

## แนวทางการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น Approach to Improve Local Tax

นนทชัย เพ็งจันทร์<sup>1</sup> ธนัสถา โรจนตรกุล<sup>2</sup>

Nontachai Pengchan, Tanastha Rojanatrakul

Corresponding author: nonza\_non-p.r@hotmail.com

Received: 10/07/63 Revised: 11/08/63 Accepted: 11/08/63

### บทคัดย่อ

กระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ปัจจุบันได้ดำเนินการตามหนังสือคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการจัดเก็บภาษีในเรื่องปัญหาการจัดเก็บภาษีทั้ง 3 ขั้นตอนสรุปได้ดังนี้ ขั้นเตรียมการจัดเก็บภาษี การประชาสัมพันธ์ยังน้อยไม่เข้าถึงประชาชน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นไปตามแผนปฏิบัติการจัดเก็บภาษีที่กำหนดไว้ การจัดเตรียมเอกสารแบบพิมพ์จัดทำไว้เพียงบางส่วน และเกิดความผิดพลาดในการตรวจสอบทะเบียนรายชื่อผู้มีหน้าที่เสียภาษี ขั้นตอนการจัดเก็บภาษี ผู้เสียภาษีบางส่วนไม่ทราบกำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี ผู้เสียภาษีไม่ทราบขั้นตอนแนวทางการปฏิบัติเมื่อไม่พอใจในการประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่ ผู้เสียภาษีหลีกเลี่ยงภาษีเนื่องจากมองว่าจัดเก็บภาษีซ้ำซ้อน ขั้นเร่งรัดการจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีไม่กล้าปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายกับผู้ค้างชำระภาษี อิทธิพลทางการเมืองท้องถิ่นอาจทำให้ประชาชนมีทัศนคติทางลบต่อผู้นำท้องถิ่น ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งดังกล่าวจนทำให้การปฏิบัติงานไม่เกิดความเป็นธรรม

ส่วนแนวทางการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น พอสรุปได้ว่า ท้องถิ่นต้องเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้เสียภาษี จัดเตรียมแบบพิมพ์เอกสาร และเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอแก่การดำเนินการ โดยเจ้าหน้าที่

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ผู้ปฏิบัติงานต้องเพิ่มความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบทะเบียนรายชื่อผู้เสียภาษี เทศบาลท้องถิ่นต้องมีการเสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยการจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ และมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

**คำสำคัญ:** แนวทาง; กระบวนการจัดเก็บ; ภาษีท้องถิ่น

### Abstract

The local tax collection process of the sub-district administration organization has problems in 3 steps as follows; there is little public relations at the preparation stage and the staff performance does not comply with the established tax collection action plan. The preparation of printed documents is partially prepared. An error occurred at the checking the registration of the taxpayer procedures. Some taxpayers do not know the deadline for filing their tax returns. Taxpayers do not know procedures and guidelines which caused dissatisfaction with the tax assessment of the authorities. Taxpayers try to avoid paying taxes because they view as double taxes. Taxation expedited and process of taxation is not yet organized. Legal restrictions for tax arrivals and local political influence caused people to have negative attitudes towards local leaders. As a result, the tax authorities try to avoid such conflicts which leads to injustice in performance.

The guidelines for improving the local tax collection process of the sub-district administration organization are as follows: Firstly, the sub-district administration organization has to increase public relations channels, knowledge and understanding for taxpayers and prepare printed

forms of documents for them. Secondly, the local tax authorities of the district administration organization should perform the task carefully and consistent with the workload assigned to check the registration of taxpayers. The sub-district administration organization must strengthen the performance of officers by sending staff to train in order to enhance their skills and knowledge, talent and technology to facilitate operations.

**Keywords:** guidelines, collection process, local taxes

## บทนำ

รัฐบาลมีนโยบายให้ความสำคัญกับการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อการดำเนินการตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนและตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 การที่จะให้รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้จำเป็นต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อการดำเนินการตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นประเด็นที่รัฐบาลในอดีตที่ผ่านมาหลายรัฐบาลได้นำมากำหนดเป็นนโยบายไว้เหมือนกัน แต่ว่ากระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่ได้บัญญัติไว้ในหมวด 4 เรื่อง แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 30 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการนั้น พอสรุปได้ดังนี้ คือ การกำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุน และรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม โดยในช่วงระยะเวลาไม่เกิน พ.ศ. 2544 ให้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละยี่สิบ และในช่วงระยะเวลาไม่เกิน พ.ศ. 2549 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละสามสิบห้า ทั้งนี้โดยการเพิ่มสัดส่วนตามระยะเวลาที่เหมาะสมแก่การพัฒนาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการบริการสาธารณะได้ด้วยตนเอง และโดยการจัดสรรสัดส่วนที่เป็นธรรมให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นด้วย (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2546)

แต่เมื่อพิจารณาจะมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นมากกว่านี้ เนื่องจากเป็นเมืองที่กำลังขยายตัวมี ร้านค้า บ้านเช่าเพิ่มขึ้นทุกปีซึ่งกฎหมายรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 ที่รัฐบาลต้องให้การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและการแก้ไขปัญหาในพื้นที่และให้มีการตรวจกฎหมายรายได้ท้องถิ่น เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องการให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองได้ทางการคลังและในสถานการณ์ปัจจุบันเศรษฐกิจทั่วโลกและเศรษฐกิจในประเทศตกต่ำ เกิดความขัดแย้งด้านการเมือง ทำให้สภาพการคลังของรัฐบาลฝืดเคือง จึงคาดหมายได้ว่าในปีงบประมาณต่อไปรัฐบาลไม่สามารถทำให้ท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นตามที่คาดการณ์ไว้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อฐานะการคลังของแต่ละแห่งตามไปด้วย ในขณะที่ท้องถิ่นมีรายได้จากการจัดเก็บเองน้อย ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทั่วถึง ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณอีกมากในขณะที่หน่วยงานมีงบประมาณอย่างจำกัด การค้นหาแนวทางการปรับปรุงการจัดเก็บภาษีและการจัดหารายได้ให้แก่ท้องถิ่นเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้นและอยู่ในฐานะที่พึ่งพาตนเองได้มากยิ่งขึ้นจึงเป็นสิ่งที่ท้องถิ่นควรดำเนินการ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้มีแนวคิดในการหาทางเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นโดยการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

## เนื้อหาสาระ

### หลักการจัดเก็บภาษี

เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นให้ดีขึ้นคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วยการจัดทำบริการสาธารณะประเภทต่างๆ เช่น

ไฟฟ้า ประปา ถนนหนทาง ระบบความปลอดภัย การบริการด้านสาธารณสุข การบริการ ด้านการศึกษาระดับปฐมภูมิ (เตรียมอนุบาลก่อนวัยเรียน) ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบล จึงจำเป็นต้องจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเพื่อนำรายได้มาพัฒนาดังกล่าวข้างต้น ซึ่งผู้เสียภาษีอาจ ไม่ได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากการเสียภาษีของตนเอง จนในบางครั้งทำให้ผู้เสียภาษี รู้สึกว่าตนไม่จำเป็นที่จะต้องเสียภาษีเพราะเห็นว่าการจัดเก็บภาษีไม่เป็นธรรมหรือไม่ได้รับ ผลประโยชน์ตอบแทนกลับมาจากการเสียภาษีหรืออาจรู้สึกเป็นส่วนราชการหรือข้าราชการ มักเกี่ยวข้องกับเส้นสายหรือการเลือกปฏิบัติและขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน

ลักษณะของภาษีอากรที่ดี Adam Smith (ศุภลักษณ์ พินิจวุฒล, 2550) นัก เศรษฐศาสตร์ผู้มีชื่อเสียงชาวอังกฤษ ซึ่งถือเป็นบิดาแห่งการภาษีอากร ได้กล่าวไว้ใน หนังสือ The Wealth of Nations เมื่อปี ค.ศ. 1776 ว่าหลักการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีนั้น จะต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ 4 ประการ หรือที่เรียกว่า Adam Smith's Canons ซึ่ง พอสรุปได้ดังนี้

1. ต้องให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษี โดยจะต้องยึดหลักว่าผู้ที่มีรายได้มาก ควรจะต้องเสียภาษีมาก คนมีรายได้น้อยควรเสียภาษีน้อย ตามกำลังความสามารถในการ ชำระภาษี (Ability to Pay) ของแต่ละคน
2. ต้องกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บให้รัดกุมและแน่นอน เช่น ผู้เสีย ภาษีจะต้องชำระภาษีเมื่อใด ที่ไหน ถ้าผู้ใดละเลย หลีกเลียงหรือล่าช้าจะต้องได้รับโทษ อย่างไร เป็นต้น
3. ต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีมากที่สุด เช่น ควรกำหนดช่วงเวลา ในการชำระภาษีให้นานพอสมควร เพื่อให้โอกาสแก่ผู้เสียภาษีและควรใช้วิธีการที่ง่ายไม่ ยุ่งยากซับซ้อน คือมิให้ผู้เสียภาษีเกิดความเบื่อหน่ายหรือให้ผ่อนชำระได้ในกรณีที่ต้องเสีย ภาษีเป็นจำนวนมาก เป็นต้น
4. ต้องถือหลักการจัดเก็บในอัตราต่ำแต่เก็บได้มากและทั่วถึงดีกว่าที่จะเก็บใน อัตราสูงแต่เก็บได้น้อยเนื่องจากเก็บเฉพาะคนที่มียาได้มาก อีกประการหนึ่งก็คือการเรียก เก็บภาษีในอัตราสูงย่อมเป็นการยั่วยุให้ผู้เสียภาษีเกิดความรู้สึกเสียตายเงินและพยายาม หลีกเลียงการเสียภาษี

โดยสรุปแล้วการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีต้องอาศัยหลักการดังต่อไปนี้

1. หลักความยุติธรรม การเสียภาษีอากรควรคำนึงถึงขีดความสามารถ หรือรายได้ของผู้ประกอบการและประชาชนผู้เสียภาษีเป็นหลัก เช่น คนที่มีรายได้มากเสียภาษีมาก คนที่มีรายได้น้อยเสียภาษีน้อยหรือไม่เสียเลย คนที่มีรายได้เท่าเทียมกันควรเสียเท่ากัน

2. หลักความแน่นอน เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่การเก็บภาษีจะต้องมีความแน่นอน เพราะผู้ประกอบการและประชาชนผู้เสียภาษีจะได้ใช้ในการวางแผนเกี่ยวกับภาษีของตนเอง ความแน่นอนนั้นต้องแน่นอนในเรื่องดังต่อไปนี้

2.1 เวลาที่ต้องเสียภาษี หมายความว่า การเสียภาษีอากรจะต้องมีกำหนดเวลาที่แน่นอนว่าต้องชำระเมื่อไหร่ เช่น ต้องแบบแสดงรายการค้าภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายให้นำส่ง ณ ที่ว่าการอำเภอหรือเขตท้องที่ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันสิ้นเดือน เป็นต้น

2.2 วิธีการเสียภาษีควรกำหนดให้ผู้เสียภาษีทราบว่าเป็นประเภทใด เสียภาษีอย่างไร

2.3 จำนวนภาษี ควรกำหนดอัตราภาษีที่จะต้องเสียให้แน่นอน เงินรายได้เท่าใดอยู่ในเกณฑ์จะต้องเสียภาษีเงินได้หรืออยู่เกณฑ์จะต้องเสียในอัตราเท่าใด หรือจะต้องเสียอย่างน้อย อย่างมากเป็นจำนวนเท่าใด

3. หลักความสะดวก ภาษีทุกชนิดควรให้ความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีทั้งวิธีการเวลา และสถานที่ที่ต้องเสียภาษี เช่น สามารถยื่นแบบรายการผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถชำระภาษีได้ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ธนาคาร หรือร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น

4. หลักความประหยัดและมีประสิทธิภาพ ภาษีอากรที่ดีต้องพิจารณาค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีให้น้อยที่สุด โดยพิจารณาทั้งจากผู้จัดเก็บภาษีและผู้เสียภาษี

5. หลักการอำนวยความสะดวก (Productivity) การเก็บภาษีอากรจากประชาชนควรจัดเก็บเฉพาะประเภทที่สามารถทำรายได้ได้ดีไม่ควรจัดเก็บภาษีหลายประเภทมากเกินไป การที่ภาษีอากรจะผลิตรายได้ให้มาน้อยเพียงใด นอกจากอัตราภาษีขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 2 ประการคือ

5.1 ลักษณะของฐานภาษี ได้แก่ ฐานกว้าง คือภาษีอากรที่จัดเก็บครอบคลุมถึงผู้เสียภาษีอากรจำนวนมาก หรือมีกิจการที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีจำนวนมากย่อมสามารถจัดเก็บได้มากกว่าภาษีอากรที่มีฐานแคบ

5.2 ขนาดของฐานภาษี ได้แก่ การที่เก็บภาษีจากฐานที่มีขนาดใหญ่คือ เก็บได้เป็นจำนวนมากจากผู้เสียภาษีแต่ละรายแม้ผู้เสียภาษีดังกล่าวจะมีจำนวนน้อยก็สามารถเก็บภาษีได้มาก

6. หลักความยืดหยุ่น การเก็บภาษีอากรควรมีความยืดหยุ่นตามสภาพเศรษฐกิจของประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น เมื่อเศรษฐกิจของประเทศตีประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นรัฐอาจเพิ่มภาษีมูลค่าเพิ่มจาก 7% เป็น 10% เป็นต้น

7. หลักการยอมรับของประชาชน การเก็บภาษีอากรที่ดีนั้นประชาชนจะต้องยอมรับ และยินดีที่จะเสียภาษีมากกว่าการหลีกเลี่ยง

8. หลักการบริหารที่ดี วิธีการในการจัดเก็บภาษีอากรนั้นควรจัดเก็บอย่างมีหลักเกณฑ์ที่รัดกุม มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บและสามารถควบคุมการหลีกเลี่ยงภาษีอากรได้อย่างดี

ผู้ศึกษาขอสรุปว่า แนวคิดเกี่ยวกับหลักการภาษีอากรนั้น ต้องมีความเป็นธรรมกับผู้เสียภาษีทุกคนในสังคม โดยยึดหลักการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างเท่าเทียมกันและไม่ปล่อยอำนาจให้เจ้าหน้าที่มากเกินไปพร้อมกันนั้นระบบภาษีจะต้องมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีนโยบายในการจัดเก็บที่แน่นอน ช่องทางในการชำระภาษีต้องสะดวก รวดเร็ว และหลักการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพนั้นควรมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการน้อยที่สุด ทั้งในส่วนของสำนักงานและผู้เสียภาษีเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เสียภาษี พร้อมกันนั้นหลักการของภาษีอากรที่ดีต้องมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ปัจจุบัน

#### *ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี*

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีคือ การจัดเก็บภาษีได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยโดยเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการน้อยที่สุด ลักษณะของความมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรมีความสำคัญ เพราะค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรนั้นเปรียบเสมือนต้นทุนอย่าง

หนึ่ง หากมีต้นทุนสูงก็จะทำให้ได้กำไรน้อยลง ซึ่งก็ความหมายของประสิทธิภาพในการจัดเก็บค่า ซึ่งคำว่า “ประสิทธิภาพ” นั้นได้มีผู้ให้ความหมายต่างๆ ไว้ดังนี้ (เพ็ญญา ยันต์ชมพู, 2554, หน้า 6-8)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 ได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในงาน ซึ่งสอดคล้องกับสารานุกรมเว็บ (Webster’s Encyclopedic unabridged Dictionary of English Language) ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพไว้ว่าเป็นความสามารถในการปฏิบัติงาน (Competency in Performance)

วาสนา ขอนทอง (2553, หน้า 25-27) กล่าวว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output) โดยมีเป้าหมายที่จะใช้ต้นทุนของทรัพยากรที่ต่ำที่สุด ถ้าองค์กรได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นจากปัจจัยนำเข้าจำนวนเดิมแสดงว่ามีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ในทำนองเดียวกันถ้าองค์กรได้ผลผลิตเท่าเดิมจากปัจจัยนำเข้าที่ลดลงแสดงว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้เช่นเดียวกัน ประสิทธิภาพที่ดีที่สุดต้องใช้ต้นทุนต่ำที่สุดซึ่งหมายความว่าไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรมาก

สมฤทัย มานิตย์ (2554, หน้า 13-14) ได้กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี หมายถึง การประเมินต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากร โดยทั่วไป ต้นทุนค่าใช้จ่ายของการจัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

1. ค่าใช้จ่ายของหน่วยจัดเก็บภาษีที่ใช้ไปในการจัดเก็บภาษี คือ ค่าใช้จ่ายของหน่วยงานจัดเก็บภาษีที่ใช้ในการดำเนินการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภท การวัดประสิทธิภาพของค่าใช้จ่ายประเภทนี้จะพิจารณาจากอัตราส่วนร้อยละของค่าใช้จ่ายที่หน่วยงานของรัฐใช้ไปในการจัดเก็บภาษีอากรต่อรายได้จากภาษีอากรที่จัดเก็บได้ ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ เป็นต้น โดยหลักการแล้วหากอัตราค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่อรายได้จากภาษียิ่งต่ำมากเท่าไรย่อมหมายความว่า การจัดเก็บภาษีอากรมีประสิทธิภาพมากขึ้น



2. ค่าใช้จ่ายของบุคคลที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากการชำระภาษี คือ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรที่ต้องเสียไปเพื่อการเสียภาษีอากรตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ค่าใช้จ่ายประเภทนี้ไม่นับรวมกับภาษีอากรที่ต้องจ่ายไป ค่าใช้จ่ายประเภทนี้ได้แก่ ค่าจ้างที่ปรึกษากฎหมาย ค่าเดินทางไปเสียภาษีอากร ค่าใช้จ่ายในการรวบรวมเอกสารเพื่อยื่นภาษี และนอกจากนี้ค่าใช้จ่ายดังกล่าวรวมถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความไม่สะดวก ความไม่พอใจ ค่าเสียเวลาหรือค่าเสียโอกาสของประชาชนที่จะต้องเสียภาษีอากรตามกฎหมายด้วยเช่นกัน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (วาสนา ขอนทอง, 2553, หน้า 28-29) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรก็คือ การจัดเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยหรือไม่มีการรั่วไหล โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ลักษณะความมีประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีอากรมีความสำคัญ เพราะค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรเปรียบเสมือนเป็นการใช้ปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรอย่างหนึ่ง ซึ่งหากค่าใช้จ่ายมากเกินไปอาจได้รับประโยชน์น้อยกว่าเมื่อเทียบกับกรณีที่น่าไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น การจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพย่อมจะมีผลทางด้านต่างๆ เช่น สนับสนุนให้ระบบภาษีมีความเป็นธรรม รัฐมีรายได้มากขึ้นอันเป็นการลดภาระด้านการขาดทุนและการได้เงินมาพัฒนาหรือใช้จ่ายในด้านต่างๆ มากยิ่งขึ้น ดังนั้นการที่จะถือว่าการจัดเก็บภาษีอากรมีประสิทธิภาพไม่นั้น จำเป็นต้องมีเครื่องชี้วัด (Indicator) หรือมาตรฐานที่กำหนด เพื่อกำหนดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรมี 3 วิธี ดังนี้

1. วัดจากค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ (Cost of Collection) ซึ่ง อัดัม สมิธ ถือว่า หลักการจัดเก็บภาษีที่ดีควรประหยัด โดยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บควรจะไม่ใช้เก็บภาษีได้มากแต่ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บมากด้วยเช่นนี้อาจทำให้เงินรายได้ภาษีอากรน้อยลงโดยทั่วไปแล้วการวัดประสิทธิภาพของการบริหารภาษีอากรตามวิธีนี้มีแนวปฏิบัติโดยเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีที่เก็บไว้ ถ้าอัตราส่วนของค่าใช้จ่ายต่อภาษีที่เก็บได้ต่ำก็แสดงว่าการเก็บภาษีนั้นมีประสิทธิภาพสูง อย่างไรก็ตามข้อสังเกตว่าการที่ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บที่ต่ำนั้นอาจเนื่องมาจากหลายสาเหตุ เช่น รัฐบาลจ้างเจ้าหน้าที่เป็นจำนวนน้อย หรือรัฐบาลอาจจะจ้างเฉพาะบุคคลที่มีการศึกษาน้อยโดยให้ค่าจ้างหรือเงินเดือนต่ำ

2. วัดจากรายได้ที่เก็บได้จริงกับรายได้ที่ควรจะได้ วิธีนี้เราจะต้องคำนวณว่าในการเก็บภาษีอากรแต่ละประเภท ถ้าจะจัดเก็บให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยควรได้รายได้เท่าไร แล้วเปรียบเทียบรายได้ที่จะได้จริงของภาษีประเภทนั้นๆ กับรายได้ที่ควรจะได้ ก็จะทำให้เรารู้ว่าการบริหารการจัดเก็บภาษีนั้นมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

3. วัดจากค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีอากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Cost) ตามวิธีนี้จะถือว่าเป็นหลักการเก็บภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บสูง ควรเป็นภาษีที่ผู้เสียภาษีเสียค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎหมายต่ำ กล่าวคือ ภาษีที่มีประสิทธิภาพควรเป็นภาษีที่ง่าย มีข้อความชัดเจนและสะดวกแก่ผู้เสียอากรที่จะปฏิบัติตาม โดยไม่ต้องปรึกษาทนายความที่มีชื่อเสียงด้านตีความกฎหมาย หรือการจ้างนักบัญชีที่มีชื่อเสียงมาพิจารณารูปแบบบัญชีที่นักกฎหมายภาษีอากรระบุไว้

ผู้ศึกษาขอสรุปว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การทำกิจกรรมใดๆ ก็ตามให้บรรลุตามวัตถุประสงค์โดยใช้ทรัพยากรที่ต่ำที่สุด เพื่อให้ได้ผลประโยชน์สูงสุดหรือใช้ทรัพยากรเท่าเดิมแต่ได้ผลประโยชน์มากกว่าเดิม ในกรณีของประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีนั้น ค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีอากรและค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บต้องต่ำที่สุดจึงจะทำให้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บสูง

#### วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษี

ในการบริหารประเทศรัฐบาลจำเป็นต้องใช้เงินจำนวนมาก เมื่อรัฐจำเป็นต้องใช้เงินรัฐจึงต้องมีรายรับหรือรายได้ ซึ่งรายได้ส่วนใหญ่นั้นมาจากการเก็บภาษี ดังนั้นวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการเก็บภาษีคือ เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ อันเป็นจุดมุ่งหมายโดยตรงและเป็นวัตถุประสงค์หลัก ซึ่งโดยทั่วไปวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีที่สำคัญ 6 ประการคือ (ดุษฎีลักษณ ๒๕๖๒, หน้า 9-12)

1. การเก็บภาษีอากรซึ่งเป็นรายได้ของรัฐ ในสมัยก่อนภาระหน้าที่ของรัฐบาลอยู่ในวงจำกัด มีหน้าที่เฉพาะการรักษาความสงบภายในประเทศจากการรุกรานของศัตรูภายนอกประเทศเท่านั้น แต่ปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนแปลงไปสู่สมัยเทคโนโลยี รัฐบาลของประเทศทุกประเทศมีภาระหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายเงินในการบริหารงานตามหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง ซึ่งแหล่งที่มาของรายได้รัฐบาลที่สำคัญคือ รายได้จากภาษีอากรซึ่งเป็นรายได้ที่สำคัญของประเทศ โดยภาษีอากรที่จะทำรายได้ดีจะต้องเป็น

ภาษีที่มีความยืดหยุ่นพอสมควร สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจได้ ไม่ว่าจะเศรษฐกิจจะอยู่ในภาวะเช่นไรก็สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลได้อย่างสม่ำเสมอ

2. ภาษีอากรเพื่อใช้ในการกระจายรายได้ให้เป็นธรรม เป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปว่าการกระจายรายได้ของประชาชาติให้เป็นธรรม เพื่อลดความแตกต่างระหว่างรายได้ของคนรวยกับคนจนนั้น ควรเป็นหน้าที่ประการหนึ่งของรัฐบาลเพราะหากการกระจายรายได้เป็นไปอย่างไม่เป็นธรรมแล้วอาจทำให้เกิดความขัดแย้ง ความตึงเครียดและความระส่ำระสายในสังคมได้ โดยการกระจายรายได้ให้เป็นธรรม อาจอยู่ในรูปของการจ่ายเงินสวัสดิการแก่ครอบครัวที่ยากจน หรือการจัดสินค้าและบริการให้คนจนได้ใช้ ในราคาที่ต่ำกว่าต้นทุนการผลิต โดยรัฐให้เงินอุดหนุนแก่ผู้ผลิตสินค้าและบริการต่างๆ การที่รัฐมีหน้าที่ในการใช้จ่ายเงินเพื่อการกระจายรายได้ประชาชาติให้เป็นธรรมเช่นนี้ ทำให้รัฐจำเป็นต้องมีรายได้และแหล่งรายได้ที่สำคัญคือ ภาษีอากรที่รัฐบาลจัดเก็บได้ นอกจากนี้แล้วภาษีอากรทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในการกระจายรายได้ให้เป็นธรรมในตัวของมันเองได้อีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เป็นการสร้างอัตราภาษีนั้นเป็นอัตราโครงสร้างภาษีแบบก้าวหน้า แต่อย่างไรก็ตามโครงสร้างอัตราภาษีที่มีการเก็บภาษีอากรจากผู้มีรายได้มากในอัตราสูง อาจส่งผลเสียในเรื่องของความกระตือรือร้นในการทำงานของผู้เสียภาษีได้ กล่าวคือ ผู้เสียภาษีอาจหมดกำลังใจในการทำงาน มีความปรารถนาที่จะทำงานลดลง เพราะผู้เสียภาษีเกิดความรู้สึกว่าการหารายได้ที่เพิ่มขึ้นทำให้ตัวเองต้องเสียภาษีเพิ่มมากขึ้นไปด้วย

3. เพื่อการชำระหนี้สินของรัฐ นโยบายทางการเงินการคลังในปัจจุบัน ทำให้รัฐบาลต้องใช้จ่ายเงินจำนวนมากในการพัฒนาประเทศหรือลงทุนสร้างปัจจัยต่างๆ เพื่อเป็นการปูพื้นฐานทางเศรษฐกิจ (Infrastructure) ไว้รองรับความเจริญอันเกิดจากการพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมากเพราะการที่จะพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญก้าวหน้าต่อไปได้นั้น จำเป็นต้องมีหลักฐานทางเศรษฐกิจที่มั่นคงโดยการลงทุนที่เกี่ยวกับการปูพื้นฐานทางเศรษฐกิจได้แก่ การสร้างถนน สร้างเขื่อน ท่าเรือและพลังงานต่างๆ เป็นต้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวรัฐจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเก็บภาษีจากผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อนำไปชำระหนี้ต้นและดอกเบี้ยที่ได้กู้ยืมมาลงทุน

4. ภาษีอากรเพื่อการควบคุม ภาษีอากรเป็นการบังคับเก็บจากเอกชนจึงทำให้เอกชนมีทรัพยากรเหลือเพื่อการบริโภคลดลงไปซึ่งสามารถนำภาษีอากรบางชนิดมาใช้ประโยชน์ในการได้ดังนี้

4.1 เพื่อควบคุมการบริโภค เนื่องจากรัฐบาลไม่ประสงค์จะให้ประชาชนบริโภคสินค้าบางอย่างจึงต้องเก็บภาษีในอัตราสูง เช่น สินค้าฟุ่มเฟือยต่างๆ

4.2 เพื่อควบคุมธุรกิจ โดยใช้ภาษีในการสนับสนุนหรือจำกัดการลงทุนในธุรกิจบางประเภท เช่น ลดภาษีแก่อุตสาหกรรมส่งออกหรือนำเข้าที่จะมาแข่งขันกัน เป็นต้น

4.3 เพื่อป้องกันการผูกขาดโดยการเก็บภาษีแก่กิจการที่ผูกขาดในอัตราที่สูงมากเพื่อนำผลประโยชน์ส่วนเกินของธุรกิจผูกขาดไปก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม และเป็นการป้องกันไม่ให้ธุรกิจใดพยายามที่จะผูกขาดได้อีกด้วย

5. ภาษีอากรเพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศในช่วงอายุราบรื่นคงที่เสมอไปอาจเกิดความผันผวนในทางเศรษฐกิจได้ เช่น ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำคนมีรายได้น้อยลง มีการว่างงาน ราคาสินค้าหรือบริการต่างๆ มีแนวโน้มสูงขึ้น เกิดภาวะเงินเฟ้อหรือเศรษฐกิจรุ่งเรืองขึ้น เป็นต้น ซึ่งสภาวะต่างๆ นี้สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา จากสภาพความไม่แน่นอนดังกล่าวภาษีอากรจึงเข้ามามีบทบาทในนโยบายการคลังของประเทศมากขึ้น กล่าวคือเวลาที่เศรษฐกิจอยู่ในประเทศอยู่ในภาวะเงินเฟ้อ (Inflation) รัฐบาลสามารถใช้ภาษีอากรเป็นเครื่องมือแก้ไขปัญหาภาวะเศรษฐกิจดังกล่าว โดยการเพิ่มอัตราภาษีอากรให้สูงขึ้นเป็นการดึงเงินจากมือประชาชนเพื่อลดอำนาจซื้อของประชาชน และในทางตรงกันข้ามเมื่อเศรษฐกิจของประเทศอยู่ในภาวะเงินฝืด (Deflation) รัฐบาลอาจลดอัตราภาษีลงเพื่อช่วยให้ประชาชนมีอำนาจซื้อสูงขึ้น การหมุนเวียนของเงินและธุรกิจต่างๆ ก็จะดีขึ้น ซึ่งมีผลทำให้ภาวะเศรษฐกิจของประเทศกระเตื้องขึ้น และกลับคืนสู่ภาวะปรกติได้ในที่สุด จะเห็นว่าการจัดเก็บภาษีอากรสามารถใช้เป็นเครื่องมือดำเนินนโยบายในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ (Stabilization Policy) ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐบาลได้โดยดำเนินการทั้งในด้านเสถียรภาพการจ้างงานและในด้านเสถียรภาพทางราคา คือทำให้การจ้างงานของประเทศอยู่ในอัตราสูง รักษาระดับราคาสินค้าทั่วไปให้อยู่ในระดับค่อนข้างคงที่ คือไม่เคลื่อนไหวขึ้นหรือลง

มากขึ้นไป นอกจากนี้รัฐบาลยังสามารถใช้ภาษีอากรเป็นเครื่องมือในการสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศได้ โดยประเทศที่กำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนา เศรษฐกิจรัฐบาลควรมีนโยบายภาษีอากรที่ส่งเสริมการออมและการลงทุนของภาคเอกชน เช่น การยกเว้นภาษี ดอกเบี้ยที่ได้รับจากการออมภาษีที่เก็บจากเงินปันผล ตลอดจนการยกเว้นภาษีอากรเข้าสินค้าประเภททุนที่นำมาใช้ในกิจการลงทุนที่รัฐบาลให้การส่งเสริม เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจ

6. ภาษีอากรเพื่อส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอาจวัดได้จากผลผลิตโดยรวมของประเทศ ว่ามีการผลิตสินค้าและบริการได้ในปริมาณมาก ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทั่วถึงและมีปริมาณขึ้นเรื่อยๆ รัฐบาลอาจใช้ภาษีเป็นเครื่องมือในการควบคุมการบริโภคสินค้า การผลิตหรือวิธีการดำเนินธุรกิจบางชนิด เพื่อมิให้เกิดผลเสียต่อเศรษฐกิจโดยรวม เช่น เมื่อสินค้าชนิดใดเป็นสินค้าที่ฟุ่มเฟือยและไม่มีความจำเป็นมากนักสำหรับประชาชนส่วนใหญ่ รัฐบาลอาจใช้การจัดเก็บภาษีในอัตราสูง คือให้สินค้าดังกล่าวมีราคาแพงเป็นการจำกัดจำนวนการใช้สินค้าได้ทางหนึ่ง มีผลให้ประชาชนได้ใช้สินค้าดังกล่าวเท่าที่จำเป็น หรือหากว่าสินค้าใดที่ประชาชนมีความต้องการบริโภคในปริมาณที่สูง หรือเป็นสินค้าที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวม รัฐบาลอาจใช้การจัดเก็บภาษีในอัตราที่ต่ำเพื่อให้ประชาชนมีกำลังซื้อมากขึ้นได้ เป็นต้น

#### *หลักการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์*

การติดต่อสื่อสาร คือ การสร้างความสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจในองค์กรหรือหน่วยงานกับกลุ่มประชาชนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อที่หวังจะให้ได้รับผลประโยชน์ด้านความร่วมมือพร้อมกับได้รับการสนับสนุนจากประชาชนในด้านความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การที่ความสัมพันธ์จะเกิดขึ้นได้ก็จะต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่ดีและถูกต้อง เพื่อนำข้อมูลและเนื้อหาสาระจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มคนอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (นภวรรณ ตันติเวชกุล, 2560, หน้า 13-14)

องค์ประกอบของการสื่อสาร มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ด้าน คือ

1. ผู้ส่งสาร (Sender) คือ ผู้ที่เริ่มกระบวนการในการสื่อสารอาจเป็นบุคคล กลุ่มคน หน่วยงาน สถาบันหรือองค์กรก็ได้ในการสื่อสารเพื่อหวังผลในการประชาสัมพันธ์

2. ข่าวสาร (Message) คือ ข้อความหรือเนื้อหาสาระที่มีความสำคัญที่ผู้ส่งสารต้องการส่งให้ผู้รับได้รับรู้เนื้อหาสารดังกล่าวนี้ สามารถสื่อความหมายได้ตรงกับความต้องการที่จะสื่อสารเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์จากบุคคลหนึ่งไปถึงอีกคนหนึ่งหรือจากองค์กรหนึ่งไปยังองค์กรหนึ่ง

3. ช่องทาง (Media or Channel) คือ ช่องทางหรือวิธีการที่จะนำเอาข้อมูลข่าวสารที่มีความสำคัญจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร หากปราศจากช่องทางแล้วข้อมูลข่าวสารก็ไม่อาจส่งถึงมือผู้รับได้ช่องทางในการสื่อสารนั้นมีอยู่มากมาย เช่น การเขียน การส่งเสียง การส่งสัญญาณควีน การพูด และการส่งสัญญาณจากเสียงกลองไปจนถึงช่องทางการสื่อสารในสมัยปัจจุบันที่มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ การพิมพ์ และระบบอินเทอร์เน็ต เครือข่ายเน็ตเวิร์ค เป็นต้น

4. ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นเป้าหมายที่ต้องการจะสื่อสาร และต้องการให้เป็นจุดมุ่งหมายปลายทางของการสื่อสาร โดยได้รับข้อมูลมาเป็นสารข้อมูลหรือข่าวสารที่ได้นั้นจะได้มาจากผู้ส่งสารโดยส่งมาผ่านช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสารจึงได้รับข้อมูลและข่าวสารที่ดี ผู้รับสารจะต้องพยายามที่จะสร้างความเข้าใจในเนื้อหาสาระตามที่ข้อมูลหรือเนื้อหาส่งมาเพื่อให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์หรือความปรารถนาของผู้ส่งสาร ผู้รับสารคือ ประชาชน องค์กรหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสาร เพื่อสร้างความเข้าใจให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

#### กระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

มี 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนเตรียมการจัดเก็บภาษี ขั้นตอนดำเนินการจัดเก็บภาษี และขั้นเร่งรัดการจัดเก็บภาษี สรุปได้ดังนี้

1. ขั้นตอนเตรียมการจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการจัดเตรียมแบบพิมพ์เพื่อรับชำระภาษีเพียงพอเท่ากับจำนวนผู้มีหน้าที่เสียภาษีได้มีการตรวจสอบทะเบียน

รายชื่อผู้เสียหายและส่วนใหญ่ผู้เสียหายทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการเสียหายจากหอกระจายข่าว

2. ขั้นตอนดำเนินการจัดเก็บภาษีผู้ตอบแบบสอบถามยังมีบางส่วนไม่ทราบเกี่ยวกับกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียหาย ไม่รู้ว่าต้องทำอะไรเมื่อไม่พอใจในการประเมินภาษี และไม่ทราบระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น เมื่อมีผู้เสียหายมาพร้อมกันหลายราย เจ้าหน้าที่มีข้อผิดพลาดบางส่วนในการตรวจสอบแบบพิมพ์และเอกสารประกอบการยื่นแบบทำให้ได้รับข้อมูลการชำระภาษีไม่ตรงตามข้อเท็จจริง ควรมีการนำเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาช่วยอำนวยความสะดวก และระบบปฏิบัติการที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีในด้านต่างๆ เข้ามาร่วมด้วย และระเบียบกฎหมายภาษีท้องถิ่นในปัจจุบันควรมีการปรับปรุง

3. ขั้นตอนเร่งรัดการจัดเก็บภาษี เมื่อผู้เสียหายไม่มายื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียหาย เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัดเป็นธรรมตามหลักความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ

ปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ขั้นตอนเตรียมการจัดเก็บภาษี ขั้นตอนดำเนินการจัดเก็บภาษี และขั้นตอนเร่งรัดการจัดเก็บภาษีว่ามีปัญหาและข้อเสนอแนะอะไรที่ผู้เสียหายต้องการให้มีการปรับปรุง สรุปได้ดังนี้

1. ขั้นตอนเตรียมการจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีมีการจัดเตรียมแบบพิมพ์เพียงบางส่วน จึงควรมีการจัดเตรียมแบบพิมพ์ให้ครบ เพื่อหลีกเลี่ยงข้อขัด การตรวจสอบทะเบียนรายชื่อผู้เสียหาย กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าของ โดยเฉพาะภาษีบำรุงท้องที่ยังมีข้อผิดพลาดในรายชื่อผู้เป็นเจ้าของ จึงควรมีการตรวจสอบทะเบียนรายชื่อให้รัดกุม และละเอียดถี่ถ้วนมากยิ่งขึ้น ส่วนการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลท้องถิ่นยังไม่เข้าถึงประชาชน ยังขาดการประชาสัมพันธ์ในหลายๆ ด้านควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น

2. ขั้นตอนดำเนินการจัดเก็บภาษี การให้ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียหาย ผู้เสียหายบางส่วนยังไม่ทราบเกี่ยวกับกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเสียหาย ควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียหายให้มากขึ้น เมื่อผู้

เสียภาษีไม่พอใจในการประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่และผู้เสียภาษีบางรายไม่ทราบว่าต้องทำอะไรควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีให้ความรู้ และแนะนำในส่วนของผู้เสียภาษีที่มองว่าการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นซ้ำซ้อนกับภาษีอื่น

ควรมีการประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น มีการสร้างจิตสำนึก และแรงจูงใจให้กับผู้เสียภาษี เมื่อประชาชนมาพร้อมกันหลาย ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในการให้บริการ มีการให้บริการในช่วงพักเที่ยง โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้สลับสับเปลี่ยนในการให้บริการ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยการมีรอยยิ้มและทำที่เป็นมิตร บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ อ่อนหวาน มีความเอื้ออาทรต่อผู้มาชำระภาษีด้วยความจริงใจ มีกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจต่อประชาชนผู้มาชำระภาษี สำหรับการบริการประชาชนผู้มาชำระภาษี ระหว่างที่รอการชำระภาษีควรจัดให้น้ำเย็น แก้วน้ำที่สะอาดไว้รองรับบริการประชาชน จัดเก้าอี้ให้เพียงพอต่อการรับบริการ และมีการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ให้มีโปรแกรมสำเร็จรูปที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการในส่วนของผู้เสียภาษี บางส่วนไม่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายภาษีท้องถิ่นควรจัดฝึกอบรมให้กับผู้เสียภาษี ในขณะที่บางส่วนที่รู้มองว่ากฎหมายภาษีท้องถิ่นล้าสมัย ควรมีการปรับปรุงให้เหมาะที่จะใช้ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน จากการศึกษาในครั้งนี้นี้ยังพบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่อยากให้มีการจับผลกรางวัลใหญ่ๆ เป็นการคืนกำไรให้แก่ผู้ชำระภาษี และมีการให้รางวัลพร้อมทั้งมอบใบเกียรติบัตรแก่ผู้ชำระภาษีดีเด่น

3. ขั้นตอนเร่งรัดการจัดเก็บภาษีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีไม่กล้าปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย เมื่อประชาชนไม่มาชำระภาษี เพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกับประชาชนที่อาจมีแนวคิดในทางเชิงลบกับเทศบาล ควรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด เป็นธรรมตามหลักความเสมอภาค โดยไม่เลือกการปฏิบัติต่อคนใดคนหนึ่ง ชี้แจงและให้ความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ที่จะต้องชำระภาษีในภาษีแต่ละภาษี

สรุปรวมปัญหาอุปสรรคการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ดังนี้

1. ขั้นตอนเตรียมการจัดเก็บภาษี การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลท้องถิ่น ยังไม่เข้าถึงประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีไม่ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ



จัดเก็บภาษีที่กำหนดไว้ มีการจัดเตรียมแบบพิมพ์เพียงบางส่วน และยังมีข้อผิดพลาดในการตรวจสอบทะเบียนรายชื่อผู้เสียภาษี

2. ขั้นตอนดำเนินการจัดเก็บภาษี ผู้เสียภาษีบางส่วนไม่ทราบกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีไม่ทราบว่าต้องทำอะไรเมื่อไม่พอใจในการประเมินภาษีเมื่อมีประชาชนมายื่นแบบพร้อมกันหลายรายเจ้าหน้าที่จะไม่ได้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบพิมพ์และเอกสารประกอบการยื่นแบบ และไม่มีการปรับขยายฐานภาษี

3. ขั้นตอนเร่งรัดการจัดเก็บภาษีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีไม่กล้าปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย เมื่อประชาชนไม่มาชำระภาษี จากการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีมีไม่เพียงพอ ยังขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในระเบียบกฎหมายไม่มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ผู้เสียภาษีบางส่วนไม่ทราบระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น บางส่วนมองว่ากฎหมายภาษีท้องถิ่นล้าสมัย และมีการจัดเก็บภาษีที่ซ้ำซ้อนคล้ายกับภาษีอื่น

## บทสรุป

กระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นทั้ง 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนเตรียมการจัดเก็บภาษี ขั้นตอนดำเนินการจัดเก็บภาษี และขั้นเร่งรัดการจัดเก็บภาษีสรุปได้ ดังนี้

1. ขั้นตอนเตรียมการจัดเก็บภาษีในภาพรวมเห็นว่า การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลท้องถิ่นยังไม่เข้าถึงประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีไม่ได้ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการจัดเก็บภาษีที่กำหนดไว้ มีการจัดเตรียมแบบพิมพ์เพียงบางส่วน และการตรวจสอบทะเบียนรายชื่อผู้เสียภาษี กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าของโดยเฉพาะภาษีบำรุงท้องที่ยังมีข้อผิดพลาดในรายชื่อผู้เป็นเจ้าของ

2. ขั้นตอนดำเนินการจัดเก็บภาษีในภาพรวมเห็นว่า การให้ข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี ผู้เสียภาษีบางส่วนยังไม่ทราบกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ เมื่อมีประชาชนมายื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีพร้อมกันหลายรายเจ้าหน้าที่ไม่ได้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบพิมพ์และเอกสารประกอบการยื่นแบบ การประเมินภาษีผู้เสียภาษีบางส่วนไม่ทราบว่าต้องทำอะไร เมื่อไม่พอใจในการประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่และการขอปรับขยายฐานภาษี

3. ชั้นเร่งรัดการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมเห็นว่าการเร่งรัดการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีไม่ล้าปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด

จากการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่า นอกเหนือจากที่ประชุมได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีดังกล่าวแล้ว ที่ประชุมยังมีข้อคิดเห็นเพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีในด้านอื่นๆ ดังนี้

เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติด้านการจัดเก็บภาษีมีไม่เพียงพอ ยังขาดความรู้ความชำนาญในระเบียบกฎหมาย และการปฏิบัติงานในด้านการจัดเก็บภาษีในบางขั้นตอน ไม่มีการนำเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาช่วยในการปฏิบัติงาน ผู้เสียภาษีบางส่วนไม่ทราบระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น กฎหมายภาษีท้องถิ่นที่ล้าสมัย และการจัดเก็บภาษีที่ซ้ำซ้อนคล้ายภาษีอื่น

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ที่ประชุมได้เสนอปัญหาอุปสรรคการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น สรุปได้ดังนี้

การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลท้องถิ่นยังไม่เข้าถึงประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีไม่ปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการจัดเก็บภาษีที่กำหนดไว้ ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ไม่ทราบกำหนดเวลายื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี เมื่อมีประชาชนมายื่นแบบพร้อมกันหลายรายเจ้าหน้าที่จะไม่ได้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบพิมพ์และเอกสารประกอบการยื่นแบบ ไม่มีการปรับขยายฐานภาษี และไม่มีการเร่งรัดการจัดเก็บภาษีอย่างจริงจัง จากการศึกษานี้ยังพบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษียังขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในระเบียบกฎหมาย ไม่มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ไม่ทราบระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น กฎหมายภาษีท้องถิ่นล้าสมัย และการจัดเก็บภาษีที่ซ้ำซ้อนคล้ายกับภาษีอื่น

## เอกสารอ้างอิง

- คุณลักษณะ ตรีชาชูธรรม. (2562). *กฎหมายภาษีอากร*. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- นภวรรณ ตันติเวชกุล. (2560). *การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพมหานคร: 21 เซ็นจูรี่.
- เพ็ญญา ยันต์ชมพูล. (2554). *กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาเปรียบเทียบในจังหวัดขอนแก่น*. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วาสนา ขอนทอง. (2553). *แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ศุภลักษณ์ พินิจภูวดล. (2550). *คำอธิบายภาษีบำรุงท้องที่*. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- สมฤทัย มานิตย์. (2554). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสิงห์บุรี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2546). *คู่มือการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.