

ปัญหาการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ตามการบังคับใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562

ตุลญา โรจน์ทั้งคำ¹ และ พลัฏฐ์ แก้วศุภาสวัสดิ์²
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม¹ นักวิจัยอิสระ²
E-mail: saosmoc@gmail.com¹

วันที่รับบทความ: 13 มกราคม 2564

วันแก้ไขบทความ: 1 มีนาคม 2565

วันที่รับบทความ: 4 มีนาคม 2565

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัญหาการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ตามการบังคับใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี ตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 2) เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในการจัดเก็บภาษี ตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเพื่อให้เหมาะสมต่อไป โดยเป็นการศึกษาวิจัย ในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูล (Key Informants) จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บภาษี จำนวน 5 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า เกิดปัญหาในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เป็นกฎหมายที่ออกมาใหม่ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการศึกษา ประกอบกับกฎหมายล้าตบรองที่ออกมามีล่าช้า ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน จึงควรให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วมอบรมด้านความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม 2) ด้านนโยบายการบริหารจัดการนั้น ผู้บริหารขาดการเอาใจใส่ผู้บังคับบัญชา จึงควรเพิ่มการเอาใจใส่ผู้บังคับบัญชาให้มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ทั้งเสริมแรงจูงใจเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมกับการทำงานมากยิ่งขึ้น 3) ด้านการนำนวัตกรรมและเครื่องมือเครื่องใช้เพื่อนำมาใช้ในการจัดเก็บภาษีนั้น ได้มีเจ้าหน้าที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการจัดเก็บภาษี ทำให้การจัดเก็บข้อมูลไม่เป็นระบบ จึงควรเพิ่มทีมทักษะการใช้งานด้วยการให้เจ้าหน้าที่เข้าอบรมการใช้โปรแกรมอย่างต่อเนื่อง 4) ด้านการประชาสัมพันธ์นั้นงบประมาณที่ตั้งไว้ในแต่ละปีไม่เพียงพอและไม่ครอบคลุม จึงควรมีการจัดตั้งงบประมาณให้เพียงพอในแต่ละปีและให้ประชาสัมพันธ์ครอบคลุมทุกช่อง 5) ด้านอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่นั้น มีไม่เพียงพอต่อปริมาณงานจำนวนมาก จึงควรจัดสรรอัตรากำลังที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อมีส่วนช่วยในการดำเนินการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพให้มากขึ้น

รวมถึงให้สลับเปลี่ยนเวรพักเพื่อดำเนินการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและ
ทันท่วงที และ 6) ด้านงบประมาณนั้นได้รับการจัดสรรงบจากส่วนกลางมาน้อยกว่า
วงเงินที่ต้องใช้จริง จึงไม่เพียงพอต่อการดำเนินการ หน่วยงานเองจึงควรจัดเก็บรายได้ให้ได้
ตามเป้า เพื่อนำรายได้มาจัดสรรในการดำเนินการเองได้อย่างเหมาะสม
คำสำคัญ: การบังคับใช้กฎหมาย พระราชบัญญัติ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง



The problems of officials in tax collection under the Land and Buildings Tax Act, B.E. 2562

Tunlaya Rojthangkham¹ and Paluz Kaewsupasawat²
Faculty of Law, MahaSarakham University¹
Independent Researcher²
E-mail: saosmoc@gmail.com¹

Received: January 13, 2021

Revised: March 1, 2022

Accepted: March 4, 2022

Abstract

This study on the problems of officials in tax collection under the Land and Buildings Tax Act, B.E. 2562, had the following purposes: 1) to study problems of officials in tax collection under the Land and Buildings Tax Act and 2) to propose appropriate solutions to the problems for further actions in the tax collection. The design of the study was qualitative research. A semi-structured, in-depth interview was conducted to collect data from five key informants with legal authority related to the tax. The data were then analyzed through description.

The study outcome highlighted several major problems, including: 1) knowledge of the law - It was found that the newly released act demanded much of the officials' time to study it. Moreover, secondary order laws were issued late. To solve this problem, the officials should be allowed to participate in related legal knowledge training. 2) Management policy - The management lacking attention to subordinates should raise their attention to the subordinates to enhance the incentive for them to get more involved in their work. 3) Innovation and tools for taxation - The officials encountered problems applying for the taxation programs. The data was not filed systematically. The officials should be continuously trained in the program application. 4) Public relations- The existing annual budget for public relations was insufficient and did not cover all requirements. A suggestion for this problem is to provide a sufficient budget each fiscal year so that public relations can cover all channels. 5) Manpower shortage - The staff size was insufficient to deal with the large workloads. To address this

problem, manpower with specific knowledge and skills should be provided in order to contribute to more efficient taxation operations. This includes the effective management of the staff shifts so that they can serve people on a continuous and timely basis. and 6) Budget from the central government - The budget that the central government allocated was less than the actual amount required, so it was not sufficient for the operations. The agencies are suggested to collect taxes according to the target amounts to earn adequate income to properly allocate their operations.

Keywords: Law Enforcement, Act, Land and Buildings Tax



บทนำ

จากการที่พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 และพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 มีการบังคับใช้มาอย่างเนิ่นนานและไม่ได้รับการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต จึงทำให้การจัดเก็บภาษีโรงเรือนที่ดินและภาษีท้องที่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับฐานภาษี อัตราภาษี และการลดหย่อนภาษีที่ไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ ในปัจจุบันส่งผลให้การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ฐานค่ารายปีหรือค่าเช่าต่อปีในการประเมินภาษีนั้น เกิดความซ้ำซ้อนกับการจัดเก็บภาษีเงินได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน การประเมินภาษีค่ารายปีขึ้นอยู่กับดุลพินิจของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการกำหนดค่าเช่าที่สมควรให้เช่าได้ในหนึ่งปี จึงส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายของเจ้าหน้าที่ ฐานภาษียังไม่มีมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันซึ่งตามหลักการทางภาษีควรต้องมีการปรับปรุงทุกรอบ 4 ปี ในการใช้ราคาปานกลาง และมีการลดหย่อนเนื้อที่ดินที่นำมาใช้ในคำนวณภาษีเป็นอันมากและลักษณะการจัดเก็บที่มีลักษณะถดถอย ทำให้ที่ดินที่มีมูลค่าสูงเสียภาษีในอัตราเฉลี่ยที่ต่ำกว่าที่ดินที่มีมูลค่าต่ำ จึงส่งผลให้การจัดเก็บรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะได้รับมีสัดส่วนที่ต่ำกว่าความเป็นจริง และส่งผลกระทบต่อประมาณรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่นำมาเพื่อการจัดสรรในการพัฒนาท้องถิ่น ดังนั้น จึงมีการบัญญัติกฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขึ้นมาเพื่อบังคับใช้ โดยมีวัตถุประสงค์เป็นการปรับปรุงกฎหมายให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคมที่มีการเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา โดยกฎหมายฉบับดังกล่าวนี้ จะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 ในการบังคับใช้กฎหมายย่อมต้องมีผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการประเมินภาษีและจัดเก็บ โดยกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มีกฎหมายจัดตั้ง ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด และจากการกำหนดไว้ในกฎหมาย โดยเฉพาะการกำหนดให้หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นผู้บังคับใช้กฎหมายที่สำคัญในการทำหน้าที่ทั้งประเมิน เรียกเก็บภาษีและให้จัดเป็นรายได้ของท้องถิ่น จึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่สังกัดของ อปท. มีอำนาจในการยึดอายัดและขายทอดตลาดได้เอง ดังนั้น การจัดเก็บภาษีดังกล่าวย่อมเป็นภาระหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวอาจก่อให้เกิดปัญหาในการจัดเก็บภาษีเกิดขึ้นได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเฉพาะปัญหาการจัดเก็บของเจ้าหน้าที่ตามการบังคับใช้กฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 โดยทำการศึกษาข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายเก็บภาษีจากเทศบาลตำบลขามเรียง ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลของการศึกษามาเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาในการจัดเก็บกฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างภายในหน่วยงานดังกล่าวให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาของเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในการจัดเก็บภาษีตามการบังคับใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562

2. เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการจัดเก็บภาษีตามการบังคับใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ในอันที่จะบังคับกฎหมายให้มีประสิทธิภาพต่อไป

แนวคิดทฤษฎีการวิจัย

1. แนวคิดทฤษฎีการบังคับใช้กฎหมาย การบังคับใช้กฎหมายเป็นการนำกฎหมายที่บัญญัติขึ้นมาบังคับใช้กับสมาชิกในสังคม เพื่อให้เกิดความเรียบร้อย ความสงบสุขมาสู่การปฏิบัติ โดยวิธีการของการบังคับใช้นั้นต้องมีกระบวนการขั้นตอนของการบังคับใช้นั้นเป็นไปอย่างมีระบบ ระเบียบ มีขั้นตอนอย่างชัดเจน ถูกต้อง รวดเร็ว ก่อให้เกิดความยุติธรรมโดยเคารพต่อความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีบทลงโทษที่แน่นอนเหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุตามเจตนารมณ์หรือความมุ่งหมายของกฎหมายนั้น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ (พลภูธร แก้วศุภาสวัสดิ์, 2559)

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีตามการบังคับใช้กฎหมายในองค์กรทุกองค์กร หรือทุกหน่วยงานที่ประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานนั้น ย่อมเกิดปัญหาอุปสรรคอันเกิดจากการทำงานขึ้นได้ เพราะการทำงานทุกอย่างย่อมเกิดปัญหาอุปสรรคขึ้นมาได้ทั้งสิ้น กล่าวได้ว่า ไม่มีองค์กรใดที่การดำเนินงานนั้นปราศจากซึ่งปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพียงแต่การดำเนินงานจะให้ผ่านพ้นหรือราบรื่นไปได้นั้นแต่ละองค์กรหรือแต่ละหน่วยงานแต่ละบุคคลนั้นจะดำเนินการในการขจัดปัดเป่าปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร สิ่งนี้เป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งกว่า (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2543 อ้างถึงใน ณิชววัฒน์ สิริพรวุฒิ, 2561) ได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานในด้านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมองว่าปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นนั้นมีหลายด้าน อาทิ ปัญหาด้านโครงสร้างขององค์กร ปัญหาด้านบุคลากรที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการโอนย้ายงาน ส่งผลให้เกิดปัญหาการขาดความต่อเนื่องในการดำเนินการรับผิดชอบงาน ความไม่เพียงพอของบุคลากร ปัญหาด้านเทคโนโลยี ส่วนใหญ่บุคลากร

จะขาดทักษะความรู้ในด้านดังกล่าวนี้ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับประชาชน การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ในองค์กรกับประชาชนนั้นยังคงเป็นปัญหาที่สำคัญและปัญหาด้านผู้บริหารที่มักมองไม่เห็นถึงความสำคัญของการดำเนินงานบางประการ รวมถึงการที่องค์กรมีภารกิจงานจำนวนมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมุ่งศึกษาปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีตามการบังคับใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) เป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลขามเรียง ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในส่วนการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง รวมจำนวน 5 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งมีโครงสร้าง ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาเอง และทำการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลมาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัย

ประเด็น: ปัญหาการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ตามการบังคับใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 มีดังนี้

1. ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ของเจ้าหน้าที่ พบว่า การออกกฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีการเพิ่มเติมหลักการใหม่ ๆ และต้องมีการตรากฎหมายลำดับรองออกมารับการทำงาน เป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บภาษีต้องทำการศึกษาและทำความเข้าใจเพื่อเรียนรู้กฎหมายใหม่ทั้งหมด จึงก่อให้เกิดภาวะในการศึกษา นอกจากนี้การที่กฎหมายลำดับรองออกมาล่าช้า รวมถึงการบังคับใช้ยังไม่ถึง จึงก่อให้เกิดความสับสนต่อการปฏิบัติงานเพราะเมื่อถึงเวลาต้องทำการคำนวณเพื่อประเมินผลหรือเพื่อสำรวจเนื้อที่ ก่อให้เกิดปัญหาซ้ำเติมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพอ รวมถึงกฎหมายที่บังคับใช้บางฉบับไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน
2. ด้านการบริหารจัดการ นโยบายของหน่วยงานต่อการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่า

- 1) ปัญหาผู้บริหารที่ไม่มีเวลาเพียงพอในการดูแลเอาใจใส่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2) ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอในการดำเนินการจัดเก็บภาษี เนื่องจากการปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น เจ้าหน้าที่ด้านช่างสำรวจ เจ้าหน้าที่ด้านคอมพิวเตอร์การใช้โปรแกรมต่าง ๆ ของภาษีเงินได้ เป็นต้น

3) ปัญหาที่เกิดจากประชาชนผู้เสียภาษีที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจและขาดจิตสำนึกที่ดีในเรื่องของภาษี และไม่เห็นถึงประโยชน์ ทั้งไม่เข้าใจถึงความสำคัญของการจัดเก็บภาษี รวมถึงการไม่เข้าใจถึงหลักเกณฑ์ของการต้องชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฉบับใหม่ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องอธิบายทำความเข้าใจ แต่เนื่องจากการมีเจ้าหน้าที่อย่างจำกัด จึงทำให้ประชาชนคิดว่าเจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจให้บริการหรือทำความเข้าใจกับประชาชนและมองว่าหน่วยงานของรัฐเอาเปรียบประชาชนเพียงฝ่ายเดียว รวมถึงการที่ประชาชนผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีมีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่บ่อย ทำให้การแจ้งข้อมูลข่าวสารการจัดเก็บภาษีไปยังประชาชนนั้นเกิดความไม่ทั่วถึงและส่งผลทำให้การสำรวจเนื้อที่ของที่ดินสิ่งปลูกสร้างเพื่อการคำนวณภาษีเกิดความคลาดเคลื่อน เนื่องจากเจ้าของทรัพย์สินไม่ได้ทราบและไม่ได้ทำการโต้แย้งคัดค้านถึงความผิดพลาดดังกล่าว

4) ปัญหาอันเกิดจากการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การประสานงานกับกรมธนารักษ์ เนื่องจากการที่เทศบาลจะจัดเก็บภาษีได้นั้น กรมธนารักษ์เป็นหน่วยงานที่ต้องทำการสำรวจข้อมูลที่ดินและกำหนดราคาประเมินที่ดิน เมื่อกรมธนารักษ์ดำเนินการล่าช้าและได้ส่งข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบันมายังเทศบาล การดำเนินการส่งเรื่องไปยังประชาชนผู้เสียภาษีและ การประเมินเนื้อที่และคำนวณภาษี เพื่อให้ประชาชนมาเสียภาษีกลับพบว่า ข้อมูลเนื้อที่ดินไม่ถูกต้องและมีความคลาดเคลื่อน จึงส่งผลให้เกิดความชะงักงานไม่แล้วเสร็จ จึงเกิดปัญหาสะสมไปยังรายอื่น ๆ

3. ด้านการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ และเครื่องมือต่าง ๆ ที่รองรับต่อการจัดการเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่า

1) มีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บภาษีแม้จะได้รับการอบรมแล้วก็ตาม แต่เจ้าหน้าที่ยังเกิดปัญหาในการใช้โปรแกรม ประกอบกับช่วงเวลาที่ยาวนานเกินไป เนื่องจากมีการบังคับใช้กฎหมายในการที่ต้องดำเนินการจัดเก็บภาษี จึงทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเรียนรู้โปรแกรมควบคู่กับแก้ไขปัญหา

2) ประสบปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์สำนักงานในการนำมาใช้ในการจัดเก็บภาษี

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า แม้จะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล หรือการประกาศติดบอร์ดในเทศบาล หรือการส่งจดหมาย

ไปยังประชาชนผู้เสียหาย แต่เมื่อบุคลากรมีอยู่อย่างจำกัดจึงเป็นอุปสรรคในการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงทุกคน ประกอบกับประชาชนบางส่วนไม่ได้เล่นโซเชียล จึงไม่ได้เข้ามาติดตามข่าวสารในเว็บไซต์ของทางเทศบาล ในส่วนของการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์มีประชาชนบางส่วนที่มาติดต่อกับทางเทศบาลเท่านั้นที่สนใจอ่านข้อมูลข่าวสารบนบอร์ดที่มีการประกาศ

5. ด้านการลงโทษแก่ผู้ที่ฝ่าฝืนไม่เสียหายที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด พบว่า เทศบาลมีมาตรการลงโทษแก่ผู้ที่ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย โดยการดำเนินการปรับ แต่ประชาชนมักไม่เกรงกลัวต่อบทลงโทษดังกล่าว

6. ด้านอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่า เทศบาลมีอัตรากำลังไม่เพียงพอต่อการรองรับการเสียหายจากประชาชนผู้มาเสียหาย เนื่องจากประชาชนจะเข้ามาใช้บริการจำนวนมากในคราวเดียวกัน ย่อมส่งผลให้เกิดความล่าช้าและเกิดความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของประชาชน

7. ด้านงบประมาณในการดำเนินการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่า งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากส่วนกลางมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ประกอบกับการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นเองไม่ได้จัดเก็บได้อย่างเต็มที่ เทศบาลจึงจำเป็นต้องดำเนินงานในส่วนของโครงการปรับปรุงแผนที่ภาษี อันเป็นโครงการที่มีความจำเป็นก่อน และในส่วนอื่น ๆ จะทยอยดำเนินการตามสัดส่วนลดหลั่นลงไป จึงส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินงานด้านจัดเก็บภาษีได้ภายในงบประมาณเดียวได้

ประเด็น: แนวทางในการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานตามการบังคับใช้กฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ผู้ให้สัมภาษณ์ได้เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ของเจ้าหน้าที่ เห็นว่า ควรต้องมีการทำความเข้าใจรายละเอียดกฎเกณฑ์ของกฎหมายอย่างถ่องแท้ เพราะหากมีการปฏิบัติหน้าที่ไม่ครบถ้วน หรือมีการละเว้นเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่จะเกิดความผิดฐานปฏิบัติหน้าที่ โดยละเว้น หรือเกิดการฟ้องร้องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบเกิดขึ้น ฉะนั้น จึงควรให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และควรมีการจัดกิจกรรมให้เจ้าหน้าที่ศึกษาดูงานเพิ่มเติมในท้องที่ที่มีการบริหารจัดการเก็บภาษีที่ประสบความสำเร็จ และจัดโครงการต่าง ๆ ที่เป็นการเพิ่มเสริมศักยภาพของเจ้าหน้าที่อันเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานต่อเจ้าหน้าที่มากขึ้น

2. ด้านการบริหารจัดการนโยบายการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เห็นควรให้มีการจัดทำแผนการจัดเก็บรายได้ให้มีความครอบคลุมและให้มีการจัดทำโครงการรับชำระภาษีแผนที่ให้ครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และให้มีการจัดช่องทางการชำระภาษีครอบคลุมในหลาย ๆ ช่องทาง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ ในส่วนของข้อมูลผู้ต้องชำระภาษีที่ไม่สามารถติดต่อได้นั้น ให้ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียน ในส่วนผู้บริหารควรเพิ่มความดูแลและเอาใจใส่ผู้ได้บังคับบัญชาเพิ่มมากขึ้นเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการดำเนินงาน

3. ด้านอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและการส่งเสริมสภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

1) ให้มีการเพิ่มอัตรากำลังจัดจ้างผู้มีประสบการณ์ในการทำงานและจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน อีกทั้งควรส่งเสริมให้มีการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

2) กรณีไม่สามารถเพิ่มอัตรากำลังได้ ให้จัดสรรอัตรากำลังเท่าที่มีอยู่นั้น เปลี่ยนเวรในการให้บริการประชาชนในเวลาพักกลางวัน โดยมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไปพักและทำงาน เพื่อบรรเทาปัญหาในช่วงเดือนที่มีการกำหนดการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

3) สร้างขวัญกำลังใจโดยการให้รางวัลในการทำงาน

4. ด้านเครื่องมือดำเนินการและงบประมาณนั้น ควรให้มีการจัดทำโปรแกรมแผนที่ภาษีให้มีความทันสมัยและให้ปรับปรุงโปรแกรมการประเมินภาษีให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในแต่ละองค์กรปกครองท้องถิ่น รวมถึงให้เพิ่มงบประมาณเพื่อให้เพียงพอต่อการนำมาบริหารจัดการในการดำเนินงานในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

5. ด้านประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำท้องถิ่นให้แจ้งให้ทราบเพิ่มเติม รวมถึงจัดทำประกาศเผยแพร่หลากหลายช่องทาง อาทิ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย สื่อออนไลน์ เว็บไซต์หน่วยงาน พร้อมทั้งจัดทำโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทั้งออกจดหมายแจ้งไปยังผู้ชำระภาษี

6. ด้านการลงโทษแก่ผู้ที่ไม่เสียภาษีตามที่กฎหมายกำหนด ควรให้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดและให้ชำระเบี้ยปรับและดำเนินการแจ้งระงับการโอนกรรมสิทธิ์ในที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ประเด็น: ปัญหาการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลขามเรียง ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ตามการบังคับใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 กล่าวได้ว่า การบังคับใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปฏิบัติเพื่อให้ลู่วงเป้าหมายขององค์กรและความรู้ความเข้าใจกฎหมายของเจ้าหน้าที่เป็นสิ่งที่สำคัญเช่นกัน เพราะหากข้อกฎหมายมีความไม่ชัดเจน แต่ผู้บังคับใช้กฎหมาย เข้าใจบริบทของกฎหมายได้เป็นอย่างดี ย่อมทำให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้เป็นอย่างดีเช่นกัน เพราะกฎหมายต้องนำมาใช้บังคับโดยเท่าเทียมกัน แต่หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความเข้าใจกฎหมาย ย่อมก่อให้เกิดปัญหาได้ เพราะกฎหมายจะมีหรือไม่มีช่องว่างนั้นขึ้นอยู่กับผู้ที่รับผิดชอบ หรือผู้ที่ปฏิบัติตามกฎหมายอาจเลือกปฏิบัติและไม่บังคับใช้กฎหมายอย่างเท่าเทียมกันได้ (รัฐ กันภัย, 2559) สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่นั้นเกิดจากกฎหมายที่ออกมาใหม่มีลักษณะกว้าง ๆ และมีการกำหนดหลักการใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม จึงส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพราะต้องมีการเรียนรู้และศึกษากันใหม่ทั้งหมด รวมถึงปัญหาในการออกกฎหมายระดับรองที่ต้องนำมาใช้ยังไม่ถึง หรือบางเรื่องยังไม่มีการออกกฎหมายลำดับรองมาทันทั่วทั้งที่ จึงสร้างความสับสนต่อผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับณัฐยา เชื้อทอง (2547) ที่กล่าวว่า การเสียภาษียังไม่เพียงพอเพราะการบังคับใช้ระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับยังไม่เคร่งครัดเท่าที่ควร ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่า ปัญหาของงานวิจัยนี้ก็มีลักษณะที่ใกล้เคียงกัน เพราะการที่เจ้าหน้าที่ยังต้องทำการศึกษากฎหมายที่ออกมาใหม่ทั้งหมดและต้องทำการศึกษากฎหมายลำดับรองเพื่อนำมาใช้ปฏิบัติงาน แต่ขณะเดียวกันความไม่ถึงของกฎหมาย หรือความสับสนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ของกฎหมายย่อมอาจก่อให้เกิดปัญหาที่ตามมา คือ การที่เจ้าหน้าที่ขาดความแม่นยำในหลักเกณฑ์ปฏิบัติย่อมส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้เช่นกัน เพราะเมื่อสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในประเด็นดังกล่าวนี้ พบว่า เมื่อถึงเวลาต้องคำนวณ เพื่อประเมินผลหรือเพื่อสำรวจเนื้อที่และนำมาคำนวณ ก่อให้เกิดปัญหาซ้ำเติมแก่ผู้ปฏิบัติงานทำนองเดียวกับงานวิจัยของปิยธิดา โคกโพธิ์ (2555) ที่กล่าวถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในทิศทางเดียวกันว่า ปัจจัยทางด้านกฎหมายเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาในการจัดหารายได้ที่จำกัดและการบริหารการคลังท้องถิ่นที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาแหล่ง



รายได้ใหม่ นอกจากนี้งานวิจัยของเขาวินทร์ กองผา (2560) ก็ได้กล่าวตอกย้ำถึงประเด็นของเจ้าหน้าที่ว่า การที่เจ้าหน้าที่ขาดระบบระเบียบแบบแผนและขาดความสามารถ ส่งผลต่อการดำเนินการจัดเก็บภาษี จึงควรให้ส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม นั้น ยิ่งเป็นการกล่าวให้เห็นถึงความสำคัญของความจำเป็นที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีรายได้ ย่อมต้องมีความรู้ความเข้าใจในตัวบทกฎหมาย ระเบียบกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพราะสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้องนั่นเอง

ดังนั้น ในการดำเนินการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความเข้าใจโดยการได้รับการศึกษาอบรมด้านข้อกฎหมาย ทั้งกฎหมายหลักและกฎหมายลำดับรองเพิ่มเติมนั้นย่อมทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้อย่างราบรื่นและสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการได้อย่างเต็มที่เพราะสามารถอธิบายให้ประชาชนผู้มาใช้บริการทราบถึงกฎเกณฑ์ของข้อบัญญัติกฎหมายรวมถึงระเบียบที่เกี่ยวข้องได้

2. ด้านการบริหารจัดการนโยบายของหน่วยงานต่อการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ที่พบว่า การบริหารจัดการ การกำหนดนโยบายของหน่วยงานในการดำเนินงานย่อมมีผลต่อทุกระดับชั้น ทั้งต่อตัวผู้ปฏิบัติเองและต่อตัวประชาชนผู้มาใช้บริการ

ในกรณีของผู้บริหาร ผู้ได้บังคับบัญชาขามองว่าผู้บริหารไม่มีเวลา จึงส่งผลให้มีการละเลยเอาใจใส่ดูแลเจ้าหน้าที่และเกิดปัญหาการขาดแคลนเจ้าหน้าที่อันส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ไม่เต็มที่ เพราะการทำงานนั้น ผู้บริหารและผู้ได้บังคับบัญชาย่อมต้องร่วมกันทำงานโดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจทั้งสองฝ่ายในการทำงานร่วมกันเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร (ปริศนา พิมพา, 2559) ดังนั้น การที่ผู้บริหารไม่มีเวลาที่จะลงมาเอาใจใส่ดูแลพนักงานย่อมก่อให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน เช่น เพราะผลของการละเลยยอมทำให้ไม่ใส่ใจถึงอัตราของบุคลากรที่มาดำเนินงานได้ (อำภา จำลองศักดิ์, 2554)

ปัญหาอันเกิดจากขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน อาทิ เจ้าหน้าที่ด้านช่างสำรวจ เจ้าหน้าที่ด้านคอมพิวเตอร์การใช้โปรแกรมต่าง ๆ สืบเนื่องมาจากการที่ผู้บริหารขาดการเอาใจใส่ผู้ได้บังคับบัญชาสอดคล้องกับเอกราช บุญเรือง (2557-2558) ที่กล่าวว่า การที่ผู้บริหารไม่ได้ให้การสนับสนุนงบประมาณเพื่อจ้างพนักงานเพิ่มเพื่อรองรับกับปริมาณงานแต่ทุ่มเทงบประมาณไปในการสร้างถนนหนทางย่อมเป็นการไม่มองเห็นถึงปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้มาใช้บริการอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ของการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฉบับใหม่ที่มีผลบังคับใช้นั้น เมื่อเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจ หรือเข้าใจแต่ไม่ถ่องแท้ เพราะอยู่ในขั้นตอนการศึกษา จึงส่งผลกระทบต่อประชาชน ผู้มาใช้บริการทำให้การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนนั้นไม่ทั่วถึง สร้างความสับสนต่อประชาชน ประกอบกับตัวประชาชนเองมีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ บ่อยครั้ง ทำให้การแจ้งข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึงส่งผลกระทบต่อกรสำรวจเนื้อที่ดิน สิ่งปลูกสร้างเพื่อการคำนวณภาษีเกิดความคลาดเคลื่อน เห็นได้ว่าปัญหาเหล่านี้ล้วนเกิดจากการบริหารจัดการภายในหน่วยงานทั้งสิ้น

3. ด้านการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ และเครื่องมือต่าง ๆ ที่รองรับต่อการจัดการเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ส่วนใหญ่ประสบปัญหาอันเนื่องมาจากนวัตกรรมนั้น ต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้ค่อนข้างมาก เพราะการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ย่อมต้องอาศัยทักษะการฝึกฝน รวมถึงต้องมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการนำมาใช้ แต่ด้วยช่วงระยะเวลาอันมีจำกัดอันเนื่องมาจากเมื่อมีกฎหมายประกาศใช้บังคับแล้วเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องปฏิบัติงานทันที ดังนั้น เมื่อมีการนำโปรแกรมมาใช้งานจริงประกอบกับต้องนำมาให้บริการกับประชาชนผู้เสียภาษีจำนวนมากย่อมก่อให้เกิดปัญหาที่ต้องดำเนินการแก้ไขไปพร้อม ๆ กับการเรียนรู้การใช้งานควบคู่กันไปในตัวเอง ซึ่ง เซาวินทร์ กองผา (2560) กล่าวสอดคล้องกันว่า การดำเนินการด้านจัดเก็บภาษีต้องมีการดำเนินงานด้านเอกสารโดยการยื่นแบบเสียภาษี เมื่อระบบแผนที่ไม่เป็นปัจจุบัน การจัดการข้อมูลไม่เป็นระบบและขาดความถูกต้อง การนำระบบสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยย่อมเป็นส่วนสำคัญในการลดขั้นตอนหรือระยะเวลาในการเสียภาษีของประชาชนได้ เห็นได้ว่า สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่ต้องอาศัยนวัตกรรมหรือเครื่องมือเครื่องมือนวัตกรรมเข้ามาช่วยเหลือดำเนินการนั่นเอง นอกจากนี้ การประสบปัญหาในด้านวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่นำมาใช้ในการจัดเก็บภาษีส่งผลกระทบต่อกรดำเนินงานเช่นกัน ซึ่งอำภา จำลองศักดิ์ (2554) กล่าวทำนองเดียวกันว่า ปัญหาในการดำเนินงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลขุนยอมนั้นประสบปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์เช่นกัน โดยเฉพาะเครื่องมือที่ใช้ในการสนับสนุนการทำงานจัดเก็บรายได้ คอมพิวเตอร์ และความทันสมัยของเครื่องมือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บภาษี เป็นต้น

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้วยข้อจำกัดของบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัด จึงดำเนินการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการจัดเก็บภาษีไม่ทั่วถึง ประกอบกับประชาชนบางส่วนไม่ได้เล่นโซเชียลจึงไม่ได้เข้ามาติดตามข่าวสารในเว็บไซต์ของทางเทศบาล ในขณะที่

งานวิจัยของเซาวินทร์ กองผา (2560) กล่าวว่า ส่วนหนึ่งเกิดจากการจัดสรรงบประมาณในแต่ละปีที่ไม่เพียงพอ เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างสูงทำให้เกิดการดำเนินการได้ไม่ทั่วถึง ซึ่งผู้ศึกษาเห็นด้วยกับข้อคิดเห็นดังกล่าว อย่างไรก็ตามเมื่องบประมาณที่ได้รับการจัดสรรมาอย่างจำกัด หน่วยงานควรมีวิธีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย อาทิ เฟซบุ๊ก หรือเพจของหน่วยงาน โดยให้มีการจัดทำและอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยต่อสถานการณ์ย่อมเป็นช่องทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาบางประการที่ไม่เพียงพอได้ หรือการจัดให้ผู้นำหมู่บ้านเป็นผู้กระจายข่าวสารอันเป็นช่องทางหนึ่งของการประชาสัมพันธ์โดยให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นจัดการอบรมความรู้ทางด้านกฎหมาย พร้อมทั้งวิธีการดำเนินการเสียภาษีผ่านช่องทางต่าง ๆ ซึ่งปิยดา โคกโพธิ์ (2555) ได้เสนอช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านประชาชนในพื้นที่ด้วยวิธีการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของการคลังท้องถิ่นอันเป็นการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลการชำระภาษีให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายอีกช่องทางหนึ่ง นอกจากนี้ข้อค้นพบในงานวิจัยยังพบว่าการดำเนินงานด้านการคลังท้องถิ่นของเทศบาลนั้นประสบปัญหาในเรื่องของการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน ทำให้ประชาชนขาดความสนใจต่อการเสียภาษีท้องถิ่นประจำปี รวมถึงขาดการมีส่วนร่วมในการเข้าตรวจสอบการดำเนินงาน โดยมีมุมมองในลักษณะของต่างฝ่ายต่างมีหน้าที่ในการทำงาน จึงไม่ควรก้าวท้าวกัน อย่างไรก็ตาม ปิยธิดา โคกโพธิ์ (2555) มีการเสนอให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาษีหรือการเสียภาษีของท้องถิ่น เป็นการทำให้ประชาชนได้รับทราบถึงรายรับรายจ่ายของแต่ละโครงการในการดำเนินงาน เป็นผลให้ประชาชนเกิดการตระหนักถึงผลประโยชน์ที่ชุมชนหรือประชาชนจะได้รับจากการนำภาษีที่ตนชำระมาดำเนินการพัฒนาแก่ท้องถิ่นย่อมถือว่าเป็นช่องทางหนึ่งของการประชาสัมพันธ์นั่นเอง

5. ด้านการลงโทษแก่ผู้ที่ฝ่าฝืนไม่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดนั้น ส่วนใหญ่เห็นควรให้มีมาตรการลงโทษแก่ผู้ที่ฝ่าฝืนโดยการดำเนินการปรับหรือระงับการจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ในที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเจ้าของทรัพย์สินที่ฝ่าฝืน เพราะประชาชนผู้เสียภาษีมักไม่เกรงกลัวต่อบทลงโทษดังกล่าว ซึ่งแตกต่างกับกรณีที่เป็นบทลงโทษจากกรมสรรพากรที่มีการบังคับใช้กฎหมายแล้วผู้มีหน้าที่เสียภาษีเกิดความยำเกรงต่อบทลงโทษ ในประเด็นปัญหานี้ ญัฐยา เชื้อทอง (2547) กล่าวถึงว่า ส่วนหนึ่งที่มีผู้ฝ่าฝืนไม่ชำระภาษีที่เกิดจากกฎหมายและข้อบังคับยังไม่เคร่งครัดเท่าที่ควรและประชาชนขาดจิตสำนึก ขาดความเข้าใจ ขาดความกระตือรือร้น และไม่มี การกำหนดบทลงโทษที่ครอบคลุมและชัดเจน และส่วนหนึ่งเกิดจากรัฐไม่มีวิธีการตรวจสอบเพื่อจัดเก็บภาษีให้ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ (วรัญญา รูปทอง และธนวัฒน์ พิสิฐจินดา,

2562) ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่า แม้เป็นการจัดเก็บคนละฐานภาษีกันแต่เหตุในการหลีกเลี่ยงหรือฝ่าฝืนไม่ชำระภาษีส่วนหนึ่งเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ดังนั้น หากรัฐมีวิธีการที่ตรวจสอบที่เข้มงวดและเคร่งครัดก็ย่อมสามารถดำเนินการและกำหนดบทลงโทษที่เหมาะสมได้นั่นเอง อย่างไรก็ตาม ผู้ศึกษาเห็นว่าแม้การลงโทษจะเป็นมาตรการทางกฎหมายที่ควรนำมาใช้กับผู้ฝ่าฝืนก็ตาม การนำมาตราการทางอ้อมโดยเฉพาะการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้เสียภาษีได้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีหน้าที่ต้องชำระเพื่อนำงบประมาณไปพัฒนาประเทศย่อมเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน ซึ่งเซาวินทร์ กองผา (2560) ได้กล่าวถึงในทำนองเดียวกันว่า ปัญหาด้านการลงโทษของผู้ไม่เสียภาษีตามที่กฎหมายกำหนดนั้นควรมีการสร้างแรงจูงใจให้ผู้เสียภาษี เพื่อตระหนักถึงความสำคัญของการมาเสียภาษีโดยกฎหมายต้องให้อำนาจในการดำเนินคดีอย่างเด็ดขาดด้วย

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า มาตรการลงโทษผู้ที่ไม่เสียภาษีควรมีการนำมาใช้ควบคู่กับการสร้างแรงจูงใจให้ผู้เสียภาษีเกิดความตระหนักถึงความสำคัญในการเสียภาษีเพื่อแก้ไขปัญหาในส่วนที่ประชาชนขาดจิตสำนึกและไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการชำระภาษี

6. ด้านอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่า อัตรากำลังมีไม่เพียงพอต่อการรองรับการเสียภาษีของประชาชน เนื่องจากประชาชนเข้ามาใช้บริการจำนวนมากในคราวเดียวกัน ทำให้เกิดความล่าช้า และเกิดความไม่พึงพอใจของประชาชนประเด็นนี้ค่อนข้างเป็นปัญหาในทุก ๆ หน่วยงาน ซึ่งอำภา จำลองศักดิ์ (2554) กล่าวในทำนองเดียวกันว่า จำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบทั้งการขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่มีสาเหตุหลัก ๆ มาจากการโยกย้ายบุคคลและเจ้าหน้าที่ตลอดเวลาทำให้ขาดความต่อเนื่องในการบริหารงานเมื่อหน่วยงานแก้ไขปัญหาโดยการจัดหาบุคลากรลูกจ้างชั่วคราวมาปฏิบัติงานแทนซึ่งบุคคลที่มาปฏิบัติงานแทนย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจ และความเชี่ยวชาญอยู่แล้วเพราะไม่ได้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานหน้าที่นั้นมาโดยตรง จึงเห็นได้ว่า การแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรแม้จะช่วยให้ในระดับหนึ่งแต่กลับสร้างปัญหาต่อมาได้เพราะการให้บริการด้านภาษีย่อมต้องอาศัยประสบการณ์ในการทำงานเช่นกัน

ดังนั้น บุคลากรผู้มาปฏิบัติงานในด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นเครื่องมือทรัพยากรบุคคลที่สำคัญในการที่จะขับเคลื่อนให้องค์กรเกิดการพัฒนาก้าวไปสู่เป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี ผู้บริหารจึงต้องเอาใจใส่อัตรากำลังของบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณงาน รวมถึงการให้เพิ่มทักษะความรู้ความชำนาญด้านงานที่รับผิดชอบด้วย

7. ด้านงบประมาณในการดำเนินการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เห็นว่า งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากส่วนกลางมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน และการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นเองไม่ได้จัดเก็บได้อย่างเต็มที่ จึงจำเป็นต้องดำเนินงานใน ส่วนของโครงการปรับปรุงแผนที่ภาษีอันเป็นโครงการที่มีความจำเป็นก่อน และในส่วน อื่น ๆ จะทยอยดำเนินการตามสัดส่วนลดหลั่นลงไป จึงส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินงานด้านจัด เก็บภาษีภายในงบประมาณเดียวได้ สอดคล้องกับปิยธิดา โคกโพธิ์ (2555) ที่พบว่า ปัญหา ทางการคลังที่สำคัญประการหนึ่งเกิดจากการที่เทศบาลเองยังมีการพึ่งพาเงินอุดหนุนจาก รัฐอยู่มาก แต่กลับได้รับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐน้อยลง ทั้งยังได้รับการกิจที่มากขึ้น ทำให้ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย อีกทั้งไม่มีเงินเหลือเพียงพอในการที่จะนำมาพัฒนาเทศบาล ในด้านอื่นตลอดจนปัญหาการจัดเก็บภาษีที่ท้องถิ่นไม่มีการปรับปรุงในส่วนของปัญหา การคลังท้องถิ่นที่เกิดขึ้นในเทศบาลทำให้เงินงบประมาณในแต่ละงวดที่ได้รับจากส่วนกลาง มีความล่าช้าทำให้การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ประกอบ กับเทศบาลเองขาดการจัดการที่ดีในการดำเนินการจัดเก็บและขาดรายได้แหล่งใหม่ ๆ เห็นได้ว่า การที่เทศบาลตั้งรับรอการจัดสรรงบประมาณจากส่วนกลางมากเกินไป โดยไม่ ได้มีการจัดการปรับปรุงวางแผนเพื่อจัดหาแหล่งรายได้ใหม่ ๆ ย่อมทำให้ประสบปัญหาใน เรื่องงบประมาณได้

ดังนั้น ในประเด็นการขาดแคลนงบประมาณหรือการได้รับการจัดสรรไม่ เพียงพอเพื่อนำมาดำเนินการบริหารจัดการในหน่วยงานเพื่อเตรียมรองรับการดำเนินการ จัดเก็บภาษีนั้น เห็นได้ว่า การที่เทศบาลหรือหน่วยงานท้องถิ่นไม่มีการปรับตัวเพื่อจัดหา แหล่งรายได้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม รวมถึงการที่เทศบาลเองไม่ได้ดำเนินการจัดเก็บภาษีที่เข้มงวด เพียงพอทำให้การจัดเก็บภาษีไม่ได้เป็นไปตามเป้าประสงค์นั่นเอง

ประเด็น: แนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด มหาสารคาม ตามการบังคับใช้กฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ผู้ให้สัมภาษณ์ได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหายกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ของเจ้าหน้าที่ ควรให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมายภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้างและกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และควรให้เจ้าหน้าที่ศึกษาดูงานเพิ่มเติม ในท้องที่ที่มีการบริหารจัดการเก็บภาษีที่ประสบความสำเร็จ รวมถึงจัดโครงการต่าง ๆ ที่เป็นการเพิ่มเสริมศักยภาพของเจ้าหน้าที่อันเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานต่อเจ้าหน้าที่ มากขึ้น และควรมีการทำความเข้าใจรายละเอียดกฎเกณฑ์ของกฎหมายอย่างถ่องแท้ มิฉะนั้น

จะเกิดปัญหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยละเว้น หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบเกิดขึ้น สอดคล้องกับบุญเสริม กันมั่ง (2552) ที่ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาในประเด็นของการขาดความรู้ในด้านข้อกฎหมายไว้ว่า ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ที่มีการพัฒนาตนเองโดยการศึกษาอบรมและดูผลงานทั้งในส่วนการบริหาร พัฒนาการใช้เทคโนโลยี และแผนที่ภาษีเพื่อนำมาใช้ ในการออกข้อบัญญัติตำบลและให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบและเผยแพร่ ข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมายและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ เห็นได้ว่า แนวทางดังกล่าวนี้หากเจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมอบรม รวมถึงมีการศึกษาดูแลยอมเข้าใจระบบการจัด เก็บภาษีรวมทั้งข้อกฎหมายและเมื่อเข้าใจถึงข้อกฎหมาย ระเบียบเป็นอย่างดีแล้วยอม สามารถนำมาถ่ายทอดสู่ประชาชนโดยผ่านคำแนะนำทางช่องทางต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ทำนองเดียว กับเขาวินทร์ กองผา (2560) ที่กล่าวถึงปัญหาการขาดระบบระเบียบแบบแผน และความสามารถนั้นสามารถแก้ไขได้โดยการให้จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับ กฎหมาย กฎระเบียบตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานจัดอบรม เพื่อเพิ่มทักษะและ ความรู้ความเข้าใจในด้านกฎหมายเกี่ยวกับทุกภาษีที่เกี่ยวข้อง ทำนองเดียวกับ เอกราช บุญเรืองเช่นกัน (2558) ที่เห็นควรให้พนักงานมีการฝึกอบรมเรื่องกฎหมายภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้าง รวมถึงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

2. ด้านการบริหารจัดการนโยบายการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เห็นควรให้มีการดำเนินการจัดทำแผนการจัดเก็บรายได้ให้มีความครอบคลุมและจัดทำ โครงการรับชำระภาษีแผนที่ให้ครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และการรับชำระภาษีนั้นควร ต้องให้มีการครอบคลุมในหลาย ๆ ช่องทาง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้ บริการ ในส่วนของข้อมูลผู้ต้องชำระภาษีที่ไม่สามารถติดต่อได้นั้น ให้ขอความอนุเคราะห์ ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียน และเพื่อให้การทำงานลุล่วงได้ด้วยดี ผู้บริหารควรเพิ่มการดูแลและ เอาใจใส่ผู้ได้บังคับบัญชาเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ ทั้งเป็นการรับทราบถึงปัญหา ในการดำเนินงานและสามารถนำมาปรับปรุงหาแนวทางในการแก้ไขได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับรสสุคนธ์ พองมูล (2551) ที่เห็นควรให้มีการปรับปรุงแผนที่ ภาษีและทรัพย์สินเมื่อมีเวลาว่าง และใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการเข้ามาจัดเก็บภาษีทั้งใน ส่วนของด้านข้อมูลและการรายงานผลการจัดเก็บต่าง ๆ ก่อนที่จะมีการดำเนินการจัดเก็บ ภาษีในแต่ละปี และมีการประชุมหารือเพื่อหาแนวทางและการวางแผนการจัดเก็บรายได้ให้ครอบคลุม มีการประชาสัมพันธ์โดยการใช้วิธีการส่งหนังสือแจ้งเตือนการเสียภาษี การรายงานผลการจัดเก็บภาษีและรายงานลูกหนี้ค้างและในส่วน of ภาษีค้างชำระ ให้ดำเนินการแจ้งเตือนเป็นหนังสือเป็นระยะ ๆ และให้เจ้าหน้าที่มีการแบ่งความรับผิดชอบออกเป็นสัดส่วนและสามารถทำงานแทนกันได้ รวมทั้งได้มีการศึกษาขั้นตอน

ในการทำงานและทำความเข้าใจในเรื่องของการจัดเก็บรายได้อยู่เสมอ มีการติดตามข่าวสาร
ระเบียบ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง ทั้งยังมีแนวคิดในการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัด
เก็บรายได้ โดยการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ ตลอดจนเร่งรัดการจัดเก็บ
ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่โดยให้มีการบริการจัดเก็บภาษีประชาชนเคลื่อนที่ โดยการให้บริการ
ตามหมู่บ้านต่าง ๆ ซึ่งอาจจัดเดือนละ 2-3 ครั้ง รวมทั้งการเปิดบริการชำระภาษีในวันหยุด
ราชการและควรมีการชี้แจงรายละเอียดของรายได้ที่ได้จากการเก็บภาษีของประชาชน
ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนำไปใช้ประโยชน์ด้านใดบ้าง อันเป็นการแสดงความโปร่งใส
ในการทำงานมากยิ่งขึ้น

3. ด้านอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและการส่งเสริมสภาพการทำงาน
ของผู้ปฏิบัติงาน ควรดำเนินการดังนี้

1) ให้มีการเพิ่มอัตรากำลังโดยการจัดจ้างผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน
เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้เพื่อให้เพียงพอต่อปริมาณ รวมถึงจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มี
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการทำงาน เพื่อส่งเสริมการทำงานและให้มีการเข้ารับการศึกษา
อบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับราชชนทร์ นพณ์รุ่งกร,
ศิริัญญา เสือคง และณัฐฐา รัชชถาวรกุล (2559) ที่เห็นควรให้จัดทำคู่มือในการปฏิบัติหน้าที่
ในแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจนและให้หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในส่วนที่ยังไม่เชี่ยวชาญ
อีกทั้งต้องทำความเข้าใจกับประชาชนโดยการออกหนังสือชี้แจงให้ประชาชนรับทราบใน
การเข้ารับบริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2) กรณีไม่สามารถเพิ่มอัตรากำลังได้ ให้จัดสรรอัตรากำลังเท่าที่มีอยู่อย่าง
จำกัดนั้น โดยการเปลี่ยนเวรในการให้บริการประชาชนในเวลาพักกลางวัน โดยให้มี
การสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไปในการพักและในการทำงาน เพื่อบรรเทาปัญหาในช่วงเดือน
ที่มีการกำหนดการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง สอดคล้องกับอำภา จำลองศักดิ์ (2554)
ที่เสนอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยอาจกำหนดช่วงเวลาในการให้บริการประชาชนที่ได้รับ
การติดต่อไป มาติดต่อรับชำระในช่วงเวลาที่กำหนดและอาจออกไปให้บริการรับชำระภาษี
นอกสถานที่โดยเฉพาะในช่วงเย็นหรือวันหยุดสุดสัปดาห์ และควรมีการฝึกอบรมพนักงาน
ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีทุกภาษี เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับ
การทำงานซึ่งมีปริมาณสูงกว่าปกติ

3) สร้างขวัญกำลังใจโดยการให้รางวัลในการทำงาน สอดคล้องกับความคิด
เห็นของยุวดี ภูผาหลวง (2553) ที่กล่าวว่า ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการทัศนศึกษา
ดูงานนอกสถานที่ เพื่อเป็นการเปิดโลกทัศน์ และยังเป็นการผ่อนคลายด้วยการให้พนักงาน
ได้มีโอกาสสนทนากันมากขึ้นอันส่งผลดีต่อบรรยากาศในการทำงาน

4. ด้านเครื่องมือดำเนินการและงบประมาณนั้น ควรให้มีการจัดทำโปรแกรมแผนที่ภาษีให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น และให้ปรับปรุงโปรแกรมการประเมินภาษีให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกองค์กรปกครองท้องถิ่น รวมถึงให้เพิ่มงบประมาณเพื่อให้เพียงพอต่อการนำมาบริหารจัดการในการดำเนินงานการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง สอดคล้องกับความเห็นของอำมาตย์จําลองศักดิ์ (2554) ที่เสนอแนะให้จัดทำโปรแกรมแผนที่ภาษีเพื่อความสะดวกในการจัดเก็บภาษีและจัดซื้ออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาเสริมให้เพียงพอต่อความต้องการ และจัดตั้งงบประมาณพัฒนาและศึกษาดูงานต่างพื้นที่ที่ประสบความสำเร็จ ในด้านการจัดเก็บรายได้ เพื่อนำมาแก้ไขปัญหางบประมาณที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอจากส่วนกลางแต่สามารถบริหารจัดการภายในหน่วยงานได้เท่าที่งบประมาณนั้นมีอยู่

5. ด้านประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางผู้นำท้องถิ่นแจ้งให้ทราบเพิ่มเติม รวมถึงการส่งเสริมข้อมูลข่าวสารโดยมีการจัดทำประกาศเผยแพร่หลากหลายช่องทาง อาทิ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย สื่อออนไลน์ เว็บไซต์ หน่วยงาน พร้อมทั้งจัดทำโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทั้งออกจดหมายแจ้งไปยังผู้ชำระภาษี ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของปิยธิดา โคกโพธิ์ (2555) ที่กล่าวว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายรับรายจ่ายและลงพื้นที่ในชุมชนให้มากขึ้น ชี้แจงแสดงรายละเอียดรายรับรายจ่ายแต่ละโครงการเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงข้อมูลทางการคลัง และรสนุคนธ์ พงษ์มูล (2551) ได้เสนอแนะในทิศทางเดียวกันว่า ควรมีการชี้แจงรายละเอียดของรายได้ที่ได้จากการจัดเก็บภาษีของประชาชนว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนำไปใช้ประโยชน์ด้านใดบ้าง อันเป็นการแสดงความโปร่งใสในการทำงานมากยิ่งขึ้น โดยควรใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมาย และประชาสัมพันธ์ทางวิทยุกระจายเสียง เสียงตามสายหมู่บ้าน และจัดบริการชำระภาษีผ่านทางธนาคาร ทางไปรษณีย์ (บุญเสริม กันมั่ง, 2552)

6. ด้านการลงโทษแก่ผู้ที่ไม่เสียภาษีตามที่กฎหมายกำหนด ควรมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดและให้ชำระเบี้ยปรับ และดำเนินการแจ้งระงับการโอนกรรมสิทธิ์ในที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้มีการเสนอแนะแนวทางอันเป็นผลมาจากการศึกษาเพื่อให้เกิดการดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายของเจ้าหน้าที่ ควรมีการจัดการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีเพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น รวมถึงจัดกิจกรรมและโครงการเสริมเพื่อสร้างศักยภาพทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้มากขึ้น

2. ด้านการบริหารจัดการ 1) ในส่วนการดำเนินงาน ควรมีการจัดทำแผนการจัดเก็บรายได้ให้มีความครอบคลุมและจัดทำโครงการรับชำระภาษีแผนที่ให้ครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นและให้มีการรับชำระภาษีครอบคลุมในหลาย ๆ ช่องทาง 2) ในส่วนของข้อมูลผู้ต้องชำระภาษีที่ไม่สามารถติดต่อได้นั้น ให้ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียน และ 3) ในส่วนของผู้บริหาร ให้ผู้บริหารเพิ่มการดูแลเอาใจใส่ผู้ได้บังคับบัญชาให้มากขึ้น

3. ด้านอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่และการส่งเสริมสภาพการทำงาน

1) ให้มีการเพิ่มอัตรากำลังโดยจัดจ้างผู้มีประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้และจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

2) กรณีไม่สามารถเพิ่มอัตรากำลังได้ ให้จัดสรรอัตรากำลังเท่าที่มีอยู่อย่างจำกัดนั้น โดยให้มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงานในช่วงระยะเวลาเร่งด่วนที่ต้องมีการจัดเก็บภาษี เพื่อบรรเทาปัญหาในช่วงระยะเวลาดังกล่าว

3) สร้างขวัญกำลังใจโดยการให้รางวัลในการทำงานเพื่อส่งเสริมสภาพการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้และงบประมาณ ควรจัดให้มีการจัดทำโปรแกรมแผนที่ภาษีและโปรแกรมการประเมินภาษีที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกองค์กรปกครองท้องถิ่น

5. ด้านประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางผู้นำท้องถิ่น รวมถึงการส่งเสริมข้อมูลข่าวสารโดยมีการจัดทำประกาศเผยแพร่หลากหลายช่องทางเพิ่มมากยิ่งขึ้น

6. ด้านการลงโทษ ควรมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ณัฐยา เชื้อทอง. (2547). **ศึกษาปัญหาอุปสรรคต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล ห้วยข้าวกล้า อำเภोजุน จังหวัดพะเยา** [วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].

https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/CMU.res.2004.582

พลัญญ์ แก้วสุภาสวัสดิ์. (2559). **การบังคับใช้พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 รอบเขตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม** [ปริญญาานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล].

<https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/292927>

รัฐ กันภัย. (2559). **การบังคับใช้กฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมืองและอำเภอชะอำ. วารสารมนุษยศาสตร์สังคมปริทัศน์, 18 (2), 47-48.**

ราเชนทร์ นพณัฐวงกรและคณะ (2559). **สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. การประชุมวิชาการระดับชาติวิทยาการเอเชียอาคเนย์ (ครั้งที่ 3).**

รสสุคนธ์ ฟองมูล. (2551). **แนวทางในการพัฒนาศักยภาพการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2020041758632234105_ref.pdf (snru.ac.th).**

วรัญญา รูปทอง และ ธนวัฒน์ พิสิฐจินดา. (2562). **ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการจัดเก็บ ภาษีเงินดิจิทัล, การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ของนักศึกษา ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2 (19 มกราคม). คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.**

ศิวัชทีปต์ จิรหรือฐนาร. (2560). มาตรการทางกฎหมายกับการบังคับใช้กฎหมายในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลขุนทะเล อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. รายงานสืบเนื่องการประชุมสัมมนาวิชาการ (Proceeding) ใน โครงการประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนอผลงานระดับชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ ภาคเหนือ ครั้งที่ 7. บูรณาการงานวิจัยสู่การพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน”. ณ ศูนย์วัฒนธรรมภาคเหนือตอนล่าง วังจันทน์ริเวอร์วิว มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก.

บุญเสริม กันมั่ง. (2552). ศึกษาการวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดเก็บรายได้ กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 11 แห่ง ในเขตพื้นที่อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ [รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ปริศนา พิมพ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม [ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ปิยธิดา โคกโพธิ์. (2555). ปัญหาการคลังท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์]. <http://repository.nida.ac.th/handle/662723737/2421>

ยุวดี ภูผาหลวง. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลในเขตอำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น].

- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2543). การกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและ
ขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542.
กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาการพัฒนาประชาธิปไตย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
อ้างถึงใน ญัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ. (2017). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัด
ทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี. *Academic Journal
Phranakhon Rajabhat University*, 8(1), 10–23. [https://so01.tci-
thaijo.org/index.php/AJPU/article/view/64435](https://so01.tci-thaijo.org/index.php/AJPU/article/view/64435)
- เอกราช บุญเรือง. (2557). ความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารการเมืองการปกครอง*,
5(1), 118-132.
- อำภา จำลองศักดิ์. (2554). ปัญหาและอุปสรรคการบริหารจัดเก็บรายได้ของเทศบาล
ตำบลขุนยวม อำเภอขุนยวม จังหวัดแม่ฮ่องสอน [ปัญหาพิเศษปริญญามหา
บัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.



