

# ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้จากภาษีโรงเรือนและที่ดิน

## เทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

### Effectiveness of Revenue Collection on Property Taxes of

### Pichai Municipality, Mueang District, Lampang Province

ณิชชา จันทร์ละออ<sup>1</sup> และ รสริน โอสถานันต์กุล<sup>2</sup>

Nichcha Chanlaor<sup>1</sup> and Rossarin Osathanunkul<sup>2</sup>

#### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ วัดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บรายได้จากภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลเมืองพิชัย วิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้ ส่วนแรก คือ ศึกษากระบวนการในการจัดเก็บภาษี ส่วนที่สอง คือ วิเคราะห์หาค่าความพยายามในการจัดเก็บภาษี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2556-2559 ส่วนที่สาม คือ วิเคราะห์ข้อมูลจากพฤติกรรมและความพึงพอใจที่ได้จากการชำระภาษี ซึ่งใช้แบบสอบถามผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษี จำนวน 258 คน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและการให้น้ำหนักความพึงพอใจแบบลิเคิร์ตสเกล

ในส่วนของผลการศึกษากระบวนการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองพิชัย พบว่า เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้เจ้าของทรัพย์สินทราบเพื่อยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน ต่อมาเจ้าของทรัพย์สินยื่นแบบแสดงรายการต่อเจ้าหน้าที่ภายในเดือนมกราคมถึงสิ้นเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี สามารถยื่นด้วยตนเองหรือ มอบหมายให้ผู้อื่นไปแทน และกรอกรายการให้ถูกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริง เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วจะแจ้งการประเมิน ให้เจ้าของทรัพย์สินดำเนินการชำระเงินภายใน 30 วัน นับแต่ได้รับแบบแจ้ง ซึ่งสามารถชำระภาษีที่ฝ่ายพัฒนาและจัดเก็บรายได้ กองคลังของเทศบาลเมืองพิชัย หรือ เคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงไทยได้ทุกสาขาทั่วประเทศ หากผู้ใดละเลยไม่ยื่นแบบ ต้องชำระเงินเพิ่มตามอัตราที่กฎหมายกำหนด

ในส่วนของผลการศึกษาความพยายามจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในปีพ.ศ.2556-2559 พบว่า ในทั้งหมด 4 ปีนั้น ค่าที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 1 ภาษีที่จัดเก็บได้จริงมากกว่าภาษีที่ประมาณการแสดงให้เห็นว่า เทศบาลเมืองพิชัยมีความพยายามในการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับสูงกว่าเกณฑ์ปกติ

ในส่วนของผลการศึกษาพฤติกรรมที่ได้จากการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 37 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพค้าขาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 13,000 บาท ประเภทการครอบครองโรงเรือนเป็นบุคคลธรรมดา ส่วนใหญ่เป็นร้านค้า มีจำนวนโรงเรือนและที่ดินที่ต้องเสียภาษีโดยเฉลี่ย 2 แปลง ขนาดพื้นที่ 330 ตารางวา ทำเลที่ตั้งหนาแน่นบริเวณถนนเลียบคันคลองชลประทาน ส่วนใหญ่ประกอบกิจการเอง

ยื่นภาษีด้วยตนเอง ชำระด้วยเงินสดตั้งแต่ 3,001 บาทขึ้นไปในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ โดยเฉพาะเวลา 11.01 – 13.00น. และใน 1 ปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ไม่เคยผัดนัดในการชำระภาษี

ในส่วนของผลการศึกษาความพึงพอใจที่ได้จากการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน พบว่า ผู้ที่มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีความพึงพอใจในด้านสถานที่และกระบวนการมาเป็นลำดับแรก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ตามด้วย ด้านบุคลากรและด้านโครงสร้างภาษี มาเป็นลำดับสุดท้าย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ , การจัดเก็บรายได้ , ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ,เทศบาลเมืองพิชัย, จังหวัดลำปาง

### ABSTRACT

The objective of this independent study was to measure the efficiency of property tax collection in Pichai municipality area. The analysis was divided into three parts: (1) analysis of tax collection process, (2) analysis of the value of effort on tax collection from 2013-2016 fiscal,(3) analysis of data in behavior and satisfaction up on received taxes payment by using the questionnaire for the sample group of taxes payers of 258 people. Meanwhile, the analytical method used for this research is descriptive statistic and the Likert Scales method of measurement.

For the result on the process of income taxes collection of Pichai municipality,the study indicated that the official would notify the property's owners to submit the form that lists all of their properties. The next step, the property owners would need to submit the form(s) to the official between January to the end of February each year. The filing of documents can be done by visiting the office in person or using the authorized representative. They taxes payer are required to provide the true, complete and accurate information regarding his or her properties. Then, the verification and estimation could have been performed before the property owners will be notified. The whole process would take up to 30 days from the date that all required documents are received. The taxes payment can be made at the Revenue Development Department (RDD) in the treasury division of Pichai town municipality or over the counter method at Krungthai banks nation wide. Those who neglect to file in the taxes forms may need to pay a certain rate of extra charges as required by law.

In the second part, the study focusing on the effort in property taxes collection in 2013 to 2016 found that the value is greater than 1 every year. This

means the actual taxes collected is greater than the estimated one. The study showed that Pichai town municipality puts a considerably great effort resulting in an above the mean income from property taxes.

For the final part, the center of interest shifted to behaviors of taxpayers. The study found that the majority of taxpayers were women with the average age of 37 and were holding college degree as the educational level. Over half of the sample group were married and worked as local vendors with the average monthly income of 13,000 Thai Bath. The main type of property rights was an individual ownership. Meanwhile, the number of buildings and lands that were subject to tax payment were 2 pieces of land in average with the average size of 660 square meters. The surveyed location was in the east of Lampang irrigation canal. Most of the sample group were self-employed person and they apparently prefer to submit the documents and pay taxes in person with the starting amount of 3,001 Thai Baht and above. The payment period is between January and February of each year at Pichai town municipality office during business hours (11 AM-1PM). The outstanding record was that the rate of on-time tax payment is 100%.

Also, the research in satisfaction from property tax payment revealed that the taxpayer were primarily satisfied with the place. While the service process came as the second rank. The third rank was tax staffs where as the last one was tax structure.

Key word : Effectiveness , Revenue Collection , Property Taxes , Pichai Municipality, Lampang Province

### **ที่มาและความสำคัญ**

การดำเนินนโยบายทางด้านการศึกษาในส่วนของการจัดเก็บรายได้จากภาษีอากร ซึ่งถือเป็นรายได้ที่สำคัญที่สุดของรัฐบาล เป็นเครื่องมือทางการคลังของรัฐบาลในด้านการบริหารประเทศ เพื่อให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรของสังคมให้เกิดประโยชน์ และมีประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้งเพื่อหารายได้ให้เพียงพอมาใช้จ่ายในกิจการของรัฐบาล เพื่อให้เกิดความเสมอภาคในสังคม ตลอดจนสนับสนุนให้เกิดการขยายตัว และการพัฒนาทางเศรษฐกิจ เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องศึกษาถึงรายรับที่เป็นรายได้ซึ่งมาจากการเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพราะสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาความเจริญภายในเขตปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็น หมู่บ้าน เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล และ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในหลายมิติทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมือง อีกทั้งการจัดเก็บภาษีนี้นั้น แสดงให้เห็นว่า เทศบาลสามารถ

จัดการตนเองได้ มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้สูงสุด มีการกระจายรายได้ที่สร้างความเป็นธรรม สร้างเครื่องมือทางการคลังมารองรับ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารประเทศ แหล่งรายได้หลักของเทศบาลประกอบด้วยภาษีที่เทศบาลเก็บเอง ภาษีที่รัฐบาลเก็บและมอบให้ เห็นได้ชัดเจนว่า ภาษีที่เทศบาลเก็บเอง เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายและ อากรฆ่าสัตว์ มีสัดส่วนในการจัดเก็บภาษีได้น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้อื่น แสดงให้เห็นว่า เทศบาล ยังประสบกับปัญหาการบริหารจัดเก็บรายได้ การดำเนินนโยบายการคลังที่ผ่านมายังไม่ประสบ ผลสำเร็จเท่าที่ควร ขีดความสามารถในการจัดเก็บภาษีและรายได้ยังคงด้อยประสิทธิภาพ รายได้ที่จัดหา ได้เองมีสัดส่วนน้อยมา เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า ยังไม่สามารถพึ่งพาตัวเองได้ในด้านรายได้ โดยยังต้อง อาศัยรายได้ส่วนใหญ่จากเงินอุดหนุนรัฐบาล สัดส่วนที่จัดเก็บได้น้อยมาก ดังเห็นได้จากตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณพ.ศ. 2555 - 2559

หน่วย : ล้านบาท

ประเภทรายได้	พ.ศ.2555	พ.ศ.2556	พ.ศ.2557	พ.ศ.2558	พ.ศ.2559
1.รายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง	46,530	50,282	56,306	61,458	70,000
2.ภาษีอากรที่รัฐจัดเก็บให้	175,457	187,988	203,819	218,222	218,940
3.ภาษีมูลค่าเพิ่มที่รัฐแบ่งให้	86,900	97,900	109,000	109,000	109,000
4.เงินอุดหนุน	221,092	236,500	253,500	257,664	258,299
รายได้รวมของอปท.	529,979	572,670	622,625	646,344	656,239
รายได้สุทธิของรัฐบาล	1,980,000	2,100,000	2,275,000	2,325,000	2,330,000
สัดส่วนรายได้อปท.ต่อ รายได้ของรัฐบาล (%)	26.77	27.27	27.37	27.80	28.16

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่อปท. , สำนักงบประมาณ (2559)

จากตารางที่ 1 แสดงรายได้รวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555-2559 จะเห็นได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 รายได้รวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีจำนวนทั้งสิ้น 656,239 ล้านบาท สัดส่วนต่อรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อรายได้ของรัฐบาลมี สัดส่วนร้อยละ 28.16 ซึ่งมีสัดส่วนน้อยมาก แสดงให้เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังต้องพึ่งพิงการ จัดสรรรายได้ของรัฐบาล รายได้มีสัดส่วนน้อย เมื่อเทียบกับรายรับรวมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เห็นได้ชัดเจนว่า ความสามารถในการจัดเก็บรายได้ที่ไม่สูงมาก ซึ่งอยู่ในระดับที่ไม่น่าพึงพอใจ หรือ ไม่อยู่ในระดับที่ควรจะเป็น สาเหตุหนึ่งเนื่องมาจากการขาดประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ดังนั้น จะต้องบริหารจัดการในด้านการจัดเก็บภาษีที่เป็นรายได้สำคัญต่อฐานะการคลังขององค์กร รัฐบาลควร ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพที่สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพในการเร่งรัด จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ

พึ่งพาตนเองได้ สร้างความเข้มแข็งและเพิ่มขีดความสามารถโดยการมีส่วนร่วมในการบริหารปกครอง ส่วนท้องถิ่น ลดการพึ่งพาจากรัฐบาล อีกทั้งยังช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมในการถือครองทรัพย์สิน และหารายได้ให้กับท้องถิ่น เนื่องจากภาระค่าใช้จ่ายทางการคลังของท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้น ในการศึกษาด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้จากภาษีโรงเรือนและที่ดินของ เทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ ซึ่งสามารถทำให้เห็นภาพกว้างของ ความพยายามในการจัดเก็บภาษีว่าอยู่ในระดับใด ตลอดจนเป็นแนวทางข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไขระบบการคลังท้องถิ่นให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน เทศบาลเมืองพิชัยและสำนักงานเศรษฐกิจการคลังจังหวัดลำปาง สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ใน เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกลยุทธการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้จากภาษีโรงเรือน และที่ดิน ตลอดจนวางแผนกำหนดนโยบายปรับปรุงกลยุทธการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ จากภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพื่อให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรของสังคมให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุด

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดเก็บรายได้จากภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้จากภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจที่ได้จากการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลเมืองพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

### วิธีการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ทำการศึกษาตามวัตถุประสงค์ดังนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 1** ศึกษาวิเคราะห์กระบวนการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองพิชัย ได้แก่ กระบวนการประเมิน กระบวนการยื่นภาษีและกระบวนการชำระภาษี

**วัตถุประสงค์ที่ 2** ศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้จากภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยใช้ ข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากรายงานผลการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2556 – 2559 ใน ระยะเวลา 4 ปี มาคำนวณหาความพยายามในการจัดเก็บภาษี ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยทำการศึกษาได้ 2 วิธี ดังนี้

วิธีที่ 1 วิเคราะห์หาสัดส่วนของภาษีที่จัดเก็บได้จริง กับ สัดส่วนภาษีที่ประมาณการว่า ต้องจัดเก็บ ตั้งแต่ปีงบประมาณพ.ศ.2556-2559 ในระยะเวลา 4 ปี ซึ่งได้จากการเปรียบเทียบสัดส่วน

ของภาษีที่เก็บได้จริง (Actual Tax Ratio) กับ สัดส่วนภาษีที่ประมาณการ หรือ พยากรณ์ว่าต้องจัดเก็บ (Estimated or Predicted Tax Ratio) ภายใต้สมรรถวิสัยในการเก็บภาษี สามารถใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ความพยายามในการจัดเก็บภาษี} = \frac{\text{ภาษีที่เก็บได้จริง}}{\text{ภาษีที่ต้องจัดเก็บ}}$$

ถ้าค่าที่คำนวณได้ < 1 หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บได้จริง มีค่าน้อยกว่า ภาษีที่ต้องจัดเก็บ แสดงว่า มีความพยายามในการจัดเก็บภาษีอยู่ในเกณฑ์ต่ำ หรือ ประสิทธิภาพอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์

ถ้าค่าที่คำนวณได้ = 1 หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บได้จริง มีค่าเท่ากับ ภาษีที่ต้องจัดเก็บ แสดงว่า มีความพยายามในการจัดเก็บภาษีอยู่ในเกณฑ์ปกติ หรือ จัดเก็บได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว

ถ้าค่าที่คำนวณได้ > 1 หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บได้จริง มีค่ามากกว่า ภาษีที่ต้องจัดเก็บ แสดงว่า มีความพยายามในการจัดเก็บภาษีอยู่ในเกณฑ์สูง หรือ ประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์ปกติ

วิธีที่ 2 วิเคราะห์ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยศึกษาจากจำนวนราย ในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ตั้งแต่ปีงบประมาณพ.ศ. 2556 – 2559 โดยการเปรียบเทียบจาก จำนวนรายที่จัดเก็บได้จริง กับ จำนวนรายที่ต้องจัดเก็บในแต่ละปี มีอัตราการเพิ่มขึ้น หรือ ลดลง

**วัตถุประสงค์ที่ 3** ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจได้จากการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากแบบสอบถามของผู้มีหน้าที่เสียภาษี หรือเจ้าของโรงเรือนและที่ดิน ในปีงบประมาณพ.ศ.2559 จำนวน 258 ราย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทโรงเรือน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลเมืองพิชัย ประกอบด้วย ลักษณะและจำนวนของโรงเรือนและที่ดิน ขนาดพื้นที่ ทำเลที่ตั้ง ลักษณะการทำประโยชน์ วิธีการยื่น ภาษี ช่วงเวลาที่ชำระภาษี จำนวนเงินที่ต้องชำระต่อปี ช่องทางในการชำระภาษี การผัดนัดในการชำระ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่ได้จากการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ประกอบด้วย 4 ด้านได้แก่ โครงสร้างภาษี ด้านกระบวนการจัดเก็บภาษี ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ พรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ใช้วิธีมาตราส่วนการประมาณค่าแบบ Likert Scales ให้น้ำหนักความพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจ มากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น	5
ความพึงพอใจ มาก	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น	4
ความพึงพอใจ ปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น	3
ความพึงพอใจ น้อย	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น	2
ความพึงพอใจ น้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น	1

สำหรับเกณฑ์การแปลผลจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวัดระดับความคิดเห็นแล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดช่วงคะแนนเพื่อแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	4.51 - 5.00	ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	3.51 - 4.50	ระดับความพึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	2.51 - 3.50	ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	1.51 - 2.50	ระดับความพึงพอใจ น้อย
ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	1.00 - 1.50	ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

### ผลการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ได้ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ 3 ข้อดังนี้

1. ในส่วนของผลการศึกษากระบวนการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองพิชัย โดยเริ่มต้นด้วยการแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์คู่มือการชำระภาษี เมื่อประชาชนได้รับทราบข้อมูลและมายื่นแบบชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดภายในเดือนมกราคมถึงสิ้นเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี สามารถยื่นด้วยตนเอง หรือ มอบหมายให้ผู้อื่นไปแทน และกรอกรายการให้ถูกต้องครบถ้วนตามความเป็นจริง เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วจะแจ้งการประเมิน ให้เจ้าของทรัพย์สินดำเนินการชำระเงินภายใน 30 วัน นับแต่ได้รับแจ้งการประเมิน สามารถชำระภาษีที่ฝ่ายพัฒนาและจัดเก็บรายได้ กองคลังของเทศบาลเมืองพิชัย ซึ่งเป็นกระบวนการรับแบบและประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดิน หากผู้ใด ละเลยไม่ยื่นแบบ ต้องชำระเงินเพิ่มตามอัตราที่กฎหมายกำหนด เจ้าหน้าที่จะเริ่มกระบวนการเร่งรัด ติดตามผู้ที่ค้างยื่นแบบภาษีโรงเรือนและที่ดิน หากประชาชนเห็นว่าการประเมินภาษีไม่เป็นธรรม สามารถอุทธรณ์ภาษีได้ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน ซึ่งเป็นการเข้าสู่กระบวนการอุทธรณ์ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หากประชาชนไม่ชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนดเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตามกระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

2. ในส่วนของผลการศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้จากภาษีโรงเรือนและที่ดินโดย วิเคราะห์จากการหาค่าความพยายามในการจัดเก็บภาษี พบว่า ในปีงบประมาณพ.ศ.2556-2559 โดย ทั้งหมด 4 ปีนี้ ค่าที่คำนวณได้มากกว่า 1 นั่นคือ ภาษีที่จัดเก็บได้จริง มีค่ามากกว่า ภาษีที่ประมาณการ แสดงว่า เทศบาลเมืองพิชัยมีความพยายามในการจัดเก็บภาษีอยู่ในเกณฑ์สูง หรือ จัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับสูงกว่าเกณฑ์ปกติ นอกจากนี้ยังมีการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโดย ศึกษาจากจำนวนราย พบว่า สามารถจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินได้สูงกว่าจำนวนรายที่ตั้งไว้ ดังจะเห็นได้จาก ปีงบประมาณพ.ศ.2557 สามารถจัดเก็บได้สูงกว่าที่ตั้งไว้ คิดเป็นร้อยละ 5.35 แสดงว่า เทศบาลเมืองพิชัยมีความพยายามในการจัดเก็บภาษีอยู่ในเกณฑ์สูง และสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับสูงกว่าเกณฑ์ปกติ

3. ในส่วนของผลการศึกษาพฤติกรรมการที่ได้จากการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 37 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพค้าขาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 13,000 บาท ประเภทการครอบครองโรงเรือนเป็นบุคคลธรรมดา ส่วนใหญ่เป็นร้านค้า มีจำนวนโรงเรือนและที่ดินที่ต้องเสียภาษีโดยเฉลี่ย 2 แปลง ขนาดพื้นที่ 330 ตารางวา ทำเลที่ตั้งหนาแน่นบริเวณถนนเลียบริมคลองชลประทาน ส่วนใหญ่ประกอบกิจการเอง ยื่นภาษีด้วยตนเอง ชำระด้วยเงินสดตั้งแต่ 3,001 บาทขึ้นไปในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ โดยเฉพาะในช่วงเวลา 11.01 – 13.00น. และใน 1 ปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่ไม่เคยผัดผ่อนในการชำระภาษี และในส่วนของผลการศึกษาความพึงพอใจที่ได้จากการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ซึ่งมีทั้งหมด 4 ด้าน พบว่า ผู้ที่มาชำระภาษีมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ เป็นลำดับที่ 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ด้านกระบวนการขั้นตอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 ลำดับที่ 3 คือ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 และด้านที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับสุดท้าย คือ ด้านโครงสร้างภาษี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 ตามลำดับ

#### **สรุปและข้อเสนอแนะ**

จากการศึกษากระบวนการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองพิชัย มีทั้งหมด 3 กระบวนการ ดังนี้ คือ 1.กระบวนการรับแบบและประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดิน 2.กระบวนการยื่นภาษีและเร่งรัดติดตามผู้ค้างยื่นแบบภาษีโรงเรือนและที่ดิน 3.กระบวนการอุทธรณ์ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

จากการวิเคราะห์ความพยายามจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในปีพ.ศ.2556-2559 ที่ได้จากการเปรียบเทียบจำนวนรายได้ที่เก็บได้จริง กับ จำนวนรายได้ประมาณการ พบว่า ในแต่ละปีสามารถจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินได้สูงกว่าที่ตั้งไว้ มีอัตราการเก็บจากจำนวนรายได้เพิ่มขึ้นทุกปี เมื่อวิเคราะห์จากความพยายามในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในทั้งหมด 4 ปีพบว่า ค่าที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 1 เพราะการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการยื่นไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน เห็นได้ว่า เทศบาลเมืองพิชัย สามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับสูงกว่าเกณฑ์ปกติ ผู้ที่มาชำระภาษีให้ความร่วมมือในการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินเพิ่มมากขึ้น

จากการศึกษาความพึงพอใจที่ได้จากการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน พบว่า ผู้ที่มาชำระภาษีมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และกระบวนการมาเป็นลำดับแรก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ตามด้วย ด้านบุคลากรและด้านโครงสร้างภาษี มาเป็นลำดับสุดท้าย อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

#### **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

1. จากผลของการศึกษาในส่วนของกระบวนการในการชำระภาษี พบว่า เทศบาลเมืองพิชัยใช้นโยบายในการผ่อนชำระภาษีโดยกำหนดแบ่งออกเป็น 3 งวดเท่าๆกัน งวดละ 30 วัน ตั้งแต่จำนวนเงิน 9,000 บาทขึ้นไป ซึ่งเป็นผลดีทำให้จัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย เพื่อเป็นการบรรเทาในการชำระภาษีทั้ง



จำนวนในคราวเดียวกัน นอกจากนั้นยังเป็นการจูงใจให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษียินดีที่จะเสียภาษียิ่งขึ้น ดังนั้นเทศบาลเมืองพิชัยควรใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดเก็บภาษี จัดซื้อเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพิ่มขึ้นเพื่อช่วยในการจัดเก็บ จัดทำโปรแกรมแผนที่ภาษี ปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบันเพื่ออำนวยความสะดวกและบริการอย่างรวดเร็ว มีการติดตามเร่งรัดการจัดเก็บภาษีอย่างต่อเนื่อง ออกสำรวจภาคสนามเพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณภาษี เทศบาลเมืองพิชัยควรวางแผนในการออกจดหมายแจ้งเตือนล่วงหน้าให้กับผู้ที่ต้องชำระภาษี พร้อมทั้งแก้ไขปัญหาจดหมายไม่ถึงมือผู้รับชำระภาษี โดยการออกสำรวจภายในพื้นที่ทุกปีและปรับปรุงข้อมูลที่อยู่ของผู้ที่ต้องชำระภาษี และเทศบาลเมืองพิชัยควรมีนโยบายตรวจสอบรายการทรัพย์สินที่อยู่ในข่ายที่ต้องเสียภาษีให้ถูกต้อง ครบถ้วนและอัปเดตให้ตรงกับปัจจุบัน

2. จากผลของการศึกษาในส่วนของพฤติกรรมของผู้เสียภาษี พบว่า ส่วนใหญ่มาชำระในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ ช่วงเวลา 11.01-13.00 น. ดังนั้น เทศบาลเมืองพิชัยควรจัดเตรียมบุคลากรและเจ้าหน้าที่เสริมในช่วงเวลาดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ขยายเวลาในการให้บริการรับชำระในวันหยุดราชการ ดำเนินการเพิ่มช่องทางในการชำระภาษี เช่น ออกหน่วยบริการรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เปิดบริการชำระภาษีออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล เจ้าหน้าที่ควรกระตุ้นให้ประชาชนเห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการชำระภาษี สร้างแรงจูงใจด้วยการจับแจกรางวัลและมอบของที่ระลึกแก่ผู้ที่มาชำระภาษีตามกำหนด

3. จากผลของการศึกษาในส่วนของความพึงพอใจที่ได้จากการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน พบว่า ผู้ที่มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีระดับความพึงพอใจในด้านบุคลากรอยู่ในอันดับที่สามเป็นอันดับท้ายๆเมื่อเทียบกับด้านอื่นดังนั้น เทศบาลเมืองพิชัยควรจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับความรู้ความสามารถ เพื่อเพิ่มทักษะให้แก่บุคลากร ให้ทำงานได้ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลเมืองพิชัยควรจูงใจและผลักดันให้มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน มีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน โดยจัดฝึกอบรมภายในโดยให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ถ่ายทอดโดยตรง ชี้แนะแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอย่างมีแบบแผน ถ่ายทอดเทคนิค วิธีการ ทัศนคติและแนวคิดในการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างละเอียด พร้อมทั้งคอยกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด นอกจากจะทำให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพแล้วยังทำให้หัวหน้าและลูกน้อง มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ตลอดจนเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานอีกด้วย นอกจากนั้นในการศึกษายังพบอีกว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายในด้านการบริหารเวลา ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรกระชับเวลาโดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในให้บริการที่รวดเร็วขึ้น เทศบาลเมืองพิชัยควรปลูกฝังในการให้บริการอย่างเป็นมิตร เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว มีความละเอียดรอบคอบ อีกทั้งควรจัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นประจำทุกปี โดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ชัดเจนและถูกต้อง

## ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรจะศึกษาในด้านการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษี การรายงานผลการดำเนินงานและสถิติการจัดเก็บรายได้ทุกสิ้นเดือน ตลอดจนศึกษาในด้านการจัดการฐานข้อมูลโดยมีระบบการรับหนังสือและเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ สามารถค้นหาได้โดยสะดวก และควรจะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้จากภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม

## เอกสารอ้างอิง

- กิตติพงษ์ พิพิธกุล. (2550). ความพยายามในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลในกลุ่มจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น มหาสารคาม และ ร้อยเอ็ด . วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2552). การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2538). ปฏิรูประบบการคลังไทย กระจายอำนาจสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ชมเพลิน จันทรเรืองเพ็ญ และรัตนา สายคณิต. (2525). โครงสร้างภาษีของไทยและผลที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ.(ทุนวิจัยรัชดาภิเษกสมโภช, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ทิพาวิดี เมฆสุวรรณ. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ. กรุงเทพฯ:สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- เทศบาลเมืองพิชัย. (2556). รายงานผลการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ปีงบประมาณพ.ศ.2556.
- เทศบาลเมืองพิชัย. (2557). รายงานผลการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ปีงบประมาณพ.ศ.2557.
- เทศบาลเมืองพิชัย. (2558). รายงานผลการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ปีงบประมาณพ.ศ.2558.
- เทศบาลเมืองพิชัย. (2559). รายงานผลการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ปีงบประมาณพ.ศ.2559.
- สมยศ นาวิการ. (2544). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ(พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ. บรรณกิจ.
- สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดลำปาง. (2559). รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณพ.ศ.2559.