได้ของเทศบาลนครปฐมยังไม่ชัดเจนและเป็นระบบที่สมบูรณ์ ข้อมูลไม่ครบถ้วนถูกต้อง ไม่เป็นปัจจุบัน และผู้บริหารยังไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควร ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะว่าการบริหารจัดการการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ เพื่อพัฒนารายได้ของเทศบาลนครปฐมยังขาดบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถในด้านระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศนี้ โดยเฉพาะ

เกสร สายฝัน (2548) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการทำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่นำมาใช้ในพื้นที่ อบต. มี 3 วิธี คือ

1. จ้างบริษัทเอกชนเป็นผู้จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
2. อบต. เป็นผู้จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเอง
3. อบต. จัดทำบางส่วนและจ้างบริษัทเอกชนจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

บางส่วน

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานั้นมีความเห็นว่า อบต. ควรจะจ้างบริษัทเอกชนเป็นผู้ที่จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เนื่องจากเป็นงานที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการทำงาน รวมทั้งยังมีบุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือที่พร้อมและเพียงพอ ปัญหาและอุปสรรคของ



การนำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ ได้แก่ ปัญหาการขาดแคลนงบประมาณ ปัญหาของคณะผู้บริหาร พนักงาน อบต. สมาชิกสภา อบต. ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินในส่วนของกรตั้งสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านงบประมาณ สภาพภูมิศาสตร์ เป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะคือ ในพื้นที่ อบต. ควรจะแบ่งโซนในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินจนครบทุกพื้นที่ตำบล เพื่อไม่ให้กระทบต่อการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและการนำงบประมาณของ อบต. ไปใช้ในด้านอื่นระหว่างการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

ณัฐชนัน ก้อนจำปา (2549) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนนั้นมีความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลาง และข้อมูลส่วนบุคคลในด้านอาชีพ รายได้ ตำแหน่งและประสบการณ์ทำงานในตำแหน่ง มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างน้อยกับปัจจัยการบริหารการจัดเก็บรายได้ สำหรับระดับความรู้ของประชาชนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการบริหารการจัดเก็บรายได้ในด้านงบประมาณ ด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการและการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมโดยมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยเช่นกัน ด้านปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะในด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย มีดังนี้

1. ด้านระเบียบและกฎหมาย พบว่า การลดหย่อนภาษีบำรุงท้องที่ยังไม่ชัดเจนและประชาชนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบที่เกี่ยวกับการเสียภาษีและไม่ค่อยเห็นด้วยกับระเบียบและกฎหมายที่ใช้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี
2. ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรที่ให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีมีไม่เพียงพอ
3. ด้านงบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์อื่น ๆ ก็ยังมีไม่เพียงพอที่จะให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างรวดเร็ว รวมถึงผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญในการจัดทำ แผนที่ภาษีจึงไม่สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการ
4. ด้านการมีส่วนร่วมและจิตสำนึกของผู้มีหน้าที่เสียภาษี พบว่าประชาชนไม่ให้ความร่วมมือกันกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ
5. ด้านการบริหารจัดการ พบว่า การบริหารเวลาและการติดต่อสื่อสารและการมีสำนักงานที่ห่างจากชุมชน การประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง เป็นอุปสรรคต่อความตั้งใจของผู้ที่จะมาชำระภาษี

กานต์ ชัยเลิศ (2550) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ระบบแผนที่ภาษีเพื่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลนครเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไป และหลักการพื้นฐานของระบบแผนที่ภาษี และการจัดเก็บภาษีโดยการใช้ระบบแผนที่ภาษีของเทศบาลนครเชียงใหม่

2. เพื่อทราบถึงพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นต่อระบบแผนที่ภาษีเพื่อการจัดเก็บรายได้

3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่สนับสนุนและส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานจัดทำแผนที่ภาษี เทศบาลนครเชียงใหม่

4. เพื่อเสนอเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา

การศึกษานี้จะได้ทำการวิเคราะห์ระบบแผนที่ภาษีเพื่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลนครเชียงใหม่โดยมุ่งเน้นในการศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ทำงานที่ทำงานอยู่ในเทศบาลนครเชียงใหม่ และมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบแผนที่ภาษี และมีความรู้ในระบบแผนที่ภาษีทั้งระบบเดิมและระบบใหม่ ผลการศึกษาวิจัยนั้นสามารถอธิบายได้ว่าลักษณะทั่วไปของระบบแผนที่ภาษีเป็นการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรในการปฏิบัติงานโดยระบบแผนที่ภาษียังไม่มีความสำเร็จของโปรแกรมอย่างเต็มที่และอุปกรณ์ก็ยังมีไม่เพียงพอ จึงเกิดปัญหาที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่และเจ้าหน้าที่เองก็ติดขัดในเรื่องของการใช้งานระบบเนื่องจากเรื่องของอายุ เพศ สถานภาพที่มีความหลากหลายทำให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อตัวระบบที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงจากเดิม อีกทั้งยังต้องมีการฝึกหัดให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน

การศึกษาค้นคว้าพบว่าพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของระบบแผนที่ภาษี มีการเปลี่ยนแปลงและยอมรับต่อวัฒนธรรมใหม่ที่เกิดขึ้น ซึ่งก็คือการยอมรับต่อการนำเอาระบบแผนที่ภาษีที่เข้ามาเป็นเครื่องมือร่วมในการปฏิบัติงานเนื่องจากสามารถแสดงให้เห็นได้ว่าเกิดความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูล และยังสามารถแสดงรายงานต่าง ๆ เพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร ทำให้เกิดความคล่องตัวสูงในการปฏิบัติงาน ปัจจัยสนับสนุนและส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความถูกต้องแม่นยำ เพื่อที่จะให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร จะเห็นได้ว่าผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานเดียวกัน การได้รับการฝึกงานก่อนเข้าทำงาน จำนวนของบุคลากร ความสมบูรณ์ของระบบและอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลสนับสนุนและส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน ผลของการศึกษาโดยรวมจาก ข้อมูลทั่วไปของระบบแผนที่ภาษี พัฒนาการของระบบแผนที่ภาษี ตลอดจนถึงปัจจัยที่มีผลสนับสนุนส่งเสริมการเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าระบบแผนที่ภูมิสามารถช่วยให้การทำงานดีขึ้นโดยรวมแต่ยังอาจจะต้องมีการปรับปรุง เช่น ในด้านของอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานควรมีให้เพียงพอต่อจำนวนเจ้าหน้าที่และปรับปรุงระบบให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และในส่วนของผู้ปฏิบัติงานควรมีการส่งเสริมการเรียนรู้และฝึกทักษะความชำนาญเพื่อที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการที่ดีขึ้น และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ธรรมรัตน์ กิตติวิบูลย์ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองหาร โดยภาพรวมนี้มีประสิทธิภาพในระดับดี ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทของ อบต. และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ตลอดจนด้านความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการชำระภาษี อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาและอุปสรรคพบว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองหาร ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีพอ โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทของ อบต. และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการชำระภาษีของประชาชนที่ถือว่าเป็นสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองหาร

นิลุบล วงศ์คำแดง (2550) ได้ศึกษาการจัดเก็บภาษีอากรด้วยระบบแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินในองค์กรบริหารส่วนตำบลน้ำแพร่ อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหการจัดเก็บภาษีอากรด้วยระบบแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สิน และเพื่อศึกษารายได้จากการจัดเก็บภาษีอากรก่อนและหลังใช้ระบบแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สิน โดยรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนการคลังจำนวน 6 คน และกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาใช้บริการเสียภาษีอากรในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลน้ำแพร่ จำนวน 95 คน รวม 101 คน ผลการศึกษาพบว่า ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ผู้เสียภาษีเห็นว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลน้ำแพร่ประสบปัญหาเกี่ยวกับการไม่ลงโทษทางกฎหมายกับผู้ไม่เสียภาษีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เห็นว่าจะมีปัญหารื่องขาดพนักงานให้คำแนะนำรับชำระภาษี ด้านระบบการจัดเก็บภาษี เห็นว่าความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่เพื่อใช้รองรับผู้เสียภาษี ซึ่งจะเกิดจากความคับแคบของสถานที่ ส่วนแนวทางแก้ไขปัญหา พนักงานและผู้บริหารจะต้องปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายอย่างเคร่งครัด ควรทำความเข้าใจ และการแสวงหาความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ และความรู้เกี่ยวกับประเภทของภาษีที่จัดเก็บ และควรปรับปรุงสถานที่ทำงานให้กว้างขวาง สำหรับรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากรหลังใช้ระบบแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินเพิ่มขึ้นมาก เนื่องจากระบบแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารงานด้านรายได้ เพราะมี

ฐานข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินที่ถูกต้อง เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการจัดเก็บ ทำให้การจัดเก็บภาษีทั่วถึง ครอบคลุมและมีความเป็นธรรม

พรหม สิริลักษณ์มงคล (2550) ได้ศึกษาถึงปัญหาในการปรับข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลนครเชียงใหม่ให้เป็นปัจจุบัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปรับระบบข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลนครเชียงใหม่ให้เป็นปัจจุบัน ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาในการปรับระบบแผนที่ภาษี รวมทั้งเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงระบบของข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน ผลการศึกษานั้นพบว่า เทศบาลนครเชียงใหม่มีสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปรับระบบข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านจะพบว่าเทศบาลนครเชียงใหม่จะประสบปัญหาด้านระบบและกลไกการตรวจสอบและควบคุม ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านงบประมาณ ด้านโครงสร้างและด้านระบบงานแผนที่ภาษี และทรัพยากรบุคคล ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการปรับระบบข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ขาดการประสานงาน และการถูกแทรกแซงจากทางฝ่ายการเมือง สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ จะต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพด้านการบริหารงานระหว่างส่วนกลางของเทศบาลนครเชียงใหม่และแขวง โดยเฉพาะทางด้านการประสานงานข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน รวมไปถึงควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบันมากที่สุด และควรที่จะมีการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารระดับสูงทั้งในส่วนกลางของเทศบาลนครเชียงใหม่และแขวง ควรคำนึงถึงการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

สมนิตย์ บัวศรี (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยถึงความต้องการของประชาชนในตำบลฉลองและคณะบริหาร หัวหน้าส่วนราชการ พนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลอง มีความเห็นตรงกันว่าควรมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เพื่อให้การทำงานด้านการจัดเก็บภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดย ได้สรุปผลการวิจัยการศึกษาระบบสารสนเทศกับการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลฉลอง พบว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อองค์กรและมีความจำเป็นในการใช้ระบบสารสนเทศ การศึกษาระบบสารสนเทศกับการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ปัญหาที่องค์กรบริหารส่วนตำบลฉลองกำลังประสบในเรื่องการจัดเก็บภาษีและทะเบียนทรัพย์สินในปัจจุบัน คือ ปัญหาบุคลากรผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดเก็บรายได้ขาดความรู้รวมถึงความต้องการที่จะนำเทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างระบบสารสนเทศมาใช้กับการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร เช่น สามารถจัดเก็บรายได้จากภาษีได้

เพิ่มขึ้น ลดปัญหาทุจริตของเจ้าหน้าที่ เพื่อความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษี ซึ่งข้อมูลจะต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ข้อเสนอแนะข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ โดยเน้นการให้ความรู้กับการใช้ประโยชน์ และความร่วมมือขององค์กรบริหารส่วนตำบลลงกับหน่วยงานอื่น ภายใต้การสนับสนุนของรัฐบาล และจำนวนในการจัดเก็บภาษีได้มากขึ้น

ประโยชน์ของแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินกระทรวงมหาดไทยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการจัดเก็บรายได้ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอต่อการบริหารซึ่งให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนขึ้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งจะกำหนดให้มีการปรับปรุงการจัดสรรสัดส่วนภาษีอากรและในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจให้บริการสาธารณะจากหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และตรงต่อความต้องการมากที่สุด ซึ่งได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการนำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้

ณรงค์ ประกายรุ่งรวิน (2551) ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์กรบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านนโยบาย ปัจจัยด้านความร่วมมือ การสร้างความเข้าใจ และปัจจัยด้านความเพียงพอของทรัพยากร ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านนโยบายการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน พบว่า ผู้บริหาร สมาชิกสภา อบต. และพนักงานส่วนตำบลส่วนใหญ่เห็นว่าการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการจัดเก็บรายได้แต่ละประเภท มีการประมาณการรายได้จากภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่ต้องการจัดเก็บในแต่ละปีไว้ล่วงหน้า มีนโยบายการบริหารการจัดเก็บภาษี เพื่อจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับฐานข้อมูล และการจัดเก็บรายได้ อย่างชัดเจน มีร้อยละ 92.5 เท่ากัน สำหรับที่มีนโยบายให้มีการขยายฐานภาษีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถจัดเก็บรายได้สูงขึ้นกว่าเดิม

2. ปัจจัยด้านความร่วมมือและการสร้างความเข้าใจในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน พบว่าผู้บริหาร สมาชิกสภา อบต. และพนักงานส่วนตำบลทั้งหมดร้อยละ 100 เห็นว่าบุคลากรในส่วนการคลังของ อบต. และพนักงานส่วนตำบลส่วนใหญ่เห็นว่าหัวหน้าส่วนการคลังมีความมุ่งมั่นและจริงจังต่อการนำโปรแกรมแผนที่ภาษีมาใช้ให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์อย่างมาก และหลังจากที่ได้มีการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของอบต.ป่าแดดแล้ว ส่วนการคลังได้สนองนโยบายอย่างรวดเร็ว มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น

สำนักงานที่ดิน สำนักงานพาณิชย์ อุตสาหกรรมของจังหวัดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องมาปรับฐาน ภาษีอย่างสม่ำเสมอ และบุคลากรภายในฝ่ายการคลังของ อบต. ป่าแดด ได้รับการชี้แจงถึงเป้าหมาย วัตถุประสงค์การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มีความเข้าใจอย่างชัดเจน เปิดโอกาสให้ บุคลากรในส่วนการคลัง ชักถาม เสนอความเห็นก่อนรับโปรแกรมแผนที่ภาษีไปใช้

### 3. ปัจจัยด้านความเพียงพอของทรัพยากร ประกอบด้วย

3.1 ด้านบุคลากร การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน พบว่า ผู้บริหารสมาชิก สภา อบต. พนักงานส่วนตำบลส่วนใหญ่เห็นว่า มีเจ้าหน้าที่อย่างพอเพียงในการดำเนินการจัดทำและ ใช้แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

3.2 ด้านงบประมาณ พบว่า ผู้บริหาร สมาชิก สภา อบต. และพนักงานส่วนตำบล ส่วนใหญ่ เห็นว่ามีการจัดสรรงบประมาณในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนารายได้อย่างเพียงพอ และ จัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงฐานข้อมูลของภาษีอย่างเพียงพอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัย

3.3 ด้านสถานที่ /วัสดุ อุปกรณ์ พบว่า ผู้บริหาร สมาชิกสภา อบต. และพนักงาน ส่วนตำบล เห็นว่า วัสดุอุปกรณ์ มีใช้อย่างพอเพียง ทันสมัย และนำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศนั้น มาช่วยเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรายได้ รวมทั้งสถานที่เก็บข้อมูลที่ได้จากการจัดทำแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สินเพียงพอ

ฉินันท์ จังกาจิตต์ (2553) ทำการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับภาษีโรงเรือนและที่ดินและภาษี บำรุงท้องที่ แนวทางแก้ไข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุที่ทำให้รายได้จากภาษีโรงเรือนและ ที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า หลักเกณฑ์การ จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินและภาษีบำรุงท้องที่มีข้อบกพร่องอยู่หลายประการด้วยกันทั้งในด้าน โครงสร้างภาษีและด้านการบริหารจัดการเก็บ โดยข้อบกพร่องด้านโครงสร้างภาษีที่สำคัญของภาษี โรงเรือนและที่ดิน คือ ในการยกเว้นภาษีสำหรับบ้านและที่ดินที่เจ้าของอยู่อาศัยเอง โดยไม่ได้ คำนึงถึงมูลค่าของบ้านและที่ดิน เจ้าของบ้าน รวมทั้งที่ดินไม่ว่าจะมีมูลค่าสูงหรือต่ำเพียงใด ก็ได้รับ การยกเว้นเท่ากันและในกรณีที่บ้านและที่ดินไม่ได้อาศัยอยู่เอง แต่ให้ผู้อื่นเช่า เจ้าของบ้าน และที่ดินก็ยังสามารถผลักภาระภาษีไปยังผู้เช่าในรูปของค่าเช่าได้สะท้อนให้เห็นถึงความไม่เป็น ธรรมของภาษีโรงเรือนและที่ดิน ยิ่งฐานะของผู้เป็นเจ้าของบ้านร่ำรวยมากปานใด ความได้เปรียบ จากภาษีโรงเรือนและที่ดินก็ยังมีมากขึ้นส่วนข้อบกพร่องด้านโครงสร้างภาษีที่สำคัญของภาษีบำรุง ท้องที่ คือ อัตราภาษีที่ใช้อยู่มีลักษณะถดถอย คือ ยิ่งที่ดินมีมูลค่าสูง กลับถูก เก็บภาษีในอัตราเพิ่มที่ ลดลง ผู้ถือครองทรัพย์สินมากกลับเสียภาษีน้อยกว่าผู้ถือครองทรัพย์สินน้อย ซึ่งก่อให้เกิดความไม่ เป็นธรรมระหว่างผู้เสียภาษี สำหรับข้อบกพร่องด้านการบริหารจัดการเก็บที่สำคัญของภาษีทั้งสอง ก็คือระบบในการประเมินราคาทรัพย์สินยังขาดประสิทธิภาพ ไม่มีมาตรฐาน โดยการประเมินราคา

ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ ซึ่งยังขาดความรู้ความชำนาญในการประเมินทรัพย์สินประกอบกับการขาดระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ทันสมัย และการที่จะแก้ไขข้อบกพร่องของภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ที่ละภาษี ย่อมไม่มีประสิทธิภาพเท่ากับการรวมภาษีทั้งสองเข้าด้วยกันเป็นภาษีทรัพย์สิน เพราะภาษีทั้งสองต่างเป็นภาษีท้องถิ่นที่จัดเก็บจากอสังหาริมทรัพย์เหมือนกัน การนำระบบภาษีทรัพย์สินมาบังคับใช้ในประเทศไทย จะทำให้การจัดเก็บภาษีจากทรัพย์สินนั้นมีความเป็นธรรมมากขึ้น เพราะฐานของภาษีทรัพย์สิน คือ มูลค่าพึงประเมินของทรัพย์สิน ซึ่งได้แก่ที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง ดังนั้น ผู้ที่มีฐานะร่ำรวยมีมูลค่าทรัพย์สินในครอบครองมากก็จะต้องเสียภาษีจำนวนมาก ส่วนผู้ที่มีฐานะยากจนมีมูลค่าทรัพย์สินในครอบครองน้อยก็จะเสียภาษีน้อย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการจัดเก็บภาษีตามความสามารถในการเสียภาษี และการนำระบบภาษีทรัพย์สินมาบังคับใช้ จะทำให้รัฐบาลท้องถิ่นมีรายได้มากขึ้น เนื่องจากภาษีทรัพย์สินจะยึดหลักว่าผู้ที่มีทรัพย์สินทุกคนจะต้องเสียภาษี ดังนั้น จำนวนทรัพย์สินที่เข้าข่ายต้องเสียภาษีจะมีมากขึ้น ฐานภาษีจะกว้างขึ้น ประกอบกับโครงสร้างภาษีทรัพย์สินใหม่จะมีความซับซ้อนน้อยลง ไม่ก่อให้เกิดความยุ่งยากในการบริหารการจัดเก็บ รัฐบาลท้องถิ่นก็จะสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย อย่างไรก็ตามในการนำภาษีทรัพย์สินบังคับใช้นั้น จะต้องมีข้อมูลต่างๆ ที่เป็นปัจจุบันเกี่ยวกับทรัพย์สิน เพื่อใช้ในการด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน ดังนั้นรัฐบาลกลางจะต้องปรับปรุงระบบการประเมินราคาทรัพย์สินให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีมาตรฐานเสียก่อน นอกจากนี้รัฐบาลยังจะต้องทุ่มเทงบประมาณในด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนยอมรับ เล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของภาษีทรัพย์สิน

บุญฤ โปธิ์อ่อง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า สภาพปัญหาที่มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัญหาด้านนโยบายการบริหาร ขาดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ขาดการเร่งรัดการจัดเก็บติดตามทวงถามผู้ที่ไม่ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 ใช้บังคับเป็นเวลานาน การกำหนดอัตราภาษีไม่สอดคล้องกับสภาวะทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน ขาดเครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ประชาชนต่อต้านและคัดค้านการชำระภาษี

2. ปัญหาด้านบุคลากร ขาดการพัฒนาบุคลากรที่ให้ความรู้ความชำนาญการด้านกฎหมายภาษีโรงเรือนและที่ดิน ผู้ที่ปฏิบัติขาดการเรียนรู้ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง วิธีการปฏิบัติ ใช้วิธีการเรียนรู้จากคนเก่า ๆ ที่เคยปฏิบัติมาก่อน ทำให้การทำงานไม่เป็นบรรทัดฐาน การให้บริการแก่ผู้มาชำระภาษิล่าช้า และไม่มีการประสานงาน ขาดการเร่งรัดการบังคับภาษี

3. ปัญหาด้านฐานข้อมูล ไม่มีการปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ข้อมูลขาดความถูกต้อง เนื่องจากผู้สำรวจภาคสนามไม่มีความรู้พื้นฐานหรือประสบการณ์ในการสำรวจ ผู้ปฏิบัติขาดความรู้ทักษะในการทำแผนที่ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และการควบคุมคุณภาพของขั้นตอนในการดำเนินการและผลงานต่าง ๆ ไม่เข้มข้น การจัดเก็บข้อมูลมีการจัดเก็บในรูปของกระดาษ ไม่เป็นระบบไม่ครบถ้วน ใช้เวลานานในการค้นหา มีความผิดพลาดในการประเมินภาษี เนื่องจากข้อมูลไม่ปัจจุบัน

4. ปัญหาด้านเศรษฐกิจและการเมือง การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ไม่สามารถจัดเก็บได้ครบถ้วน เนื่องจากสถานะเศรษฐกิจตกต่ำ การประเมินภาษีไม่เป็นธรรม ประชาชนหลีกเลี่ยงการชำระภาษี และไม่เข้าใจในเรื่องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น

แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินมีดังต่อไปนี้

1. แนวทางแก้ไขด้านนโยบายการบริหาร ให้ความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการบริหาร ปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษี รวมทั้งทะเบียนทรัพย์สินเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษีอย่างจริงจัง จัดตั้งศูนย์ข้อมูลเผยแพร่ข่าวสาร จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย กำหนดนโยบายให้ชัดเจน เปิดช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างหลากหลาย ได้แก่ โฆษณาสื่อทางโทรทัศน์ เว็บไซต์ของเทศบาล จัดให้มีการประกาศราคาประเมินทุนทรัพย์ของที่ดินหลัก เกณฑ์การประเมินสำหรับสิ่งปลูกสร้าง อัตราภาษี และอื่น ๆ ที่จำเป็นก่อนการเก็บภาษี การลดขั้นตอนการชำระภาษีและให้มีการรับชำระภาษีแบบถึงบ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการประเมินราคาทรัพย์สิน จัดทำคู่มือในการชำระภาษี ส่งให้ประชาชนที่อยู่ในข่ายชำระภาษีได้ทราบก่อนมีการรับชำระภาษี ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ จัดให้มีการรับชำระภาษีผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิสและร้านสะดวกซื้อ ควรปรับปรุงแก้ไขกฎหมายพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 ซึ่งใช้บังคับเป็นเวลานานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

2. แนวทางแก้ไขด้านบุคลากร พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญการด้านกฎหมาย การจัดประชุมชี้แจงเป็นประจำ จัดฝึกอบรม หรือจัดส่งให้เข้ารับการอบรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้เกิดความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน จัดให้มีฝ่ายต้อนรับที่ให้คำแนะนำสำหรับผู้นำชำระภาษี ปรับรื้อระบบวิธีการทำงานจากการเรียนรู้จากคนที่เคยปฏิบัติมาก่อน โดยให้ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ สร้างขวัญและกำลังใจด้วยคำชมเชยในการปฏิบัติหน้าที่ต่อสาธารณชน



3. แนวทางแก้ไขด้านฐานข้อมูล ปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีให้เป็นปัจจุบันเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษีอย่างถูกต้อง การจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มอบความรับผิดชอบให้กับเจ้าหน้าที่ด้านการคัดลอกข้อมูลจากสำนักงานที่ดินอำเภอเป็นประจำทุกเดือน โดยการขอความร่วมมือจากเจ้าของทรัพย์สินที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้ถือครองทรัพย์สิน และนำมาปรับปรุงเพื่อความถูกต้องของข้อมูล

4. แนวทางแก้ไขด้านเศรษฐกิจและการเมือง จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ความรู้เรื่องกฎหมายภาษีท้องถิ่น ความรู้ในเรื่องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ส่งเสริมการขายสินค้าในชุมชนเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจในชุมชน และจัดหาสถานที่จำหน่ายสินค้าสาธารณะให้แก่ประชาชน จัดหาตลาดในการวางแผนจำหน่ายสินค้าในชุมชน สอดแทรกความรู้พื้นฐานในการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน จัดหาแหล่งเงินทุนหรือสถาบันการเงินให้กับประชาชน โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนมากขึ้น

อำพร ฝอยทอง (2553) ได้ศึกษาเรื่องการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดเก็บรายได้ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้ง 6 ด้าน ซึ่งโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ด้านโครงสร้างภาษี ด้านกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ และด้านการตรวจสอบติดตาม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ส่วนด้านกฎหมายและระเบียบ ข้อบังคับ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

2. เห็นควรให้ปรับปรุงในแต่ละด้านดังนี้ ด้านโครงสร้างภาษี รัฐบาลควรปรับปรุงโครงสร้างภาษีให้เป็นระบบ เพื่อให้สามารถจัดเก็บได้ถูกต้องและเป็นธรรม ไม่มีความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ รัฐบาลควรเพิ่มมาตรการทางภาษีเกี่ยวกับบทลงโทษ สำหรับผู้ที่หลีกเลี่ยงภาษีให้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง ด้านกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ควรมีการจัดทำตารางการปฏิบัติงาน แจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้า ด้านบุคลากร ควรเพิ่มกรอบอัตราค่าจ้างในส่วนบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีให้เพียงพอต่อการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ควรให้การสนับสนุนวัสดุและอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านการตรวจสอบติดตาม ควรที่จะมีการสรุปปัญหาในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นทุกปี แล้วนำข้อสรุปดังกล่าวมาปรับปรุงและแก้ไขในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานในปีถัดไป

## 8. สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อกรอบแนวคิดการวิจัย

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวนี้ ได้มีความสัมพันธ์กับงานวิจัยการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้นำมาประกอบเพื่อสรุปและอภิปรายผลในการวิจัยให้มีความสัมพันธ์กัน ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าบทสรุปของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กล่าวถึงการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมดที่มีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น สำหรับปัญหาส่วนใหญ่ของการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นนี้มาจากทั้งเจ้าหน้าที่เองและประชาชน ในส่วนของเจ้าหน้าที่ คือ การขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บภาษี ขาดการประชาสัมพันธ์การยื่นเสียภาษี ขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ ระบบแผนที่ภาษีและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่ทันสมัย ส่วนของประชาชนผู้เสียภาษีก็ยังคงไม่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการเสียภาษี การขาดความร่วมมือร่วมของประชาชน โดยปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่งผลให้เกิดข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ กรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร” นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น รวมไปถึงการศึกษาปัญหา อุปสรรค ปัจจัยที่มีผลสำเร็จ ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งนี้ถือเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ดังนี้

1. รูปแบบและวิธีการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การสร้างเครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. รูปแบบและวิธีการศึกษา

รูปแบบการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณวิเคราะห์จากแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนและการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์กับเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชาชนผู้ที่มีหน้าที่ชำระภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร จำนวน 6,542 คน ซึ่งเป็นผู้ประกอบการที่มาชำระภาษีเรียบร้อยแล้วตั้งแต่เดือนมกราคม 2558 ถึงเดือนธันวาคม 2558

กลุ่มที่ 2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร จำนวน 7 คน

## 2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชากรที่ชำระภาษี โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยใช้สูตรยามานะที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 ราย Yamane (1967) อ้างใน อุทุมพร จามรมาน (2537: 10) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

$$n = \frac{6,542}{1 + (6,542)(0.05)(0.05)}$$

$$n = \frac{6,542}{1 + (6,542)(0.0025)}$$

$$n = \frac{6,542}{1 + 16.36}$$

$$n = \frac{6,542}{17.36}$$

$$n = 377$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร 377 คน

ผู้ศึกษาจึงมุ่งศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน

### 2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้การสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความน่าจะเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในหน่วยงาน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จากการคำนวณได้จำนวนตัวอย่างแต่ละรายแขวง ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ลำดับที่	แขวง	จำนวนผู้เสียภาษี (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	แขวงบางปะกอก	3,402	196
2	แขวงราชฎ์บุรณะ	3,140	181
	รวม	6,542	377

### 3. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

**3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ** ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชฎ์บุรณะ กรุงเทพมหานคร และประชาชนผู้ประกอบการที่ชำระภาษีให้แก่สำนักงานเขตราชฎ์บุรณะ กรุงเทพมหานคร

**3.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ** ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา หนังสือ รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ เอกสารของทางราชการ รายงานของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตราชฎ์บุรณะที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการบริหารจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ซึ่งเอกสารต่าง ๆ ใช้เป็นแหล่งที่อ้างอิงสำคัญในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย การจัดทำเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การได้วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชฎ์บุรณะ กรุงเทพมหานคร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

#### 4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้สร้างขึ้น โดยกำหนดเนื้อหาที่จะถามโดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ สมมติฐานของการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยว่ามีข้อมูลอะไรบ้างที่ต้องการทราบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสมบูรณ์ สามารถตอบคำถามต่อวัตถุประสงค์ สมมติฐาน และกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ เป็นคำถามทั้งในลักษณะปลายปิดและปลายเปิด แบ่งรายละเอียดของแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน จำนวน 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น เป็นแบบสัมภาษณ์ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่โดยจะวัดจากมิติทั้งหมด 4 ด้าน คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร

ชุดที่ 2 กลุ่มผู้เสียภาษีหรือผู้ประกอบการที่ชำระภาษี เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยื่นเสียภาษีของประชาชน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแผนที่ภาษี เทคโนโลยีสารสนเทศ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ระดับ กำหนดให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง ความคิดเห็นระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความคิดเห็นระดับมาก
- 3 หมายถึง ความคิดเห็นระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายผลการศึกษโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ดังนี้ อ้างใน บัณฑิต วรรณประสงค์ (2544 : 49)

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

## 5. การสร้างเครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ

5.1 ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสารในคู่มือการปฏิบัติงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะ เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างคำถามของแบบสอบถาม

5.2 พิจารณาแบบของคำถามที่ใช้ โดยคำนึงถึงลักษณะของข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา เพื่อให้ความสะดวกทั้งผู้ให้ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

5.3 วิเคราะห์เนื้อหา และกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยในการสร้างเครื่องมือในการศึกษา

5.4 สร้างแบบสอบถามที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎี สถิติ และข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าโดยให้ข้อคำถามอยู่ในขอบเขตของเนื้อหาที่กำหนดไว้ แล้วดำเนินการตรวจสอบว่าคำตอบที่ได้สามารถตอบวัตถุประสงค์ สมมติฐานของการวิจัย และกรอบแนวคิดในการวิจัยหรือไม่ มีการเรียงลำดับความสำคัญของเนื้อหา เพื่อให้ได้เนื้อหาที่เพียงพอและครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการวัด ให้ข้อมูลสอดคล้องกัน

5.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสม ความเที่ยงตรงของเนื้อหา รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5.6 นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้วนั้นไปดำเนินการทดลอง (try – out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกันกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย ข้อมูลที่ได้ก็นำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม แล้วนำมาจำแนกแบ่งออกเป็นรายข้อเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาช (Alpha Reliability Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.913 ขึ้นไป

5.7 นำข้อมูลจากการประมวลผลมาปรับแก้ไขอีกครั้งตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ก่อนที่จะนำไปใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลที่แท้จริง

## 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสุ่มเก็บตัวอย่างจากประชาชนผู้เสียภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีระ จำนวน 377 ราย และเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีท้องถิ่น จำนวน 7 คน โดยแบ่งขั้นตอน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

6.1 จัดเตรียมแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว จำนวน 377 ชุด

6.2 แจกแบบสอบถามด้วยตนเองเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีท้องถิ่น ขอความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีท้องถิ่นประจำแขวงบางปะกอก และแขวงราชวัชรบุรีระ ให้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนผู้ที่เข้ามาติดต่อยื่นชำระภาษีในสำนักงานเขตราชวัชรบุรีระ รวมทั้งสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีท้องถิ่นของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตราชวัชรบุรีระ

6.3 รับแบบสอบถามที่แจกให้แก่ประชาชนและแบบสัมภาษณ์แก่เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้กลับคืนมา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ของข้อมูลในการตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แล้วจึงนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

6.4 ระยะเวลาในการดำเนินการระหว่างเดือนมกราคม 2559 ถึงเดือนกรกฎาคม 2559



## 7. การวิเคราะห์ข้อมูล

### 7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในสถิติการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่ส่งผลในการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติคำนวณเพื่อหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation)
3. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (f-test) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05
4. ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขเพื่อพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาแยกแยะคำตอบของประชาชนที่ได้มาจัดกลุ่ม เพื่อหาข้อสรุปแนวทางในการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร

### 7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีท้องถิ่น โดยพิจารณาแยกแยะคำตอบที่ได้ มาจัดกลุ่ม และวิเคราะห์เนื้อหาอย่างเป็นระบบ เพื่อหาข้อสรุปที่เป็นแนวทางในการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

#### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	150	39.8
หญิง	227	60.2
รวม	377	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็น ร้อยละ 60.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	41	10.9
31 – 40 ปี	68	18.0
41 – 50 ปี	91	24.1
51 – 60 ปี	107	28.4
61 ปี ขึ้นไป	70	18.6
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 รองลงมามีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และอายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	163	43.2
สมรส	176	46.7
หย่า/หม้าย	38	10.1
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 และสถานภาพหย่า/หม้าย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	53	14.1
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	60	15.9
อนุปริญญา หรือ ปวส.	82	21.8
ปริญญาตรี	137	36.3
สูงกว่าปริญญาตรี	45	11.9
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมามีระดับการศึกษานุปริญญา หรือ ปวส. จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือ ปวช. จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	35	9.3
10,001-20,000 บาท	114	30.2
20,001-30,000 บาท	89	23.6
30,001-40,000 บาท	72	19.1
มากกว่า 40,000 บาท	67	17.8
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นในภาพรวมรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
<b>ปัจจัยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>			
1. ด้านเจ้าหน้าที่	3.70	0.536	เห็นด้วยมาก
2. ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์	3.65	0.443	เห็นด้วยมาก
<b>ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>			
3. ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ	3.55	0.479	เห็นด้วยมาก
4. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี	3.54	0.535	เห็นด้วยมาก
<b>ปัจจัยด้านแผนที่ภาษี และเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>			
5. ด้านแผนที่ภาษี	3.56	0.510	เห็นด้วยมาก
6. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.60	0.471	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>3.60</b>	<b>0.279</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นในภาพรวมเป็นรายด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ย

อยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้คือด้าน  
เจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.70$ ) รองลงมา คือ ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ( $\bar{X} = 3.65$ ) ด้านเทคโนโลยี  
สารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.60$ ) ด้านแผนที่ภานิช ( $\bar{X} = 3.56$ ) ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และ  
ความเข้าใจ ( $\bar{X} = 3.55$ ) และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ให้ความร่วมมือชำระภานิช ( $\bar{X} = 3.54$ )  
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ  
การจัดเก็บ ภานิชท้องถิ่น ด้านเจ้าหน้าที่

ด้านเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจให้ข้อมูลเกี่ยวกับภานิช ได้ดี	3.63	0.923	เห็นด้วยมาก
2. เจ้าหน้าที่มีการประเมินภานิชที่ถูกต้องตามเกณฑ์ มาตรฐาน	3.68	0.930	เห็นด้วยมาก
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนผู้มาชำระ ภานิช	4.02	0.899	เห็นด้วยมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะ ให้บริการ	3.87	1.006	เห็นด้วยมาก
5. เจ้าหน้าที่มีความสุขและมีกิริยามารยาทที่ เหมาะสม	4.05	1.063	เห็นด้วยมาก
6. เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานจัดเก็บ ภานิช	3.40	1.107	เห็นด้วยปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายภายใน กำหนดเวลา	3.54	1.056	เห็นด้วยมาก
8. เจ้าหน้าที่ปรับลดระยะเวลาในการให้บริการรวดเร็ว ยิ่งขึ้น	3.46	0.967	เห็นด้วยปานกลาง
9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นระบบ แบ่งหน้าที่กันอย่าง ชัดเจน	3.60	0.908	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.536</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านเจ้าหน้าที่ในด้านภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและมีกิริยามารยาทที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.05$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนผู้มาชำระภาษี ( $\bar{X} = 4.02$ ) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ ( $\bar{X} = 3.87$ ) เจ้าหน้าที่ที่มีการประเมินภาษีที่ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐาน ( $\bar{X} = 3.68$ ) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเข้าใจให้ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีได้ดี ( $\bar{X} = 3.63$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นระบบและมีการแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.60$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายภายในกำหนดเวลา ( $\bar{X} = 3.54$ ) และข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางนั้น ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปรับลดระยะเวลาในการให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 3.46$ ) เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษี ( $\bar{X} = 3.40$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์

ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ตั้งของสำนักงานเขตอยู่ไม่ไกลจากแหล่งชุมชน	3.75	0.840	เห็นด้วยมาก
2. ความสะอาดและเหมาะสมพร้อมให้บริการแก่ประชาชน	3.80	0.801	เห็นด้วยมาก
3. สถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อชำระภาษี	3.57	0.940	เห็นด้วยมาก
4. เครื่องมือสื่อสารที่เหมาะสมต่อการให้บริการเป็นอย่างดี	3.52	0.946	เห็นด้วยมาก
5. วัสดุที่ใช้ในสำนักงานมีปริมาณเพียงพอต่อการให้บริการ	3.58	0.866	เห็นด้วยมาก
6. วัสดุที่ใช้ในสำนักงานนำไปใช้งานได้รวดเร็วทันการณ์	3.62	0.862	เห็นด้วยมาก
7. ป้ายแสดงรายละเอียดการชำระภาษีอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	3.66	0.845	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
8. ที่นั่งรับรองประชาชนมีความสะดวกสบายและเพียงพอ	3.60	0.920	เห็นด้วยมาก
9. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ	3.71	0.799	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>3.65</b>	<b>0.443</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นด้านสถานที่วัสดุ และอุปกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อระดับความคิดเห็นนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเรียงจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสะอาดและเหมาะสมพร้อมให้บริการแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 3.80$ ) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของสำนักงานเขตอยู่ไม่ไกลจากแหล่งชุมชน ( $\bar{X} = 3.75$ ) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ( $\bar{X} = 3.71$ ) ป้ายแสดงรายละเอียดการชำระภาษีอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.66$ ) วัสดุที่ใช้ในสำนักงานนำไปใช้งานได้รวดเร็ว ทันการณ์ ( $\bar{X} = 3.62$ ) ที่นั่งรับรองประชาชนมีความสะดวกสบายและเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.60$ ) วัสดุที่ใช้ภายในสำนักงานมีปริมาณเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.58$ ) สถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอแก่ผู้ที่มาติดต่อชำระภาษี ( $\bar{X} = 3.57$ ) และเครื่องมือสื่อสารที่เหมาะสมต่อการให้บริการเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.52$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ

ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การจัดทำเอกสาร แผ่นพับ วารสาร เพื่อเผยแพร่ ชี้แจงให้ความรู้กับประชาชนในเรื่องการเสียภาษีเป็นประจำ	3.64	0.877	เห็นด้วยมาก
2. การประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีระยะเวลาของการ รับชำระภาษีแต่ละประเภทได้อย่างทั่วถึง	3.51	0.940	เห็นด้วยมาก
3. การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ในการยื่นเสียภาษีภายในที่ทำการสำนักงานเขต รวมทั้งชุมชนให้ประชาชนทราบ	3.66	0.960	เห็นด้วยมาก
4. การจัดรณหน่วยประชาสัมพันธ์ประกาศขอความร่วมมือเตือนให้ประชาชนมาชำระภาษีก่อนถึงกำหนดเวลาชำระ	3.47	0.970	เห็นด้วยปานกลาง
5. การจัดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเสียภาษีทางเว็บไซต์	3.45	0.907	เห็นด้วยปานกลาง
6. การส่งเอกสารเตือนให้ประชาชนมาชำระภาษิล่วงหน้า	3.50	0.902	เห็นด้วยปานกลาง
7. การติดตามของเจ้าหน้าที่เมื่อไม่ยื่นแบบในเวลาที่กำหนด	3.60	0.888	เห็นด้วยมาก
8. สื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.57	0.864	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>3.55</b>	<b>0.479</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นด้านประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ในการยื่นเสียภาษีภายในที่ทำการสำนักงานเขตรวมทั้งชุมชนเพื่อให้ประชาชนทราบ ( $\bar{X} = 3.66$ ) รองลงมา คือ ด้านการจัดทำเอกสารแผ่นพับ วารสาร เพื่อเผยแพร่ ชี้แจง ให้ความรู้กับประชาชนในเรื่องการเสียภาษีเป็นประจำ ( $\bar{X} = 3.64$ ) การติดตามของเจ้าหน้าที่เมื่อไม่ยื่นแบบในเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.60$ ) สื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.57$ ) ประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษี

ระยะเวลาของการรับชำระภาษีแต่ละประเภทได้อย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.51$ ) และข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ การส่งเอกสารเตือนให้ประชาชนมาชำระ ภาษีล่วงหน้า ( $\bar{X} = 3.50$ ) การจัดรถหน่วยประชาสัมพันธ์ประกาศขอความร่วมมือเตือนให้ประชาชนมาชำระภาษีก่อนถึงกำหนดเวลาชำระ ( $\bar{X} = 3.47$ ) การจัดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเสียภาษีทางเว็บไซต์ ( $\bar{X} = 3.45$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีความเต็มใจที่จะชำระภาษีตามที่กฎหมายกำหนด	3.56	0.918	เห็นด้วยมาก
2. เห็นว่าการยื่นเสียภาษีเป็นหน้าที่โดยตรง	3.70	0.924	เห็นด้วยมาก
3. เห็นว่าการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้องและเป็นธรรม	3.50	0.937	เห็นด้วยปานกลาง
4. เห็นว่าอัตราภาษีที่จัดเก็บนั้นเป็นอัตราที่เหมาะสม	3.43	1.097	เห็นด้วยปานกลาง
5. มักจะยื่นแบบชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.51	0.929	เห็นด้วยมาก
6. ได้สร้างความเป็นธรรมโดยยื่นเสียภาษีอย่างถูกต้อง	3.52	0.973	เห็นด้วยมาก
7. ได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเรื่องการชำระภาษี	3.48	0.948	เห็นด้วยปานกลาง
8. การเสียภาษีอย่างครบถ้วนนั้น ทำให้กรุงเทพมหานครมีรายได้ที่จะนำไปพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดความมั่นคงยิ่งขึ้น	3.62	0.927	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>3.54</b>	<b>0.535</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เห็นว่าการยื่นเสียภาษีเป็นหน้าที่โดยตรง ( $\bar{X} = 3.70$ ) รองลงมา คือ การเสียภาษีอย่างครบถ้วนนั้นทำให้กรุงเทพมหานครมีรายได้ที่จะนำไปพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดความมั่นคงยิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 3.62$ ) มีความเต็มใจที่จะชำระภาษีตามที่กฎหมายกำหนด ( $\bar{X} = 3.56$ ) ได้สร้างความเป็นธรรมโดยยื่นเสียภาษีอย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.52$ ) มักจะยื่นแบบชำระภาษีภายใน

ระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.51$ ) และข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เห็นได้ว่าการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้องและเป็นธรรม ( $\bar{X} = 3.50$ ) ได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น เรื่องการชำระภาษี ( $\bar{X} = 3.48$ ) และเห็นว่าอัตราภาษีที่จัดเก็บนั้นเป็นอัตราที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.43$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านแผนที่ภาษี

ด้านแผนที่ภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เห็นว่าแผนที่ภาษีเป็นข้อมูลที่แสดงถึงตำแหน่งที่ตั้งทรัพย์สิน ช่วยเพิ่มความสะดวกในการจัดเก็บภาษียิ่งขึ้น	3.60	0.960	เห็นด้วยมาก
2. เห็นว่าการเดินสำรวจของเจ้าหน้าที่ช่วยทำให้ระบบแผนที่ภาษีมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น	3.72	0.943	เห็นด้วยมาก
3. เห็นว่าการปรับข้อมูลแผนที่ภาษีให้เป็นปัจจุบันช่วยให้การสืบค้นได้ง่าย รวดเร็วยิ่งขึ้น	3.65	0.895	เห็นด้วยมาก
4. เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้ในการจัดเก็บภาษี	3.42	0.962	เห็นด้วยปานกลาง
5. แผนที่ภาษีที่สมบูรณ์ป้องกันการหลบเลี่ยงภาษีได้มากขึ้น	3.50	1.008	เห็นด้วยปานกลาง
6. แผนที่ภาษีช่วยทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นระบบมากยิ่งขึ้น	3.51	1.047	เห็นด้วยมาก
7. แผนที่ภาษีช่วยทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน และเป็นธรรม	3.57	0.990	เห็นด้วยมาก
8. แผนที่ภาษีช่วยทำให้กรุงเทพมหานครมีรายได้เพิ่มสูงขึ้น นำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น	3.53	0.925	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>3.56</b>	<b>0.510</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านแผนที่ภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่

เห็นว่าการเดินสำรวจของเจ้าหน้าที่ช่วยทำให้ระบบแผนที่ภานีมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 3.72$ ) รองลงมาคือ เห็นว่าการปรับข้อมูลแผนที่ภานีให้เป็นปัจจุบันช่วยทำให้การสืบค้นได้ง่าย รวดเร็ว ยิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 3.65$ ) เห็นว่าแผนที่ภานีเป็นข้อมูลแสดงถึง ตำแหน่งที่ตั้งทรัพยากรดิน ช่วยเพิ่มความสะดวก ในการจัดเก็บภานียิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 3.60$ ) แผนที่ภานีช่วยทำให้การจัดเก็บภานีเป็นไปอย่างครบถ้วน และเป็นธรรมชาติ ( $\bar{X} = 3.57$ ) แผนที่ภานีช่วยทำให้กรุงเทพมหานครมีรายได้เพิ่มสูงขึ้นนำไปสู่การพัฒนา ท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.53$ ) แผนที่ภานีช่วยทำให้การจัดเก็บภานีเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 3.51$ ) และข้อที่มี ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ แผนที่ภานีที่สมบูรณ์ป้องกันการหลบเลี่ยง ภานีได้มากขึ้น ( $\bar{X} = 3.50$ ) เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการนำแผนที่ภานีมาใช้ในการ จัดเก็บภานี ( $\bar{X} = 3.42$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการจัดเก็บ ภานีท้องถิ่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่จัดเก็บภานีมีความรู้ความเข้าใจในการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการสืบค้นข้อมูลและประเมินภานี	3.75	0.788	เห็นด้วยมาก
2. จัดทำข้อมูลผู้เสียภานีทางคอมพิวเตอร์เป็นระบบมากขึ้น	3.64	0.886	เห็นด้วยมาก
3. เครือข่ายสารสนเทศทำให้จัดเก็บภานีได้ครบถ้วนยิ่งขึ้น	3.68	0.796	เห็นด้วยมาก
4. การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	3.57	0.854	เห็นด้วยมาก
5. เจ้าหน้าที่จุดชำระเงินอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว	3.50	0.965	เห็นด้วยปานกลาง
6. การชำระภานีมีหลายช่องทางเพิ่มมากขึ้น	3.48	0.878	เห็นด้วยปานกลาง
7. ระบบสารสนเทศที่น่าเสนอมีความชัดเจนเข้าใจได้ง่าย	3.52	0.878	เห็นด้วยมาก
8. การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนผู้ยื่นชำระภานีผ่านทางสื่อออนไลน์	3.67	0.906	เห็นด้วยมาก
รวม	3.60	0.471	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภานีท้องถิ่นด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

ได้แก่ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี มีความรู้ความเข้าใจในการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการสืบค้นข้อมูลและการประเมินภาษี ( $\bar{X} = 3.75$ ) รองลงมาคือ เครือข่ายสารสนเทศทำให้จัดเก็บภาษีได้ครบถ้วนยิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 3.68$ ) การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนผู้ยื่นชำระภาษีผ่านทางสื่อออนไลน์ ( $\bar{X} = 3.67$ ) จัดทำข้อมูลผู้เสียภาษีทางคอมพิวเตอร์ที่เป็นระบบมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.64$ ) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ( $\bar{X} = 3.57$ ) ด้านระบบสารสนเทศที่นำเสนอมีความชัดเจนเข้าใจได้ง่าย ( $\bar{X} = 3.52$ ) และข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่จัดหาระเงินได้อำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.50$ ) การชำระภาษีมีหลายช่องทางเพิ่มมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.48$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ผู้เสียภาษีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.1** ผู้เสียภาษีที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นแตกต่างกัน

$H_0$  = ผู้เสียภาษีที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ผู้เสียภาษีที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษี ท้องถิ่น	ชาย (n = 150)		หญิง (n = 227)		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
	ด้านเจ้าหน้าที่	3.70	0.526	3.69		
ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์	3.67	0.424	3.63	0.455	1.047	0.296
ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ และความเข้าใจ	3.57	0.480	3.54	0.479	0.629	0.530

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษี ท้องถิ่น	ชาย (n = 150)		หญิง (n = 227)		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
	ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ ความร่วมมือชำระภาษี	3.59	0.528	3.50		
ด้านแผนที่ภาษี	3.55	0.511	3.57	0.510	-0.459	0.647
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.60	0.461	3.60	0.479	0.130	0.897
<b>ในภาพรวม</b>	<b>3.61</b>	<b>0.258</b>	<b>3.59</b>	<b>0.293</b>	<b>0.867</b>	<b>0.386</b>

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของผู้เสียภาษี จำแนกตามเพศ ในภาพรวม พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน ( $t = 0.867$ ,  $sig. = 0.386$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้เสียภาษีที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1.2** ผู้เสียภาษีที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นแตกต่างกัน

$H_0$  = ผู้เสียภาษีที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ผู้เสียภาษีที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของผู้เสียภาษี  
จำแนกตาม อายุ

แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	sig.
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.071	4	0.268	0.931	0.446
	ภายในกลุ่ม	106.966	372	0.288		
	รวม	108.037	376			
ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.168	4	0.292	1.498	0.202
	ภายในกลุ่ม	72.514	372	0.195		
	รวม	73.682	376			
ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้าง ความรู้และความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.727	4	0.182	0.791	0.532
	ภายในกลุ่ม	85.469	372	0.23		
	รวม	86.196	376			
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ ความร่วมมือชำระภาษี	ระหว่างกลุ่ม	2.511	4	0.628	2.223	0.066
	ภายในกลุ่ม	105.062	372	0.282		
	รวม	107.573	376			
ด้านแผนที่ภาษี	ระหว่างกลุ่ม	1.838	4	0.46	1.782	0.132
	ภายในกลุ่ม	95.916	372	0.258		
	รวม	97.754	376			
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.703	4	0.176	0.789	0.533
	ภายในกลุ่ม	82.801	372	0.223		
	รวม	83.504	376			
ในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.484	4	0.121	1.560	0.184
	ภายในกลุ่ม	28.871	372	0.078		
	รวม	29.356	376			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของผู้เสียภาษี จำแนกตามอายุในภาพรวม พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิด

เห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน ( $F = 1.560$ ,  $Sig. = 0.184$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้เสียภาษีที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นไม่แตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1.3** ผู้เสียภาษีที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นแตกต่างกัน

$H_0$  = ผู้เสียภาษีที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ผู้เสียภาษีที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของผู้เสียภาษี จำแนกตาม สถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	sig.
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.219	2	0.109	0.379	0.684
	ภายในกลุ่ม	107.818	374	0.288		
	รวม	108.037	376			
ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	0.147	2	0.073	0.373	0.689
	ภายในกลุ่ม	73.535	374	0.197		
	รวม	73.682	376			
ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.323	2	0.162	0.704	0.495
	ภายในกลุ่ม	85.872	374	0.23		
	รวม	86.196	376			
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี	ระหว่างกลุ่ม	0.246	2	0.123	0.428	0.652
	ภายในกลุ่ม	107.327	374	0.287		
	รวม	107.573	376			
ด้านแผนที่ภาษี	ระหว่างกลุ่ม	0.789	2	0.395	1.522	0.220
	ภายในกลุ่ม	96.965	374	0.259		
	รวม	97.754	376			



ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	sig.
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.391	2	0.195	0.880	0.416
	ภายในกลุ่ม	83.113	374	0.222		
	รวม	83.504	376			
ในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.027	2	0.014	0.174	0.840
	ภายในกลุ่ม	29.329	374	0.078		
	รวม	29.356	376			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของผู้เสียภาษี จำแนกตามสถานภาพในภาพรวม พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีสถานภาพแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน ( $F = 0.174$ ,  $Sig. = 0.840$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้เสียภาษีที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นไม่แตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1.4** ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นแตกต่างกัน

$H_0$  = ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของผู้เสียภาษี  
จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	sig.
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.992	4	0.248	0.862	0.487
	ภายในกลุ่ม	107.045	372	0.288		
	รวม	108.037	376			
ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	0.966	4	0.242	1.236	0.295
	ภายในกลุ่ม	72.716	372	0.195		
	รวม	73.682	376			
ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้าง ความรู้และความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.101	4	0.275	1.203	0.309
	ภายในกลุ่ม	85.095	372	0.229		
	รวม	86.196	376			
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ ความร่วมมือชำระภาษี	ระหว่างกลุ่ม	0.456	4	0.114	0.396	0.812
	ภายในกลุ่ม	107.118	372	0.288		
	รวม	107.573	376			
ด้านแผนที่ภาษี	ระหว่างกลุ่ม	0.577	4	0.144	0.553	0.697
	ภายในกลุ่ม	97.176	372	0.261		
	รวม	97.754	376			
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.968	4	0.242	1.091	0.361
	ภายในกลุ่ม	82.536	372	0.222		
	รวม	83.504	376			
ในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.115	4	0.029	0.365	0.834
	ภายในกลุ่ม	29.241	372	0.079		
	รวม	29.356	376			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษี  
ท้องถิ่นของผู้เสียภาษี จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดในภาพรวม พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีระดับ

การศึกษาสูงสุดแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน (F = 0.365, Sig. = 0.834) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นไม่แตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1.5** ผู้เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นแตกต่างกัน

$H_0$  = ผู้เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ผู้เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของผู้เสียภาษี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	sig.
ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4.03	4	1.008	3.604	0.007*
	ภายในกลุ่ม	104.007	372	0.28		
	รวม	108.037	376			
ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	0.938	4	0.234	1.199	0.311
	ภายในกลุ่ม	72.744	372	0.196		
	รวม	73.682	376			
ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้าง ความรู้และความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.495	4	0.124	0.537	0.708
	ภายในกลุ่ม	85.7	372	0.23		
	รวม	86.196	376			
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ ความร่วมมือชำระภาษี	ระหว่างกลุ่ม	0.487	4	0.122	0.423	0.792
	ภายในกลุ่ม	107.086	372	0.288		
	รวม	107.573	376			
ด้านแผนที่ภาษี	ระหว่างกลุ่ม	0.109	4	0.027	0.103	0.981
	ภายในกลุ่ม	97.645	372	0.262		
	รวม	97.754	376			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	sig.
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.851	4	0.213	0.958	0.431
	ภายในกลุ่ม	82.653	372	0.222		
	รวม	83.504	376			
ในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.331	4	0.083	1.061	0.376
	ภายในกลุ่ม	29.025	372	0.078		
	รวม	29.356	376			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของผู้เสียภาษี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในภาพรวม พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน ( $F = 1.061$ ,  $Sig. = 0.376$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นไม่แตกต่างกันทุกด้าน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ยกเว้นด้านเจ้าหน้าที่ ( $F = 3.604$ ,  $Sig. = 0.007$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของผู้เสียภาษี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่เพื่อดูว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน 5 กลุ่มนี้มีคู่ใดบ้างที่มีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นด้านเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีของ LSD ดังปรากฏตามตาราง

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นด้านเจ้าหน้าที่  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายกลุ่ม

รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน (บาท)	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	10,001-	20,001-	30,001-	มากกว่า
		10,000	20,000	30,000	40,000	40,000
	$\bar{X}$	3.52	3.84	3.67	3.61	3.68
ต่ำกว่า 10,000	3.52	-	-0.32*	-0.15	-0.09	-0.16
10,001-20,000	3.84		-	0.17*	0.23*	0.16*
20,001-30,000	3.67			-	0.06	-0.01
30,001-40,000	3.61				-	-0.07
มากกว่า 40,000	3.68					-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นด้านเจ้าหน้าที่จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายกลุ่ม พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นด้านเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 กลุ่ม มีรายละเอียดดังนี้

ผู้เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท จะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นด้านเจ้าหน้าที่มากกว่าผู้เสียภาษีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32, 0.17, 0.23 และ 0.16 ตามลำดับ

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี ด้านแผนที่ภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

$H_0$  = ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี ด้านแผนที่ภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

$H_1$  = ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี ด้านแผนที่ภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง  $-1 < r < 1$  ความหมายของค่า  $r$  คือ

1. ค่า  $r$  เป็นลบ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน
  2. ค่า  $r$  เป็นบวก แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- สามารถแสดงผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig.	
ด้านเจ้าหน้าที่	.567**	0.000	ปานกลาง
ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์	.589**	0.000	ปานกลาง
ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ	.603**	0.000	ปานกลาง
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี	.551**	0.000	ปานกลาง
ด้านแผนที่ภาษี	.571**	0.000	ปานกลาง
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.504**	0.000	ปานกลาง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ ด้านการมี

ส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี ด้านแผนที่ภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ โดยจะใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี ด้านแผนที่ภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น มีค่า sig. น้อยกว่า 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน ที่ 2 นั่นคือ

ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี ด้านแผนที่ภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในแต่ละด้านได้ดังนี้ คือ

ด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.567 และมีค่า sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะอยู่ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน นั่นแสดงว่า ถ้าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดีขึ้นจะทำให้ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นดีขึ้นด้วย แต่ถ้าการให้บริการของเจ้าหน้าที่แย่ลงก็จะทำให้ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นแย่ลงตามไปด้วยเช่นกัน

ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.589 และมีค่า sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ปัจจัยด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะอยู่ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน นั่นแสดงว่า ถ้าปัจจัยด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ดีขึ้นก็จะทำให้ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นดีขึ้นด้วย แต่ถ้าปัจจัยด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์แย่ลงก็จะทำให้ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นแย่ลงตามไปด้วยเช่นกัน

ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.603 และมีค่า sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะอยู่ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน นั่นแสดงว่า ถ้าปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจดีขึ้นก็จะทำให้ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นดีขึ้นด้วย แต่ถ้าปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และ

ความเข้าใจ แยกจะทำให้อารมณ์คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นแยกตามไปด้วยเช่นกัน

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.551 และมีค่า sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี มีความสัมพันธ์กับอารมณ์คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะอยู่ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน นั่นแสดงว่า ถ้าปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษีดีขึ้นก็จะทำให้อารมณ์คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นดีขึ้นด้วย แต่ถ้าปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการให้ความร่วมมือชำระภาษีแยกจะทำให้อารมณ์คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นแยกตามไปด้วยเช่นกัน

ด้านแผนที่ภาษี มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.571 และมีค่า sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ปัจจัยด้านแผนที่ภาษีมีความสัมพันธ์กับอารมณ์คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะอยู่ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน นั่นแสดงว่า ถ้าปัจจัยด้านแผนที่ภาษีดีขึ้นก็จะทำให้อารมณ์คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นดีขึ้นด้วย แต่ถ้าปัจจัยด้านแผนที่ภาษีแยกก็จะทำให้อารมณ์คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นแยกตามไปด้วยเช่นกัน

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.504 และมีค่า sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับอารมณ์คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะอยู่ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน นั่นได้แสดงว่าถ้าปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดีขึ้นก็จะทำให้อารมณ์คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นดีขึ้นด้วย แต่ถ้าปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแยกก็จะทำให้อารมณ์คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นแยกตามไปด้วยเช่นกัน



## ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตามกรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผล ต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขต ราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

การสัมภาษณ์ตามกรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเก็บ  
ภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ จำนวน 7  
คน ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายรายได้ 1 คน เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน 3 คน เจ้าหน้าที่จัดเก็บ  
ภาษีป้าย 2 คน เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ 1 คน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องปัจจัยที่ส่งผลต่อ  
การบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

### 1. ปัจจัยมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ

ท่านคิดว่าการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร  
สามารถบริหารงานได้จนบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้  
อย่างไรบ้าง

การบริหารงานการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นจะต้องปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีให้ได้ตาม  
ประมาณการที่กรุงเทพมหานครกำหนดไว้ โดยสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะสามารถจัดเก็บภาษีได้  
ตามประมาณการหรือเกินกว่าประมาณการได้ทุกปีเป็นไปตามแผนปฏิบัติการที่กำหนด  
นอกจากนั้นแล้วยังมีการขยายฐานภาษีรายใหม่ให้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีโรงเรือน ที่ดิน และป้ายที่  
ยังไม่ได้จัดเก็บภาษีเป็นจำนวนมาก เพื่อเพิ่มยอดประมาณการและสร้างความเป็นธรรมให้กับ  
ประชาชน มีการดำเนินการจัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใส โดยมีการจัดเก็บภาษีย้อนหลังแก่ผู้ประกอบการ  
ที่ยังไม่เคยยื่นเสียภาษี เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันต่อไป

### 2. ปัจจัยมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงและมีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างไรบ้างเพื่อ  
เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ในด้านการบริหารจัดการเก็บภาษีท้องถิ่น  
ของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

การให้บริการในการยื่นเสียภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ โดยการ  
ให้บริการที่หลากหลาย ได้แก่ การจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการและคอยให้คำแนะนำสำหรับผู้ที่มา  
ติดต่อชำระภาษี การให้บริการยื่นเสียภาษีนอกสถานที่ โดยปกติประชาชนผู้เสียภาษีส่วนใหญ่  
ไม่ค่อยให้ความสำคัญของการยื่นเสียภาษี รวมทั้งเห็นว่าการมายื่นเสียภาษีที่สำนักงานเขตจะต้อง  
เสียเวลาเดินทาง จะต้องใช้เอกสารและหลักฐานเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการให้บริการยื่นเสียภาษี

นอกสถานที่ถึงบ้านหรือสถานประกอบการจะสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจให้ประชาชนมีความเต็มใจที่จะยื่นเสียภาษียิ่งขึ้น นอกจากนั้นแล้วการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการจัดเก็บภาษี เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีนั้นเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ โดยส่งผลให้ประชาชนเล็งเห็นถึงความสำคัญของการเสียภาษี เกิดความเต็มใจ หลีกเลี่ยงที่ยื่นเสียภาษีน้อยลง

### 3. ปัจจัยมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ท่านคิดว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นและควรมีการปรับปรุงและมีการพัฒนาปัจจัยดังกล่าวอย่างไร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร มีหลายปัจจัย ได้แก่

ปัจจัยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องมีการให้บริการแก่ประชาชนผู้เสียภาษีในรูปแบบเชิงรุกมากขึ้น โดยการให้บริการหลังเวลาเลิกทำการในช่วงเย็น การให้บริการยื่นแบบเสียภาษีถึงสถานประกอบการ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือให้ประชาชน โดยให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษีเพื่อให้เกิดความมั่นใจและเต็มใจที่จะยื่นเสียภาษี

ปัจจัยด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ สำนักงานเขตที่ให้บริการยื่นเสียภาษีจะต้องมีสถานที่ที่กว้างขวาง สะอาด การเดินทางสะดวกสบาย ที่นั่งและที่จอดรถให้บริการประชาชนมีจำนวนที่เพียงพอวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานส่วนของคอมพิวเตอร์จะต้องมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ สามารถประมวลผล จัดเก็บข้อมูลผู้เสียภาษี ออกใบแจ้งการชำระเงินได้อย่างรวดเร็ว

ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ โดยเจ้าหน้าที่จะต้องมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น โดยการจัดทำคู่มือการยื่นเสียภาษีแก่ประชาชน เมื่อใกล้ถึงกำหนดระยะเวลาของการยื่นแบบเสียภาษีจะต้องมีการออกหนังสือแจ้ง มีการแจกแผ่นพับ มีการประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ โดยให้บริการถึงบ้านและสถานประกอบการ รวมทั้งการติดตามผู้ที่ค้างยื่นแบบและชำระภาษี มีการทวงถามติดต่อให้ประชาชนผู้เสียภาษี ยื่นแบบและชำระภาษีดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เปิดช่องทางให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างหลากหลาย ได้แก่ สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ เว็บไซต์กรุงเทพมหานคร เว็บไซต์สำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมให้ความร่วมมือในการชำระภาษี เมื่อมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนผู้เสียภาษีแล้ว ก็จะต้องสร้างการมีส่วนร่วมให้ประชาชนมี

สิทธิที่จะแสดงความคิดเห็น ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะของการยื่นเสียภาษี เป็นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนการขอความร่วมมือจากประชาชนในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อนำมาปรับปรุงการจัดเก็บภาษีให้ครบถ้วน มีการอธิบายให้ประชาชนเห็นถึงความสำคัญของการยื่นเสียภาษีว่าเงินที่ได้จากการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นจะนำไปพัฒนาสาธารณสุขไป และให้บริการสาธารณสุขของกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านระบบแผนที่ภาษี ปัจจุบันการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นได้มีการนำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาปรับใช้โดยการเดินสำรวจพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบข้อมูลของโรงเรือน ที่ดินและป้ายที่มีการจัดเก็บภาษีก็มีการแบ่งโซนออกเป็นกลุ่มตามระบบแผนที่ภาษีปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษี ให้เป็นปัจจุบันเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษีที่ถูกต้องครบถ้วน ทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นระบบ มากยิ่งขึ้น สามารถตรวจสอบข้อมูลผู้เสียภาษีได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการจัดเก็บภาษีมากขึ้น การจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลได้การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ การให้บริการแก่ประชาชนผู้ยื่นเสียภาษีผ่านทางสื่อออนไลน์ ได้แก่ ไลน์ เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนผู้เสียภาษีมากขึ้น รวมไปถึงการชำระเงินที่มีหลากหลายช่องทาง ได้แก่ ชำระผ่านทางธนาคาร ชำระผ่านทางบัตรเครดิต ทั้งนี้ในอนาคตควรมีการชำระภาษีผ่านทางไปรษณีย์ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิสหรือร้านสะดวกซื้อเพิ่มเติม เพื่อรองรับตอบสนองต่อความต้องการของผู้เสียภาษีมากยิ่งขึ้นได้

#### 4. ปัจจัยมิติด้านการพัฒนาองค์กร

ท่านคิดว่ามีแนวทางใดบ้างที่จะทำให้ประชาชนเกิดความร่วมมือและให้การยอมรับที่จะชำระภาษี นอกจากนั้นแล้วการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้พร้อมกับการพัฒนาบุคลากรมีผลต่อการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร อย่างไร

การพัฒนาบุคลากรผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะกรุงเทพมหานคร โดยการจัดฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในด้านการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ทางด้านกฎหมายเพิ่มเติม การจัดส่งบุคลากรให้เข้ารับการอบรมอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง ปรับระบบวิธีการทำงานให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ มีการนำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน รวมทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ส่งผลให้บุคลากรนั้นมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น โดยนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาแลกเปลี่ยนกับบุคลากรภายในองค์กรร่วมกันแบบการสอนงานและการปฏิบัติงานทดแทนกัน รวมทั้งนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน โดยการสร้างความรู้ความเข้าใจ

แก่ประชาชน ให้ประชาชนผู้เสียภาษีเล็งเห็นถึงความสำคัญของการยื่นเสียภาษี เกิดการร่วมมือและให้การยอมรับ มีความเต็มใจที่จะยื่นเสียภาษีท้องถิ่นต่อไป เมื่อองค์กรมีผู้ยื่นเสียภาษีเพิ่มขึ้นจะส่งผลต่อการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บรายได้จากการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเพิ่มมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้กรุงเทพมหานครสามารถนำเงินที่ได้จากการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นมาพัฒนาองค์กรของตนและสำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะต่อไป

## ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การแสดงความคิดเห็นของปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ แนวทาง การบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

### 5.1 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้เสีย ภาษีท้องถิ่นสำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี ด้านระบบแผนที่ภาษี และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการแจกแจงความถี่ แสดงในตารางที่ 4.20 – 4.25 ดังนี้

ตารางที่ 4.20 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น  
ของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านเจ้าหน้าที่

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษี ท้องถิ่นด้านเจ้าหน้าที่	ความถี่
1. ควรเพิ่มกรอบอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีให้ เพียงพอต่อการทำงาน	97
2. ควรฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีการแลกเปลี่ยนความรู้กัน เพื่อให้สามารถ ปฏิบัติงานทดแทนกันได้	72
3. ควรปรับลดระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วขึ้น เพื่อให้สามารถ ปฏิบัติงานได้ภายในกำหนดเวลา	48

จากตารางที่ 4.20 พบว่าประชาชนผู้เสียภาษีมักมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร ด้านเจ้าหน้าที่ โดยพิจารณาค่าความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ส่วนมากเห็นว่าควรเพิ่มกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีให้เพียงพอต่อการทำงาน (ความถี่ = 97) รองลงมาเห็นว่าควรมีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนความรู้กัน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ (ความถี่ = 72) และน้อยที่สุด คือ ควรปรับลดระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ภายในกำหนดเวลา (ความถี่ = 48)

ตารางที่ 4.21 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์	ความถี่
1. ควรให้การสนับสนุนด้านวัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน เพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน	75
2. ควรให้การสนับสนุนด้านสถานที่จอดรถ ที่นั่งรับรองประชาชนให้เพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	53
3. ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมากขึ้น เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เพื่อรองรับประชาชนผู้มาติดต่อ	36

จากตารางที่ 4.21 พบว่าประชาชนผู้เสียภาษีมักมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ โดยพิจารณาค่าความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ส่วนมากเห็นว่าควรมีการสนับสนุน ด้านวัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน เพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน (ความถี่ = 75) รองลงมาเห็นว่าควรให้การสนับสนุนด้านสถานที่จอดรถและที่นั่งรับรองประชาชนให้เพียงพอ (ความถี่ = 53) และน้อยที่สุดคือ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ (ความถี่ = 36)

ตารางที่ 4.22 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น  
ของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี ๖ กรุงเทพมหานคร ด้านการประชาสัมพันธ์

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษี ท้องถิ่นด้านการประชาสัมพันธ์	ความถี่
1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงหลักเกณฑ์ระยะเวลา ในการยื่นแบบและชำระภาษีเป็นประจำ	96
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ที่ ชัดเจนและเข้าใจง่าย เหมาะสมแก่ประชาชน	77
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ผู้เสียภาษีโดยเพิ่มช่องทางผ่านทางสื่อ ออนไลน์มากขึ้น เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์	54

จากตารางที่ 4.22 พบว่าประชาชนผู้เสียภาษีมักมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และ  
ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี ๖  
กรุงเทพมหานคร ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ โดยพิจารณาค่าความถี่  
จากมากไปหาน้อย คือ ส่วนมากเห็นว่าควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงหลักเกณฑ์  
ระยะเวลาในการยื่นแบบและชำระภาษีเป็นประจำ (ความถี่ = 96) รองลงมาเห็นว่ามีการ  
ประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ที่ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย เหมาะสมแก่  
ประชาชน (ความถี่ = 77) และน้อยที่สุดคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ผู้เสียภาษีโดยเพิ่มช่องทางผ่าน  
ทางสื่อออนไลน์มากขึ้น เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ (ความถี่= 54)

ตารางที่ 4.23 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น  
ของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษี ท้องถิ่นด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	ความถี่
1. ควรปรับบทบัญญัติข้อกำหนดภาษีท้องถิ่นให้มีความเหมาะสม มี ความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	65
2. ควรปรับบทบัญญัติข้อกำหนดภาษีท้องถิ่นเกี่ยวกับบตลงโทษให้มี ความรุนแรงเพื่อป้องกันผู้หลีกเลี่ยงชำระภาษี	54
3. ควรสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้ประชาชนมีสิทธิที่จะ แสดงความคิดเห็นเรื่องภาษีท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น	46

จากตารางที่ 4.23 พบว่าประชาชนผู้เสียภาษีมักมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และ  
ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะ  
กรุงเทพมหานคร ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือในการชำระภาษี โดยพิจารณา  
ค่าความถี่จากมากไปหาน้อย คือส่วนมากเห็นว่าควรปรับบทบัญญัติข้อกำหนดภาษีท้องถิ่นให้  
มีความเหมาะสม มีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน (ความถี่ = 65) รองลงมาเห็นว่า  
ควรปรับบทบัญญัติข้อกำหนดภาษีท้องถิ่นเกี่ยวกับบตลงโทษให้มีความรุนแรงเพื่อป้องกันผู้  
หลีกเลี่ยงชำระภาษี (ความถี่ = 54) น้อยที่สุด คือ ควรสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนให้  
ประชาชนมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นเรื่องภาษีท้องถิ่นมากขึ้น (ความถี่= 46)

ตารางที่ 4.24 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น  
ของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านแผนที่ภาษี

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี ท้องถิ่นด้านแผนที่ภาษี	ความถี่
1. ควรปรับปรุงแผนที่ภาษีให้มีความทันสมัยต่อการจัดเก็บภาษีเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชน	62
2. ควรฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเข้าใจในการนำแผนที่มาใช้จัดเก็บภาษีท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น	50
3. ควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำแผนที่ภาษีเพื่อให้สอดคล้องกับการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นมากขึ้น	36

จากตารางที่ 4.24 พบว่าประชาชนผู้เสียภาษีมักมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านแผนที่ภาษี โดยพิจารณาค่าความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ส่วนมากเห็นว่าควรปรับปรุงแผนที่ภาษีให้มีความทันสมัยต่อการจัดเก็บภาษีเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชน (ความถี่ = 62) รองลงมาเห็นว่า ควรอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเข้าใจในการนำแผนที่มาใช้จัดเก็บภาษีท้องถิ่นยิ่งขึ้น(ความถี่ = 50) น้อยที่สุด คือ ควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำแผนที่ภาษีเพื่อให้สอดคล้องกับการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นมากขึ้น (ความถี่= 36)

ตารางที่ 4.25 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี  
ท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี ท้องถิ่นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความถี่
1. ควรเพิ่มช่องทางในการยื่นแบบและชำระภาษีท้องถิ่นให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น ธนาคาร ไปรษณีย์	55
2. ควรให้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีท้องถิ่นผ่านทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ มากขึ้น	42
3. ควรสนับสนุนการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้การจัดทำข้อมูลผู้เสียภาษีเป็นระบบ รวดเร็ว ครอบคลุมมากขึ้น	34



จากตารางที่ 4.25 พบว่าประชาชนผู้เสียภาษีมักมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพิจารณาค่าความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ส่วนมากเห็นว่าควรเพิ่มช่องทางในการยื่นแบบและชำระภาษีท้องถิ่นให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น ธนาคาร ไปรษณีย์ (ความถี่ = 55) รองลงมาเห็นว่า ควรให้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีท้องถิ่นผ่านทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ มากขึ้น (ความถี่ = 42) น้อยที่สุด คือ ควรสนับสนุนการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้การจัดทำข้อมูลผู้เสียภาษีเป็นระบบ รวดเร็ว และครบถ้วนมากขึ้น (ความถี่= 34)

## 5.2 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ จำนวน 7 คน ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายรายได้ 1 คน เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน 3 คน เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีป้าย 2 คน เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ 1 คน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ข้อจำกัด และแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

1. จุดแข็งในการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจ สามารถให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี 2) เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนด 3) สถานที่จอดรถยนต์กว้างขวาง สภาพห้องสะอาด ที่นั่งพักรับรองประชาชนมีความสะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน 4) การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจของภาษีท้องถิ่นแต่ละประเภทภายในสำนักงานเขตที่มีความเข้าใจง่าย โดยมีการแบ่งแยกจุดที่ยื่นแบบและชำระภาษีท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกของประชาชนผู้ที่มาติดต่อยื่นแบบและชำระภาษีท้องถิ่น

2. จุดอ่อนในการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ได้แก่

1) เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ทำให้ประชาชนต้องใช้เวลาในการรอคอยติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อยื่นแบบและชำระภาษีท้องถิ่น

2) เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีส่วนใหญ่ยังขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น และรายละเอียดของตัวบทกฎหมาย แนวปฏิบัติการจัดเก็บภาษีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ รวมทั้งบทบัญญัติที่ล้าสมัย ไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ขาดความรัดกุมมีบทลงโทษที่ไม่รุนแรง ทำให้ประชาชนไม่เกรงกลัวพร้อมที่จะหลีกเลี่ยงการยื่นแบบและชำระภาษี และในส่วนของกรณีความบกพร่องของกฎหมายที่มีความเข้าใจได้ยาก จึงส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

3) ประชาชนผู้เสียภาษีขาดการมีส่วนร่วมในการจัดเก็บภาษี ขาดจิตสำนึกไม่เล็งเห็นความสำคัญ และไม่ยอมให้ความร่วมมือในการยื่นชำระภาษีท้องถิ่น เนื่องจากการขาดการประชาสัมพันธ์ในการสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น

4) วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี ไม่ว่าจะเป็นงานด้านระบบแผนที่ภาษีและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ขาดแคลนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลและประเมินภาษี ทำให้การปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ไม่มีความทันสมัยและล่าช้ายิ่งขึ้น

3. โอกาสในการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ได้แก่

1) หน่วยงานกรุงเทพมหานครได้มีระเบียบหนังสือสั่งการให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้มีการฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ โดยฝึกทักษะการเรียนรู้นอกสถานที่ ไม่ว่าจะเป็นการจัดสัมมนา การศึกษาดูงานเพื่อเปรียบเทียบของค์กรอื่นกับองค์กรของตนเองว่ามีความเหมือนและแตกต่างกันในเรื่องใดบ้าง เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้มีทักษะความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2) การสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น เช่น หากในหน่วยงานสำนักงานเขตจัดเก็บภาษีได้จำนวนสูงสุด สามารถขยายฐานภาษีได้มากที่สุดก็จะได้รับรางวัลเป็นค่าตอบแทน

4. ข้อจำกัดในการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ได้แก่

1) การที่ระเบียบกฎหมายให้อำนาจเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีเป็นเจ้าพนักงานประเมินภาษีได้เอง ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำและไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี บางครั้งอาจทำให้เกิดความไม่โปร่งใสในการจัดเก็บภาษีโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ที่มีอำนาจในการประเมินและจัดเก็บภาษีอาจใช้ดุลยพินิจส่วนตัวในการประเมินได้

2) การที่ระเบียบกฎหมายล้ำสมัย บทลงโทษไม่รุนแรง ขาดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ทำให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีท้องถิ่นนั้นไม่สามารถที่จะดำเนินการแก่ประชาชนผู้ที่หลีกเลี่ยงการยื่นชำระภาษีได้อย่างเต็มที่

3) อำนาจของผู้ที่มีอิทธิพลทางการเมืองเข้ามาแทรกแซงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น โดยบุคคลผู้มีอำนาจสามารถที่จะหลีกเลี่ยงการยื่นชำระภาษีท้องถิ่นได้

5. แนวทางการบริหารการจัดการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ได้แก่

1) ควรให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะพัฒนาความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย ขั้นตอน และวิธีการในการยื่นแบบและชำระภาษีท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

2) ควรเพิ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นให้เพียงพอ รวมทั้งให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานภาษีท้องถิ่นแต่ละประเภทได้มีการเรียนรู้งานระหว่างกัน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้

3) ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องโดยสร้างความรู้และความเข้าใจเมื่อใกล้ถึงกำหนดยื่นแบบและชำระภาษี และกล่าวถึงประโยชน์ของการยื่นชำระภาษีท้องถิ่นให้ประชาชนเข้าใจอย่างทั่วถึง

4) ควรจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์การยื่นชำระภาษีท้องถิ่นให้มีความน่าสนใจมากขึ้น โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น

5) ควรสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น โดยให้ประชาชนมีสิทธิแสดงความคิดเห็นร่วมกันในกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

6) ควรจัดให้มีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย เพียงพอต่อการจัดเก็บภาษี โดยใช้ระบบแผนที่และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการจัดเก็บภาษี

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในเรื่อง “การพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ รวมถึงการนำเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ ผู้ศึกษาขอเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

1.1.2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

1.1.3 เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

##### 1.2 สมมติฐานการศึกษา

1.2.1 ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านแผนที่ภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

1.2.2 ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านแผนที่ภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

### 1.3 วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

#### 1.3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 6,542 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน โดยใช้หลักการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

#### 1.3.2 เครื่องมือการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยื่นเสียภาษีของประชาชน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านแผนที่ภาษี เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร

#### 1.3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคคลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง (try out) จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของครอนบาช (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.913

#### 1.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามเก็บข้อมูลประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 377 คน และติดตามแบบสอบถามด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 377 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

#### 1.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยวิธีการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ One Sample , t-test , F-test (One way ANOVA) ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ

เพียร์สัน ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีท้องถิ่นเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ โดยผู้ศึกษาทำการแยกแยะเนื้อหาคำตอบที่ได้มาทำการจัดกลุ่มคำตอบแล้ววิเคราะห์ห้อย่างเป็นระบบ

#### 1.4 สรุปผลการศึกษา

##### 1.4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท

##### 1.4.2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี ด้านแผนที่ภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) เมื่อพิจารณาปัจจัยรายปัจจัยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) รองลงมาคือปัจจัยด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) ปัจจัยด้านแผนที่ภาษี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) และลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) เมื่อพิจารณารายปัจจัยแต่ละด้าน สรุปผลได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านเจ้าหน้าที่ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในข้อด้านเจ้าหน้าที่มีคุณภาพ และมีกิจกรรมรยาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชน ผู้มาชำระภาษี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) เจ้าหน้าที่มีการประเมินภาษีที่ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจให้ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีได้ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นระบบและมีการแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายภายในกำหนดเวลา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) ในส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปรับลดระยะเวลาในการให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) และลำดับสุดท้ายเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40)

ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในข้อความสะอาดและเหมาะสมพร้อมให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของสำนักงานเขตอยู่ไม่ไกลจากแหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) ป้ายแสดงรายละเอียดการชำระภาษีอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66) วัสดุที่ใช้ในสำนักงานนำไปใช้งานได้รวดเร็วทันการณ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) ที่นั่งรับรองประชาชนมีความสะอาดสบายและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) วัสดุที่ใช้ในสำนักงานมีปริมาณเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) สถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอแก่ผู้ที่มาติดต่อชำระภาษี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) และลำดับสุดท้ายเห็นว่าเครื่องมือสื่อสารที่เหมาะสมต่อการให้บริการเป็น อย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52)

ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในข้อความสะอาดและเหมาะสมพร้อมให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) รองลงมาคือ ด้านการจัดทำเอกสาร แผ่นพับ วารสาร เพื่อเผยแพร่ ชี้แจง ให้ความรู้กับประชาชนในเรื่องการเสียภาษีเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) การติดตามของเจ้าหน้าที่เมื่อไม่ยื่นแบบในเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) สื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) การประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษี ระยะเวลาของการรับชำระภาษีแต่ละประเภทได้อย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) ในส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ การส่งเอกสารเตือนให้ประชาชนมาชำระภาษีก่อนถึงกำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) การจัดรถหน่วยประชาสัมพันธ์ประกาศขอความร่วมมือเตือนให้ประชาชน มาชำระภาษีก่อนถึงกำหนดเวลาชำระ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) และลำดับสุดท้าย เห็นว่าการจัดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเสียภาษีทางเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45)

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในข้อเห็นว่าการยื่นเสียภาษีเป็นหน้าที่โดยตรง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) รองลงมาคือ การเสียภาษีอย่างครบถ้วน ทำให้กรุงเทพมหานครมีรายได้ที่จะนำไปพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดความมั่นคงยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) มีความเต็มใจที่จะชำระภาษีตามที่กฎหมายกำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) ได้สร้างความเป็นธรรมโดยยื่นเสียภาษีอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) มักจะยื่นแบบชำระภาษีภายในระยะเวลาที่

กำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เห็นได้ว่าการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้องและเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) ได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเรื่องการชำระภาษี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) และลำดับสุดท้ายเห็นว่าอัตราภาษีที่จัดเก็บนั้นเป็นอัตราที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43)

ด้านแผนที่ภาษี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านแผนที่ภาษีภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในการเห็นว่าการเดินสำรวจของเจ้าหน้าที่ช่วยทำให้ระบบแผนที่ภาษีมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) รองลงมาคือ เห็นว่าการปรับข้อมูลแผนที่ภาษีให้เป็นปัจจุบัน ช่วยทำให้การสืบค้นได้ง่าย รวดเร็วยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) เห็นว่าแผนที่ภาษีเป็นข้อมูลแสดงถึงตำแหน่งที่ตั้งทรัพย์สิน ช่วยเพิ่มความสะดวกในการจัดเก็บภาษีมากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) แผนที่ภาษีช่วยทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างครบถ้วน และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) แผนที่ภาษีช่วยทำให้กรุงเทพมหานครมีรายได้เพิ่มสูงขึ้นนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) แผนที่ภาษีช่วยทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นระบบมากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) ในส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ แผนที่ภาษีที่สมบูรณ์ป้องกันการหลบเลี่ยงภาษีได้มากขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) และลำดับสุดท้ายเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการนำแผนที่ภาษีมาใช้ในการจัดเก็บภาษี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42)

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในการเห็นว่าการจัดเก็บภาษีมีความรู้ความเข้าใจในการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการสืบค้นข้อมูลและการประเมินภาษี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) รองลงมาคือ เครือข่ายสารสนเทศทำให้จัดเก็บภาษีได้ครบถ้วนยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนผู้ยื่นชำระภาษีผ่านทางสื่อออนไลน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) จัดทำข้อมูลผู้เสียภาษีทางคอมพิวเตอร์ที่เป็นระบบมากขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) ด้านระบบสารสนเทศที่นำเสนอมีความชัดเจนเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) ในส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่จุดชำระเงินได้อำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) และลำดับสุดท้ายเห็นว่า การชำระภาษีมีหลายช่องทางเพิ่มมากขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48)

#### 1.4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้เสียภาษีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้เสียภาษีที่มีเพศ อายุ



สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี ด้านแผนที่ภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี ด้านแผนที่ภาษี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### **1.4.4 ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตามกรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร**

ข้อสรุปที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตามกรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

##### **1) มิติประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติการ**

สำนักงานเขตราชวัชรบุรีสามารถจัดเก็บภาษีท้องถิ่นได้ตามประมาณการหรือเกินกว่าประมาณการได้ทุกปีซึ่งเป็นไปตามแผนปฏิบัติการที่กำหนด มีการขยายฐานภาษีรายใหม่ให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มยอดประมาณการ สร้างความเป็นธรรมให้กับประชาชน โดยจัดเก็บภาษีย้อนหลังแก่ผู้ประกอบการที่ยังไม่เคยยื่นเสียภาษี

##### **2) มิติคุณภาพการให้บริการ**

สำนักงานเขตราชวัชรบุรีได้มีการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีที่หลากหลาย ได้แก่ การจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอยให้คำแนะนำสำหรับผู้ที่มาติดต่อชำระภาษี การให้บริการยื่นเสียภาษีนอกสถานที่ถึงบ้านหรือสถานประกอบการ การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการจัดเก็บภาษี เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้เสียภาษี

### 3) มิติประสิทธิภาพของแผนปฏิบัติการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร มีหลายปัจจัย ดังนี้

ปัจจัยด้านการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้เสียภาษี โดยให้บริการหลังเวลาเลิกทำการในช่วงเย็น การให้บริการยื่นแบบเสียภาษีถึงสถานประกอบการ สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษีเพื่อให้เกิดความมั่นใจและเต็มใจที่จะยื่นเสียภาษี

ปัจจัยด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ สถานที่ให้บริการยื่นชำระภาษี จะต้องกว้างขวาง สะอาด เดินทางสะดวก ที่นั่งและที่จอดรถจะต้องเพียงพอ เครื่องคอมพิวเตอร์ จะต้องมีความพอเหมาะต่อการให้บริการ เพื่อออกไปแจ้งการชำระเงินได้อย่างรวดเร็ว

ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ โดยเจ้าหน้าที่จะต้องมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น จัดทำคู่มือการยื่นเสียภาษีให้แก่ประชาชน การออกหนังสือแจ้ง แจกแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ ให้บริการถึงบ้านและสถานประกอบการ การติดตามผู้ที่ค้างยื่นแบบ และชำระภาษี โดยทวงถามติดต่อให้ยื่นแบบและชำระภาษี เปิดช่องทางให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมให้ความร่วมมือในการชำระภาษี สร้างการมีส่วนร่วมโดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น การขอความร่วมมือจากประชาชนเพื่อให้ข้อมูลที่ต้องการครบถ้วน สร้างความรู้ความเข้าใจให้ประชาชนเล็งเห็นถึงความสำคัญของการยื่นเสียภาษี

ปัจจัยด้านระบบแผนที่ภาษี การนำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้โดยปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีให้เป็นปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดเก็บภาษีที่ถูกต้อง ทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ตรวจสอบข้อมูลผู้เสียภาษีได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้โดยการจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ การให้บริการแก่ประชาชนผู้ยื่นเสียภาษีทางสื่อออนไลน์ การชำระเงินที่มีหลายช่องทางเพื่อรองรับตอบสนองต่อความต้องการของผู้เสียภาษีมากขึ้น

### 4) มิติการพัฒนาองค์กร

สำนักงานเขตราชวัชรบุรีบูรณะ ได้มีการจัดฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในด้านการจัดเก็บภาษีให้มีความรู้ทางด้านกฎหมายเพิ่มเติม การจัดส่งบุคลากรให้เข้ารับการอบรมปีละ 1 ครั้ง ปรับวิธีการทำงานให้มีการยอมรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยการนำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ ทำให้เจ้าหน้าที่นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาแลกเปลี่ยนกับบุคลากรภายในองค์กรร่วมกัน สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ทำให้เกิดความร่วมมือและเต็มใจที่จะยื่นเสียภาษี

### 1.4.5 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการบริหารการจัดเก็บภาษี

#### ท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร

ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนผู้ที่ชำระภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร ด้านเจ้าหน้าที่ คือ ควรเพิ่มกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีให้เพียงพอต่อการทำงาน ควรมีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนความรู้กันเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ และควรปรับลดระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ภายในกำหนดเวลา

2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ คือ ควรมีการสนับสนุนในด้านวัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน เพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ควรให้การสนับสนุนด้านสถานที่จอดรถและที่นั่งรับรองประชาชนให้เพียงพอ และควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร ด้านการประชาสัมพันธ์ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงหลักเกณฑ์ระยะเวลาในการยื่นแบบและชำระภาษีเป็นประจำ ควรมีการประชาสัมพันธ์โดยการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้อย่างชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย เหมาะสมแก่ประชาชน และควรมีการประชาสัมพันธ์ผู้เสียภาษีโดยเพิ่มช่องทางผ่านทางสื่อออนไลน์มากขึ้น เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์

4) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ ควรปรับบทบัญญัติข้อกำหนดภาษีท้องถิ่นให้มีความเหมาะสม มีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ควรมีการปรับบทบัญญัติข้อกำหนดด้านภาษีท้องถิ่นเกี่ยวกับบทลงโทษให้มีความรุนแรงเพื่อป้องกันผู้หลีกเลี่ยงชำระภาษี ควรสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ประชาชนมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นเรื่องภาษีท้องถิ่นมากขึ้น

5) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร ด้านระบบแผนที่ภาษี คือ ควรปรับปรุงระบบแผนที่ภาษีให้มีความทันสมัยต่อการจัดเก็บภาษีเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่

ประชาชน ควรฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ได้มีความรู้ความเข้าใจในการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้จัดเก็บภาษีท้องถิ่นมากขึ้น ควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำระบบแผนที่ภาษีเพื่อให้สอดคล้องกับการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นมากขึ้น

6) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ควรเพิ่มช่องทางในการยื่นแบบและชำระภาษีท้องถิ่นให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น ธนาคาร ไปรษณีย์ ควรมีการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีท้องถิ่นผ่านทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ มากขึ้น ควรสนับสนุนการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้การจัดทำข้อมูลผู้เสียภาษีเป็นระบบ รวดเร็ว และครบถ้วนมากขึ้น

ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร

1) จุดแข็งในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร คือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจ สามารถให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีท้องถิ่น ได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนด สถานที่จอดรถกว้างขวาง สภาพห้องที่สะอาด ที่นั่งพักรับรองประชาชนมีความสะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจของภาษีท้องถิ่นแต่ละประเภทภายในสำนักงานเขตที่มีความเข้าใจง่าย โดยมีการแบ่งแยกจุดที่ยื่นแบบและชำระภาษีท้องถิ่นในแต่ละประเภทอย่างชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกของประชาชนผู้มาติดต่อยื่นแบบและชำระภาษีท้องถิ่น

2) จุดอ่อนในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร คือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีทำให้เกิดความล่าช้าในด้านการให้บริการ ประชาชนจะต้องใช้เวลาในการรอคอยติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อยื่นแบบชำระภาษีท้องถิ่นเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีส่วนใหญ่ยังขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น และรายละเอียดของตัวบทกฎหมาย แนวปฏิบัติการจัดเก็บภาษีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ รวมทั้งบทบัญญัติที่ล้าสมัยไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ขาดความรู้ความรอบคอบไม่รุนแรงทำให้ประชาชนไม่เกรงกลัวพร้อมที่จะหลีกเลี่ยงการยื่นแบบและชำระภาษี และในส่วนของกรณีความบอบช้ำบัญญัติกฎหมายที่มีความเข้าใจได้ยาก จึงส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประชาชนผู้เสียภาษีขาดการมีส่วนร่วมในการจัดเก็บภาษี ขาดจิตสำนึก ไม่เล็งเห็นความสำคัญและไม่ยอม

ให้ความร่วมมือในการยื่นชำระภาษีท้องถิ่น เนื่องจากการขาดการประชาสัมพันธ์ในการสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี ไม่ว่าจะเป็นงานด้านระบบแผนที่ภาษีและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ขาดแคลนคอมพิวเตอร์ใน การสืบค้นข้อมูลและประเมินภาษี ส่งผลให้การปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ไม่มีความทันสมัยและล่าช้ายิ่งขึ้น

3) โอกาสในการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรี-บวรณะ กรุงเทพมหานคร คือ หน่วยงานกรุงเทพมหานครมีระเบียบหนังสือสั่งการให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้มีการจัดการฝึกอบรม เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ โดยฝึกทักษะการเรียนรู้นอกสถานที่ ไม่ว่าจะเป็นการจัดสัมมนา การศึกษาดูงานเพื่อเปรียบเทียบองค์กรอื่นกับองค์กรของตนเองว่ามีความเหมือนและแตกต่างกันในเรื่องใดบ้าง เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้มีทักษะความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น เช่น หากในหน่วยงานสำนักงานเขตจัดเก็บภาษีได้จำนวนสูงสุด สามารถขยายฐานภาษีได้มากที่สุดจะได้รับรางวัลเป็นค่าตอบแทน

4) ข้อจำกัดในการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรี-บวรณะ กรุงเทพมหานคร คือ การที่ระเบียบกฎหมายให้อำนาจเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีเป็นเจ้าพนักงานประเมินภาษีได้เอง ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำและไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี บางครั้งอาจทำให้เกิดความไม่โปร่งใสในการจัดเก็บภาษี โดยพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจในการประเมินและจัดเก็บภาษีอาจใช้ดุลยพินิจส่วนตัวในการประเมินการที่ระเบียบกฎหมายล้ำสมัย บทลงโทษไม่รุนแรง ขาดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ภาษีท้องถิ่นไม่สามารถที่จะดำเนินการแก่ประชาชนผู้ที่หลีกเลี่ยงการยื่นชำระภาษีได้อย่างเต็มที่ อำนาจของ ผู้ที่มีอิทธิพลทางการเมืองเข้ามาแทรกแซงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น โดยบุคคลผู้มีอำนาจสามารถที่จะหลีกเลี่ยงการยื่นชำระภาษีท้องถิ่นได้

5) แนวทางการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรี-บวรณะ กรุงเทพมหานคร คือ ควรให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเข้ารับการศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มทักษะพัฒนาความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย ขั้นตอน และวิธีการในการยื่นแบบและชำระภาษีท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ควรเพิ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นให้เพียงพอ ให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานภาษีท้องถิ่นแต่ละประเภทได้มีการเรียนรู้งานระหว่างกัน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องได้ โดยสร้างความรู้และความเข้าใจเมื่อใกล้

ถึงกำหนดยื่นแบบและชำระภาษี และกล่าวถึงประโยชน์ของการ ยื่นชำระภาษีท้องถิ่นให้ประชาชน เข้าใจอย่างทั่วถึง ควรจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์การยื่นชำระภาษีท้องถิ่นให้มีความน่าสนใจ มากขึ้น โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น ควร สร้างการมีส่วนร่วม ของประชาชนในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น โดยให้ประชาชนมีสิทธิแสดงความคิดเห็นร่วมกันใน กระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ควรจัดให้มีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย เพียงพอต่อการจัด เก็บภาษี โดยใช้ระบบแผนที่และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการจัดเก็บภาษี

## 2. อภิปรายผล

ผู้ศึกษาขอเสนอการอภิปรายผลจากวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

### 2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

จากการศึกษาพบว่าผู้เสียภาษีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่มีต่อการจัดเก็บ ภาษีท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนั้นมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพจน์ แสงฉาย (2545) ศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูนที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีผลต่อการเสียภาษีของ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองลำพูน สอดคล้องกับงานวิจัยของพจนาดัต วิชัยยา (2545) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และ ความพึงพอใจในการเสียภาษีของผู้เสียภาษีนั้น ไม่มีผลกระทบทต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การ บริหารส่วนตำบล

### 2.2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

ด้านเจ้าหน้าที่ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษี ท้องถิ่น ในด้านเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ และมีกริยามารยาทที่เหมาะสม ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเข้าใจในเรื่องของ การให้บริการประชาชนเป็นอย่างดี ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับ บริการ การแสดงออกถึงกริยามารยาท ที่สุภาพจะสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการที่ แสดงให้เห็นถึงความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการให้บริการ จึงจะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความ พึงพอใจในการใช้บริการ โดยได้สอดคล้องกับแนวคิดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539) ที่กล่าวถึงการให้บริการว่าเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล

หรือองค์การในอันที่จะตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวัง และทำให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539) ที่กล่าวถึงการบริการว่าเป็นกิจกรรมหรือขบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การในอันที่จะสนองตอบต่อความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวัง และทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ ช่วยตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคลเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทั้งในด้านร่างกาย สังคม อารมณ์ สติปัญญา และจิตใจ การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำทีสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอักษยาศัยของความเป็นมิตรและสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการให้บริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการ พฤติกรรมบริการที่ดีจึงถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกที่สง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องความสะอาดและเหมาะสมพร้อมให้บริการแก่ประชาชน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มาใช้บริการอาจมีความคาดหวังในการไปใช้บริการแล้วจะต้องได้รับความสะดวกสบาย ไม่ว่าจะเป็นสถานທີ່ไปใช้บริการ วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่มีความเหมาะสมเพียงพอ และมีความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการไปใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539) ที่พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ มักจะคาดหวังจะได้รับบริการอย่างหนึ่งอย่างใดที่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องรับและเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือเกิดความประทับใจขึ้น ซึ่งความพร้อมในการบริการ ประสิทธิภาพของการบริการ ย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายใต้อายุและรูปแบบที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของณรงค์ ปรายรุ่งรวิน (2551) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ พบว่า ผู้บริหาร สมาชิกสภา อบต. และพนักงานส่วนตำบล ส่วนใหญ่เห็นว่า วัสดุอุปกรณ์ มีใช้อย่างพอเพียง ทันสมัย และนำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ มาช่วยเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรายได้ รวมทั้งสถานที่เก็บข้อมูลที่ได้จากการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินอย่างเพียงพอ

ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ในการยื่นเสียภาษีภายในที่ทำการสำนักงานเขต รวมทั้งชุมชนให้ประชาชนทราบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทำการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนรับรู้ในข่าวสาร ทำให้ประชาชนรู้และเข้าใจในประโยชน์ที่ได้รับจากภาษีมากขึ้น และเป็นการกระตุ้นเตือนให้ประชาชนทราบว่าถึงเวลาที่จะต้องเสียภาษีแล้ว ซึ่งจะทำให้ประชาชนไปเสียภาษีตรงเวลามากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของธิวาลักษณ์ นาวิ (2545) ศึกษาเรื่องการศึกษานโยบายในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตปทุมวัน พบว่า แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการชำระภาษีให้กับประชาชน ควรดำเนินการให้ข่าวสารข้อมูลโดยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงรายละเอียดที่สำคัญของภาษีโรงเรือนและที่ดิน ทำความเข้าใจกับประชาชนผู้เสียภาษีที่ยื่นชำระภาษีว่า ภาษีที่เสียไปจะย้อนกลับคืนมาที่เขาในรูปแบบใดบ้าง ลดอัตราภาษีสำหรับผู้ชำระภาษีที่ยื่นตรงตามกำหนดเวลา และต่อเนื่อง การเพิ่มอัตราภาษีในกรณีที่ยื่นชำระภาษีช้ากว่ากำหนด รวมทั้งการดำเนินมาตรการทางด้านกฎหมาย แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพจน์ แสงฉาย (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน และพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน คือ เทศบาลยังมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับภาษีให้แก่ประชาชนน้อย

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยจะมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องที่เห็นว่าการยื่นเสียภาษีเป็นหน้าที่โดยตรง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนเห็นถึงความสำคัญในการเสียภาษี รวมทั้งเห็นว่า เป็นหน้าที่ที่ต้องชำระเพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำเงินดังกล่าวไปพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นต่อไปได้ซึ่งได้สอดคล้องกับแนวคิดของเกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2543) ที่พบว่า การที่ประชาชนจะยินยอมเสียภาษีให้แก่รัฐด้วยความสมัครใจหรือมีจิตสำนึกในการเสียภาษีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความเห็นความสำคัญของการเสียภาษี ถ้าหากประชาชนผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีได้สังเกตเห็นถึงประโยชน์หรือความสำคัญของการยื่นเสียภาษี ความยินยอมหรือการให้ความร่วมมือในการเสียภาษีแก่รัฐก็จะมามาก และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของจิระ ประทีป (2548) ที่พบว่า การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดคนนโยบาย และการบริหารทรัพยากรของท้องถิ่น และถือว่าเป็นการสร้างจิตสำนึกในการเสียภาษีอากรของ



ประชาชนให้เพิ่มสูงขึ้น เพราะผู้เสียภาษีจะได้ทราบว่าภาษีอากรที่ตนเสียไปจะส่งผลประโยชน์กลับมายังตนเองอย่างไร

ด้านแผนที่ภาษี จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านแผนที่ภาษี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องที่เห็นว่า การเดินสำรวจของเจ้าหน้าที่ช่วยทำให้ระบบแผนที่ภาษีมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนเห็นว่าถ้าเจ้าหน้าที่มีระบบแผนที่ภาษีที่ดีจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูล ทำให้ประชาชนเข้ามารับบริการได้เร็วยิ่งขึ้นและไม่ต้องรอนาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักนโยบายการคลังและพัฒนารายได้ (2551) ที่ได้กล่าวถึงแผนที่ภาษีไว้ว่าเป็นข้อมูลเชิงพื้นที่ที่แสดงรูปร่างและตำแหน่งที่ตั้งของทรัพย์สิน รวมถึงข้อมูลทางกายภาพที่แสดงถึงตำแหน่งที่ตั้งของทรัพย์สินภายในเขตปกครอง โดยมีการจัดแบ่งพื้นที่ภายในเขตปกครองออกเป็นเขต และเขตย่อย เพื่อให้สะดวกในการจัดเก็บเอกสารและค้นหา

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีความรู้ความเข้าใจในการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการสืบค้นข้อมูลและประเมินภาษี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศเป็นอย่างดี ทำให้ช่วยลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนล่าช้าของข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมจิต ภูมิสวัสดิ์ผล (2538) พบว่า ประโยชน์ของระบบสารสนเทศช่วยลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนจากการทำงานด้วยมือแบบเดิม แก้ปัญหาความล่าช้าของข้อมูล สามารถแก้ไขข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของสมนิตย์ บัวศรี (2550) โดยได้ทำการศึกษาวิจัยถึงความต้องการของประชาชนในตำบลคลอง และคณะบริหาร หัวหน้าส่วนราชการ พนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลคลอง มีความเห็นตรงกันว่าควรมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เพื่อให้การทำงานด้านการจัดเก็บภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ผลการวิจัยมีความไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของร่มกลาง (2547) ได้ศึกษาการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนารายได้ของเทศบาลนครปฐม พบว่า ด้านวัสดุอุปกรณ์ยังขาดเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ซึ่งเป็นคอมพิวเตอร์และเครื่องปริ้นเตอร์ที่จะต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนารายได้ของเทศบาลนครปฐมอยู่บ้าง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันมีเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่ใช้งานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลนครปฐม มีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น จึงยังไม่สามารถที่จะปฏิบัติงานได้สมบูรณ์เต็มที่ ซึ่งจะส่งผลให้การบริหาร

จัดการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เพื่อพัฒนารายได้ของเทศบาลนครปฐมไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรได้

### 2.3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

ด้านมิติประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ได้ขยายฐานภาษีรายใหม่เพิ่มมากยิ่งขึ้น สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามประมาณการหรือเกินกว่าประมาณการที่กำหนดทุกปีเป็นไปตามแผนปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกันตยา เพิ่มผล (2541) พบว่า หน้าที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ความสามารถการทำงานให้ดีที่สุด เพื่อประสิทธิผลขององค์กร จึงกล่าวได้ว่าการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรในที่สุดนั่นเอง

ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการคอยให้คำแนะนำผู้ที่มาติดต่อชำระภาษี ให้บริการยื่นเสียภาษีนอกสถานที่ถึงบ้านหรือสถานประกอบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จและการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการจัดเก็บภาษี เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เสียภาษี สอดคล้องกับ แนวคิดของสมชัย วุฒติปริษา อ่างใน คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2550) โดยพบว่า หลักการบริการที่สำคัญประการแรก คือ การคำนึงถึงตัวของผู้รับบริการ ทั้งการสนองต่อความต้องการและการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ส่วนประการที่สอง คือ การจัดบริการ สถานที่ต้องเป็นลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรอยู่ภายใต้อาคารเดียวกัน การจัดสำนักงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ กระบวนการต้องเป็นไปอย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอน มีความสม่ำเสมอในการบริการ ประการที่สาม คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญ มีจิตใจใฝ่บริการ ให้เกียรติและใส่ใจผู้รับบริการ มีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน

ด้านมิติประสิทธิภาพของแผนปฏิบัติการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านแผนที่ภาษี และปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของบุษฎี โพธิ์อ่อง (2553) พบว่า แนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคการบริหารจัดการเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ต้องให้ความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการบริหาร ปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษี รวมทั้งทะเบียนทรัพย์สินเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษีอย่างจริงจัง จัดตั้งศูนย์ข้อมูลเผยแพร่ข่าวสาร จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่

ทันสมัย กำหนดนโยบายให้ชัดเจน เปิดช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างหลากหลาย ได้แก่ โฆษณาสื่อทางโทรทัศน์ เว็บไซต์ของเทศบาล การจัดให้มีการประกาศราคาประเมินทุนทรัพย์ของที่ดินหลัก เกณฑ์การประเมินสำหรับสิ่งปลูกสร้าง อัตราภาษี และอื่น ๆ ที่จำเป็นก่อนการเก็บภาษี การลดขั้นตอนในการชำระภาษีและให้มีการรับชำระภาษีแบบถึงบ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการประเมินราคาทรัพย์สิน จัดทำคู่มือในการชำระภาษี ส่งผลให้ประชาชนที่อยู่ในข่ายชำระภาษีได้ทราบก่อนที่จะมีการรับชำระภาษี ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ จัดให้มีการรับชำระภาษีผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิสและร้านสะดวกซื้อ และจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ความรู้ในเรื่องกฎหมายภาษีท้องถิ่น ความรู้ในเรื่องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนมากขึ้น

ด้านการพัฒนาองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ได้มีการจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในด้านการจัดเก็บภาษีเพิ่มเติม การจัดส่งบุคลากรให้เข้ารับการอบรมปีละ 1 ครั้ง ปรับวิธีการทำงานให้มีการยอมรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยนำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ ทำให้เจ้าหน้าที่นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาแลกเปลี่ยนกับบุคลากรภายในองค์กรร่วมกัน สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ทำให้เกิดความร่วมมือและเต็มใจที่จะยื่นเสียภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญฤดี โพธิ์อ่อน (2553) พบว่าแนวทางการพัฒนาบุคลากรจะต้องมีการประชุมชี้แจงเป็นประจำ จัดฝึกอบรม หรือจัดส่งให้เข้ารับการอบรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้เกิดความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้เป็นบรรทัดฐานอย่างเดียวกัน จัดให้มีฝ่ายต้อนรับที่ให้คำแนะนำสำหรับผู้มาชำระภาษี ปรับรื้อระบบวิธีการทำงานจากการเรียนรู้จากคนที่เคยปฏิบัติมาก่อน โดยให้ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีให้เป็นปัจจุบันเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลการจัดเก็บภาษีอย่างถูกต้อง การจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลของแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน โดยการนำมาปรับปรุงเพื่อความถูกต้องของข้อมูล

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา การพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่

ปัจจัยด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านแผนที่ภาษี และปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

### 3.1.1 ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่

ควรมีการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อที่จะให้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้เสียภาษีได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งควรที่จะมีการกำกับดูแล ตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.1.2 ปัจจัยด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์

ควรที่จะมีการจัดเตรียมสถานที่เพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนผู้เสียภาษีอย่างเพียงพอ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง ที่นั่งพักรับรองที่สะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่าง ๆ สำหรับอุปกรณ์ในสำนักงานควรที่จะมีเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องถ่ายเอกสารที่ใช้ในการให้บริการมากขึ้น เพื่อรองรับและลดระยะเวลาในการติดต่อยื่นชำระภาษี

### 3.1.3 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์

ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง เพื่อที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น มีการตรวจสอบข้อมูลทะเบียนผู้เสียภาษีให้ถูกต้องครบถ้วน มีการติดตามทวงถามผู้เสียภาษีให้มาขึ้นแบบและชำระภาษีภายในกำหนดเวลาอย่างสม่ำเสมอ โดยการออกหนังสือเตือน ปฏิบัติตามแผนงานประชาสัมพันธ์ด้วยความละเอียดรอบคอบต่อไป

### 3.1.4 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ควรให้ประชาชนผู้เสียภาษีได้มีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นมากขึ้น ยอมรับฟังปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้เสียภาษี สร้างการมีส่วนร่วมโดยเจ้าหน้าที่จะต้องให้ความรู้และความเข้าใจแก่ประชาชนให้มีจิตสำนึก เล็งเห็นถึงความสำคัญของการยื่นเสียภาษีท้องถิ่น รวมทั้งสร้างความร่วมมือแก่ประชาชนโดยการช่วยเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้ประกอบการที่ยังไม่เคยยื่นเสียภาษี สอดส่อง ดูแล ติดตามเพื่อที่จะยื่นเสียภาษีท้องถิ่นอย่างถูกต้องครบถ้วน

### 3.1.5 ปัจจัยด้านแผนที่ภาษี

ควรที่จะมีการพัฒนาฐานข้อมูลผู้เสียภาษีอย่างสม่ำเสมอ โดยการออกเดินสำรวจของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ข้อมูลผู้เสียภาษีมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน โดยการนำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้เพื่อให้จัดเก็บภาษีได้อย่างครบถ้วนรวดเร็วเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

### 3.1.6 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ควรที่จะมีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ประชาชนผู้เสียภาษีมากขึ้น ได้แก่ การให้ข้อมูลการยื่นเสียภาษีผ่านทางสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ การให้บริการชำระเงินค่าภาษีหลากหลายช่องทางผ่านทางธนาคาร ผ่านทางบัตรเครดิต ผ่านทางไปรษณีย์ ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ร้านสะดวกซื้อ การจัดเก็บข้อมูลผู้เสียภาษีและออกใบแจ้งการชำระเงินที่สะดวกและรวดเร็ว เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความประทับใจให้กับผู้เสียภาษียิ่งขึ้นต่อไป

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในจัดเก็บภาษีท้องถิ่น และปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนยื่นเสียภาษี เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะเป็นรายได้ให้องค์กรสามารถนำเงินภาษีไปใช้จ่ายให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมต่อไป
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการบริหารการจัดเก็บภาษีของเขตอื่นเพื่อให้ทราบว่ามีอุปสรรคปัญหาในลักษณะเดียวกันหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เกิดปัญหาต่อไป



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ .(2527). *จิตวิทยาสังคม* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ-  
ประสานมิตร.
- กริชเพชร ชัยช่วย .(2544). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมเจ้าท่า*. (วิทยานิพนธ์  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- กัญญา เพิ่มผล .(2541). “การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน”. (พิมพ์ครั้งที่ 3).  
กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- กานต์ ชัยเลิศ .(2550). *การวิเคราะห์ระบบแผนที่ภาษีเพื่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลนคร  
เชียงใหม่ จังหวัด เชียงใหม่*. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญารัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม .(2541). *การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย* กรุงเทพมหานคร :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- \_\_\_\_\_ .(2543). *การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกรียงศักดิ์ เจียวยิ่ง .(2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์* ขอนแก่น : ภาควิชาสังคมศาสตร์  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- \_\_\_\_\_ .(2548). “การบริหารทรัพยากรมนุษย์”. (พิมพ์ครั้งที่ 3) สมุทรปราการ :  
เดชออฟเซต.
- เกสร สายฝัน .(2548). *ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน  
มาใช้ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่*.  
(การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- โกวิท พวงงาม .(2544). *การปกครองท้องถิ่นไทย* กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- จรงค์ น้อยสกุล .(2551). *แนวทางการปรับปรุงการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลบางขันแตก อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม*. (การศึกษาค้นคว้า  
ด้วยตนเอง ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- จรัส สุวรรณมาลา .(2538). *การบริหารงานคลังสาธารณะ* กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ .(2539). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ ในจิตวิทยาการบริการ  
หน่วยที่ 8 - 15* (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- จิระ ประทีป .(2548). การบริหารงานคลังท้องถิ่น ใน ประมวลสารระชูดวิชาการบริหารท้องถิ่น  
หน่วยที่ 5 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช.
- เจริญ ธฤติमानนท์ .(2534). ความสมัครใจในการเสียภาษีอากร. กรุงเทพฯ : สรรพากรสาสน์.
- เจียมจิตร กุลมาลา .(2531). ความคิดเห็นของเกษตรกร ตำบลบัวทอง อำเภอบางบัวทอง  
จังหวัดนนทบุรี เกี่ยวกับน้ำท่วม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชฎาพร ทะกอง .(2551). ปัญหาและแนวทางแก้ไขการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินของเทศบาล  
ตำบลขามใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ชม ภูมิภาค .(2516). จิตวิทยาการเรียนการสอน กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ชูชีพ พุทธประเสริฐ .(2542). การพัฒนาองค์การ : เทคนิคการบริหารการศึกษา ภาควิชาการ  
บริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชวงส์ ฉายะบุตร .(2536). หลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก  
ของกรมการปกครอง เทศกาลปี 88 (5) หน้า 11 – 14.  
\_\_\_\_\_.(2539). การปกครองท้องถิ่นไทย กรุงเทพฯ : พิมพ์ครั้งที่ตั้งเซ็นเตอร์.
- ญาณิศา ปัญญาภาค .(2546). การประเมินการบริหารการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน : ศึกษากรณี  
เทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,  
มหาสารคาม.
- ฐิภาพร พรโชควัฒนา .(2553). การศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการ  
จัดเก็บรายได้ ประเภทภาษี โรงเรือนและที่ดิน องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี  
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญารัฐ-  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น
- ณรงค์ ประกายรุ่งรวิน .(2551). ผลสัมฤทธิ์ของการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.  
(การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ .(2549). การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพฯ :  
ซีเอ็ดยูเคชั่น.



- ณัฐนันท์ ก้อนจำปา .(2549). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่*. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ณัฐสินี กนกศิริณ .(2547). *ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ กรณีศึกษา บริษัท ซีเมนต์ (ประเทศไทย) จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.
- ณิชนันท์ จังกาจิตต์ .(2553). *ปัญหาเกี่ยวกับภาษีโรงเรือนและที่ดินและภาษีบำรุงท้องที่ แนวทางแก้ไข*. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ดนัย เทียนพุด .(2545). *การออกแบบและพัฒนาความรู้ในองค์กรโดยมีอาชีพเพื่อมีอาชีพ ชุมชนยุทธศาสตร์การพัฒนาคอน*. กรุงเทพฯ : นาโกต้า.
- ทัศนาว บุญपाल .(2530). *ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการศึกษาของหัวหน้าครัวเรือนในเขตพื้นที่ตำบลสวก อำเภอเมือง จังหวัดน่าน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ .(2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.*
- เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ .(2536). *ปัจจัยเรื่องี่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนาบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ทางการพัฒนา ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ธงชัย สันติวงษ์ .(2540). *การบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธรรมรัตน์ กิตติวิบูลย์ .(2550). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่*. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ธิวาลัย นาวิ .(2546). *การศึกษาปัญหาในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

- นงลักษณ์ วงษ์สุวรรณ .(2535). *การพัฒนาองค์การ* กรุงเทพฯ : กรุงเทพมหานคร พรินต์ติ้ง.
- นารี นันตติกุล .(2545). *ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติ  
ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล :  
ศึกษารณีสเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ปัญหาพิเศษ.  
(วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา,  
ชลบุรี.*
- นิลุบล วงศ์คำแดง .(2550). *การจัดเก็บภาษีอากรด้วยระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน  
ในองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแพร่ อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่.  
(การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.*
- บงอร ควรประสงค์ .(2544). *ความพึงพอใจของข้าราชการบำนาญกรมสามัญศึกษาที่มีต่อระบบ  
บริการสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดจันทบุรี. (ปริญญาานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.*
- บุษฎี โพธิ์อ่อง .(2553). *การบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลหนองบัว  
อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญารัฐ-  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.*
- ปกรณ ปรียากร .(2530). *ทฤษฎีแนวคิดและกลยุทธ์เกี่ยวกับการพัฒนา กรุงเทพฯ : สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- ประชุม รอดประเสริฐ .(2533). *นโยบายและการวางแผน : หลักการและทฤษฎี. (พิมพ์ครั้งที่ 3).  
กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.*
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ .(2526). *ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย. (พิมพ์ครั้งที่ 2).  
กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.*
- ปัญญาชนิกส์ ประพันธ์พร .(2553). *ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและ  
ที่ดินภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ของเทศบาลตำบลกำแพงแสน อำเภอกำแพงแสน  
จังหวัดนครปฐม. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.*
- ปาริฉัตร บุญสุทธิ .(2553). *การบริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลนครระยอง  
อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญารัฐ-  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.*

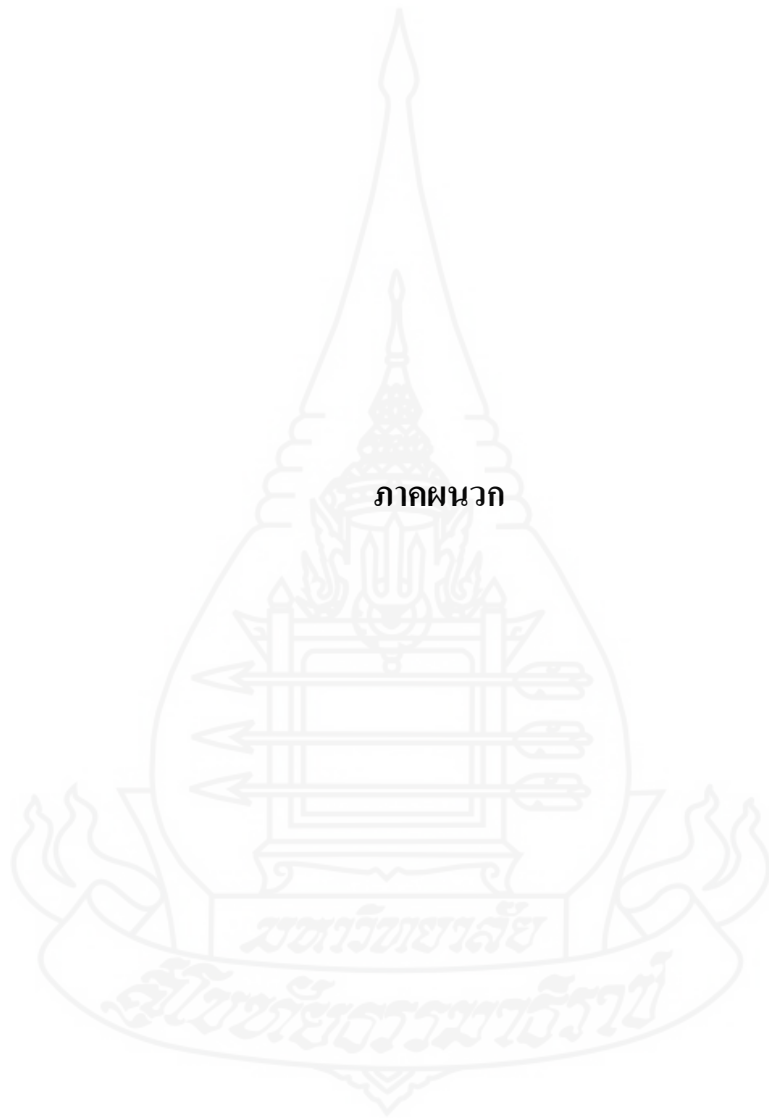
- พงษ์ธร ธีชญลสิริ .(2543). การมีส่วนร่วมของชุมชนในงานยุติธรรมชุมชน กรุงเทพฯ : กระทรวงยุติธรรม.
- พจนา พิชิตปัจจา .(2543). ความพยายามในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- พจนาลัย วิชัยยา .(2545). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (2542, 17 พฤศจิกายน) ราชกิจจานุเบกษา 2542/114 ก / 48 หน้า 1-18 2(3), 52-59.
- พนม ทินกร ณ อยุธยา .(2544). การบริหารการคลังรัฐบาล เล่มที่ 2 กรุงเทพฯ : ศิลป์ สยาม.
- พรชัย รัศมีแพทย์ .(2540). หลักกฎหมายการปกครองท้องถิ่น ไทย กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- พรหม สิริลักษณ์มงคล .(2550). ปัญหาในการปรับข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลนครเชียงใหม่ให้เป็นปัจจุบัน. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- พลู เตชะรินทร์ .(2548). การกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคล ชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. กรุงเทพฯ : ก.พลพิมพ์ (1996).
- พัชรี นีรนาทโกมล .(2530). การพัฒนาองค์การ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ไพบุลย์ ตั้งใจ .(2554). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ไพรัตน์ เตชะรินทร์ .(2527). นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุทธศาสตร์การพัฒนาปัจจุบันของประเทศไทย ในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสธารพิมพ์.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช .(2539). เอกสารการสอน ชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ.  
(พิมพ์ครั้งที่ 3) นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มาลี มานะบุตร .(2550). ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีและผู้เสียภาษีต่อ  
การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง  
จังหวัดภูเก็ต. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- รสสุคนธ์ รัตนเสริมพงษ์ .(2550). การบริหารท้องถิ่น ในประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ  
หน่วยที่ 6-10. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เรือนใจ เกโส .(2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลในจังหวัดตราด. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญารัฐประศาสนศาสตร-  
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ลัดดา กุลนานันท์ .(2544). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัยสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และ  
เทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วท.) ปัญหาพิเศษ. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐ-  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วรเดช จันทรศร.(2527). การนำนโยบายไปปฏิบัติตัวแบบและคุณค่า สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.  
24 (4) หน้า 535-554
- วรรณรัตน์ วัฒนานิมิตกุล .(2546). การใช้ *Balance Scorecard* ในมหาวิทยาลัยสงขล  
ข่าวประกันคุณภาพ.
- วัฒนา พัฒนพงษ์.(2546). การบริหารเพื่อมุ่งอนาคต กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- วิชัย วงษ์ใหญ่ .(2524). พัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองธรรม.
- วิทยากร เชิงกุล .(2527). พัฒนาชุมชน พัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน .(2546). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- วิโรจน์ สารรัตน์ .(2543). กระบวนการนโยบายทางการศึกษาจากระบบการเมืองสู่ระบบราชการ  
ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนา กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ.
- ศจี โพธิ์ปักษ์ .(2538). แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินกับการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล  
กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง .(2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
สาขายะลา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).  
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

- ศศิวิมล ธรรมเกษตร .(2548). *ประสิทธิภาพการบริหารองค์การตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สมชาติ กิจขรรจง .(2521). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ* กรุงเทพฯ : เอช เอ็น กรุ๊ป.
- สมนิตย์ บัวศรี .(2550). *เทคโนโลยีระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์กับการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลคลอง จังหวัดภูเก็ต* (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สมบัติ อยู่เมือง .(2540). *การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์เพื่อการบริหารเอกสารทางวิชาการ คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ*.
- สมบูรณ์ สุขสำราญ .(2530). *การพัฒนาตามแนวพุทธศาสนา : กรณีศึกษาพระสงฆ์นักพัฒนา* กรุงเทพฯ : พิมพ์สวย.
- สมพงษ์ เกษมสิน .(2521). *การบริหาร* กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมลักษณ์ ไชยเสริฐ .(2549). *การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจสถานีตำรวจนครบาล*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สมศักดิ์ โจงรัมย์ .(2553). *การเพิ่มศักยภาพการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี*. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สรรค์ใจ กลิ่นดาว .(2542). *ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ : หลักการเบื้องต้น* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์ .(2522). *การพัฒนาชุมชน* กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สันติ ชัยศรีสวัสดิ์สุข .(2545). *การพัฒนาศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์*. 42(3) หน้า 201-246.
- สุทิน นพเกตุ .(2549). *การพัฒนาตามแนวนโยบายของประเทศที่ขาดการติดตามผล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สุนันท์ สด โสภุม .(2525). *การวัดผลทางการศึกษา* กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สุนันทา เลานันทน์ .(2531). *การพัฒนาองค์การ* กรุงเทพฯ : รุ่งวัฒนา.
- สุพจน์ แสงฉาย .(2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สุระ พัฒนเกียรติ .(2542). *ระบบภูมิสารสนเทศในทางนิเวศวิทยาและสิ่งแวดล้อม* คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- โสภณ โสภโณ .(2540). *พระพุทธศาสนากับการพัฒนาสังคม* วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์. มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- อมรพันธ์ สมสีไสย .(2554). *ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งแก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม*. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- อรุณ รักธรรม .(2524). *การพัฒนาตนเอง:การสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นทีม* กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- อำพร ฝอยทอง .(2553). *การจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- อุทัย สุขสิงห์ .(2547). *การจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ด้วยโปรแกรม ArcView 3.2a-3.3* กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีการพิมพ์.
- อุทุมพร จามรมาน .(2527). *การสังเคราะห์งานวิจัยเชิงปริมาณ* กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุบล ะไวทย์ .(2547). *การศึกษาปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่*. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อรุณกุล รัมกลาง .(2547). *การบริหารจัดการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนารายได้ของเทศบาลนครนครปฐม จังหวัดนครปฐม*. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- Morgan & King .(1967). *Introduction to Psychology*. Tokyo: International Student McGrowHill Kogakussha.
- Thrstone. (1997). *Attitudetheory and measurement*. New York: Jonhn Wiley & Sons.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบ





**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง การพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น**  
**ของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร**

---

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้เป็นการจัดเก็บข้อมูลประกอบการทำรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่เป็นความจริง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับการวิจัยเพื่อจัดทำรายงานการค้นคว้าอิสระ ในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ เอกรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านระบบแผนที่ภาษี และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามถึงข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไข

3. ขอความกรุณาได้โปรดตอบแบบสอบถามด้วยตัวของท่านเองให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงผู้วิจัยจะสงวนคำตอบไว้เป็นความลับ จะนำคำตอบที่ได้ไปประมวลผลเป็นส่วนรวม โดยไม่มีผลเสียหายกับ ผู้ใดผู้หนึ่งทั้งสิ้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะให้ความร่วมมือด้วยดี จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความ อนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำผลการศึกษาไปพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางในการ พัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร ต่อไป

อรรถพล แสนเรือง

ผู้วิจัย

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

1. เพศ

- ชาย       หญิง

2. อายุ

- 21 – 30 ปี     31 – 40 ปี     41 – 50 ปี     51 – 60 ปี     61 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

- โสด       สมรส       หย่า/หม้าย

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ประถมศึกษา       มัธยมศึกษา หรือ ปวช.  
 อนุปริญญา หรือ ปวส.       ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี       อื่น ๆ (ระบุ) .....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ไม่เกิน 10,000 บาท       10,001-20,000 บาท  
 20,001-30,000 บาท       30,001-40,000 บาท  
 40,001-50,000 บาท       มากกว่า 50,000 บาท

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 คะแนน หมายถึง ระดับมากที่สุด หรือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง  
 4 คะแนน หมายถึง ระดับมาก หรือ เห็นด้วย  
 3 คะแนน หมายถึง ระดับปานกลาง หรือ กลาง  
 2 คะแนน หมายถึง ระดับน้อย หรือ ไม่เห็นด้วย  
 1 คะแนน หมายถึง ระดับน้อยที่สุด หรือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจให้ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีได้ดี					
2. เจ้าหน้าที่มีการประเมินภาษีที่ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐาน					
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนผู้มาชำระภาษี					
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและมีกิริยามารยาทที่เหมาะสม					
6. เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษี					
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายภายในกำหนดเวลา					
8. เจ้าหน้าที่ปรับลดระยะเวลาในการให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น					
9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นระบบ แบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน					
<b>ด้านสถานที่ วัสดุ และอุปกรณ์</b>					
10. สถานที่ตั้งของสำนักงานเขตอยู่ไม่ไกลจากแหล่งชุมชน					
11. ความสะอาดและเหมาะสมพร้อมให้บริการแก่ประชาชน					
12. สถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อชำระภาษี					
13. เครื่องมือสื่อสารที่เหมาะสมต่อการให้บริการเป็นอย่างดี					
14. วัสดุที่ใช้ในสำนักงานมีปริมาณเพียงพอต่อการให้บริการ					
15. วัสดุที่ใช้ในสำนักงานนำไปใช้งานได้รวดเร็วทันการณ์					
16. ป้ายแสดงรายละเอียดการชำระภาษีอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย					
17. ที่นั่งรับรองประชาชนมีความสะดวกสบายและเพียงพอ					
18. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>					
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ</b>					
19.การจัดทำเอกสาร แผ่นพับ วารสาร เพื่อเผยแพร่ ชี้แจงให้ความรู้กับประชาชนในเรื่องการเสียภาษีเป็นประจำ					
20.การประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษี ระยะเวลาของการชำระภาษีแต่ละประเภทได้อย่างทั่วถึง					
21.การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ในการยื่นเสียภาษีภายในที่ทำการสำนักงานเขต รวมทั้งชุมชนให้ประชาชนทราบ					
22.การจัดรณหน่วยประชาสัมพันธ์ประกาศขอความร่วมมือเตือนให้ประชาชนมาชำระภาษีก่อนถึงกำหนดเวลาชำระ					
23.การจัดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเสียภาษีทางเว็บไซต์					
24.การส่งเอกสารเตือนให้ประชาชนมาชำระภาษีม่วงหน้า					
25.การติดตามของเจ้าหน้าที่เมื่อไม่ยื่นแบบในเวลาที่กำหนด					
26.สื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
<b>ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ความร่วมมือชำระภาษี</b>					
27.ท่านมีความเต็มใจที่จะชำระภาษีตามที่กฎหมายกำหนด					
28.ท่านเห็นว่าการยื่นเสียภาษีเป็นหน้าที่โดยตรงของท่าน					
29.ท่านเห็นว่าการจัดเก็บภาษีมีความถูกต้องและเป็นธรรม					
30.ท่านเห็นว่าอัตราภาษีที่จัดเก็บนั้นเป็นอัตราที่เหมาะสม					
31.ท่านมักจะยื่นแบบชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนด					
32.ท่านได้สร้างความเป็นธรรมโดยยื่นเสียภาษีอย่างถูกต้อง					
33.ท่านได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเรื่องการชำระภาษี					
34.การเสียภาษีอย่างครบถ้วนนั้น ทำให้กรุงเทพมหานครมีรายได้ที่จะนำไปพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดความมั่นคงยิ่งขึ้น					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านแผนที่ภาษี และเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>					
<b>ด้านแผนที่ภาษี</b>					
35.ท่านเห็นว่าแผนที่ภาษีเป็นข้อมูลที่แสดงถึงตำแหน่งที่ตั้งทรัพย์สิน ช่วยเพิ่มความสะดวกในการจัดเก็บภาษียิ่งขึ้น					
36.ท่านเห็นว่าการเดินสำรวจของเจ้าหน้าที่ช่วยทำให้ระบบแผนที่ภาษีมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น					
37.ท่านเห็นว่าการปรับข้อมูลแผนที่ภาษีให้เป็นปัจจุบันช่วยให้การสืบค้นได้ง่าย รวดเร็วยิ่งขึ้น					
38.ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้ในการจัดเก็บภาษี					
39.แผนที่ภาษีที่สมบูรณ์ป้องกันการหลบเลี่ยงภาษีได้มากขึ้น					
40.แผนที่ภาษีช่วยให้การจัดเก็บภาษีเป็นระบบมากยิ่งขึ้น					
41.แผนที่ภาษีช่วยให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นธรรม					
42.แผนที่ภาษีช่วยให้กรุงเทพมหานครมีรายได้เพิ่มสูงขึ้น นำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น					
<b>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>					
43.เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีความรู้ความเข้าใจในการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการสืบค้นข้อมูลและประเมินภาษี					
44.จัดทำข้อมูลผู้เสียภาษีทางคอมพิวเตอร์เป็นระบบมากขึ้น					
45.เครือข่ายสารสนเทศทำให้จัดเก็บภาษีได้ครบถ้วนยิ่งขึ้น					
46.การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ					
47.เจ้าหน้าที่จัดชำระเงินอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว					
48.การชำระภาษีมีหลายช่องทางเพิ่มมากขึ้น เช่น ธนาคาร					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
49.ระบบสารสนเทศที่นำเสนอมีความชัดเจนเข้าใจได้ง่าย					
50.การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนผู้ยื่นชำระภาษีผ่านทางสื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก และไลน์					

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้



ภาคผนวก ข  
แบบสัมภาษณ์



**แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง การพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น**  
**ของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร**

**คำชี้แจง**

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการจัดเก็บข้อมูลประกอบการทำรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์ที่เป็นความจริง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์นี้เป็นแบบสัมภาษณ์สำหรับการวิจัยเพื่อจัดทำรายงานการค้นคว้าอิสระในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ เอกรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

2. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 เป็นการสัมภาษณ์ถึงข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไข

3. ขอความกรุณาได้โปรดตอบแบบสัมภาษณ์ให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ผู้วิจัยจะนำคำตอบที่ได้ไปประมวลผลเป็นส่วนรวม โดยไม่มีผลเสียหายกับผู้ใดผู้หนึ่งทั้งสิ้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะให้ความร่วมมือด้วยดี จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสัมภาษณ์ครั้งนี้ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำผลการศึกษาไปพัฒนา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรี กรุงเทพมหานคร ต่อไป

อรรถพล แสนเรือง

ผู้วิจัย



## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

1. ชื่อ.....นามสกุล.....
2. ตำแหน่ง.....
3. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....
4. ระดับการศึกษา.....
5. ระยะเวลาปฏิบัติงาน.....ปี.....เดือน

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในด้านแนวทางในการพัฒนาการบริหารการ

### จัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร

1. ท่านคิดว่าการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร สามารถบริหารงานได้จนบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้หรือไม่บ้าง (ปัจจัยมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ)

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงและมีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างไรบ้าง เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นในด้านการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชวัชรบุรีนคร กรุงเทพมหานคร (ปัจจัยมิติด้านคุณภาพการให้บริการ)

.....

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีท้องถิ่น และควรมีการปรับปรุงและมีการพัฒนาปัจจัยดังกล่าวอย่างไรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร (ปัจจัยมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ)

.....  
.....  
.....  
.....

4. ท่านคิดว่ามีแนวทางใดบ้างที่จะทำให้ประชาชนเกิดความร่วมมือและให้การยอมรับที่จะชำระภาษี นอกจากนั้นแล้วการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้พร้อมกับการพัฒนาบุคลากรมีผลต่อการพัฒนาการบริหารการจ้ดเก็บภาษีท้องถิ่นของสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร อย่างไร (ปัจจัยมิติด้านการพัฒนาองค์กร)

.....  
.....  
.....  
.....

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายอรรถพล แสนเรือง
วัน เดือน ปีเกิด	12 มีนาคม 2528
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	นิติศาสตรบัณฑิต (น.บ.)
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	นักวิชาการจัดเก็บรายได้ปฏิบัติการ

