

แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป่าของเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

ปาณิสรา ธาราศักดิ์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
พฤศจิกายน 2559  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ ปาณิสรา ธาราศักดิ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

..... กนกเด บุญยัง ..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(อาจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

..... เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ ..... ประธาน  
(อาจารย์ ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

..... ก. กฤษณ์ ..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.กฤษณ์ นันทเพ็ชร)

..... กนกเด บุญยัง ..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... ศ. พันธ์ ..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พันธ์ ธารเสนา)  
วันที่...8...เดือน.....พฤศจิกายน.....พ.ศ....2559.....

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.กาญจนา บุญยัง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาที่ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตรวจสอบ และแก้ไข งานนิพนธ์นี้ มาโดยตลอด ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร และ ดร.เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ ที่กรุณาให้เกียรติเป็นกรรมการในการสอบครั้ง ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำในทุก ๆ ด้าน รวมถึงคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน ที่ให้ความสะดวก ด้านอำนวยความสะดวกและประสานงานในการทำงานนิพนธ์นี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิต สำหรับคำแนะนำและการส่งเสริมกำลังใจตลอดมา ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงอำนาจบารมีของคุณพระศรีรัตนตรัย และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายที่อยู่ในสากลโลก อันเป็นที่พึ่งให้ผู้วิจัยมีสติปัญญาในการจัดทำงานนิพนธ์นี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอให้เป็นกตเวทิตาแต่บิดา มารดา ครอบครัวของผู้วิจัย ตลอดจนผู้เขียนหนังสือ และบทความต่าง ๆ ที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย จนสามารถทำให้งานนิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดี

ปานิสรา ธาราศักดิ์

57930245: กลุ่มวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา/ ภาษีป้าย

ปานิสรา ธาราศักดิ์: แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่ง  
ในจังหวัดชลบุรี (DEVELOPMENT GUIDELINES FOR A SIGNBOARD TAX COLLECTION  
OF A MUNICIPALITY IN CHON BURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: กาญจนา  
บุญยัง, ร.ค. 59 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเก็บภาษีป้าย  
และเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี  
โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ (1) ตัวแทนกลุ่มผู้ประกอบการ ซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่ม  
คือ ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก และ (2) กลุ่มผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้าย  
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ ตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลแบบสามเส้า  
และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเก็บภาษีป้าย มี 3 ขั้นตอน คือ (1) ปัญหา  
ในการเตรียมการจัดเก็บภาษี (2) ปัญหาการดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ และ (3) ปัญหา  
การประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ พบว่า บุคลากรขาดความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน  
ขาดงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร เทศบาลมียานพาหนะจำกัด สถานที่มีความคับแคบ  
และเครื่องมืออุปกรณ์ไม่มีความทันสมัยและไม่พร้อมต่อการทำงาน ขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ  
การจัดเก็บภาษี การจัดระบบสารสนเทศ และการติดตามหรือเร่งรัดการจัดเก็บภาษี สำหรับการชำระ  
ภาษีป้าย เทศบาลยังไม่มีการจัดทำฐานข้อมูล ไม่มีบริการชำระภาษีผ่านธนาคารหรืออินเทอร์เน็ต  
การให้บริการนอกสถานที่ และการให้บริการล่วงเวลา นอกจากนี้ เทศบาลไม่มีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ  
สอบถามในการชำระภาษี และไม่มีการฝึกอบรม ห้องทำงานไม่เป็นสัดส่วน และผู้ประกอบการไม่มี  
ความรู้เรื่องภาษี

แนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้าย สรุปได้ ดังนี้ เทศบาลควรให้บุคลากรศึกษา  
หาความรู้เพิ่มเติม หรือศึกษาดูงาน จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมาย จัดสรรงบประมาณ  
ให้เพียงพอในทุก ๆ ด้าน ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ ควรมีการวางแผนการใช้ยานพาหนะ ปรับปรุง  
อาคารสถานที่ให้กว้างขวาง พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย ด้านการบริหาร  
จัดการ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงในทุกรูปแบบ จัดการอบรมให้ผู้เสียภาษี จัดทำระบบ  
สารสนเทศและจัดทำระบบฐานข้อมูลให้เป็นรูปแบบที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน

57930245: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: DEVELOPMENT GUIDELINES/ SIGNBOARD TAX

PANISARA THARASAK: DEVELOPMENT GUIDELINES FOR A SIGNBOARD TAX COLLECTION OF A MUNICIPALITY IN CHON BURI PROVINCE. ADVISOR: KANJANA BOONYOUNG, Ph.D. 59 P. 2016.

The purposes of this study were to examine the problems and obstacles of a signboard tax collection and to provide development guidelines for collecting a signboard tax of a municipality in Chon Buri Province. The key informants participating in this qualitative study comprised three groups of representatives from big, medium, and small business entrepreneurs and involved practitioners in a signboard tax collection. The instrument used to collect the data was an interview form with a triangulation technique. Also, a content analysis technique was used to analyze the collected data.

The results of the study showed that there were three main problems and obstacles in a signboard tax collection. These included the problems in the stages of signboard tax collection preparation, implementation, and evaluation. It was shown that involved personnel lacked knowledge and work experience, inadequacy of budget for personnel development, limited number of transportation, too crowded working space, and outdated/out-of-order equipment. Also, it was found that there was no advertisement on signboard tax collection, no technology information system, no system for monitoring tax collection, and no database for collecting a signboard tax. In addition, the payment of signboard tax could not be done at a bank counter service or via the Internet. There were no site payments additional to the working office and could not be done out of regular working time. No telephone numbers and queue cards are available for a signboard tax payment. Working space was not properly assigned, and most business entrepreneurs lacked knowledge of tax payment.

Regarding the development guidelines for signboard tax collection, involved personnel should be better equipped with knowledge of signboard tax collection by attending trainings or paying a site visit. Knowledgeable officers in laws should be made available as well as the allocation of adequate budget and equipment. Plans should be made for the use of transportation. Working space should be expanded and clearly assigned. In addition, a new and up-to-date technology information system should be introduced. Also, information on a signboard tax collection should be publicized by using different modes of advertising. Trainings should be organized for tax payers. Finally, a database for a signboard tax collection should be introduced and updated on a regular basis.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะภูมิอากาศ.....	8
ระเบียบการจัดเก็บภูมิป้าย.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	25
ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	25
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
การวิเคราะห์ข้อมูลและการตรวจสอบข้อมูล.....	27
4 ผลการวิจัย.....	28
ตอนที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภูมิป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี.....	28
ตอนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการจากการชำระภูมิป้ายของเทศบาล แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี.....	36

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป่าของเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี.....	41
5 สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	48
สรุปผลวิจัย.....	48
อภิปรายผล.....	50
ข้อเสนอแนะ.....	52
บรรณานุกรม.....	54
ภาคผนวก.....	56
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	59

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 24
2	สรุปปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการผู้เสียภาษีป้าย..... 43
3	สรุปปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการจากการชำระภาษีป้าย..... 45
4	สรุปข้อเสนอแนะในการให้บริการผู้เสียภาษีป้าย..... 45
5	สรุปข้อเสนอแนะในการรับบริการจากการชำระภาษีป้าย..... 47



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (2550) ได้กำหนดให้รัฐบาลต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยมีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารกิจการในด้านต่าง ๆ ของประเทศ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบภายใน การส่งเสริมการทำมาหากินของประชาชน การจัดสวัสดิการเพื่อสังคม เป็นต้น ในการทำหน้าที่ดังกล่าวในแต่ละปีนั้น รัฐบาลจะต้องมีค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก ดังนั้น รัฐบาลจำเป็นต้องมีรายได้ รายได้ของรัฐบาลจึงต้องได้มาจากประชาชนในรูปแบบของการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นรายได้หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐบาล ภาษีอากรจึงเป็นสิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชนและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (2550) มาตรา 78 กำหนดว่า “รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น” การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นการกระจายอำนาจรัฐให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง และบริหารจัดการนโยบายของรัฐในท้องถิ่นของตนเอง โดยรัฐจะเป็นผู้กำหนดการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การ 5 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล

นอกเหนือจากการรับเงินจัดสรรรายได้จากรัฐบาลเพื่อเป็นเงินงบประมาณในการดำเนินงานแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดหารายได้ของตนเอง ด้วยวิธีการจัดเก็บภาษีภายในท้องถิ่นของตนเองอีกด้วย ซึ่งรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันสรุปได้ ดังนี้

1. ภาษีอากรที่จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และอากรฆ่าสัตว์
2. ภาษีที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐบาล ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา และภาษีสรรพสามิต

3. รายได้อื่น ๆ ได้แก่ ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตและค่าปรับต่าง ๆ รายได้จากทรัพย์สิน รายได้เบ็ดเตล็ด เงินอุดหนุนจากรัฐบาล และเงินกู้

พระราชบัญญัติรายได้เทศบาล พุทธศักราช 2497 (2497) มาตรา 7 “ภาษีป้ายตามประมวล รัษฎากร สำหรับป้ายซึ่งแสดงไว้ในเขตเทศบาลใด ให้เทศบาลนั้นจัดเก็บเป็นรายได้ตามประมวล รัษฎากร ตั้งแต่ปีภาษี 2498 เป็นต้นไป”

เนื่องจากเทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีป้ายตามกฎหมายบัญญัติไว้โดยตรง การปฏิบัติหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลจึงมีความสำคัญ เป็นหน้าที่ของข้าราชการ และลูกจ้างในเทศบาล ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานได้ประสบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ หลายประการ ตามลักษณะของท้องถิ่นที่มีความหลายหลาย และมีความแตกต่างกันไปตามสภาพสังคมและพื้นที่ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับความไม่ชัดเจนของพระราชบัญญัติ วิธีการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีป้าย ปัญหาเทศบาลไม่สามารถจัดเก็บภาษีป้ายได้เท่าที่ควร ปัญหาบุคลากรขาดประสบการณ์ความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านมาตรการการบังคับการชำระภาษีเทศบาลจะต้องมีการหาแนวทางการพัฒนา ระบบการจัดเก็บภาษีป้ายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และนำรายได้มาจัดสรรเป็นงบประมาณ ในการบริหารงานของเทศบาลต่อไป

จากสถิติเกี่ยวกับภาษีของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ในปี พ.ศ. 2556 สามารถเก็บภาษี อากรได้เป็นจำนวน 1,207.49 ล้านบาท และเพิ่มเป็นจำนวน 7,591.23 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2557 (สำนักงานสถิติจังหวัดชลบุรี, 2558) เนื่องจากจากจังหวัดชลบุรี เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีการพัฒนา จนสามารถบรรลุถึงความเฟื่องฟูพร้อม ทั้งในแง่ของทรัพยากรธรรมชาติ การท่องเที่ยว อุตสาหกรรม การเกษตร วิถีชีวิต และสามารถรักษาวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ไว้ได้อย่างสมบูรณ์ กลายเป็น เมืองชายทะเลที่มีเสน่ห์ น่าเที่ยว น่าลงทุน และมีความปลอดภัยสูง อีกทั้งจังหวัดชลบุรี มีการเจริญเติบโตของธุรกิจเพิ่มมากขึ้นจากอดีตเป็นลำดับ เมื่อมีธุรกิจเพิ่มมากขึ้น การ ประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของป้ายโฆษณาจึงมีเพิ่มขึ้นตามด้วย เทศบาลต่าง ๆ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษา ค้นคว้า หาแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ในครั้งนี้ เป็นข้อมูลด้านการจัดเก็บภาษีป้าย นำไปใช้ปรับปรุงระบบแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

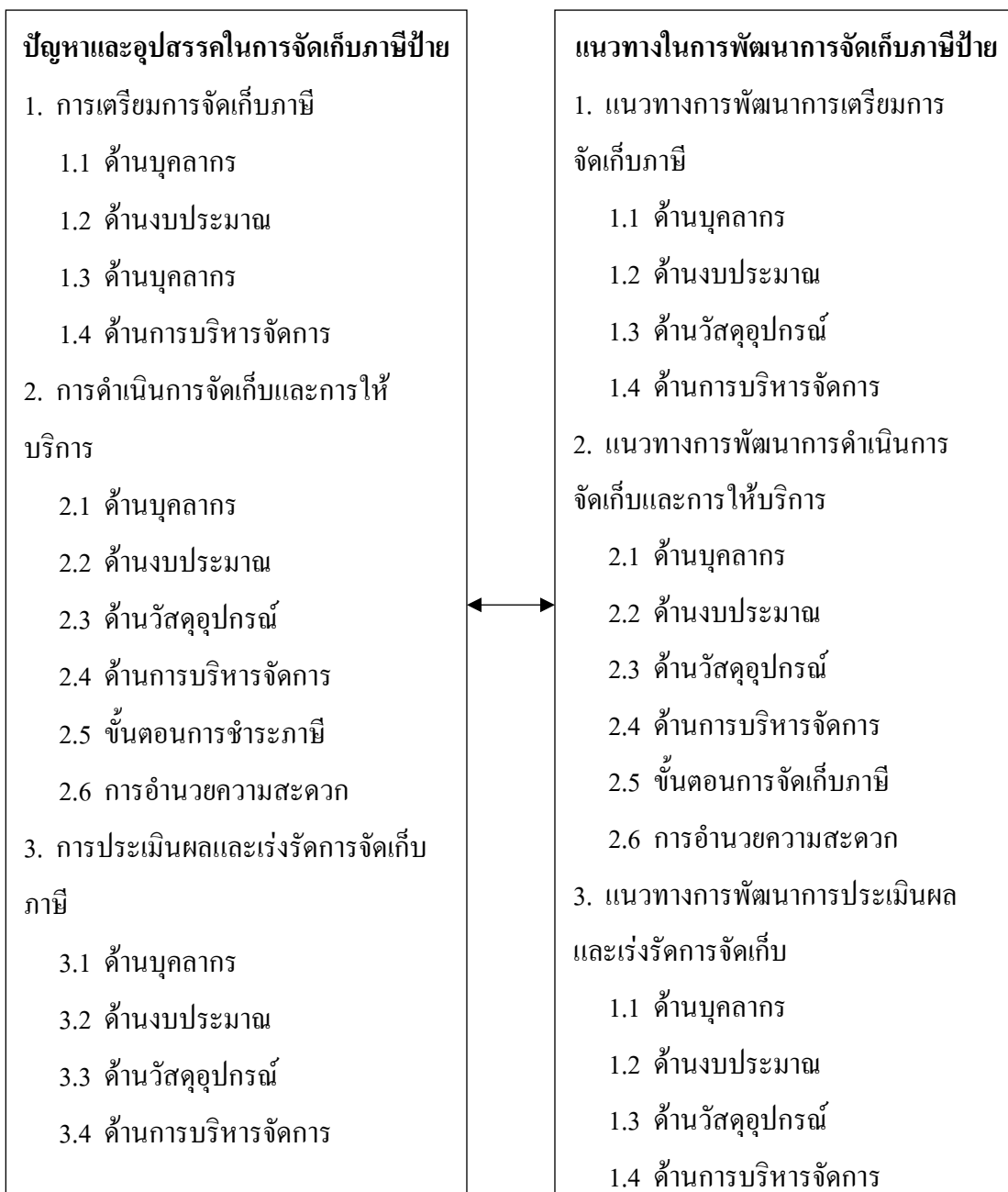
## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี

## 2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาในการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีป้ายของ  
ปวีณลดา เพิ่มพูล (2550) ธนวัต แดงสุริศรี (2550) อนุสรณ์ กัมพูพงค์ (2551) อภิญญา พัทธศรี  
(2552) สุกานดา พุมเจริญ (2554) และแผนปฏิบัติการจัดเก็บภาษีป้าย ประจำปีงบประมาณ 2559  
ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบในการศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่ง  
ในจังหวัดชลบุรี โดยทำการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีป้าย  
และแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้าย โดยทั้งสองส่วนจะศึกษาตามขั้นตอนการจัดเก็บ  
ภาษีป้าย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการเตรียมการจัดเก็บภาษี ขั้นตอนการดำเนินการจัดเก็บและ  
การให้บริการ ขั้นตอนการประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ โดยจะพิจารณาปัญหาแต่ละด้าน  
ในประเด็น ดังนี้ คือ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ  
ทั้งนี้สำหรับขั้นตอนการดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ ผู้วิจัยมีประเด็นการศึกษาเพิ่มเติมจาก  
มุมมองของผู้เสียภาษี คือ ขั้นตอนการชำระภาษี และการอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับผล ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่งที่เกิดจากฝ่ายปฏิบัติการในปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการผู้เสียภาษีป้าย โดยเฉพาะ

ในส่วนของคุณลักษณะ งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ และการบริหารจัดการ และปัญหา และอุปสรรคที่เกิดกับฝ่ายผู้เสียหายในส่วนที่เกี่ยวกับด้านกระบวนการขั้นตอนการจัดเก็บภาษี และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นต้น

2. นำข้อมูลปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว มาทำการสังเคราะห์สำหรับใช้เป็นแนวทาง ปรับปรุงพัฒนาการจัดเก็บภาษีฝ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีรายได้เพิ่มขึ้น และสามารถนำเงินรายได้ไปพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีฝ่ายของเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี โดยศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีฝ่าย ใน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการเตรียมการจัดเก็บภาษี ขั้นตอนการดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ ขั้นตอนการประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ โดยแต่ละขั้นตอนจะศึกษาในประเด็น ดังนี้ คือ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ สำหรับ ขั้นตอนการดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ มีด้านที่พิจารณาเพิ่มเติม คือ การชำระภาษี และการอำนวยความสะดวก

### ขอบเขตด้านพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย

การวิจัยครั้งนี้ มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มผู้เสียหาย คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีฝ่าย คือ ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ จำนวน 2 ราย ผู้ประกอบการขนาดกลาง จำนวน 2 ราย และผู้ประกอบการขนาดเล็ก จำนวน 2 ราย
2. ฝ่ายบริหารที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ได้แก่ ปลัดเทศบาล และผู้อำนวยการกองคลัง
3. กลุ่มผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีฝ่าย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับจัดเก็บภาษีฝ่ายของเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี รวมจำนวน 4 คน

### ขอบเขตด้านเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ อยู่ในช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2559 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2559

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ภาษีฝ่าย หมายถึง ภาษีที่เก็บจากการแสดงป้ายชื่อ ยี่ห้อ หรือโลโก้บนวัตถุใด ๆ ด้วยตัวอักษร ภาพ ที่ใช้เพื่อหารายได้หรือโฆษณาการค้า หรือกิจการอื่นด้วยอัตราภาษีที่ขึ้นอยู่กับ

### รูปแบบและขนาดที่กำหนด

กลุ่มผู้เสียหาย หมายถึง ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีป้าย ซึ่งเป็นเจ้าของป้าย ที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาล และอยู่ในข่ายที่ต้องเสียภาษี โดยเจ้าของป้าย จะเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์หรือเป็นผู้ครอบครองป้าย ซึ่งมีหน้าที่ต้องยื่นแสดงรายการที่มีรายละเอียดถึงชื่อ ยี่ห้อ เครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ซึ่งได้แก่ ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ ผู้ประกอบการขนาดกลาง และผู้ประกอบการขนาดเล็ก

กลุ่มผู้ปฏิบัติการ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีป้าย ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายจัดเก็บภาษีรายได้ พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในด้านการจัดเก็บภาษีป้าย

ฝ่ายบริหาร หมายถึง ปลัดเทศบาลของเทศบาล และผู้อำนวยการกองคลัง

ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง สาเหตุที่ทำให้การดำเนินการหรือทำให้การบริการจัดเก็บภาษีป้ายไม่สำเร็จบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากขั้นตอนการจัดเก็บภาษีป้าย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการเตรียมการจัดเก็บภาษี ขั้นตอนการดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ ขั้นตอนการประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ

แนวทางการพัฒนา หมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่ง ตามขั้นตอนการจัดเก็บภาษีป้าย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการเตรียมการจัดเก็บภาษี ขั้นตอนการดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ ขั้นตอนการประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีให้ดีขึ้น สามารถนำเงินรายได้มาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าและเกิดการพัฒนายั่งยืน

ขั้นตอนการเตรียมการจัดเก็บภาษี หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้ความพร้อมในการดำเนินการจัดเก็บภาษี ในด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารจัดการ

ขั้นตอนการดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานและการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีป้าย ซึ่งต้องปฏิบัติตามข้อระเบียบ ข้อกฎหมาย นโยบาย เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยจะพิจารณาในด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารจัดการ ขั้นตอนการชำระภาษีและการอำนวยความสะดวก

ขั้นตอนการประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเก็บภาษีป้ายและมีการสำรวจติดตามผลของผู้ไม่มาชำระภาษีและจัดทำหนังสือเตือนถึงผู้ที่ไม่มาชำระภาษี ในด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารจัดการ

ด้านบุคลากร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติภารกิจและกิจกรรมต่าง ๆ ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีป้าย ในด้านความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพการทำงานเกี่ยวกับการจัดเก็บ

### ภาษี มนุษยสัมพันธ์

ด้านงบประมาณ หมายถึง ความเพียงพอของงบประมาณที่นำมาใช้ในการดำเนินการและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการจัดเก็บภาษีป้าย

ด้านวัสดุอุปกรณ์ หมายถึง ความพร้อมและความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือสิ่งของที่นำมาใช้จัดเก็บภาษีป้ายและบริการ รวมถึงอาคารสถานที่

ด้านการบริหารจัดการ หมายถึง การบังคับบัญชา การกำหนดขอบข่ายงาน อำนาจหน้าที่ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน การกำหนดเวลาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย การติดตาม ตรวจสอบการทำงาน

ด้านขั้นตอนการชำระภาษี หมายถึง ลำดับของขั้นตอนหรือกระบวนการที่ผู้เสียภาษี ต้องมาขึ้นเสียภาษีป้ายให้กับเทศบาล

ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการผู้เสียภาษี หมายถึง การอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ของเทศบาลที่ดำเนินการให้กับผู้ที่มาเสียภาษี ได้แก่ การบริการ อุปกรณ์ แบบฟอร์ม ชำระภาษี



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป่าของเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากร
2. ระเบียบการจัดเก็บภาษีป่า
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากร

##### ความหมายของภาษีอากร

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2552, หน้า 165) ได้ให้ความหมาย ภาษีอากร ว่ามีอยู่ 2 แนวคิด คือ

1. แนวคิดการบังคับจัดเก็บ “ภาษีอากร” คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากรายกรและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวมโดยมิได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี
2. แนวคิดการเคลื่อนย้ายทรัพยากร “ภาษีอากร” คือ เงินได้ หรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล ยกเว้นการกู้ยืม และการขายสินค้าหรือบริการในราคาทุนของรัฐบาล

พนม ทินกร ณ อยุธยา (2532, หน้า 25-27) ได้ให้ความหมาย ภาษีอากร มีอยู่ 2 ความหมาย คือ

1. ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชน และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม โดยมิได้ให้ประโยชน์โดยตรงต่อผู้เสียภาษี

สามารถสรุปสาระสำคัญได้ 4 ประการ คือ

1.1 เป็น “สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บ” ไม่จำเป็นต้องเป็นในรูปแบบเงินตราเสมอไป เช่น สิ่งของ แรงงาน หรือบริการก็ได้ในอดีตอาจหมายถึงการเกณฑ์แรงงาน

1.2 “บังคับจัดเก็บ” คือ ต้องมีลักษณะบังคับประชาชน ไม่มีสิทธิที่จะเลือกถือเป็นหน้าที่ที่จะต้องชำระแม้ว่าจะสมัครใจหรือไม่ก็ตาม

1.3 “นำไปใช้เพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม” รัฐบาลจะมุ่งจัดเก็บเอาไปใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมโดยรวมมิใช่เพื่อผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ

1.4 “มิได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี” ผู้เสียภาษีอาจจะได้รับประโยชน์ทางอ้อม หรืออาจจะเกิดขึ้นโดยตรงตามขนาดของประโยชน์ที่ได้รับก็ไม่จำเป็นต้องเท่าเทียมกับจำนวนภาษีที่เสีย

2. ภาษีอากร หมายถึง รายได้ หรือทรัพยากรที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล และไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล

สรุปสาระสำคัญตามความหมายที่ 2 มี 4 ประเด็น คือ

2.1 ภาษี คือ “รายได้ หรือทรัพยากร” ซึ่งอาจเป็นรูปของเงินตรา สินค้า หรือบริการก็ได้

2.2 “การเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล” ไม่ได้ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นในสังคม แต่เป็นเพียงการเคลื่อนย้ายเงินโอน (Transfer of payment) ไม่ใช่รายได้ (Income) และไม่ได้เพิ่มผลผลิตให้สังคม

2.3 การโอนรายได้จากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาลไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนแก่ภาคเอกชน หรือไม่ใช้การกู้ ที่รัฐบาลจะต้องชำระคืน (ภาษี ไม่ใช่การกู้เงิน)

2.4 ปัญหากิจการที่รัฐประกอบการ ถ้าได้กำไร ขาดทุนจะถือเป็นภาษีหรือไม่ เช่น กิจการโรงงานยาสูบ กำไรจากสลากกินแบ่งของรัฐบาล กิจการขนส่งมวลชน เป็นต้น

ในทางเศรษฐศาสตร์ กรณีนี้ กำไรถือได้ว่าเป็นภาษีสองชั้น และการขาดทุนที่รัฐบาลต้องนำเงินมาช่วยเหลือถือได้ว่าเป็นภาษีในเชิงลบ (Negative income tax)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากรายได้ เพื่อนำไปใช้เพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี ภาษีอากรมีลักษณะเป็นการบังคับเก็บ ประชาชนทุกคนเป็นผู้รับผิดชอบในการเสียภาษี วัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายเงินภาษี คือ นำไปใช้เพื่อสาธารณะหรือสังคมโดยรวม

**วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากร**

1. ภาษีอากรเพื่อรายได้สำหรับการใช้จ่ายในโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาล มีการจัดเก็บเพิ่มได้เมื่อเศรษฐกิจดี ภาษีที่สามารถทำรายได้ขึ้น เช่น ภาษีศุลกากร ภาษีการค้า

2. ภาษีอากรเพื่อการควบคุมการบังคับเรียกเก็บเงินจากประชาชน เป็นการจำกัดการอุปโภค บริโภค เช่น สินค้าฟุ่มเฟือย สินค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

3. ภาษีอากรเพื่อการจัดสรรและการกระจายรายได้

3.1 จัดเก็บอัตราสูงจากผู้ที่มีรายได้มาก (แต่จะส่งผลเสียต่อความเต็มใจและความกระตือรือร้นในการหารายได้ของผู้เสียภาษี)

3.2 เพื่อการแจกแจง และการจัดสรร ซึ่งมีอยู่ 3 ระดับ คือ

3.2.1 ระหว่างระดับรายได้ รายได้ดี รายได้น้อย

3.2.2 ระหว่างวัย จากสุขภาพดี วัยเด็ก วัยชรา สุขภาพดี ผู้เจ็บป่วย

3.2.3 ระหว่างภูมิภาคจากท้องถิ่น จากความมั่งมี ความยากจน

4. ภาษีอากรที่เกิดขึ้นเพื่อการชำระหนี้สินให้กับรัฐบาล เช่น กรณีที่รัฐบาลต้องการกู้เงินเพื่อพัฒนาประเทศ เช่น ในการทำถนนจะต้องจัดเก็บภาษีเงินได้จากผู้ได้รับประโยชน์ทางตรงและทางอ้อม และจากผู้ได้รับผลจากการพัฒนา

5. ภาษีอากรที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนานโยบายทางเศรษฐกิจ เช่น การจำกัดการลงทุนของรัฐกิจบางประเภท เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประเทศ เช่น งดภาษีให้กับการลงทุนจากต่างชาติ การตั้งอัตราภาษีศุลกากรสำหรับสินค้านำเข้า

6. ภาษีอากรเพื่อเป็นเครื่องมือในนโยบายทางการคลังในภาวะต่าง ๆ เช่น

6.1 ภาวะเงินเฟ้อ เพิ่มภาษีเพื่อดึงเงินจากประชาชน และลดจำนวนการซื้อให้ลดลง

6.2 ภาวะเงินฝืด ลดภาษีเพื่อเพิ่มอำนาจการซื้อเงินทุนหมุนเวียน

ความสำคัญของแนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากรในประเทศที่ปกครองในระบอบเสรีประชาธิปไตย มีคำกล่าวว่า “ไม่มีการจัดเก็บภาษีใดที่ปราศจากผู้แทนของประชาชน” (No taxation without representation) (ไพรัช ตระการศิรินนท์, 2548, หน้า 42)

#### หลักเกณฑ์เกี่ยวกับภาษี

ลักษณะของระบบภาษีที่ดี (Tax criteria) เกณฑ์ภาษีดังกล่าว ประกอบด้วย 3 ประการ (ไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์, 2550, หน้า 136-137) คือ

1. ความเป็นธรรม (Equity)
2. ความเป็นกลาง (Neutrality)
3. ความเข้าใจง่าย (Simplicity)

บุญชนะ อรรถากร (2516, หน้า 38-39) ได้กล่าวถึง “ความมุ่งหมายในการเก็บภาษี” มีอยู่ 3 ประการ คือ

1. เพื่อเก็บภาษีอากรให้เป็นรายได้ (Revenue objective)
2. เพื่อวางระเบียบหรือควบคุมประพฤติกรรมของประชาชน (Sumptuary objective)
3. เพื่อวางระเบียบหรือรักษาระเบียบระดับรายได้ของประชาชน (Compensatory objective)

(objective)

Smith (n.d. อ้างถึงใน เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2552, หน้า 183-186) ได้จัดทำหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นที่ยอมรับของนักทฤษฎีโดยทั่วไป สรุปได้ ดังนี้

1. หลักของความแน่นอน (Certainty)
2. หลักของการประหยัด (Low compliance and collection costs)
3. หลักของความเสมอภาค (Equity)
4. หลักของการยอมรับ (Acceptability)
5. หลักของการเป็นไปได้อย่างปฏิบัติ (Enforceability)
6. หลักของการทำรายได้ (Productivity)
7. หลักของการยืดหยุ่น (Flexibility)

สามารถอธิบายสาระสำคัญของหลักเกณฑ์ดังกล่าวได้ ดังนี้

1. หลักของความแน่นอน (Certainty) การบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพนั้น กฎหมายที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีทุกประเภท จะต้องมีความแน่นอนและเป็นที่ยึดเหนี่ยวต่อผู้เสียภาษีทุกคน กล่าวคือ ภาษีทุกประเภทที่จะจัดเก็บนั้นจะต้องเป็นที่ยึดเหนี่ยวและมีความแน่นอนในเรื่องฐานภาษีอัตราภาษีตลอดจนวันเวลาและวิธีการที่จัดเก็บภาษี

ความแน่นอนและความชัดเจนในเรื่องเกี่ยวกับเรื่องฐานภาษี ซึ่งจะทำให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีความรู้เข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ตนจะต้องชำระและจะช่วยให้การบริหารจัดการง่ายขึ้น ถ้าหากการจัดเก็บภาษีบางประเภทขาดความชัดเจนหรือมีความกำกวม (Arbitrary) แล้ว จะทำให้การจัดเก็บภาษีทำได้ลำบากมากยิ่งขึ้น และอาจเป็นช่องทางที่ก่อให้เกิดการทุจริตได้โดยง่าย และก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษี ตัวอย่าง เช่น การเก็บภาษีทรัพย์สินหรือภาษีมรดกนั้น ในบางครั้งทรัพย์สินนั้นไม่มีราคาตลาดหรือราคาประเมินมูลค่าของสินทรัพย์นั้น จะต้องใช้ความรู้ความสามารถ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าพนักงานในการตีราคาทรัพย์สินนั้นเป็นสำคัญ ถ้าสมมติว่า เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความสามารถในการตีราคาทรัพย์สินนั้นดำเนินไป ก็ทำให้รัฐเก็บภาษีได้น้อย หรือถ้าตีราคาสูงเกินไปก็จะไม่เป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีความไม่แน่นอนในการประเมินภาษีนั้น อาจจะเป็นช่องทางทำให้เจ้าหน้าที่ร่วมมือกับผู้เสียภาษีทำการทุจริตได้ง่าย

นอกจากความแน่นอนในเรื่องดังกล่าว ยังอาจจะใช้หลักของความแน่นอนครอบคลุมในเรื่องเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีด้านต่าง ๆ ต่อไปอีก เช่น ความแน่นอนในด้านภาระการชำระภาษี (Certainty of incidence) ความแน่นอนของหนี้ภาษี (Certainty of liability) ความแน่นอนในการจัดหารายได้ (Fiscal marksmanship) และความแน่นอนในการลดรายได้ของเอกชน

2. หลักของการประหยัด (Low compliance and collection costs) การบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดีนั้น ภาษีอากรแต่ละประเภทที่จัดเก็บนั้นจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีให้น้อยที่สุดและ

เสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีให้ต่ำที่สุด ทั้งนี้เพราะว่า ข้อยุ่งยากในการเสียภาษีแต่ละประเภท และค่าใช้จ่ายในการบริหารการจัดเก็บภาษีนั้น มิได้ก่อประโยชน์อะไรเพิ่มขึ้นแก่ผลผลิตประชาชาติ หากแต่เป็นการก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรของสังคมไปในทางสูญเปล่า

โดยหลักการแล้ว รัฐบาลควรเก็บภาษีโดยทำให้ภาษีที่ได้รับใกล้เคียงกับภาระภาษีที่ประชาชนต้องแบกรับให้มากที่สุด ซึ่งพอจะแสดงได้ ดังนี้

รายได้ภาษี = ภาระของภาษี

รายได้ภาษี (Tax yield) คือ รายได้สุทธิที่รัฐบาลได้รับจากการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งก็จะเท่ากับภาษีที่ประชาชนเสียให้แก่รัฐบาล หักด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษี ดังนั้น ถ้ารัฐบาลเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บมาก หมายความว่า รายได้ที่รัฐบาลจะนำไปใช้นั้น ย่อมมีค่าน้อยลงตามส่วนไปด้วย

ภาระภาษี (Tax burden) คือ ภาระของผู้เสียภาษีจะต้องแบกรับ เนื่องจากรัฐบาลจะจัดเก็บภาษี ซึ่งได้แก่ เงินค่าภาษีที่ลดลง และภาระยุ่งยากต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการที่จะต้องเสียภาษี (Compliance costs) เช่น การเสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย ตลอดจนได้รับผลกระทบที่เกิดจากการจัดเก็บภาษีนั้น ทำให้ผู้เสียภาษีจะต้องเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมทางเศรษฐกิจของตน และเป็นเหตุให้ผู้เสียภาษีนั้น ได้รับความพอใจน้อยลงหรือมีสวัสดิการที่น้อยลง ซึ่งเราเรียกว่า “ภาระส่วนเกิน” (Excess Burden)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะสังเกตได้ว่า โดยปกติแล้ว รายได้จากการจัดเก็บภาษีของรัฐบาล มักจะต่ำกว่าภาระของผู้เสียภาษี เนื่องจากจะมีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีมากขึ้นและมีความยุ่งยากต่าง ๆ ที่ผู้เสียภาษีต้องแบกรับ ดังนั้น ระบบการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีนั้น จะต้องพยายามลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ และภาระข้อยุ่งยากของผู้เสียภาษีให้เหลือน้อยที่สุดเท่าที่จะน้อยได้

3. หลักของความเสมอภาค (Equity) การจัดเก็บภาษีที่ดีนั้น จะต้องก่อให้เกิดความยุติธรรมและความเสมอภาคในหมู่ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีทุกคน หลักความยุติธรรมในการจัดเก็บภาษีนั้น จะเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีที่ดี การพิจารณาความเป็นธรรมนั้นเราจะต้องพิจารณาทั้งความเป็นธรรมในเรื่องเกี่ยวกับภาษีที่จะจัดเก็บและความเป็นธรรมในเรื่องที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีนั้น

4. หลักของการยอมรับ (Acceptability) การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภท จะทำได้ง่ายขึ้น ถ้าหากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี อย่างไรก็ตามการที่ประชาชนจะยินดีให้ความร่วมมือหรือจ่ายเงินภาษีนั้น ภาษีอากรทุกชนิดที่จะจัดเก็บจากประชาชน จะต้องได้รับการยอมรับจากประชาชนส่วนใหญ่ด้วย

การที่ประชาชนจะให้การยอมรับมากขึ้นเพียงใดจะขึ้นอยู่กับความยุติธรรมในการจัดเก็บภาษีของรัฐบาลเป็นสำคัญ กล่าวคือ ภาษีอากรแต่ละชนิดที่จะจัดเก็บนั้น จะต้องให้ความเป็นธรรมแก่ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีทุกคน ก่อนที่จะออกกฎหมายในการเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทนั้น รัฐบาลควรจะต้องฟังความคิดเห็นจากประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีการแสดงออกถึงการสนับสนุนหรือคัดค้านอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ การที่จะทำให้ประชาชนยอมรับการเสียภาษีมากขึ้นแค่นั้น ก็ยังขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างการเสียภาษีกับประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับจากรัฐบาลอีกด้วย ถ้าหากรัฐบาลสามารถแสดงให้เห็นว่าเงินทุกบาททุกสตางค์ที่เก็บภาษีไปนั้น ในที่สุดก็กลับคืนเป็นผลประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีในอนาคต ก็จะช่วยให้ประชาชนยอมรับในการเสียภาษีมากขึ้น และถ้าหากรัฐบาลทำได้เช่นนั้น ก็จะทำให้ประชาชนมีความสำนึกในการเสียภาษี (Tax consciousness) มากขึ้น ซึ่งอาจจะทำให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบางคนมีความรู้สึกในทำนองที่ว่า “When I pay taxes, I buy civilization.”

5. หลักของการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Enforceability) ในระบบภาษีที่ดีนั้น ภาษีอากรทุกประเภทที่จะมีการจัดเก็บภาษีจะต้องสามารถทำการบริหารจัดการ มีจัดเก็บอย่างไรให้ได้ผลในทางปฏิบัติ ภาษีอากรบางอย่างแม้จะมีเหตุผลที่ดีในทางทฤษฎี แต่ในทางปฏิบัติ การจัดเก็บเป็นไปได้อย่างยาก ภาษีนั้นจะถือเป็นภาษีที่ดีไม่ได้ ยกตัวอย่าง เช่น ภาษีการค้าปลีก (Retail sales taxes) หรือภาษีการใช้จ่าย (Expenditure taxes) นั้น เป็นภาษีที่ดีในทางทฤษฎี แต่สำหรับประเทศที่ด้อยพัฒนาหรือกำลังพัฒนานั้น จะไม่สามารถเก็บภาษีดังกล่าวอย่างได้ผลในทางปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะขาดระบบการจดบันทึกและการตรวจสอบการเก็บภาษีที่ดีพอ ในกรณีเช่นนี้ ภาษีดังกล่าวก็จะถือว่าเป็นภาษีที่ดีสำหรับประเทศนั้นไม่ได้

6. หลักของการทำรายได้ (Productivity) ภาษีอากรที่ดีสำหรับรัฐบาลนั้น ควรเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ เป็นระบบฐานภาษีที่มีฐานใหญ่และมีฐานภาษีขยายตัวได้อย่างรวดเร็วตามความเจริญเติบโตของเศรษฐกิจปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้รัฐบาลได้รับรายได้จากภาษีอากรนั้นได้มาก โดยที่ไม่ต้องเพิ่มอัตราการจัดเก็บภาษีนั้น

7. หลักของการยืดหยุ่น (Flexibility) ภาษีที่ดีนั้น ควรที่จะเป็นภาษีที่มีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจของประเทศหรือการเปลี่ยนแปลงฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีได้ง่าย ตัวอย่างเช่น การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบก้าวหน้า ในขณะที่เศรษฐกิจกำลังขยายตัวรายได้ของประชากรจะเพิ่มขึ้น แต่อัตราภาษีที่จัดเก็บจะเพิ่มขึ้นเร็วกว่ารายได้เพิ่มขึ้น ภาษีที่จะเก็บนั้นจะไปลดอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ของประชาชน ซึ่งจะช่วยลดแรงกดดันของเงินเฟ้อได้มากในกรณีตรงกันข้าม ในขณะที่เศรษฐกิจซบเซา รายได้ของประชาชนลดลง อัตราภาษีที่เก็บจะลดลงในอัตราที่เร็วกว่ารายได้ที่แสดง ซึ่งจะช่วยลด

ความเดือดร้อนของผู้เสียหายและพอจะลดความเสียหายของเศรษฐกิจได้บ้าง

## ระเบียบการจัดเก็บภาษีป้าย

พระราชบัญญัติภาษีป้าย พุทธศักราช 2510 (2510) มีรายละเอียด ดังนี้

### ป้ายที่ต้องเสียภาษีป้าย

ป้ายที่ต้องเสียภาษีป้าย ได้แก่ ป้ายที่แสดงชื่อ ยี่ห้อหรือเครื่องหมายการค้าที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่น เพื่อหารายได้หรือโฆษณาทางการค้า หรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยภาพ อักษรหรือเครื่องหมายที่เขียนแกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีต่าง ๆ

### ป้ายที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีป้าย

ป้ายที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีป้าย ได้แก่

1. ป้ายที่แสดงไว้ ณ โรงมหรสพและบริเวณของโรงมหรสพนั้นเพื่อการโฆษณา
2. ป้ายที่แสดงไว้ที่สินค้าหรือที่สิ่งห่อหุ้มหรือบรรจุสินค้า
3. ป้ายที่แสดงไว้ในบริเวณงานที่จัดขึ้นเป็นครั้งคราว
4. ป้ายที่แสดงไว้ที่คนหรือสัตว์
5. ป้ายที่แสดงไว้ในอาคารที่ใช้ประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นใดหรือภายในอาคาร ซึ่งเป็นที่รโหฐาน ทั้งนี้เพื่อหารายได้และแต่ละป้ายมีพื้นที่ไม่เกินกว่าที่กำหนดในกฎกระทรวง (กฎกระทรวง ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2542) กำหนดว่า ต้องเป็นป้ายที่มีพื้นที่ไม่เกินสามตารางเมตร และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ. 2542) แต่ไม่รวมถึงป้ายตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนพาณิชย์
6. ป้ายของราชการส่วนกลางราชการส่วนภูมิภาคหรือราชการส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน
7. ป้ายขององค์การที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์การของรัฐบาลหรือตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ และหน่วยงานที่นำรายได้ส่งรัฐ
8. ป้ายของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
9. ป้ายของโรงเรียนเอกชนตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชนหรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่แสดงไว้ ณ อาคารหรือบริเวณของโรงเรียนเอกชนหรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชนนั้น
10. ป้ายของผู้ประกอบการเกษตร ซึ่งค่าผลผลิตอันเกิดจากการเกษตรของตน

11. ป้ายของวัดหรือผู้ดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์แก่การศาสนาหรือการกุศลสาธารณะ โดยเฉพาะ

12. ป้ายของสมาคมหรือมูลนิธิ

13. ป้ายที่กำหนดในกฎกระทรวง กฎกระทรวงฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2535) ออกตามความในพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 กำหนดป้ายที่ได้รับการยกเว้นภาษีป้าย คือ

13.1 ป้ายที่แสดงหรือติดตั้งไว้ที่รถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถบดถนน หรือรถแทรกเตอร์

13.2 ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่ล้อเลื่อน

13.3 ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่ยานพาหนะนอกเหนือจาก (13.1) และ (13.2)

โดยมีพื้นที่ไม่เกินห้าร้อยตารางเซนติเมตร

#### **ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย**

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ได้แก่

1. เจ้าของป้าย

2. ในกรณีที่ไม่มีผู้อื่นยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายหรือเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่อาจหาตัวเจ้าของป้ายนั้นได้ ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ถ้าไม่อาจหาตัวผู้ครอบครองป้ายนั้นได้ ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือที่ดินที่ป้ายนั้นติดตั้งหรือแสดงอยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ตามลำดับ

#### **ระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีป้าย**

1. เจ้าของป้ายที่มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภป.) ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี

2. ในกรณีที่ติดตั้งหรือแสดงป้ายภายหลังเดือนมีนาคมหรือติดตั้งหรือแสดงป้ายใหม่แทนป้ายเดิมหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายอันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีป้ายเพิ่มขึ้น ให้เจ้าของป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย ภายใน 15 วัน นับแต่วันติดตั้งหรือแสดงป้ายหรือนับแต่วันเปลี่ยนแปลงแก้ไขแล้วแต่กรณี

#### **ฐานภาษีและอัตราภาษี**

ฐานภาษีและอัตรา คือ เนื้อที่ของป้ายและประเภทของป้ายรวมกัน ถ้าเป็นป้ายที่มีขอบเขตกำหนดได้ การคำนวณพื้นที่ป้ายให้เอาส่วนกว้างที่สุดคูณด้วยส่วนยาวที่สุดเป็นขอบเขตของป้าย ถ้าเป็นป้ายที่ไม่มีขอบเขตกำหนดได้ ให้ถือเอาตัวอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่อยู่ริมสุดเป็นขอบเขตสำหรับกำหนดส่วนที่กว้างที่สุดและยาวที่สุด แล้วคำนวณเป็นตารางเซนติเมตรเศษของ 500 ตารางเซนติเมตร ถ้าเกินครึ่งให้นับเป็น 500 ตารางเซนติเมตร ถ้าต่ำกว่าปัดทิ้ง



ประกอบกับประเภทของป้าย คำนวณเป็นค่าภาษีป้ายที่ต้องชำระ โดยกำหนดอัตราภาษีป้าย ดังนี้

1. ป้ายที่มีอักษรไทยล้วน คิดอัตรา 3 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร
2. ป้ายที่มีอักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ และหรือปนกับภาพ และหรือเครื่องหมายอื่น ให้คิดอัตรา 20 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร
3. ป้ายดังต่อไปนี้ ให้คิดอัตรา 40 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร
  - 3.1 ป้ายที่ไม่มีอักษรไทย ไม่ว่าจะมิภาพหรือเครื่องหมายใด หรือไม่
  - 3.2 ป้ายที่มีอักษรไทยบางส่วน หรือทั้งหมดอยู่ได้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ
4. ป้ายที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขพื้นที่ป้าย ข้อความ ภาพ หรือเครื่องหมายบางส่วนในป้าย ที่ได้เสียภาษีแล้ว อันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีป้ายเพิ่มขึ้น ให้คิดอัตราตาม (1) (2) หรือ (3) แล้วแต่กรณี และให้เสียเฉพาะจำนวนเงินภาษีที่เพิ่มขึ้น
5. ป้ายทุกประเภท เมื่อคำนวณพื้นที่ของป้ายแล้ว ถ้ามีอัตราที่ต้องเสียภาษีต่ำกว่าป้ายละ 200 บาท ให้เสียภาษีป้ายละ 200 บาท

#### **ขั้นตอนการยื่นเสียภาษีป้าย เอกสารหลักฐาน และบทลงโทษ**

ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย สามารถขอรับแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.1) ได้ที่สำนักงานเขตโดยไม่คิดมูลค่า กรอกรายการในแบบ ภ.ป.1 ตามความเป็นจริงให้ครบถ้วน ลงลายมือชื่อของตน พร้อมวัน เดือน ปี ส่งคืนพนักงานเจ้าหน้าที่แห่งท้องที่ที่ป้ายนั้นได้ติดตั้ง หรือแสดงไว้ ทั้งนี้จะนำส่งด้วยตนเองมอบหมายให้ผู้อื่นไปส่งแทน หรือส่งทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนก็ได้ ให้เจ้าของป้ายหรือผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายยื่นแบบแสดง รายการภาษีป้ายต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานเขตที่ป้ายนั้นติดตั้งหรือแสดงอยู่ สำหรับป้าย ที่แสดงไว้ที่ยานพาหนะที่ต้องเสียภาษี ให้ยื่น ณ สำนักงานเขตซึ่งการจดทะเบียนยานพาหนะ ได้กระทำในท้องที่นั้น

#### **เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบการยื่นแบบ ฯ**

กรณีป้ายใหม่ ให้เจ้าของป้ายยื่นแบบเสียภาษี พร้อมสำเนาหลักฐานและลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้อง ได้แก่

1. ใบอนุญาตติดตั้งป้าย ใบเสร็จรับเงินค่าทำป้าย
2. สำเนาทะเบียนบ้าน
3. บัตรประจำตัวประชาชน/ บัตรข้าราชการ/ บัตรพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ บัตรประจำตัวผู้เสียภาษี
4. กรณีเจ้าของป้ายเป็นนิติบุคคล ให้แนบหนังสือรับรองสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ทะเบียนพาณิชย์และหลักฐานของสรรพากร เช่น ภ.พ.01, ภ.พ.09, ภ.พ.20

5. หนังสือมอบอำนาจ (กรณีไม่สามารถยื่นแบบได้ด้วยตนเอง พร้อมติดอากรแสตมป์ ตามกฎหมาย)

6. หลักฐานอื่น ๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ

กรณีป้ายเก่า ให้เจ้าของป้ายยื่นแบบเสียภาษีป้าย (ภ.ป. 1) พร้อมใบเสร็จรับเงิน การเสียภาษีครั้งสุดท้าย

กรณีเจ้าของป้ายเป็นนิติบุคคล ให้แนบหนังสือรับรองสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วน บริษัท พร้อมกับการยื่นแบบ ภ.ป. 1

#### **การชำระภาษีป้าย**

ผู้รับประเมินได้รับหนังสือแจ้งการประเมินภาษี (ภ.ป.3) ให้ชำระเงินภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน โดยชำระภาษีได้ที่สำนักงานเขต ซึ่งป้ายนั้นตั้งอยู่หรือที่ กองการเงิน สำนักการคลัง ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (เสาชิงช้า) การชำระภาษีป้ายจะกระทำ โดยส่งธนาคัติ หรือตัวแลกเงินของธนาคารที่สั่งจ่ายแก่กรุงเทพมหานครก็ได้ โดยส่งทางไปรษณีย์ ลงทะเบียน และให้ถือว่าวันที่ได้ทำการส่งดังกล่าวเป็นวันชำระภาษีป้าย

#### **การขอผ่อนผันชำระภาษี**

ถ้าภาษีป้ายที่ต้องชำระมีจำนวนตั้งแต่สามพันบาทขึ้นไป ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายจะขอ ผ่อนชำระเป็นสามงวดงวดละเท่า ๆ กันก็ได้ โดยแจ้งความจำนงเป็นหนังสือให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ทราบก่อนครบกำหนดเวลาชำระภาษี และให้ชำระงวดที่หนึ่งก่อนครบกำหนดเวลาชำระภาษี งวดที่สองภายในหนึ่งเดือน นับแต่วันสุดท้ายที่ต้องชำระงวดที่หนึ่งและงวดที่สามภายในหนึ่งเดือน นับแต่วันสุดท้ายที่ต้องชำระงวดที่สอง

#### **การเสียเงินเพิ่ม**

การเสียเงินเพิ่ม คือ ไม่ได้ชำระภาษีป้ายตามกำหนดที่ควรเสีย ทำให้ต้องเสียเงินเพิ่มด้วย ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย เสียเงินเพิ่มนอกจากเงินที่ต้องเสียภาษีป้ายในกรณีและอัตรา ดังนี้

1. ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของ จำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีป้าย เว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้ายได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายก่อนที่ พนักงานเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว้นั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละห้าของจำนวนเงินที่ ต้องเสียภาษีป้าย

2. ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายโดยไม่ถูกต้อง ทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษี ลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของภาษีป้ายที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้าย ได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการภาษีป้ายให้ถูกต้องก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมิน

3. ไม่ชำระภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสองต่อเดือนของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีป้าย เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน ทั้งนี้ไม่ให้นำเงินเพิ่มตาม (1) และ (2) มาคำนวณเป็นเงินเพิ่ม

#### **การอุทธรณ์**

เมื่อผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายได้รับแจ้งการประเมินแล้ว หากเห็นว่าการประเมินนั้นไม่ถูกต้อง มีสิทธิอุทธรณ์การประเมินต่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยยื่นอุทธรณ์ผ่านพนักงานเจ้าหน้าที่ ที่ฝ่ายรายได้สำนักงานเขตท้องที่ซึ่งยื่นแบบแสดงรายการภาษีไว้ โดยต้องยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน ถ้าผู้อุทธรณ์ไม่ยื่นอุทธรณ์ภายใน 30 วัน หรือไม่ปฏิบัติตามหนังสือ เรียกไม่ยอมให้ถ้อยคำ หรือไม่ยอมส่งเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยไม่มีเหตุอันสมควร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือผู้ซึ่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมอบหมายมีอำนาจยกอุทธรณ์นั้นเสียได้

เมื่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้วินิจฉัยอุทธรณ์เสร็จและแจ้งคำวินิจฉัยพร้อมด้วยเหตุผลเป็นหนังสือไปยังผู้อุทธรณ์ หากผู้อุทธรณ์ไม่เห็นพ้องด้วยกับคำวินิจฉัยของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้อุทธรณ์มีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยฟ้องเป็นคดีต่อศาลภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์ เว้นแต่ในกรณีที่เป็นการยกอุทธรณ์ดังกล่าวข้างต้น อย่างไรก็ตามการอุทธรณ์นั้นไม่เป็นการทุเลาการเสียภาษีป้าย เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครว่าให้รอคำวินิจฉัยอุทธรณ์หรือคำพิพากษาของศาลเสียก่อน

#### **การขอคืนเงินค่าภาษี**

ในกรณีที่มีคำวินิจฉัยอุทธรณ์หรือมีคำพิพากษาถึงที่สุดของศาล ให้มีการลดจำนวนเงินที่ได้ประเมินไว้ ให้แจ้งผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบโดยเร็ว เพื่อมาขอรับเงินคืนภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง ผู้ใดเสียภาษีป้ายโดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีหรือเสียเกินกว่าที่ควรต้องเสีย มีสิทธิได้รับเงินคืนโดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน 1 ปี นับแต่วันที่ชำระเงินค่าภาษี

#### **บทลงโทษ**

ผู้ใดรู้อยู่แล้วหรือโดยจงใจแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ให้ถ้อยคำเท็จตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จหรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีป้าย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับตั้งแต่ห้าพันบาทถึงห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ผู้ใดจงใจไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ห้าพันบาทถึงห้าหมื่นบาท ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามนี้ คือ ป้ายที่ติดตั้งบนอสังหาริมทรัพย์ของบุคคลอื่น และมีพื้นที่เกินสองตารางเมตร ต้องมีชื่อและที่อยู่เจ้าของป้ายเป็นตัวอักษรไทยที่ชัดเจนที่มุมขวาด้านล่างของป้าย ต้องระวางโทษ

ปรับวันละหนึ่งร้อยบาทเรียงรายวันตลอดระยะเวลาที่กระทำผิด ผู้ใดไม่แจ้งการรับโอนป้าย คือ ให้ผู้รับโอนแจ้งการรับโอนเป็นหนังสือต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในสามสิบวัน นับแต่วันรับโอน หรือไม่แสดงการเสียภาษีป้าย (ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายแสดงหลักฐานการเสียภาษีป้ายไว้ ณ ที่เปิดเผยในสถานที่ประกอบการค้าหรือประกอบกิจการ) ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่หนึ่งพันบาทถึงหนึ่งหมื่นบาท

ผู้ใดขัดขวางการปฏิบัติการของพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยไม่ให้เข้าไปในสถานที่ประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ของผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย หรือบริเวณที่ต่อเนื่องกับสถานที่ดังกล่าว หรือสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีป้ายในระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตก หรือในเวลาทำการ เพื่อตรวจสอบว่าผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายได้ปฏิบัติการถูกต้องตามพระราชบัญญัติหรือไม่ ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งออกคำสั่งเป็นหนังสือเรียกผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายมาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งบัญชีหรือเอกสารเกี่ยวกับภาษีป้ายมาตรวจสอบ ภายในกำหนดเวลาอันสมควรต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับตั้งแต่หนึ่งพันบาทถึงสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดซึ่งต้องรับโทษตามพระราชบัญญัติเป็นนิติบุคคล กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการ หรือผู้แทนของนิติบุคคลนั้น ต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่า ตนมิได้รู้เห็นหรือยินยอมในการกระทำความผิดของนิติบุคคลนั้น

จากระเบียบการจัดเก็บภาษีป้ายที่กำหนดตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พุทธศักราช 2510 (2510) เทศบาลได้จัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (รายงานการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดเก็บภาษีโรงเรือน, 2559, หน้า 2) โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนใหญ่ ๆ ดังนี้

### **แผนปฏิบัติการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ประจำปี พ.ศ. 2560 แยกปฏิบัติตามขั้นตอนของกิจกรรม**

#### **1. ขั้นเตรียมการ**

1.1 ตรวจสอบและคัดลอกรายชื่อผู้อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีในปีงบประมาณ (บัญชีลูกหนี้ตามเกณฑ์ค้างรับ) ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2559

1.2 สํารวจและจัดเตรียมแบบพิมพ์ต่าง ๆ ในเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2559

1.3 ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการเสียภาษี ในเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2559

1.4 จัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบเพื่อยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินและควรออกหนังสือเวียน แจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบล่วงหน้า ในเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนธันวาคม

พ.ศ. 2559

## 2. ขั้นตอนการจดทะเบียน

- 2.1 รับแบบแสดงรายการทรัพย์สิน (ภ.ร.ด.2) และตรวจสอบความถูกต้อง  
ในเดือนมกราคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560
- 2.2 ประเมินค่ารายปีและกำหนดค่าภาษี/ มีหนังสือแจ้งผลการประเมินภาษี (ภ.ร.ด.8)  
ในเดือนมกราคมถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2560
- 2.3 กรณีปกติ รับชำระภาษี (ชำระภาษีในทันทีหรือชำระภาษีภายในกำหนดเวลา)  
ในเดือนมกราคมถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560
- 2.4 กรณีพิเศษ
  - 2.4.1 ชำระภาษีเกินเวลากำหนด (เกิน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการประเมิน) ซึ่งจะรับชำระภาษีและเงินเพิ่ม ในเดือนมกราคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2560
  - 2.4.2 ผู้รับประเมินไม่พอใจในผลการประเมินภาษี
    - 2.4.2.1 รับคำร้องอุทธรณ์ขอให้ประเมินค่าภาษีใหม่ ในเดือนมกราคมถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560
    - 2.4.2.2 ออกหมายเรียกให้มาชี้แจงหรือออกตรวจสถานที่ ในเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560
    - 2.4.2.3 ชี้ขาดและแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ ในเดือนมีนาคมถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2560
    - 2.4.2.4 รับชำระภาษีและเงินเพิ่ม ในเดือนมีนาคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2560
    - 2.4.2.5 ปฏิบัติตามคำสั่งศาล (กรณีนำคดีไปสู่ศาล) ในเดือนมีนาคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2560
3. ขั้นตอนประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ
  - 3.1 ไม่ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน (ภ.ร.ด.2) ภายในกำหนด
    - 3.1.1 เมื่อใกล้จะสิ้นสุดเวลาที่ประกาศกำหนดให้ยื่นแบบ (ภ.ร.ด.2) ให้มีหนังสือแจ้งเตือนผู้ที่ยังไม่มายื่นแบบ ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560
    - 3.1.2 แจ้งความต่อพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง (อำเภอ) เพื่อดำเนินคดีแก่ผู้ไม่มายื่นแบบ ในเดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560
    - 3.1.3 รับชำระภาษี ในเดือนเมษายนถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2560
    - 3.1.4 ประสานกับอำเภอขอทราบผลคดีเป็นระยะ ๆ ในเดือนมีนาคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2560

หมายเหตุ ในปีต่อไปหากไม่ยื่นแบบอีก ให้ดำเนินการตาม ม.48

#### 4. ยื่นแบบ ภ.ร.ด.2 แล้ว แต่ไม่ยอมชำระภาษี

##### 4.1 มีหนังสือแจ้งเตือนผู้ที่ยังไม่ชำระภาษี

4.1.1 ครั้งที่ 1 ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560

4.1.2 ครั้งที่ 2 ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560

4.1.3 ครั้งที่ 3 ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2560

4.2 รับชำระภาษีและเงินเพิ่ม ในเดือนพฤษภาคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2560

4.3 ดำเนินการบังคับจัดเก็บภาษี ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560 เป็นต้นไป

4.4 ยึดอายัด และขายทอดตลาดทรัพย์สิน กรณีหลีกเลี่ยงไม่ยอมชำระภาษี

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนวัต แดงสุริศรี (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน: ศึกษากรณีเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่าความคิดเห็นต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินอยู่ในระดับน้อย โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความคิดเห็นต่องานชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินอยู่ในระดับน้อย รองลงมา ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย สำหรับด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มีความเห็นต่องานน้อยที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน พบว่า เพศและอายุของประชาชนต่างกัน จะมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน ในขณะที่ระดับการศึกษาและรายได้ของประชาชนต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่างกัน จึงสมควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี โดยติดตั้งไว้ที่แหล่งชุมชน เพื่อประชาสัมพันธ์ช่วงเวลาที่เสียภาษีให้ประชาชนรับทราบและมาชำระภาษีตามวันและเวลาที่กำหนดและจัดทำป้ายหรือสัญลักษณ์ เพื่อบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพิ่มเก้าอี้ไว้ให้เพียงพอสำหรับประชาชนที่มาชำระภาษีและจัดน้ำดื่มไว้บริการกับประชาชน

ปวีณลดา เพิ่มพูล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในภาพรวมมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีได้มีการวางแผนนโยบายในการจัดเก็บภาษี

ในด้านต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ เช่น

1. ด้านวัสดุอุปกรณ์ อบรม. มีการจัดเตรียมดินสอ ปากกา และแบบฟอร์ม สำหรับผู้มีหน้าที่เสียภาษีเพียงพอ มีสถานที่รับชำระภาษีเหมาะสมและมีคู่มือการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ที่ช่วยให้ทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้น
2. ด้านบุคลากร อบรม. มีพนักงาน/ เจ้าหน้าที่ ที่มีความซื่อสัตย์ เต็มใจบริการผู้มาเสียภาษี และให้บริการด้วยความสะดวกเร็วเป็นผู้นิยมชมชอบ และมารยาทกับผู้มีหน้าที่เสียภาษีทุกคนและมีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีมีสถานที่รับชำระภาษี
3. ด้านงบประมาณ อบรม. มีการตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษี และมีงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีอย่างเพียงพอ
4. ด้านการบริหาร อบรม. มีการจัดทำหนังสือเตือนผู้ที่ยังไม่มาชำระภาษีทุกราย มีการจัดหน่วยบริการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ และรับชำระภาษีทางไปรษณีย์ มีการรายงานผลการจัดเก็บภาษีให้ผู้บริหารและนายอำเภอทราบเป็นประจำทุกเดือน และมีการออกหนังสือเวียนแจ้งผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบล่วงหน้าทุกราย

สุกานดา พุ่มเจริญ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเตราะบอน อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเตราะบอน อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ในด้านการแบ่งพื้นที่ ด้านการประเมินราคา ด้านการสำรวจกลุ่มเป้าหมาย ด้านบุคลากร ด้านการอำนวยความสะดวกในการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านความถูกต้อง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาจัดระเบียบและวิเคราะห์เชิงพรรณนาตามวัตถุประสงค์ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเตราะบอน องค์การบริหารส่วนตำบลเตราะบอน จัดเก็บภาษีโดยไม่ได้มีการแบ่งพื้นที่การใช้ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ การสำรวจและการจัดเก็บข้อมูลผู้เสียภาษีไม่ทั่วถึงและข้อมูลภาษีก็ยังไม่เป็นปัจจุบัน การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภาษียังไม่ต่อเนื่องและทั่วถึง บุคลากรขาดประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การบริการล่าช้า ข้อมูลผู้ชำระภาษีไม่ถูกต้อง จึงควรมีการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับสภาพสังคมและเศรษฐกิจ สำหรับแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเตราะบอน ควรมีการแบ่งประเภทของพื้นที่ที่ใช้ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ มาดำเนินการในการจัดเก็บภาษี ควรนำระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลสินทรัพย์ของผู้เสียภาษี เพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลทรัพย์สินของผู้เสียภาษีให้เป็นปัจจุบัน ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องภาษีให้กับผู้เสียภาษีรับรู้อย่างต่อเนื่อง

และให้กระจายครอบคลุมทุกพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ควรให้ผู้เสียภาษีสามารถชำระภาษีผ่านธนาคารหรือผ่านระบบออนไลน์ได้ โดยไม่มองเดินทางมาเสียภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการที่รวดเร็ว

อนุสรณ์ กัมพูพงค์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยการพรรณนาและการเชื่อมโยงเชิงตรรกะ เพื่อให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีโรงเรือน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการผู้เสียภาษี มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการผู้เสียภาษี และการจัดเก็บภาษีป้ายโดยพิจารณาจาก 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน บางส่วนขาดประสบการณ์และการประสานงานที่ดี ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดฐานข้อมูลผู้เสียภาษีอย่างเป็นระบบ ด้านบริหารจัดการ ขาดการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงในทุกรูปแบบ สำหรับปัญหาในการรับบริการ พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการจัดเก็บ มีบริการไม่เท่าเทียมกัน ด้านการอำนวยความสะดวก สถานที่คับแคบไม่มีที่นั่งรอ ซึ่งจากปัญหาดังกล่าว สามารถเสนอแนวทางการปรับปรุงการจัดเก็บภาษีป้าย ออกเป็น 2 รูปแบบ คือ (1) มาตรการระยะสั้น คือ จัดประชุมทำความเข้าใจบุคลากรในเรื่องการประสานงานที่ดี การให้บริการที่ดี จัดอัตรากำลังให้เพียงพอ พัฒนาระบบเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ระหว่างหน่วยงานให้สามารถเรียกข้อมูลสำหรับประกอบการประเมินภาษี และดำเนินโครงการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง (2) มาตรการระยะยาว คือ จัดโครงการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดเก็บภาษีอย่างต่อเนื่องทุก 2 ปี และจัดทำโครงการสื่อประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ เช่น แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือการชำระภาษี การประกาศทางสถานีวิทยุชุมชน เป็นต้น

อภิญา พัทศรี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาจัดระเบียบและวิเคราะห์เชิงพรรณนา ผลการศึกษา พบว่า ด้านการบริหารการจัดเก็บภาษี ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการจัดเก็บภาษี ขาดการวางแผนและการเตรียมการในการจัดเก็บภาษี ขาดการสำรวจและประเมินภาษีให้เป็นปัจจุบัน ด้านกฎหมายภาษีท้องถิ่น ซึ่งมีความละเอียดอ่อนเข้าใจยากมีความซ้ำซ้อน กฎหมายมีความล้าหลังและไม่มีเจ้าหน้าที่ด้านกฎหมายมาดูแลโดยตรง ตลอดจนกฎหมายบทลงโทษน้อย



ด้านความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีของประชาชน ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการจัดเก็บภาษีที่มีเอกสารหรือแบบฟอร์มมาก ทำให้เข้าใจยาก ด้านระบบการสนับสนุนในการเอื้ออำนวยให้ประชาชนมาเสียภาษี สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ห่างไกลจากตัวอำเภอ การเดินทางไม่สะดวก ไม่มีรถประจำทางผ่าน หรือสถานที่คับแคบ ไม่เอื้ออำนวยให้ประชาชนอยากมาเสียภาษี ด้านประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น ไม่สามารถตอบคำถามประชาชนผู้เสียภาษีได้ชัดเจนถูกต้อง

#### ตารางที่ 1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเด็น	ปีวัฒนา เพิ่มพูล	ชนวัต แดงสุริศรี	อนุสรณ์ กัมพูพงศ์	อภิญา พัทศรี	สุกานดา พุมเจริญ
1. ด้านบุคลากร	✗	✗	✓	✓	✓
2. ด้านงบประมาณ	✓	✗	✗	✗	✗
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	✓	✓	✓	✓	✓
4. ด้านการบริหารจัดการ					
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	✗	✓	✗	✗	✓
6. ด้านความถูกต้อง	✗	✗	✗	✗	✓
7. ด้านการอำนวยความสะดวก	✗	✗	✗	✗	✓

หมายเหตุ: ✓ = มี ✗ = ไม่มี

สรุปจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรในการศึกษา แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย ผู้วิจัย ดำเนินการวิจัยด้วยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (Interview) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล สำคัญ (Key informants) ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีป้าย ฝ่ายบริหารที่เกี่ยวข้องกับ การจัดเก็บภาษี และกลุ่มผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้าย

#### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

เพื่อให้ได้ข้อมูลจากแต่ละกลุ่มที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคของเทศบาล และเสนอแนะแนวทางสำหรับการให้บริการและปรับปรุงการจัดเก็บภาษีป้าย ตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีป้าย จำนวน 6 คน โดยสัมภาษณ์จากตัวแทน กลุ่มผู้ประกอบการ ซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ตามขนาดการชำระภาษีป้ายของผู้ประกอบการ ดังนี้ คือ
  - 1.1 ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ (ยอดการชำระภาษีตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป) จำนวน 2 ราย ได้แก่ ผู้ประกอบการให้เช่าป้ายโฆษณา และผู้ประกอบการขายเฟอร์นิเจอร์ของตกแต่งบ้าน
  - 1.2 ผู้ประกอบการขนาดกลาง (ยอดการชำระภาษีตั้งแต่ 10,000-100,000 บาท) จำนวน 2 ราย ได้แก่ ผู้ประกอบการโรงพยาบาล และผู้ประกอบการให้เช่าป้ายโฆษณา
  - 1.3 ผู้ประกอบการขนาดเล็ก (ยอดการชำระภาษีต่ำกว่า 10,000 บาท) จำนวน 2 ราย ได้แก่ ผู้ประกอบการเช่าอาคารชุด ผู้ประกอบการค้าไม้ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว ผู้วิจัยได้พิจารณา คัดเลือกจากตัวแทนผู้ประกอบการ
2. กลุ่มผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้าย ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายจัดเก็บภาษีรายได้ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาล จำนวน 4 คน ซึ่งจะให้ข้อมูล เกี่ยวกับการให้บริการต่อผู้เสียภาษี การจัดเก็บภาษี ตลอดจนปัญหาและข้อแนะนำในการปรับปรุง การปฏิบัติงาน
3. กลุ่มฝ่ายบริหารที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ได้แก่ ปลัดเทศบาล และผู้อำนวยการ กองคลัง

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัยค้นคว้าและสร้างขึ้นมาจากแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยยึดความมุ่งหมายและกรอบแนวความคิดในการศึกษาเป็นหลัก เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสัมภาษณ์ จำนวน 2 ชุด ดังนี้ คือ

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้าย เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงานในท้องถิ่น และความเกี่ยวข้องของตำแหน่งกับการจัดเก็บภาษีป้าย

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการผู้เสียภาษี โดยพิจารณาเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและการให้บริการผู้เสียภาษี

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาล

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์สำหรับประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีป้ายเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ประเภทของสถานประกอบการ ภูมิลำเนาเดิม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการจากการชำระภาษีป้าย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาล

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์และแนะนำตัวผู้วิจัยจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองคลัง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลและผู้เสียภาษี เพื่อขอความร่วมมือและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอสัมภาษณ์

2. สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของเทศบาล และประชาชนผู้มาชำระภาษีโดยการบันทึกเสียง

3. การวิจัยครั้งนี้ ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-30 กันยายน พ.ศ. 2559

## การวิเคราะห์และการตรวจสอบข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Content analysis) จากแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีป้ายและตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการจำแนกข้อมูล (Methodological triangulation) โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์และการศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบกัน
2. การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigation triangulation) โดยผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลจากการเก็บข้อมูลภาคสนาม และการขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในทุก ๆ ระยะเวลาของการศึกษาวิจัย
3. วิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลจากการจดบันทึก และข้อมูลจากเทปบันทึกเสียง ที่ถอดเป็นบทสนทนา มาวิเคราะห์เนื้อหาตามหัวข้อที่กำหนดแล้วนำเสนอข้อมูลเป็นความเรียง

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเก็บภาษีป้าย และเพื่อเสนอแนวทาง ในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาล โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้างจากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย กลุ่มฝ่ายบริหาร กลุ่มผู้ปฏิบัติการ ที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้าย และประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีป้าย โดยแจกแจงประเด็นที่ศึกษาดังนี้

ตอนที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการจากการชำระภาษีป้ายของเทศบาล แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี โดยการสัมภาษณ์ฝ่ายบริหาร และผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้าย ซึ่งมีประสบการณ์ในด้านนี้ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดของปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการผู้เสียภาษีป้าย

#### ปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมการจัดเก็บภาษี

##### 1. ปัญหาด้านบุคลากร

จากการศึกษาปัญหาด้านบุคลากรในปัญหาการเตรียมการจัดเก็บภาษี ส่วนใหญ่ระบุว่า บุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันยังขาดความรู้ความสามารถประสบการณ์ในการทำงาน เจ้าหน้าที่ยังขาด ความรู้ทางด้านกฎหมายเกี่ยวกับภาษีป้าย ทำให้ไม่สามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ยังขาดการทำงานเป็นทีม ส่งผลให้เกิดปัญหาการขาดการประสานงาน ระหว่างฝ่าย ทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน และยังมีประเด็นจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ

ที่จะออกสำรวจป่า เนื่องจากในการสำรวจป่านั้น จะต้องมีความละเอียดในการวัดขนาดป่า ต้องใช้เวลามาก และจำนวนป่าใหม่ในปัจจุบันมีเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งอาณาเขตเทศบาลมีพื้นที่กว้างขวางมาก จึงทำให้มีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

“บุคลากรขาดความรู้ความสามารถ และขาดประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านการสำรวจป่า” (ฝ่ายบริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“บุคลากรขาดความรู้ทางด้านกฎหมายเกี่ยวกับภาษีป่า ทำให้บางครั้งไม่สามารถชี้แจงหรือตอบข้อคำถามเจ้าของป่าได้” (ฝ่ายบริหารคนที่ 2, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“บุคลากรยังไม่มีการทำงานเป็นทีม คือ ต่างคนต่างทำ ไม่ช่วยเหลือกัน เนื่องจากมีหน้าที่หลายอย่างหรือบางคนบอกว่าไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 1, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

“บุคลากรของเทศบาลมีน้อย มีหน้าที่ต้องทำหลายอย่าง ทำให้การออกสำรวจทำไม่ทันเนื่องจากพื้นที่มีหลายตำบล” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 2, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

## 2. ปัญหาด้านงบประมาณ

จากการศึกษาฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป่า เกี่ยวกับปัญหาด้านงบประมาณในการเตรียมการจัดเก็บภาษี พบว่า ปัญหาในการเตรียมการจัดเก็บภาษี ส่วนใหญ่ยังขาดงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานด้านภาษี เช่น ไม่มีงบประมาณในการจัดฝึกอบรมการให้ความรู้ทางด้านกฎหมายภาษีป่า ไม่มีงบประมาณในการให้เจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงานจากเทศบาลที่ประสบความสำเร็จ และยังขาดงบประมาณในการจัดจ้างเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในการสำรวจป่าว่าป่าใดยังไม่เสียภาษี ไม่มีงบประมาณในการจัดจ้างเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้ ส่งผลให้มีการจัดเก็บภาษีป่าที่ทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทำให้เทศบาลขาดรายได้ไปบางส่วน อีกทั้งยังขาดงบประมาณในการทำป่าประชาสัมพันธ์หรือเอกสารประชาสัมพันธ์ในการชำระภาษีป่า จึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารการชำระภาษีป่า

“เนื่องจากงบประมาณมีจำกัดในแต่ละปี ทำให้ไม่สามารถจัดงบในการจัดฝึกอบรมเรื่องภาษี” (ฝ่ายบริหารคนที่ 2, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“งบประมาณที่มีอยู่ เทศบาลต้องจัดสรรตามลำดับความสำคัญว่าปีใดจะจัดสรรให้กับเรื่องใด ทำให้ไม่สามารถอบรม พัฒนาความรู้เจ้าหน้าที่ได้ทันที” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 1, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

“ไม่มีงบจัดจ้างเจ้าหน้าที่สำรวจป่า ทำให้บางพื้นที่ไม่ได้มีการสำรวจ หรือสำรวจได้ไม่ทุกพื้นที่” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 2, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

“การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข่าวสารไม่ทั่วถึงทุกพื้นที่ เนื่องจากเทศบาลมีพื้นที่ครอบคลุมกว้าง จะทำได้เฉพาะจุดที่มีแหล่งชุมชน” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 3, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

### 3. ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์

จากการศึกษาฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีป้ายเกี่ยวกับปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ในการเตรียมการจัดเก็บภาษี พบว่า เทศบาลมียานพาหนะจำกัดและไม่มี การวางแผนในเรื่องการใช้น้ำมันพาหนะ ทำให้บางครั้งในช่วงเวลาที่ต้องออกไปสำรวจป้าย ไม่สามารถออกไปสำรวจได้ หรือในช่วงเวลาของการจัดส่งหนังสือแจ้งให้ประชาชนมาชำระภาษี มีการจัดส่งหนังสือล่าช้าไม่ทันกำหนดเวลา และขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย หรือการติดตั้งโปรแกรมสำเร็จรูปที่สามารถคำนวณขนาด และราคาป้าย เพื่อลดเวลาการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้มากขึ้น

“การจัดส่งหนังสือล่าช้า ไม่ทันการณ์ บางคนก็ได้รับหนังสือแจ้ง บางคนก็ไม่ได้รับ” (ฝ่ายบริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“ยานพาหนะของเทศบาลมีไม่เพียงพอ ใครมาก่อนก็ใช้ก่อน ไม่มี การวางแผนการใช้รถ วันนี้ใครจะใช้ก็เอาไปใช้เลย” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 2, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

“อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีน้อย บางเครื่องก็เก่ามาก และเสียบ่อย พอเสียกว่าจะซ่อมก็ต้อง ทำเรื่องนาน” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 4, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

### 4. ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

จากการศึกษาฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้ายเกี่ยวกับปัญหา ด้านการบริหารจัดการในการเตรียมการจัดเก็บภาษี พบว่า เทศบาลไม่มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ จัดเก็บภาษี ไม่มีการวางแผนในการจัดเตรียมบุคลากร ขาดการจัดระบบสารสนเทศในการ จัดเก็บภาษีและระบบฐานข้อมูลภาษีไม่เป็นปัจจุบัน เช่น ในการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล ยังมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข่าวสารไม่ทั่วถึง ไม่มีการจัดทำแผน การประชาสัมพันธ์ ไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์ ทำให้ประชาชนไม่ทราบข่าว หรือระยะเวลาการชำระภาษีที่แน่นอน ทำให้การทำงานล่าช้า ไม่ตรงตามแผนการที่กำหนดไว้ และทำให้การจัดเก็บภาษีไม่ได้ตามที่คาดการณ์ไว้

“ยอมรับครับว่า การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลน้อย ทำให้ประชาชนบางคนไม่รู้ และไม่เข้าใจเรื่องภาษี” (ฝ่ายบริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“ขาดการประชาสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์เพียงแต่ใช้แผ่นป้ายโฆษณา เนื่องจากมี งบประมาณจำกัด” (ฝ่ายบริหารคนที่ 2, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“คนไม่พอ ขาดประสบการณ์ ทำให้ทำงานช้า และระบบฐานข้อมูลไม่ทันสมัย”  
(ผู้ปฏิบัติการคนที่ 4, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

### ปัญหาการดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ

#### 1. ปัญหาบุคลากร

จากการศึกษาปัญหาบุคลากรในการดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ ระบุว่าเทศบาลมีการให้บริการหลายด้าน นอกเหนือจากภาษีป้าย เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ อีกทั้งยังมีภารกิจอื่น ๆ ที่ต้องรับผิดชอบอีกด้วย และในบางครั้งเจ้าหน้าที่ก็เกี่ยงกันทำงาน งานที่ไม่ใช่หน้าที่ตนเองก็ไม่สนใจ จึงทำให้กระบวนการในการจัดเก็บภาษีป้ายล่าช้า ซึ่งในการจัดเก็บภาษีรายหนึ่งใช้เวลาประมาณ 15-20 นาที ในการบริการ เจ้าหน้าที่คนเดียวไม่สามารถดำเนินการอย่างต่อเนื่องได้ เนื่องจากผู้มาชำระภาษีมีจำนวนมาก และไม่ได้มาเสียภาษีป้ายเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีภาษีอื่น ๆ และยังคงติดต่อเรื่องอื่น ๆ อีกด้วย เช่น ภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ การตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานด้านอื่น ๆ ประกอบกับผู้มาชำระภาษีบางคนไม่มีความรู้ กรอกเอกสารไม่ถูกต้อง บางครั้งเจ้าหน้าที่ต้องเป็นกรอกข้อมูลให้ ทำให้เสียเวลาในการดำเนินการ

“ภาระงานของเทศบาลมีหลายอย่าง เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ยิ่งในช่วงฤดูภาษี ทั้งภาษีโรงเรือน ภาษีท้องที่ งานเยอะแยะทำไม่ทันจริง” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 2, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

“เจ้าหน้าที่คนเดียวรับผิดชอบงานหลายอย่าง ทำให้กระบวนการในการจัดเก็บภาษีป้ายล่าช้าเพราะมีหลายขั้นตอน” (ฝ่ายบริหารคนที่ 2, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“ขาดบุคลากร คน ๆ เดียวต้องทำงานหลายอย่าง ประชาชนก็ไม่มีความรู้ในการกรอกเอกสาร อีกทั้งยังติดต่อสอบถามเรื่องอื่น ทำให้การทำงานช้าลง” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 1, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

“ประชาชนไม่มีความรู้ กรอกเอกสารไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ เมื่อมีประชาชนมาใช้บริการพร้อมกัน ทำให้การทำงานล่าช้าประชาชนต้องรอนาน” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 4, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

สอดคล้องกับการสัมภาษณ์ “ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีป้าย” ดังนี้

“ประชาชนทั่วไปเขาไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องภาษี แล้วแต่เจ้าหน้าที่ว่าต้องจ่ายเท่าไร มีขั้นตอนการชำระอย่างไรบ้าง” (ผู้ประกอบการขนาดเล็ก, สัมภาษณ์, 1 ตุลาคม 2559)



“ยอดค้างชำระมีจำนวนมาก เพราะประชาชนบางคนไม่รู้ว่าจะต้องเสียภาษี และบางคนก็ไม่ได้รับหนังสือแจ้งการชำระภาษีจากเทศบาล” (ผู้ประกอบการขนาดเล็ก, สัมภาษณ์, 1 ตุลาคม 2559)

## 2. ปัญหาด้านงบประมาณ

จากการศึกษาฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้ายเกี่ยวกับปัญหาด้านงบประมาณในการดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ พบว่า เทศบาลยังขาดงบประมาณในการจัดจ้างล่วงเวลาหรือจัดจ้างเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในเรื่องการดำเนินการจัดเก็บภาษี ไม่มีการจัดสรรงบประมาณในการทำป้ายหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ในการชำระภาษี เนื่องจากการจัดสรรงบประมาณของเทศบาลมีจำกัด เทศบาลมีภารกิจหลายอย่าง จึงนำงบประมาณไปจัดสรรภารกิจอื่น ๆ เช่น ภารกิจด้านสาธารณสุขโยกให้กับประชาชนมากกว่าการจัดสรรงบประมาณมาจัดจ้างเจ้าหน้าที่เทศบาล และการจัดสรรงบประมาณในการจัดทำป้ายหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ด้านการชำระภาษี

“งบของเทศบาลมีจำกัดและทางเทศบาลไม่ได้มีการจัดสรรด้วย จึงไม่สามารถมีการจัดจ้างเจ้าหน้าที่เพิ่มได้” (ฝ่ายบริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“การจัดป้ายประชาสัมพันธ์มีน้อย มีเพียงแต่จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ตามสี่แยกหรือแหล่งชุมชนเท่านั้น” (ฝ่ายบริหารคนที่ 2, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“ปัญหาทุกอย่างอยู่ที่งบประมาณ เมื่อมีน้อย งานก็ไม่สามารถจัดสรรให้ทั่วถึงทุกกลุ่มงาน” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 3, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

## 3. ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ

จากการศึกษาฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้ายเกี่ยวกับปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือในการดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ พบว่า สถานที่ของเทศบาลมีความคับแคบ จำนวนเก้าอี้สำหรับพักรอรับผู้มาชำระภาษีมีไม่เพียงพอ เครื่องมืออุปกรณ์ไม่มีความทันสมัยและไม่พร้อมต่อการทำงาน วัสดุอุปกรณ์บางอย่างไม่เพียงพอ เช่น ตู้จัดเก็บเอกสารมีน้อย คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ระบบการจัดเก็บเอกสารไม่มีความทันสมัย เจ้าหน้าที่จัดเอกสารไม่ครบถ้วน หาเอกสารไม่เจอ ทำให้ผู้เสียภาษียรอนาน บางครั้งเวลาออกไปสำรวจยานพาหนะไม่ว่าง เนื่องจากยานพาหนะของกองคลังมีคันเดียว แต่มีภารกิจหลายอย่าง ทำให้ไม่สามารถออกไปสำรวจป้ายและจัดส่งหนังสือได้

“สถานที่ที่มีจำกัด ห้องก็คับแคบ และแออัดมาก เก้าอี้ที่นั่งรอก็ไม่พอ” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 1, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

“อุปกรณ์ เช่น พวกตู้เอกสารไม่เพียงพอ จัดวางเอกสารเป็นกอง ๆ หาเอกสารยาก”  
(ผู้ปฏิบัติการคนที่ 2, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

“ขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยในการทำงานเอกสารไม่ครบถ้วน หาเอกสารยากมาก”  
(ผู้ปฏิบัติการคนที่ 3, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

#### 4. ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

จากการศึกษาฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้ายเกี่ยวกับปัญหาด้านการบริหารจัดการในการดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ พบว่า สืบเนื่องมาจากปัญหาในด้านบุคลากรที่มีไม่เพียงพอ เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทางด้านภาษีไม่อยู่หรือไปราชการ ทำให้การดำเนินการจัดเก็บภาษีไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากไม่มีความรู้หรือมีประสบการณ์ในการทำงานในด้านนี้

“ขาดการจัดสรรงาน การแบ่งกันทำงานข้อจำกัดด้านบุคลากร ทำให้เมื่อเจ้าหน้าที่ขาดหรือลา คนอื่นไม่สามารถทำงานแทนได้ ทำให้งานล่าช้า” (ฝ่ายบริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่อยู่ ไม่มีคนทำงานแทน และเจ้าหน้าที่ที่อยู่ก็ไม่มีความรู้ไม่สามารถตอบข้อซักถามของผู้เสียภาษีได้” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 3, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

#### 5. ปัญหาในการรับบริการ

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์จากตัวแทนกลุ่มผู้ประกอบการ ซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ตามขนาดการชำระภาษีป้ายของผู้ประกอบการ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดของปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการจากการชำระภาษีป้าย โดยแยกพิจารณาเป็นประเด็น ดังนี้

##### 5.1 ปัญหาและอุปสรรคด้านขั้นตอนการชำระภาษีป้าย

จากการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีมียุทธศาสตร์ด้านขั้นตอนการชำระภาษีป้ายคือ เทศบาลยังไม่มีการจัดทำฐานข้อมูล เจ้าหน้าที่ยังมีการตรวจสอบจากสมุด ซึ่งทำให้เสียเวลา เทศบาลไม่มีบริการชำระภาษีผ่านธนาคารหรืออินเทอร์เน็ต เทศบาลยังไม่มีการให้บริการนอกสถานที่ ทำให้ต้องเสียเวลามาชำระที่เทศบาล ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการรอคอยนาน และไม่มีการให้บริการล่วงหน้าหรือให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง และที่สำคัญโดยทั่วไปประชาชนไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องภาษี ประชาชนไม่ทราบในเรื่องของภาษีในแต่ละประเภท และไม่ค่อยทราบขั้นตอนในการชำระภาษี

“ไม่มีการจัดทำฐานข้อมูลที่ทันสมัย ไม่จัดบริการเก็บภาษีนอกสถานที่”  
(ผู้ประกอบการขนาดใหญ่, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“เทศบาลน่าจะมีการเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตหรือผ่านเบงก์ จัดให้มีบริการชำระภาษีนอกสถานที่ แต่ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการรู้ก่อน” (ผู้ประกอบการขนาดกลาง, สัมภาษณ์, 29 กันยายน 2559)

## 5.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านการอำนวยความสะดวก

จากการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีมักมีปัญหาและอุปสรรคด้านการอำนวยความสะดวกในเรื่อง เทศบาลไม่มีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อสอบถามปัญหาในการชำระภาษี และไม่มีบัตรคิวในการรอรับบริการ ทำให้รู้สึกไม่เกิดความเท่าเทียม บางคนมาหลังแต่ได้รับบริการก่อน เนื่องจากรู้จักมักคุ้นกับเจ้าหน้าที่ ห้องทำงานไม่เป็นสัดส่วนเพราะเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการไม่อยู่ในสถานที่เดียวกัน ต้องเสียเวลาในการเดินเอกสารไปหลายที่ทำให้เสียเวลา ส่วนในปัญหาเรื่องของการค้างชำระภาษีนั้น ผู้ประกอบการบางคนไม่ทราบว่าต้องเสียภาษีเมื่อไหร่ จำนวนเท่าใด เนื่องจากไม่ได้รับหนังสือติดตาม ทำให้ยอดค้างชำระมีมาก ไม่สามารถชำระได้ทั้งหมดในครั้งเดียว

“เมื่อมากที่ไม่มีเบอร์ติดต่อสอบถามปัญหาเรื่องภาษี โคนลัดคิวอีกด้วย”

(ผู้ประกอบการขนาดใหญ่, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“เจ้าหน้าที่กับคนเซ็นเอกสารอยู่คนละที่ เสียเวลาเดินเอกสาร น่าจะอยู่ในบริเวณเดียวกัน” (ผู้ประกอบการขนาดกลาง, สัมภาษณ์, 29 กันยายน 2559)

## ปัญหาการประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ

### 1. ปัญหาบุคลากร

จากการศึกษาปัญหาบุคลากรในการประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บภาษี ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่า เทศบาลไม่มีงบประมาณในการจัดจ้างเจ้าหน้าที่ติดตามผู้ไม่ชำระภาษี ทำให้ผู้ไม่ชำระภาษีบางส่วนเพิกเฉย บุคลากรบางคนละเว้นไม่ติดตามผู้ไม่ชำระภาษีที่มีความใกล้ชิด ทำให้เกิดการบังคับจัดเก็บภาษีอย่างไม่เท่าเทียม

“เทศบาลยังไม่มีฝ่ายติดตามเร่งรัดการเสียภาษี เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่มีการจัดสรรงานที่เป็นระบบ” (ฝ่ายบริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“การบริการไม่เท่าเทียม เนื่องจากเป็นคนที่รู้จักก็บริการดีหน่อย บางทีก็ลัดคิวได้ หากคนไหนไม่รู้จักก็เข้าไปตามระเบียบ” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 2, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

### 2. ปัญหาด้านงบประมาณ

จากการศึกษาฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้าย สำหรับปัญหาด้านงบประมาณ ในการประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ พบว่า เทศบาลยังไม่มีงบประมาณจัดจ้างเจ้าหน้าที่ติดตามผู้ไม่มาเสียภาษี ทำให้ผู้เสียภาษีเพิกเฉยไม่มาเสียภาษี ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ของเทศบาลไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

“ขาดงบประมาณในการจัดจ้างเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอที่จะบริการประชาชน หากประชาชนมาพร้อมกัน ทำให้บริการช้า” (ฝ่ายบริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“เจ้าหน้าที่น้อย ทำงานไม่ทันเวลา บางช่วงหน้าเสี่ยภาษี ประชาชนมาชำระภาษีมาก งานอื่นสะดุด มีปัญหา” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 2, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

### 3. ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์

จากการศึกษาฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้ายเกี่ยวกับปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ในการประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ พบว่า เนื่องจาก วัสดุอุปกรณ์บางอย่าง เช่น คอมพิวเตอร์และรถยนต์มีน้อย ทำให้การประเมินผล การเร่งรัดการจัดเก็บภาษีล่าช้า ไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา ส่งผลให้เอกสารไปยังผู้เสียภาษील่าช้า

“การส่งเอกสารไปยังผู้เสียภาษีไม่ทันกำหนดตามแผนงาน เนื่องจากรถยนต์มีเพียงคันเดียวในการส่งหนังสือทวงหนี้” (ฝ่ายบริหารคนที่ 2, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“การดำเนินการจัดทำหนังสือแจ้งผู้เสียภาษี คอมพิวเตอร์มีน้อยต้องแย่งกันทำงาน และยังต้องแบ่งกันใช้รถแจกหนังสืออีกด้วย” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 4, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

### 4. ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

จากการศึกษาฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้ายเกี่ยวกับปัญหาด้านการบริหารจัดการในการประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ พบว่า เทศบาลมีภาระงานมาก ในการติดตามหรือเร่งรัดการจัดเก็บภาษียังไม่ครอบคลุมทุกคนและต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้เสียภาษีไม่มาชำระหรือไม่มาตามนัด ยังไม่มีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจน

“การติดตามเร่งรัดไม่ต่อเนื่อง เพราะเจ้าหน้าที่น้อยทำงานไม่ทัน” (ฝ่ายบริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“การดำเนินการจัดทำหนังสือแจ้งผู้เสียภาษี ไม่มีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 3, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

สรุปปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาล พบว่า ด้านบุคลากร บุคลากรขาดความรู้ความสามารถประสิทธิภาพในการทำงาน ขาดความรู้ทางด้านกฎหมาย ไม่มีงบประมาณในการจัดจ้างเจ้าหน้าที่ติดตามผู้ไม่ชำระภาษี บุคลากรบางคนมีความใกล้ชิดกับผู้ไม่ชำระภาษี บางครั้งทำให้เกิดการบริการไม่เท่าเทียม ด้านงบประมาณ ขาดงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร งบประมาณจัดจ้างเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม และงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ การจัดการทำป้ายหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ในการชำระภาษี ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เทศบาลมียานพาหนะจำกัด และไม่มีการวางแผนในเรื่องยานพาหนะ สถานที่มีความคับแคบ จำนวนเก้าอี้รอรับบริการไม่เพียงพอ เครื่องมืออุปกรณ์ไม่มีความทันสมัยและไม่พร้อมต่อการทำงาน และการจัดส่ง

ยื่นเอกสารหนังสือแจ้งเตือนไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา ส่งผลให้เอกสารไปยังผู้เสียภาษีช้า ด้านการบริหารจัดการ เทศบาลไม่มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การจัดเตรียมบุคลากร ขาดการจัดระบบสารสนเทศ และการติดตามหรือเร่งรัดการจัดเก็บภาษียังไม่ครอบคลุมทุกคนและต่อเนื่อง

ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการจากการชำระภาษีป้ายของเทศบาล พบว่า ด้านขั้นตอนการชำระภาษีป้าย เทศบาลยังไม่มีการจัดทำฐานข้อมูล ไม่มีบริการชำระภาษีผ่านธนาคารหรืออินเทอร์เน็ต ไม่มีการให้บริการนอกสถานที่ ไม่มีการให้บริการล่วงหน้า หรือให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง และประชาชนไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องภาษี ส่วนด้านการอำนวยความสะดวก เทศบาลไม่มีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อสอบถามปัญหาในการชำระภาษี และไม่มีบัตรคิวในการรอรับบริการ ห้องทำงานไม่เป็นสัดส่วน และผู้ประกอบการบางคนไม่ทราบว่าจะต้องเสียภาษีเมื่อไหร่ จำนวนเท่าใด เนื่องจากไม่ได้รับหนังสือติดตาม

## ตอนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการจากการชำระภาษีป้ายของเทศบาล แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

จากการศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี โดยการสัมภาษณ์ฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้าย ซึ่งมีประสบการณ์ในด้านนี้ ทั้งนี้ผู้ศึกษาจะนำเสนอรายละเอียดของแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้าย ดังนี้

### แนวทางการพัฒนาการเตรียมการจัดเก็บภาษีป้าย

#### 1. ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร

ฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้ายเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรในการเตรียมการจัดเก็บภาษีป้าย เทศบาลควรให้บุคลากรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือศึกษาดูงานของเทศบาลที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขกับงานที่ทำให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้น จัดฝึกอบรมในเรื่องของกฎหมายหรืออัตราการจัดเก็บภาษีป้ายแต่ละชนิดหรืออาจมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายอย่างน้อย 1 ตำแหน่ง เพื่อคอยให้คำปรึกษาเรื่องกฎหมาย ส่งเสริมให้พนักงานทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และให้มีการจัดจ้างบุคลากรในด้านการสำรวจป้ายในพื้นที่ให้เพียงพอ

“ควรมีการหาความรู้เพิ่มเติมและศึกษาดูงานเทศบาลที่ประสบความสำเร็จ หรือศึกษาจากเอกสารของกรมเพิ่มเติมให้มากกว่านี้” (ฝ่ายบริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“ให้ไปฝึกอบรมในเรื่องของกฎหมายหรืออัตราการจัดเก็บภาษีป้ายตามที่กรมกำหนด หรืออบรมตามหน่วยงานต่าง ๆ จัด” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 2, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

“ควรให้มีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ในหนึ่งวันในหนึ่งเดือน ควรจัดให้มีการละลายพฤติกรรมของพนักงาน เช่น จัดกิจกรรมให้ร่วมกันทำงาน” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 4, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

“น่าจะจัดจ้างนักศึกษาช่วยออกสำรวจป้าย เพื่อที่จะได้สำรวจได้ทันในช่วงหน้าภาษี” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 3, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

## 2. ข้อเสนอแนะด้านงบประมาณ

ฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้ายเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านงบประมาณในการเตรียมการจัดเก็บภาษีป้าย โดยเทศบาลควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณในการอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานด้านภาษี ควรจัดงบประมาณในการทำงานล่วงเวลาและจัดจ้างพนักงานเพิ่มเติมสำหรับในช่วงฤดูภาษีโดยเฉพาะในการสำรวจป้าย เนื่องจากถ้าสำรวจครอบคลุมก็จะส่งผลต่อรายได้ของเทศบาลโดยตรง

“จัดงบประมาณในฝึกอบรมความรู้เรื่องภาษี” (ฝ่ายบริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“จัดบจ้างพนักงานเพิ่มเติม ให้เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น เช่น จ้างนักศึกษา เป็นต้น” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 2, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

## 3. ข้อเสนอแนะด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ

ฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้ายเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือในการเตรียมการจัดเก็บภาษีป้าย คือ เทศบาลควรมีการวางแผนการใช้ยานพาหนะให้ตรงกับแผนการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย เพื่อที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการจัดเตรียมและส่งหนังสือแจ้งการชำระภาษีล่วงหน้า ปรับปรุงคอมพิวเตอร์ให้มีความทันสมัย พัฒนาระบบโปรแกรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการประมวลผล หรือการคำนวณภาษีให้มีความทันสมัยเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

“ควรมีการวางแผนการใช้รถของเทศบาล วางแผนในการสำรวจป้ายว่าจะไปในวันใด วางแผนในการจัดส่งหนังสือ” (ฝ่ายบริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“จัดเตรียมเอกสาร หนังสือแจ้งล่วงหน้า” (ฝ่ายบริหารคนที่ 2, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“หาคอมพิวเตอร์มาเพิ่ม และเปลี่ยนเครื่องใหม่ให้มีทันสมัย” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 3, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

#### 4. ข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการ

ฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้ายเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการบริหารจัดการในการจัดเตรียมการจัดเก็บภาษีป้าย เทศบาลควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงในทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นเสียงตามสาย โบชัวร์ ป้ายไวเนล อธิบายถึงขั้นตอนและกระบวนการจัดเก็บภาษี ระยะเวลาในการชำระภาษี เพื่อกระตุ้นความเข้าใจของประชาชนให้รู้ถึงหน้าที่ในการชำระภาษี จัดทำระบบสารสนเทศและจัดทำระบบฐานข้อมูลให้เป็นรูปแบบที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน เพื่อให้งานสามารถดำเนินการได้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และควรจัดทำแผนในการใช้บุคลากรให้พร้อมปฏิบัติงานได้ทุกเมื่อ

“ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ควรให้เจ้าหน้าที่ศึกษาเรื่องภาษี และเรื่องการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้ให้มากกว่านี้” (ฝ่ายบริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“จัดบุคลากรให้พร้อมสำหรับการทำงานต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมใช้ในอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ อีกด้วย” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 3, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

#### การดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ

##### 1. ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร

ฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้ายเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ โดยเทศบาลควรจัดสรรให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงเวลาในการจัดเก็บภาษีให้มีศักยภาพมากกว่านี้ เร่งรัดเวลาให้รวดเร็วขึ้น เพื่อไม่ให้ผู้เสียภาษีรอเป็นเวลานาน ๆ มีการเพิ่มจำนวนบุคลากรเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีป้าย เช่น ในช่วงเวลาที่เป็นช่วงเวลาในการจัดเก็บภาษี ก็จัดสรรบุคลากรมาช่วยในงานด้านภาษีให้มากขึ้น นอกจากนี้ รวมถึงการอบรมให้ผู้เสียภาษีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษี ควรมีการจัดทำเอกสารตัวอย่างการกรอกเอกสารในชำระภาษีแต่ละประเภทให้ผู้ชำระภาษีดูเป็นตัวอย่าง หรืออาจจะมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำในการกรอกเอกสารให้ถูกต้อง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาชำระภาษี

“เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน ศึกษากระบวนการทำงาน และควรให้บุคลากรทุกคนศึกษางานของคนอื่นด้วย เพื่อจะได้ทำงานแทนกันได้” (ฝ่ายบริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอตามภาระงาน” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 2, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

“จัดทำตัวอย่างการกรอกเอกสารแต่ละประเภทให้ดูตัวอย่าง มีเจ้าหน้าที่ช่วยกรอกเอกสารให้แก่ผู้เสียหาย หรือจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำต่อผู้เสียหาย” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 4, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

## 2. ข้อเสนอแนะด้านงบประมาณ

ฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้ายเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านงบประมาณในการดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ โดยเทศบาลควรจัดสรรงบประมาณสำหรับค่าล่วงเวลาให้แก่บุคลากรเพื่อดำเนินการจัดเก็บภาษี รวมถึงเพื่อจัดทำป้ายหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ในการชำระภาษีให้ทั่วถึงในทุกพื้นที่ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียหายรับรู้อย่างทั่วถึง

“จัดสรรงบประมาณในการจ้างเจ้าหน้าที่ และจัดสรรงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น” (ฝ่ายบริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“จัดสรรงบประมาณในการจัดจ้างเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่องาน” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 1, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

“จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ ควรมีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 2, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

## 3. ข้อเสนอแนะด้านวัสดุอุปกรณ์

ฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้ายเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือในการดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ เทศบาลควรมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้กว้างขวาง จัดให้มีจำนวนเก้าอี้ให้เพียงพอ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียหาย พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย และให้เพียงพอต่อการใช้งาน อันจะส่งผลให้มีการบริการที่สะดวกและรวดเร็วและสร้างความพึงพอใจต่อผู้เสียหาย จัดหาตู้จัดเก็บเอกสารให้เป็นหมวดหมู่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการใช้งาน

“ปรับปรุงอาคารสถานที่ จัดเก้าอี้ให้เพียงพอ มีที่นั่งรอสำหรับผู้เสียหาย” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 1, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

“ซื้อตู้เอกสารให้เพิ่ม ให้สามารถเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่ให้เจ้าหน้าที่จัดแยกเอกสารให้เป็นหมวดหมู่” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 2, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

## 4. ข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการ

ฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้ายเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการบริหารจัดการในการดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ ทางเทศบาลควรมีการจัดให้เจ้าหน้าที่มีการทำงานร่วมกัน ซึ่งหากคนใดคนหนึ่งไม่มาทำงานอีกคนก็จะสามารถ



ปฏิบัติงานแทนได้ ซึ่งจะทำให้ผู้เสียหายเกิดความพึงพอใจ เพราะไม่ต้องมาเสียหายใหม่ในวันถัดไป

“นำระบบการทำงานร่วมกันมาใช้ คนหนึ่งไม่อยู่ อีกคนก็สามารถทำงานแทนได้ ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในภาระงานของตน” (ฝ่ายบริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“ควรมีการประสานงานกันในฝ่ายจัดเก็บภาษี หรือให้มีการเรียนรู้งานของแต่ละคนเพื่อทำงานแทนกันได้” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 2, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

#### 5. ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการชำระภาษี

จากการศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการด้านขั้นตอนการชำระภาษี เทศบาลควรมีการบันทึกข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ในครั้งแรกที่มาขึ้นภาษี ก็จะสามารถเรียกข้อมูลมาใช้ได้เลย น่าจะเป็นการให้บริการที่ดีและรวดเร็วกว่ารูปแบบเดิมอย่างแน่นอน ในช่วงฤดูภาษีเทศบาลควรมีการออกไปให้บริการนอกสถานที่และควรมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้เตรียมพร้อมมารับบริการ ควรมีการให้บริการชำระภาษีผ่านธนาคารหรืออินเทอร์เน็ต และอาจมีการให้บริการล่วงหน้าหรือให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือวันเสาร์หรือวันอาทิตย์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ชำระภาษีมากยิ่งขึ้น และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบในเรื่องของภาษีในแต่ละประเภท โดยผ่านสื่อต่าง ๆ หลาย ๆ รูปแบบ เช่น วิทยุชุมชน ป้ายประกาศ แจกบัวโซว์ เป็นต้น ตลอดจนควรมีการจัดทำป้ายแสดงรายละเอียดขั้นตอนการชำระภาษีให้ชัดเจน อาจจะมีจัดเจ้าหน้าที่ไว้เพื่อคอยชี้แนะช่วยเหลือผู้มาชำระภาษีในการกรอกข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เสียหายเข้าใจในกระบวนการชำระภาษีได้มากยิ่งขึ้น ควรมีการสำรวจข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

“จัดทำฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อความสะดวกในการใช้งาน มีบริการนอกสถานที่ในการจัดเก็บภาษี ควรมีบริการในวันเสาร์-อาทิตย์เพิ่มขึ้นด้วย” (ผู้ประกอบการขนาดใหญ่, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“ให้ความรู้เรื่องภาษีกับประชาชน จัดทำป้ายแสดงวิธีการเสียภาษี ให้มีการจัดเจ้าหน้าที่มาคอยแนะนำ หรือให้เจ้าหน้าที่มากรอกข้อมูลให้” (ผู้ประกอบการขนาดเล็ก, สัมภาษณ์, 1 ตุลาคม 2559)

#### 6. ข้อเสนอแนะด้านการอำนวยความสะดวก

จากการศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวก เทศบาลควรจัดให้มีเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อสอบถามปัญหาในการชำระภาษี เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการติดต่อและไม่ต้องมาติดต่อที่เทศบาลโดยตรง เทศบาลควรมีการปรับปรุงอาคาร

สถานที่ให้บริการให้กว้างขวาง ฝ่ายบริการควรจัดให้อยู่ในสถานที่เดียวกันไม่ต้องรอเดินเอกสาร สำหรับผู้เสียหายที่ค้างชำระมากนั้น ทางเทศบาลควรมีการผ่อนปรนให้มีการผ่อนชำระภาษี เป็นงวด ๆ และนอกจากการส่งเอกสารไปยังผู้เสียหายแล้ว เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ ในเรื่องเกี่ยวกับการชำระภาษีให้ทั่วถึงเพื่อให้ผู้เสียหายรับทราบว่าช่วงใดมีการสำรวจ ช่วงใดต้องมา ชำระภาษี

“จัดให้มีสายตรงสอบถามปัญหาเรื่องภาษี แนะนำให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านภาษี ชัดเจนมาตอบคำถาม” (ผู้ประกอบการขนาดใหญ่, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“ปรับปรุงสถานที่ให้กว้างขวาง หรือเป็นสัดส่วน จัดฝ่ายต่าง ๆ ให้อยู่พื้นที่เดียวกัน ไม่ต้องเดินเอกสารหลายที่ บางที่ก็มีเดินกลับไปกลับมาหลายรอบกว่าเสร็จงาน” (ผู้ประกอบการ ขนาดกลาง, สัมภาษณ์, 29 กันยายน 2559)

“ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและให้ผู้เสียหายสามารถผ่อนชำระภาษีได้ เพราะบางครั้ง ไม่มีเงินก้อน” (ผู้ประกอบการขนาดเล็ก, สัมภาษณ์, 1 ตุลาคม 2559)

### ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

#### 1. ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร

ฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้ายเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปัญหาในการประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บการ โดยเทศบาลควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่คอยติดตาม หรือเร่งรัดการเสียภาษีที่เป็นรูปธรรม และควรมีการส่งเสริมให้พนักงานให้บริการกับผู้เสียหาย อย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่แบ่งแยก

“ควรจัดให้มีฝ่ายเร่งรัดการเสียภาษี เพิ่มเติมเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้” (ฝ่ายบริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“เน้นย้ำให้พนักงานบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ไม่ใช่เลือกคนรู้จักทำให้ คนรู้จักก่อน คนไม่รู้จักทำทีหลัง” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 2, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

#### 2. ข้อเสนอแนะด้านงบประมาณ

ฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้ายเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปัญหาด้านงบประมาณในการประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บการ โดยเทศบาลควรจัดสรร งบประมาณในจัดจ้างเจ้าหน้าที่ติดตามผู้ไม่มาเสียภาษี หรือกำหนดมาตรการที่ส่งเสริมให้ผู้เสีย มาชำระภาษี เช่น การให้ส่วนลด หรือการผ่อนชำระ

“จัดสรรงบประมาณในการจัดจ้างเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ จัดสรรงบประมาณจ้างนักศึกษาก” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 1, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

“กำหนดมาตรการส่งเสริมการเสี่ยภาษีให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กรมกำหนด และกำหนดวิธีการ ขั้นตอนให้ผู้เสี่ยภาษีรับทราบ” (ฝ่ายบริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

### 3. ข้อเสนอแนะด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ

ฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้ายเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือในการประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ เทศบาลควรมีการวางแผนล่วงหน้าในการใช้รถยนต์ไปจัดส่งหนังสือแจ้งหรือเตือนในการให้ผู้เสี่ยภาษีมาชำระภาษี ตามกำหนด หรืออาจจะมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

“ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์และรถยนต์ เพื่อนำใช้ในการจัดส่งหนังสือ โดยอาจจะขอยืมมาจากฝ่ายอื่น ๆ เพื่อใช้ในช่วหน้าภาษี” (ฝ่ายบริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“การวางแผนล่วงหน้าในการใช้คอมพิวเตอร์ และรถยนต์ในช่วงเวลาชำระภาษี” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 1, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

### 4. ข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการ

ฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป้ายเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการบริหารจัดการในการประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ ทางเทศบาลควรมีการจัดให้เจ้าหน้าที่หรือฝ่ายที่ทำการติดตามผู้ไม่มีเสี่ยภาษีโดยเฉพาะ เพื่อเป็นการทำให้การติดตามเร่งรัดและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันควรเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่มีการดำเนินการอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยก

“จัดให้เจ้าหน้าที่หรือฝ่ายที่ทำการติดตามผู้ไม่มีเสี่ยภาษีโดยเฉพาะ อาจจะเพิ่มเจ้าหน้าที่ด้านติดตามโดยตรง” (ฝ่ายบริหารคนที่ 1, สัมภาษณ์, 28 กันยายน 2559)

“ควรวางแผนในการใช้คอมพิวเตอร์และรถยนต์ เช่น ช่วงเวลาไหนจะใช้คอมพิวเตอร์ ในการจัดทำหนังสือเร่งรัดการจัดเก็บ ช่วงเวลาไหนจะใช้รถยนต์ไปจัดส่งหนังสือเขตไหน ตำบลใดบ้าง” (ผู้ปฏิบัติการคนที่ 1, สัมภาษณ์, 26 กันยายน 2559)

สรุปแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาล มีดังนี้ คือ ด้านบุคลากร เทศบาลควรให้บุคลากรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือศึกษาดูงานของเทศบาลที่ประสบความสำเร็จ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายอย่างน้อย 1 ตำแหน่ง เพื่อคอยให้คำปรึกษาเรื่องกฎหมาย ส่งเสริมให้พนักงานทำงานเป็นทีม ปรับปรุงเวลาในการจัดเก็บภาษีให้มีศักยภาพ การจัดทำเอกสาร ตัวอย่างการกรอกเอกสารในชำระภาษีแต่ละประเภท จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่คอยติดตามหรือเร่งรัดการเสี่ยภาษีที่เป็นรูปธรรม และการส่งเสริมให้พนักงานให้บริการกับผู้เสี่ยภาษีอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่แบ่งแยก ด้านงบประมาณ เทศบาลควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ

ในทุก ๆ ด้าน จัดสรรงบประมาณในการทำป้ายหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ในการชำระภาษีให้ทั่วถึงในทุกพื้นที่ และกำหนดมาตรการที่ส่งเสริมให้ผู้เสียมาชำระภาษี เช่น การให้ส่วนลดหรือการผ่อนชำระ ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เทศบาลควรมีการวางแผนการใช้ยานพาหนะให้ตรงกับแผนการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้กว้างขวาง จัดให้มีจำนวนเก้าอี้ให้เพียงพอ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย และให้เพียงพอต่อการใช้งาน มีการวางแผนในการจัดส่งหนังสือแจ้งหรือเตือนและมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง สำหรับด้านการบริหารจัดการ เทศบาลควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงในทุกรูปแบบ จัดการอบรมให้ผู้เสียภาษี จัดทำระบบสารสนเทศและจัดทำระบบฐานข้อมูลให้เป็นรูปแบบที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการทำงานร่วมกัน และจัดให้เจ้าหน้าที่หรือฝ่ายที่ทำการติดตามผู้ไม่มีเสียภาษีโดยเฉพาะ

จากผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี สามารถสรุปเป็นตารางได้ ดังนี้

ตารางที่ 2 สรุปปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการผู้เสียภาษีป้าย

ปัญหา	บุคลากร	งบประมาณ	วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ	ด้านการบริหารจัดการ
การเตรียมการจัดเก็บภาษีป้าย	1. ประสบการณ์ในการทำงานน้อย	1. ยังขาดงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร	1. ไม่มีการวางแผนในเรื่องยานพาหนะ	1. การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลมีน้อย
	2. มีความรู้ทางด้านกฎหมายเกี่ยวกับภาษีน้อย	2. ขาดงบประมาณในการสำรวจป้าย	2. จัดส่งหนังสือแจ้งให้ผู้มีหน้าที่มาชำระภาษีไม่ทันเวลา	2. ไม่มีแผน
	3. ขาดการประสานระหว่างฝ่าย	3. งบในการทำป้ายหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ในการชำระภาษีมีน้อย	3. ขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยในการทำงาน	3. ทางด้านบุคลากร
	4. บุคลากรไม่เพียงพอทำการสำรวจ			4. ไม่มีการจัดทำระบบสารสนเทศในการจัดเก็บภาษี
	5. ขาดการทำงานเป็นทีมหรือเกี่ยวข้องกันทำงาน			5. ระบบฐานข้อมูลภาษีไม่เป็นปัจจุบัน

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัญหา	บุคลากร	งบประมาณ	วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ	ด้านการบริหารจัดการ
การดำเนินการจัดเก็บและ การให้บริการ	1. มีการให้บริการ หลายด้าน นอกเหนือ จากภาษีป้าย 2. บุคลากรขาด ประสบการณ์ใน การทำงาน 3. ผู้มาชำระภาษี บางคนไม่มีความรู้ 4. ขาดการทำงาน เป็นทีมหรือเกี่ยวกัน ทำงาน	1. ไม่มีงบสำหรับ การทำงานล่วงเวลา 2. ขาดงบประมาณ ในจัดจ้างบุคลากรใน ดำเนินการจัดเก็บภาษี 3. ไม่มีงบ ประชาสัมพันธ์	1. สถานที่ของ เทศบาลมี ความคับแคบ 2. จำนวนเก้าอี้ สำหรับพักรอรับ บริการมีไม่เพียงพอ 3. ขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การทำงาน 4. ผู้จัดเก็บเอกสาร มีน้อย 5. จัดเอกสาร ไม่ครบถ้วน หาเอกสารไม่เจอ	1. เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบไม่อยู่ 2. ไม่มีคนทำงานแทน
การประเมินผล และเร่งรัด การจัดเก็บ	1. ปิดงานไม่ทัน เนื่องจากขาดบุคลากร 2. บุคลากรไม่มี ประสบการณ์ใน การเร่งรัดการจัดเก็บ ภาษี	1. ไม่มีงบประมาณ จัดจ้างเจ้าหน้าที่ ติดตามผู้ไม่มา เสียภาษี 2. มาตรการที่ส่งเสริม ให้ผู้เสียมาชำระภาษี	การยื่นหนังสือ แจ้งเตือนไม่เป็นไป ตามกำหนดเวลา	1. การติดตามผู้ไม่มา ชำระภาษีไม่ต่อเนื่อง 2. การบริการที่ ไม่เท่าเทียม

ตารางที่ 3 สรุปปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการจากการชำระภาษีป้าย

ปัญหาและอุปสรรค	ผู้ชำระภาษี		
	ผู้ประกอบการ ขนาดใหญ่	ผู้ประกอบการ ขนาดกลาง	ผู้ประกอบการ ขนาดเล็ก
ด้านขั้นตอนการชำระภาษี	1. ไม่มีการจัดทำ ฐานข้อมูล 2. ไม่มีการให้บริการ นอกสถานที่ 3. ไม่มีการให้บริการ ล่วงหน้าหรือให้บริการ ในช่วงเวลาพักเที่ยง	1. ไม่มีบริการชำระภาษี ผ่านธนาคารหรือ อินเทอร์เน็ต 2. การวัดขนาดของ ป้ายต่าง ๆ ไม่มีการแจ้ง ให้เจ้าของป้าย	ประชาชนไม่ทราบ ในเรื่องของภาษี ในแต่ละประเภท
ด้านการอำนวยความสะดวก	1. ไม่มีเบอร์โทรศัพท์ ติดต่อสอบถามปัญหา ในการชำระภาษี 2. ไม่มีบัตรคิวใน การรอรับบริการ	1. ห้องทำงานไม่เป็น สัดส่วน 2. เสียเวลาในการเดิน เอกสารไปหลายที่	1. ไม่ทราบว่าต้องเสีย ภาษี 2. ค้างชำระภาษีมาก 3. ไม่ได้รับหนังสือ แจ้งเตือน

ตารางที่ 4 สรุปข้อเสนอแนะในการให้บริการผู้เสียภาษีป้าย

ข้อเสนอแนะ	บุคลากร	งบประมาณ	วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ	ด้านการบริหารจัดการ
การเตรียมการ จัดเก็บภาษีป้าย	1. บุคลากรศึกษา หาความรู้เพิ่มเติม หรือศึกษาดูงาน 2. จัดฝึกอบรมใน เรื่องของกฎหมาย หรืออัตราการจัดเก็บ ภาษีป้ายแต่ละชนิด 3. ส่งเสริมให้พนักงาน ทำงานเป็นทีม 4. ทำการจัดจ้าง บุคลากรในด้าน การสำรวจป้าย	1. จัดสรรงบประมาณ ให้เพียงพอ 2. จัดงบประมาณใน การทำงานล่วงเวลา และจัดจ้างพนักงาน เพิ่มเติม	1. วางแผนการใช้ ยานพาหนะ 2. จัดเตรียมและ ส่งหนังสือแจ้ง การชำระภาษिल่วงหน้า 3. ปรับปรุง คอมพิวเตอร์ให้มี ความทันสมัย	1. จัดให้มี การประชาสัมพันธ์ อย่างทั่วถึงใน ทุกรูปแบบ 2. จัดทำระบบ สารสนเทศและ จัดทำระบบ ฐานข้อมูล 3. จัดทำแผนใน การใช้บุคลากร ให้พร้อมปฏิบัติงาน

## ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	บุคลากร	งบประมาณ	วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ	ด้านการบริหารจัดการ
การดำเนินการ จัดเก็บและ การให้บริการ	1. จัดสรรให้ เจ้าหน้าที่ปรับปรุง เวลา 2. เพิ่มจำนวน บุคลากรเกี่ยวกับ การจัดเก็บภาษีป้าย 3. จัดทำเอกสาร ตัวอย่างการกรอก เอกสาร 4. จัดเจ้าหน้าที่คอย แนะนำในการกรอก เอกสาร	1. จัดสรรงบประมาณ ในจัดจ้างช่วงเวลา 2. จัดการทำป้าย หรือเอกสาร ประชาสัมพันธ์	1. มีการปรับปรุง อาคารสถานที่ ให้กว้างขวาง 2. จัดให้มีจำนวน เก้าอี้ให้เพียงพอ 3. พัฒนาระบบ เทคโนโลยี สารสนเทศ 4. จัดหาผู้จัดเก็บ เอกสารให้เป็น หมวดหมู่	การจัดให้เจ้าหน้าที่ มีการทำงานร่วมกัน
การประเมินผล และเร่งรัด การจัดเก็บ	1. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ คอยติดตามหรือ เร่งรัดการเสียภาษี 2. ส่งเสริมให้ พนักงานให้บริการ กับผู้เสียภาษี อย่างเสมอภาค	1. จัดสรรงบประมาณ ในจัดจ้างเจ้าหน้าที่ ติดตามผู้ไม่มาเสียภาษี 2. ส่งเสริมให้ผู้เสีย มาชำระภาษี เช่น การให้ส่วนลด หรือการผ่อนชำระ	1. มีการวางแผน ล่วงหน้าใน การจัดส่งหนังสือ แจ้งหรือเตือน 2. มีการ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบ อย่างทั่วถึง	1. การจัดให้ เจ้าหน้าที่หรือฝ่ายที่ ทำการติดตาม 2. เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ มีการดำเนินการ อย่างเท่าเทียม

ตารางที่ 5 สรุปข้อเสนอแนะในการรับบริการจากการชำระภาษีป้าย

ข้อเสนอแนะ	ผู้ชำระภาษี		
	ผู้ประกอบการ ขนาดใหญ่	ผู้ประกอบการ ขนาดกลาง	ผู้ประกอบการ ขนาดเล็ก
ด้านขั้นตอน การชำระภาษี	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการบันทึกข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์</li> <li>2. ควรมีการออกไปให้บริการนอกสถานที่และควรมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า</li> <li>3. ให้บริการล่วงหน้าหรือให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือวันเสาร์หรือวันอาทิตย์</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้บริการชำระภาษีผ่านธนาคารหรืออินเทอร์เน็ต</li> <li>2. มีการแจ้งให้เจ้าของป้ายให้ทราบด้วย</li> <li>3. ผู้บริหารควรมีการกวดขันให้มีการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบในเรื่องของภาษีในแต่ละประเภท โดยผ่านสื่อต่าง ๆ หลาย ๆ รูปแบบ</li> <li>2. ให้ความรู้เรื่องภาษีกับประชาชน</li> </ol>
ด้านการอำนวยความสะดวก	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดให้มีเบอร์โทรศัพท์สายตรงติดต่อสอบถาม</li> <li>2. จัดทำบัตรคิวในการรอรับบริการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้บริการให้กว้างขวาง</li> <li>2. ฝ่ายบริการควรจัดให้อยู่ในสถานที่เดียวกัน ไม่ต้องรอเดินเอกสาร</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการผ่อนปรนให้มีการผ่อนชำระภาษีเป็นงวด ๆ</li> <li>2. มีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องเกี่ยวกับการชำระภาษีให้ทั่วถึง</li> </ol>



## บทที่ 5

### สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป่าของเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเก็บภาษีป่า และเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาในการจัดเก็บภาษีป่าของเทศบาล ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีป่าของเทศบาลแห่งหนึ่งที่เกิดจากฝ่ายปฏิบัติการในปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการผู้เสียภาษีป่า และนำข้อมูลปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว มาทำการสังเคราะห์สำหรับใช้เป็นแนวทางปรับปรุงพัฒนาการจัดเก็บภาษีป่าขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีรายได้เพิ่มขึ้น และสามารถนำเงินรายได้ไปพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยด้วยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (Interview) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีป่า จำนวน 6 คน ฝ่ายบริหารที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี จำนวน 2 คน และกลุ่มผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการเก็บภาษีป่า จำนวน 4 คน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Content analysis) จากแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีป่าและตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation)

#### สรุปผลวิจัย

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีป่าของเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี มีดังนี้

##### 1. ปัญหาในการเตรียมการจัดเก็บภาษี

พบว่า บุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันยังขาดความรู้ความสามารถประสบการณ์ในการทำงาน ขาดการประสานระหว่างฝ่าย ไม่มีการทำงานเป็นทีม และจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ด้านงบประมาณส่วนใหญ่ยังขาดงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร ไม่มีงบประมาณจัดจ้างเทศบาลมียานพาหนะจำกัดและไม่มีการวางแผนในเรื่องยานพาหนะ การจัดส่งหนังสือล่าช้า และเทศบาลไม่มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ไม่มีการแผนในการจัดเตรียมบุคลากร ขาดการจัดระบบสารสนเทศในการจัดเก็บภาษีและระบบฐานข้อมูลภาษีไม่เป็นปัจจุบัน

## 2. ปัญหาการดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ

พบว่า ขาดบุคลากรในการให้บริการ เนื่องจากขาดงบประมาณในจัดจ้างเจ้าหน้าที่ให้ทำงานล่วงเวลาหรือจัดจ้างเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม ไม่มีป้ายหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ในการชำระภาษี สถานที่ของเทศบาลมีความคับแคบ จำนวนเก้าอี้สำหรับพักรอรับบริการมีไม่เพียงพอ เครื่องมืออุปกรณ์ไม่มีความทันสมัยและไม่พร้อมต่อการทำงาน สืบเนื่องมาจากบุคลากรไม่เพียงพอ เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทางด้านภาษีไม่อยู่หรือไปราชการ ไม่มีใครไม่สามารถดำเนินการแทนได้ ส่วนผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการจากการชำระภาษีป้าย สามารถสรุปได้ ดังนี้

2.1 ปัญหาและอุปสรรคด้านขั้นตอนการชำระภาษีป้าย พบว่า เทศบาลยังไม่มี การจัดทำฐานข้อมูล เทศบาล ไม่มีบริการชำระภาษีผ่านธนาคารหรืออินเทอร์เน็ต ไม่มี การให้บริการนอกสถานที่ ไม่มี การให้บริการล่วงเวลาหรือให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง และที่สำคัญโดยทั่วไป ประชาชนไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องภาษี

2.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า เทศบาลไม่มี เบอร์โทรศัพท์ติดต่อสอบถามปัญหาในการชำระภาษี และไม่มีบัตรคิวในการรอรับบริการ ห้องทำงานไม่เป็นสัดส่วนเพราะเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการไม่อยู่ในสถานที่เดียวกัน ต้องเดินเอกสารไปหลายที่ทำให้เสียเวลา ส่วนในปัญหาเรื่องของการค้างชำระภาษีนั้น ผู้ประกอบการบางคน ไม่ทราบว่าต้องเสียภาษีเมื่อไหร่ จำนวนเท่าใด เนื่องจากไม่ได้รับหนังสือติดตาม

## 3. ปัญหาการประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ

พบว่า บุคลากรบางคนมีความใกล้ชิดกับผู้ไม่ชำระภาษีทำให้เกิดการบริการไม่เท่าเทียม ทำให้ผู้ไม่ชำระภาษีบางส่วนเพิกเฉย ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ของเทศบาลไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และไม่มียกในการจัดจ้างเจ้าหน้าที่ติดตามผู้ไม่ชำระภาษี ด้านวัสดุอุปกรณ์ เนื่องจากเทศบาล มีภาระงานด้านภาษีหลายอย่าง ทำให้คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอในการจัดทำหนังสือแจ้งไปยัง ผู้เสียภาษี การติดตามหรือเร่งรัดการจัดเก็บภาษียังไม่ครอบคลุมทุกคนและต่อเนื่อง

ผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี มีดังนี้

### 1. แนวทางการพัฒนาการเตรียมการจัดเก็บภาษี

ด้านบุคลากร ควรให้บุคลากรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือศึกษาดูงานของเทศบาล ที่ประสบความสำเร็จ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายอย่างน้อย 1 คน เพื่อคอยให้ คำปรึกษาเรื่องกฎหมาย ส่งเสริมให้พนักงานทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือกัน และทำการจัดจ้างบุคลากร ในด้านการสำรวจป้ายในพื้นที่ให้เพียงพอ ด้านงบประมาณ ควรมีการจัดสรรงบประมาณ ให้เพียงพอในทุก ๆ ด้าน เช่น งบประมาณการอบรมพัฒนาบุคลากร งบประมาณการทำงาน

ล่วงเวลาและจัดจ้างพนักงานเพิ่มเติม ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ ควรมีการวางแผนการใช้ยานพาหนะให้ตรงกับแผนการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย ปรับปรุงคอมพิวเตอร์ให้มีความทันสมัย พัฒนาระบบโปรแกรมต่าง ๆ ด้านการบริหารจัดการ ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ในทุกรูปแบบ จัดการอบรมให้ผู้เสียภาษีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษี จัดทำระบบสารสนเทศและจัดทำระบบฐานข้อมูลให้เป็นรูปแบบที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน

## 2. แนวทางการพัฒนาการดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ

ด้านบุคลากร ควรจัดสรรให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงเวลาในการจัดเก็บภาษีให้มีศักยภาพ มีการเพิ่มจำนวนบุคลากร เช่น ในช่วงเวลาที่จัดเก็บภาษี ควรมีการจัดทำเอกสารตัวอย่างแต่ละประเภทให้ผู้ชำระภาษีดูเป็นตัวอย่าง หรือมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำในการกรอกเอกสารให้ถูกต้อง ด้านงบประมาณ ควรจัดสรรงบประมาณในการจ้างบุคลากรดำเนินการจัดเก็บภาษี จัดสรรงบประมาณในการทำป้ายหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงในทุกพื้นที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ ควรมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้กว้างขวาง จัดให้มีจำนวนเก้าอี้ให้เพียงพอ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย และให้เพียงพอต่อการใช้งาน ด้านการบริหารจัดการ ควรมีการจัดให้เจ้าหน้าที่มีการทำงานร่วมกัน ซึ่งหากคนใดคนหนึ่งไม่มาทำงาน อีกคนก็จะสามารถปฏิบัติงานแทนได้

## 3. แนวทางการพัฒนาการประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ

ด้านบุคลากร ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่คอยติดตามหรือเร่งรัดการเสียภาษีที่เป็นรูปธรรม และควรมีการส่งเสริมให้พนักงานให้บริการกับผู้เสียภาษีอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่แบ่งแยก ด้านงบประมาณ ควรจัดสรรงบประมาณในการจ้างเจ้าหน้าที่ติดตามผู้ไม่มาเสียภาษี หรือกำหนดมาตรการที่ส่งเสริมให้มาชำระภาษี เช่น การให้ส่วนลด หรือการผ่อนชำระ ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ ควรมีการวางแผนในการจัดส่งหนังสือแจ้งผู้เสียภาษีให้มาชำระภาษีตามกำหนด ด้านการบริหารจัดการ ควรมีการจัดให้เจ้าหน้าที่ทำการติดตามผู้ไม่มาเสียภาษีโดยเฉพาะ เพื่อเป็นการทำให้การติดตามเร่งรัดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันควรเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่มีการดำเนินการอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยก

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยอภิปรายผลโดยพิจารณาเกี่ยวกับการให้บริการผู้เสียภาษี ในด้านบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการ ดังนี้

1. ด้านบุคลากร ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรขาดความรู้ความสามารถประสบการณ์ในการทำงาน ขาดความรู้ทางด้านกฎหมายเกี่ยวกับภาษีป้าย ขาดการประสาน เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ

ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากเทศบาลมิได้มีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมทางด้านกฎหมายเกี่ยวกับภาษี และไม่ได้ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมในด้านการจัดเก็บภาษี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนุสรณ์ กัมพูพงศ์ (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี พบว่า ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบางส่วนขาดประสบการณ์และการประสานงานที่ดี และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุกานดา พุ่มเจริญ (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเตราะบอน อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ที่พบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขาดประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การบริการลูกค้า ข้อมูลผู้ชำระภาษีไม่ถูกต้อง จึงควรมีการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับสภาพสังคมและเศรษฐกิจ

2. ด้านงบประมาณ ผลการศึกษา พบว่า เทศบาลขาดงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร ไม่มีงบประมาณจัดจ้างเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม ขาดงบประมาณในการทำป้ายหรือเอกสารประชาสัมพันธ์ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรนั้นมีไม่มากนัก ในการจัดสรรงบประมาณต่าง ๆ ของเทศบาล จะเป็นไปตามแผนพัฒนาของเทศบาล โดยจะเรียงลำดับสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งปัญหาที่เทศบาลให้ความสำคัญมักจะเป็นปัญหาทางด้านสาธารณสุขของประชาชน นอกจากนี้ การจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดจ้างบุคลากรเพิ่มขึ้น มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก จะต้องมีการขอมติจากการประชุมสภา ขอมติการประชุมจากจังหวัด และขั้นตอนการจัดทำแผนอัตรากำลังมีความยุ่งยาก ดำเนินการหลายขั้นตอน ซึ่งปัจจุบันงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลกรณีศึกษามีพนักงานเทศบาล จำนวน 2 คน พนักงานจ้าง จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 7 คน และไม่ได้รับการจัดสรรอัตรากำลังเพิ่มมานานกว่า 2 ปี ขณะที่มีการระดมความคิดเห็นในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเพิ่มมากขึ้นทุกปี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนุสรณ์ กัมพูพงศ์ (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี พบว่า ด้านงบประมาณ ขาดงบประมาณในการจัดจ้างพนักงานเพิ่มเพื่อออกสำรวจและทำงานในช่วงฤดูภาษี

3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ ผลการศึกษา พบว่า เทศบาลมียานพาหนะจำกัดและไม่มี การวางแผนในเรื่องยานพาหนะ การจัดส่งหนังสือแจ้งให้ผู้มีหน้าที่มาชำระภาษีไม่ทันกำหนดเวลา ขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยในการทำงาน เทศบาลมีความคับแคบ จำนวนเก้าอี้สำหรับพักรอรับบริการมีไม่เพียงพอ เนื่องจากเทศบาลไม่มีพื้นที่ในการจัดวางอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และไม่มีพื้นที่ในการจัดเก็บยานพาหนะ สอดคล้องกับการศึกษาของอภิญา พัทธศรี (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบางปะอิน

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีสถานที่คับแคบ ไม่เอื้ออำนวยให้ประชาชนอยากมาเสียภาษี

4. ด้านการบริหารจัดการ ผลการศึกษา พบว่า เทศบาลไม่มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ไม่มีการวางแผนในการจัดเตรียมบุคลากร ขาดการจัดระบบสารสนเทศในการจัดเก็บภาษีและระบบฐานข้อมูลภาษีไม่เป็นปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ การติดตามหรือเร่งรัดการจัดเก็บภาษียังไม่ครอบคลุมทุกคนและต่อเนื่อง เนื่องจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ความสำคัญในการวางแผนงานด้านการจัดเก็บภาษีรายได้ อาจเป็นเพราะแต่ละคนมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบมากเกินไป ทำให้ขาดการวางแผนในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนุสรณ์ กัมพูพงค์ (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี พบว่า ด้านบริหารจัดการ ขาดการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ในทุกรูปแบบ สอดคล้องกับการศึกษาของอภิญา พัทศรี (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลขาดการวางแผนและการเตรียมการในการจัดเก็บภาษี ขาดการสำรวจและประเมินภาษีให้เป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุกานดา พุ่มเจริญ (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตระบอง อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ที่พบว่า การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภาษียังไม่ต่อเนื่องและทั่วถึง

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการศึกษา พบว่า จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ขาดความรู้และประสบการณ์ทางด้านภาษี ขาดการประชาสัมพันธ์ และอุปกรณ์เครื่องมือยังไม่ทันสมัยและเพียงพอ ดังนั้นผู้บริหารเทศบาลควรมีการพิจารณางบประมาณเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี โดยจัดทำโครงการบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเทศบาล เช่น โครงการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดเก็บภาษี โครงการจัดจ้างบุคลากรหรือจัดจ้างนักศึกษาเพื่อมาทำงานหรือสำรวจข้อมูลด้านภาษี โครงการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ และโครงการจัดหาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดฐานข้อมูลผู้เสียภาษี เป็นต้น

2. จากผลการศึกษา พบว่า ยังมีผู้เสียบางส่วนละเลยหรือไม่ทราบว่าตนเองต้องชำระภาษี ดังนั้น ทางเทศบาลควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย 3 ฝ่ายด้วยกัน คือ เทศบาล กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน และตัวแทนผู้ประกอบการในเขตเทศบาล เพื่อกำหนดทิศทางและพัฒนาารูปแบบการจัดเก็บภาษีของเทศบาล โดยการออกสำรวจพื้นที่ร่วมกัน และนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดเก็บภาษีและและการจัดทำแผนที่ภาษี

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ด้านบุคลากร จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรของเทศบาลขาดประสบการณ์ในการทำงาน มีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ดังนั้น เทศบาลควรมีการจัดประชุมบุคลากรเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจร่วมกันในการประสานงานที่ดีในการให้บริการผู้เสียภาษี มีการจัดอัตราค่าจ้างที่มีอยู่ให้สามารถแบ่งเบาภาระเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเพียงคนเดียว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายการบริหารงานที่ตั้งไว้

2. ด้านงบประมาณ จากผลการศึกษา พบว่า เทศบาลยังมีงบประมาณไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ดังนั้น เทศบาลควรมีการจัดโอนหรือเพิ่มงบประมาณรายจ่ายตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีการงบประมาณองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้มีวงเงินที่เพียงพอต่อการใช้ในการปฏิบัติงาน

3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ จากผลการศึกษา พบว่า อุปกรณ์เครื่องมือยังไม่ทันสมัยและเพียงพอจำนวนที่นึ่งพักรับบริการไม่เพียงพอ ดังนั้น เทศบาลควรมีการโอนงบประมาณรายจ่ายตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีการงบประมาณองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อดำเนินการ โครงการที่มีรายจ่ายเพียงเล็กน้อยในวงเงินไม่เกินสามหมื่นบาท เช่น โครงการจัดซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ หรือโครงการจัดซื้อตู้เอกสารหรือเก้าอี้เพิ่มเติม เป็นต้น

4. ด้านการบริหารจัดการ จากผลการศึกษา พบว่า การประชาสัมพันธ์ในเรื่องของภาษียังไม่ทั่วถึงหรือครอบคลุมทุกพื้นที่ ดังนั้น เทศบาลควรจัดโครงการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงโดยผ่านสื่อต่าง ๆ หลาย ๆ รูปแบบ เช่น วิทยุชุมชน เสียงตามสาย ป้ายประกาศ แจกบัวโซว์ เป็นต้น ตลอดจนควรมีการจัดทำป้ายแสดงรายละเอียดขั้นตอนการชำระภาษีให้ชัดเจน

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีเท่านั้น ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีอื่น ๆ ด้วย เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ เป็นต้น เพื่อที่จะทำให้ได้รับข้อมูลมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2552). *การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย*. กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ไกรยุทธ ชีรตยาคินันท์. (2550). *ทฤษฎีภาษีเงินได้และภาษีเงินได้ของไทย*. กรุงเทพฯ: ดวงกมล.

ชนวัต แดงสุริศรี. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน:*

*ศึกษากรณีเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัย

การบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญชนะ อัดถากร. (2516). *วิชาเศรษฐกิจและการบริหารการคลัง*. กรุงเทพฯ: ลุมพิก.

ปวีณดา เพิ่มพูน. (2550). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหาร*

*ส่วนตำบลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร

มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ผู้ปฏิบัติการคนที่ 1. (2559, 26 กันยายน). สัมภาษณ์.

ผู้ปฏิบัติการคนที่ 2. (2559, 26 กันยายน). สัมภาษณ์.

ผู้ปฏิบัติการคนที่ 3. (2559, 26 กันยายน). สัมภาษณ์.

ผู้ปฏิบัติการคนที่ 4. (2559, 26 กันยายน). สัมภาษณ์.

ผู้ประกอบการขนาดกลาง. (2559, 29 กันยายน). สัมภาษณ์.

ผู้ประกอบการขนาดเล็ก. (2559, 1 ตุลาคม). สัมภาษณ์.

ผู้ประกอบการขนาดใหญ่. (2559, 28 กันยายน). สัมภาษณ์.

ฝ่ายบริหารคนที่ 1. (2559, 28 กันยายน). สัมภาษณ์.

ฝ่ายบริหารคนที่ 2. (2559, 28 กันยายน). สัมภาษณ์.

พนม ทินกร ณ อยุธยา. (2532). *การบริหารงานคลังรัฐบาล*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

*พระราชบัญญัติภาษีป้าย พุทธศักราช 2510*. (2510). เข้าถึงได้จาก <http://www.local.moi.go.th/>

law108.pdf

*พระราชบัญญัติรายได้เทศบาล พุทธศักราช 2497*. (2497). เข้าถึงได้จาก <http://www.local.moi.go.th/>

law138.pdf

ไพรัช ตระการศิรินนท์. (2548). *การคลังภาครัฐ*. เชียงใหม่: คณินิจการพิมพ์.

*รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550*. (2550, 24 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*.

หน้า 1-127.

- รายงานการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดเก็บภาษีโรงเรือน. (2559). ม.ป.ท.
- สำนักงานสถิติจังหวัดชลบุรี. (2558). สถิติเกี่ยวกับภาษีของเทศบาล. ชลบุรี: สำนักงานสถิติจังหวัดชลบุรี.
- สุกานดา พุมเจริญ. (2554). แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล เตราละบอน อำเภอสาบบุรี จังหวัดปัตตานี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองส่วนท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อนุสรณ์ กัมพูพั้งศ์. (2551). แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีโรงเรือนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองส่วนท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อภิญา พัทศรี. (2552). แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองส่วนท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.



ภาคผนวก

## แบบสัมภาษณ์

(ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการเกี่ยวกับภาษี)

แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์
2. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการผู้เสียภาษีป้าย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. วัน เวลา.....
2. ตำแหน่ง.....
3. ระยะเวลาในการทำงานในท้องถิ่น.....
4. ประสบการณ์การทำงานด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาล.....

ส่วนที่ 2 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการดำเนินการหรือทำให้การบริการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาล

1. ปัญหาด้านการเตรียมการจัดเก็บภาษี: ในขั้นตอนการเตรียมการจัดเก็บภาษี ท่านคิดว่าการจัดเก็บภาษีป้ายมีปัญหาด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการอย่างไรและท่านมีข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไขอย่างไร
2. ปัญหาด้านการดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ: ในขั้นตอนการดำเนินการจัดเก็บและการให้บริการ ท่านคิดว่าการจัดเก็บภาษีป้ายมีปัญหาด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการอย่างไรและท่านมีข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไขอย่างไร
3. ปัญหาด้านการประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ: ในขั้นตอนการประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ ท่านคิดว่าการจัดเก็บภาษีป้ายมีปัญหาด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการอย่างไรและท่านมีข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

## แบบสัมภาษณ์

(ผู้รับบริการด้านภาษีหรือผู้เสียภาษี)

แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์
2. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการผู้เสียภาษีป้าย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ประเภทของสถานประกอบการ.....
2. ระยะเวลาที่ประกอบกิจการ.....

ส่วนที่ 2 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการดำเนินการหรือทำให้การบริการจัดเก็บภาษีป้ายของเทศบาล

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาล (การจัดเก็บในภาพรวมและภาษีป้าย)

2. ปัญหาและอุปสรรคตามขั้นตอนการชำระภาษีป้ายของเทศบาลมีอะไรบ้าง และท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

- 2.1 การขอรับแบบแสดงรายการภาษีป้าย
- 2.2 การมอบหมายให้บุคคลอื่นไปยื่นชำระภาษีแทน
- 2.3 การกรอกแบบแสดงรายการภาษีป้าย
- 2.4 การยื่นชำระภาษีป้าย

3. ท่านประสบปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกของเทศบาลเกี่ยวกับการชำระภาษีป้ายหรือไม่ อะไรบ้าง และท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขอย่างไร