

การพัฒนาการจัดเก็บรายได้ของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร¹

Revenue collection development of wangthonglang district office

: bangkok

นางสาวอัจฉราภรณ์ พิมพ์ประเสริฐ²

ดร.ศิริรักษ์ นิตส์นเอก³

บทคัดย่อ(Abstract)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร และศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บของสำนักงานเขตวังทองหลาง ให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาใช้แบบสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสรุปผลการศึกษา

1. การศึกษาสภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานเขตวังทองหลางมีการดำเนินการดังนี้ 1) ด้านการสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้เสียภาษี มีเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่ปฏิบัติได้ดำเนินการออกตามสำรวจกลุ่มเป้าหมายในเขตพื้นที่ภายใน เขตวังทองหลางโดยได้มีกำหนดแผนงานในการออกสำรวจและออกประชาคมเคลื่อนที่มีการสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้มีหน้าที่ชำระภาษี 2) การแบ่งเขตพื้นที่ในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานเขตวังทองหลางมีการแบ่งเขตพื้นที่ในการจัดเก็บภาษีออกเป็นโซนพื้นที่ เนื่องจากพื้นที่เขตวังทองหลางขนาดใหญ่ จึงมีการจัดแบ่งเจ้าหน้าที่แบ่งออกเป็นโซนพื้นที่เพื่อรับผิดชอบ 3) กับการประเมินราคา สำนักงานเขตวังทองหลาง มีการประเมินราคาตามพระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขึ้นอยู่กับราคาประเมินโทรศัพท์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามราคากลางของสำนักงานที่ดินและกรมธนารักษ์ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการใช้ประโยชน์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างนั้นด้วย 4) การเร่งรัดติดตามและอุทธรณ์ ของสำนักงานเขตวังทองหลางได้ดำเนินการจัดทำแผนงานโครงการในการดำเนินงานจัดเก็บภาษีและได้ให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานในด้านการจัดเก็บภาษี จึงทำให้มีปัญหาในด้านภาษีค้างชำระน้อยมากซึ่งภาษีที่เป็นปัญหากำจัดก็คือภาษีบำรุงท้องที่

ซึ่งเกิดจากการไม่แจ้งเปลี่ยนแปลงเอกสารสิทธิ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายที่ดินให้กับสำนักงานเขตวังทองหลางได้แก้ไขข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและถูกต้อง

2. การศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานเขตวังทองหลาง ดำเนินการครั้งนี้ 1) ด้านการสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้เสียภาษีควรดำเนินการจัดฝึกอบรมเชิงวิชาการในด้านการจัดสำรวจกลุ่มเป้าหมายเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจนำไปปฏิบัติ งานอย่างมีประสิทธิภาพ มีแผนงาน ประชาสัมพันธ์โดยขอความร่วมมือจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายผู้เสียภาษี 2)การแบ่งเขตพื้นที่ในการจัดเก็บภาษีควรมีการ จัดทำข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอเพื่อง่ายในการตรวจสอบและชำระภาษีมีการฝึกอบรมและประชุมร่วมกันในการหาแนวทางการดำเนินการแบบเขตพื้นที่ภาษีให้ง่าย และสะดวกในการแบ่งเขตพื้นที่ในการจัดเก็บภาษี 3) ควรมีการแจ้งประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆให้ประชาชนและผู้ประกอบการได้ทราบข้อมูลในการประเมินค่าเช่าอีกครั้ง ทั้งควรมีแผนงานในด้านการฝึกอบรมพนักงาน ผู้ปฏิบัติ งานและมีการออกประชาคมเคลื่อนที่เพื่อสร้างความเข้าใจและแนวทางในการประเมินราคาภาษี ของสำนักงานเขตวังทองหลาง 4) การเร่งรัดติดตามและอุทธรณ์ควรมีการวางแผนติดตาม เร่งรัดจัดเก็บภาษีมี การกำหนดงานโครงการออกจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ในนอกวันเวลาราชการหรือวันหยุดในช่วงที่ใกล้จะระยะเวลาการเสียภาษีที่ไม่มีค่าปรับและมีการจัดเตรียมเอกสารในการดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดติดตามและอุทธรณ์ในแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษี

คำสำคัญ (Keywords) : การจัดเก็บรายได้, ภาษีป้าย, ปัญหาการจัดเก็บรายได้

¹บทความจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

²นักศึกษาลัทธิรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³อาจารย์ที่ปรึกษาศึกษาอิสระ

Abstract

The purpose of this study was to study the state of taxation of Wang Thong Lang District Office Bangkok and study the storage development guidelines of the Wang Thong Lang District Office Achieve goals and effective tools used in the study using the interview form. By using the analysis of the study summary.

1 . The study of tax collection conditions of the Wang Thonglang District Office was carried out as follows: 1) Survey of the target group of taxpayers. There are officers or employees who carry out a survey of the target group in the internal area. Wang Thong Lang district has set a plan for surveying and leaving the mobile community with a survey of target groups who are responsible for paying taxes. 2) The zoning of the tax collection area of Wang Thong Lang District Office has divided the tax collection area into zones. due to the large Wang Thong Lang area Therefore, the officers are divided into zones and responsible areas. 3) with appraisal Wang Thong Lang District Office There is an appraisal according to the Act prescribing land and building tax assessment criteria based on land and building phone appraisal prices based on the average price of the Land Office and the Treasury Department, depending on the use of land and buildings. build that too. 4) Expedite follow-up and appeals The Wang Thong Lang District Office has prepared a project plan for tax collection operations and has educated practitioners in tax collection, thus causing very few problems in tax arrears. The problem to eliminate is that the local maintenance tax caused by not notifying the change of the title document between the buyer and the land

seller to the Wang Thonglang District Office has corrected the information to be current and correct.

2. A study on the development of tax collection of Wang Thong Lang District Office

- 1) In terms of surveying target groups, taxpayers should conduct academic training in target group surveys to increase their knowledge, understanding and implementation. Work efficiently. There is a public relations plan by requesting cooperation from the target group of taxpayers.
- 2) The zoning of tax collection areas should be Keep up-to-date information on tax maps and property registrations for ease of inspection and payment of taxes tax collection area.
- 3) There should be public relations via various media for the public and operators to know the information for re-evaluating the net. There should also be a plan for training employees, operators and a mobile community to create understanding and guidelines for tax valuation. of Wang Thong Lang District Office.
- 4) Accelerated follow-up and appeals should be planned for follow-up. expedite tax collection Setting up a mobile tax collection project outside official working hours or holidays in the near term for the tax payment period without penalty and preparing documents for processing Accelerating follow-up and appeals in the development of tax collection

Keywords : revenue collection, signboard tax, revenue collection problem

บทนำ (Introduction)

การปกครองท้องถิ่น คือ การที่รัฐมอบหมายให้ท้องถิ่นดำเนินการภายใต้ขอบเขตกิจกรรมมีฐานะเป็นนิติบุคคลรับผิดชอบในขอบเขต พื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นเอกภาพหรืออิสระในการบริหารงบประมาณและอื่นอื่นในระดับหนึ่ง การปกครองท้องถิ่นเป็นกระจายอำนาจในการปกครองส่วนกลางให้กับท้องถิ่น เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ประชาชนได้เรียนรู้ แปะดำเนินกิจกรรมต่างๆ ด้วยตัวเอง ตามหลักประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นไทยมี 4 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ในการพิจารณาถึงขีดความสามารถในการพัฒนาความเจริญท้องถิ่นตลอดจนการบริหารในด้านสาธารณูปโภคต่างๆ ให้แก่ประชาชนนั้นจะมีความสามารถเพียงใดขึ้นอยู่กับรายได้เป็นสำคัญ

วังทองหลาง เป็นหนึ่งใน 50 เขตของกรุงเทพมหานคร สภาพโดยทั่วไปเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยหนาแน่นปานกลางและหนาแน่นน้อย โดยมีย่านการค้าหนาแน่นทางด้านตะวันตกเฉียงเหนือของพื้นที่เขตวังทองหลางตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา (ฝั่งพระนคร) มีอาณาเขตติดต่อกับเขตต่าง ๆ เรียงตามเข็มนาฬิกา ดังนี้ เขตพื้นที่เขตวังทองหลางในอดีตเป็นส่วนหนึ่งของทุ่งบางกะปิ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของตัวพระนคร ห่างออกไปประมาณ 16 กิโลเมตร ถือเป็นเขตชานเมืองซึ่งส่วนใหญ่เป็นทุ่งนาเว้งว่างแต่มีความอุดมสมบูรณ์ โดยเฉพาะที่ตั้งชุมชนบริเวณคลองแสนแสบซึ่งมีลักษณะคดโค้งเป็นห้วงน้ำลึกหรือ "วัง" ขนาดใหญ่ ตลอดริมฝั่งคลองในช่วงนี้รวมไปถึงคลองเจ้าคุณสิงห์จะมีต้น ส่งผลให้ชื่อและท้องที่แขวงวังทองหลางทุกวันนี้ไม่มีความเกี่ยวข้องกับย่านวังทองหลางแบบเดิมอีก ตำบลวังทองหลาง ได้รับการจัดตั้งขึ้นเป็นท้องที่การปกครองท้องถิ่นที่หนึ่งของอำเภอบางกะปิ โดยกระทรวงมหาดไทยได้ขยายเขตสุขาภิบาลบางกะปิให้ครอบคลุมถึงตำบลนี้ด้วยใน พ.ศ. 2506 ใน พ.ศ. 2514 จังหวัดพระนครถูกรวมกับจังหวัดธนบุรี เปลี่ยนฐานะเป็นนครหลวงกรุงเทพธนบุรี และใน พ.ศ. 2515 จึงเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้เปลี่ยนคำเรียกเขตการปกครองใหม่ด้วย ตำบลวังทองหลางได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะ

เป็น แขวงวังทองหลาง อยู่ใน การปกครองของเขตบางกะปิ จนกระทั่งในวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2540 กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศเปลี่ยนแปลงพื้นที่เขตการปกครองใหม่ โดยรวมพื้นที่แขวงวังทองหลาง พื้นที่บางส่วนของแขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ และพื้นที่บางส่วนของ แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว จัดตั้งเป็น เขตวังทองหลาง เพื่อประโยชน์แก่การปกครอง การให้บริการของรัฐ และความสะดวกของประชาชน และในวันที่ 7 พฤศจิกายน ปีเดียวกัน ทางกรุงเทพมหานครก็ได้ประกาศตั้งแขวงวังทองหลางเต็มพื้นที่เขตวังทองหลางอย่างเป็นทางการ เพื่อความชัดเจนในการปกครอง โดยประกาศทั้ง 2 ฉบับมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 21 พฤศจิกายน ปีเดียวกัน ซึ่งเป็นวันเดียวกับที่สำนักงานเขตวังทองหลางได้เปิดให้บริการเป็น ครั้งแรกพร้อมกับสำนักงานเขตแยกใหม่ทางฝั่งพระนครอีก 5 แห่ง ได้แก่ เขตสายไหม เขต คันนายาวเขตสะพานสูง เขตหลักสี่ และเขตคลองสามวา ต่อมาวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2545 กระทรวงมหาดไทยประกาศเปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่เขตลาดพร้าวและเขตวังทองหลาง โดยแบ่งพื้นที่เขตวังทองหลางเฉพาะทางเหนือของถนนสังคมสงเคราะห์ไปรวมกับเขต ลาดพร้าว เขตลาดพร้าวแทน มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 11 มีนาคม ปีเดียวกัน ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวที่จะไปติดต่อราชการ วันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 หม่อมราชวงศ์สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้ลงนามในประกาศ เปลี่ยนแปลงพื้นที่แขวงวังทองหลาง และตั้งแขวงสะพานสอง แขวงคลองเจ้าคุณสิงห์ และ แขวงพลับพลา เขตวังทองหลาง

ปัญหาสำคัญของการจัดเก็บรายได้ของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อาศัยรายได้จากภาษีท้องถิ่นเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้สนองต่อ ความต้องการด้านสาธารณูปโภคและด้านการบริการสาธารณะต่างๆที่เพิ่มขึ้นของประชาชน ในท้องถิ่น การจัดเก็บรายได้คาดหวังไม่ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย สาเหตุมาจากประชาชนผู้เสีย ภาษีไม่มีความ พร้อมในการเสียภาษี รายได้ไม่เพียงพอที่จะนำมาเสียภาษีขาดความเข้าใจ และการรับรู้ในระบบการชำระภาษี อากร บุคลากรผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีไม่กล้าที่จะเร่งรัดให้ประชาชนมาชำระภาษี บางครั้งก็ขาด ความรู้ความเข้าใจ ในการชำระภาษีของ

ประชาชนทำให้ขาดการจัดเก็บรายได้ไปประชาชนผู้เสียภาษีขาด จิตสำนึกในการเสียภาษี จึงส่งผลให้มีการจัดเก็บรายได้น้อยกว่าความเป็นจริงไม่สนองต่อความต้องการของประชาชนที่เป็นอยู่ในปัจจุบันจากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานที่ สำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดเก็บรายได้ ของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้ของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ การจัดเก็บรายได้ของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร และจะเป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงแก้ไขการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนา สำนักงานเขตวังทองหลางต่อไป

วัตถุประสงค์ (Research objectives)

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดเก็บรายได้ของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้ของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเสนอแนะการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวิธีดำเนินการวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 12 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ จำนวน 6 คน และประชาชน 6 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ได้ใช้วิธีเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ระดับลึก (Indepth Interview schedule) ในการศึกษาการพัฒนารายได้ของ สำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามประเด็นที่ต้องการศึกษาและอยู่ในกรอบที่ต้องการจึงได้สร้างแนวคำถามแบบปลายเปิดไว้เพื่อบันทึกข้อมูลด้านต่างๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้วิธีสัมภาษณ์กับกลุ่มเป้าหมายด้วยตัวเอง ในฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร มีลำดับดังต่อไปนี้

1. ผู้ศึกษาได้ทำหนังสือ ถึง ผู้อำนวยการ สำนักงานเขตวังทองหลาง เพื่อขอความอนุเคราะห์ความร่วมมือในการเข้าปฏิบัติงาน ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก เจ้าหน้าที่ข้าราชการ ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตวังทองหลางเพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ศึกษาประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดหมายสัมภาษณ์
3. สัมภาษณ์ประชากรกลุ่มเป้าหมายภาคประชาชนผู้เสียภาษี

3.1 ประชาชนผู้เสียภาษี โดยทำการใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์

1.1 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจัดกลุ่มข้อมูล (Categories) เนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ ทำการเชื่อมโยงเนื้อหาแต่ละส่วนเข้าด้วยกันเพื่อหาข้อสรุป (Proposition) ทั้งในภาพรวมและส่วนย่อยของข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น โดยสรุปประเด็นที่สำคัญ เป็น 3 ส่วน คือ 1.ประเด็นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และประสบการณ์

ด้านการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ 2.ประเด็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการจัดเก็บรายได้ 3.ประเด็นแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการจัดเก็บรายได้

หลังจากได้ข้อสรุปแล้ว นำข้อมูลสรุปนั้นกลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญอ่าน เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยืนยันความถูกต้อง หรือปรับข้อมูลให้ถูกต้องตรงตามสภาพการณ์จริง ก่อนสร้างข้อสรุปในขั้นสุดท้าย

2.. ผู้วิจัยมีการตรวจสอบข้อมูล แบบสามเส้า (Triangulation Technique) โดยมีรายละเอียดดังนี้ เมื่อได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และจดบันทึกมาแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องเพียงพอ และความเชื่อถือได้ของข้อมูลว่าจะสามารถตอบปัญหาของการศึกษาได้อย่างครบถ้วน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการ ตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) ซึ่งจะทำให้การพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง และตอบปัญหาการวิจัย โดยการตรวจสอบแหล่งข้อมูลพิจารณาใน แหล่งบุคคล หมายถึง ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไปข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่ ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้การตรวจสอบจากแหล่งบุคคลมากที่สุด โดยการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างหลายกลุ่ม ในคำถามเดียวกัน และจากกลุ่มตัวอย่างคนเดียวกันจากหลายแหล่งบุคคลหลาย ๆ คน เพื่อเป็นการยืนยันในข้อมูลที่ได้รับว่ามีความถูกต้องตรงกันหรือไม่

3.นำเสนอข้อมูลในรูปความเรียงตามวัตถุประสงค์

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีระบบ เป็นการนำเอาแนวความคิดเชิงระบบมาใช้ในการบริหาร ก็ด้วยเหตุผลที่ว่าในปัจจุบันองค์การขยายตัวสลับซับซ้อนมากขึ้นจึงเป็นการยากที่พิจารณาถึงพฤติกรรมขององค์กรได้หมดทุกแง่มุม นักทฤษฎีบริหารสมัยใหม่ จึงหันมาสนใจการศึกษาพฤติกรรมขององค์การเพราะคนเป็นส่วนหนึ่งของระบบองค์การและองค์การเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคมการบริหารเป็นสาขาวิชาที่มีการจัดระเบียบอย่างมีระบบ คือ มีเกณฑ์ และทฤษฎีที่พึงเชื่อถือได้ อันเกิดจากการค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์ เพื่อประโยชน์ในการ

บริหาร โดยลักษณะนี้การบริหารจึงเป็นศาสตร์ (Science) เป็นศาสตร์สังคมซึ่งอยู่กลุ่มเดียวกับวิชาจิตวิทยา และรัฐศาสตร์ แต่ถ้าพิจารณาการบริหารในลักษณะของการปฏิบัติที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และทักษะของผู้บริหารแต่ละคนที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นการประยุกต์ความรู้ หลักการและทฤษฎีไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม การบริหารก็จะมีลักษณะเป็นศิลป์ (Arts) ระบบเชิงบริหาร หมายถึง องค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน และมีส่วนกระทบต่อกันระหว่างกันในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ องค์ประกอบ พื้นฐานของทฤษฎีระบบ ได้แก่ 1. ปัจจัยการนำเข้า 2. กระบวนการ 3. ผลผลิต 4. ผลกระทบ

วิธีการระบบเป็นวิธีการที่ใช้หลักตรรกศาสตร์อย่างมีเหตุผล และมีความสัมพันธ์กันไปตามขั้นตอนช่วยให้กระบวนการทั้งหลายดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสามารถช่วยให้การบริหารบรรลุวัตถุประสงค์ไปด้วยวิธีทางวิทยาศาสตร์อย่างถูกต้องและไม่ลำเอียง ซึ่งทฤษฎีทำให้เกิดความรู้ความคิดใหม่ๆ เกิดความก้าวหน้าทางวิทยาการ คือ ถ้ามีทฤษฎีก็มีการพิสูจน์ค้นคว้าเพื่อทดสอบทฤษฎีอื่น สามารถใช้ประกอบการทำนายเหตุการณ์ พฤติกรรมและใช้แก้ไขปัญหาได้และช่วยขยายประสิทธิภาพการทำงาน กล่าวคือ ผู้บริหารที่รู้ทฤษฎีจะมีทางเลือก และเลือกทางที่เหมาะสมได้ ดังนั้น ทฤษฎีจึงเป็นหลักยึดในการปฏิบัติ ผู้ที่ทำงานแนวคิดหรือทฤษฎีก็จะเกิดความมั่นใจในการทำงานมากกว่าทำไปอย่างเลื่อนลอย ทฤษฎีจะช่วยชี้แนะนำการปฏิบัติความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีกับการปฏิบัติ แต่ในการบริหารการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีและปฏิบัติยังไม่เป็นที่ยอมรับกันเท่าใดนัก ถึงแม้ว่าทฤษฎีจะเป็นตัวกำหนดกรอบสำหรับผู้ปฏิบัติ และเป็นตัวกำหนดความรู้เพื่อช่วยให้การตัดสินใจกระทำไปอย่างมีเหตุผล และสามารถปฏิบัติได้จริงก็ตามการปฏิบัติที่อยู่บนพื้นฐานของวิธีการได้ตรงตรงแล้วเท่านั้น จึงจะเป็นการปฏิบัติที่คล้ายคลึงกับทฤษฎีและวิจัยไม่ใช่เป็นการปฏิบัติที่เกิดจากการหยั่งรู้อคติความ (มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ม.ป.ป.)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลจากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก มีทั้งหมด 12 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษี ทั้งหมด 6 ท่าน และ ประชาชนที่อยู่ในเขตวังทองหลาง จำนวน 6 ท่าน ซึ่งจะสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานเขตวังทองหลางและศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

1. สภาพการดำเนินการจัดเก็บภาษีของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้มีหน้าที่เสียภาษี มีการดำเนินการสำรวจกลุ่มเป้าหมายได้จัดทำแผนงานการออกสำรวจมีการออกประชาคมเคลื่อนที่ในการสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้เสียภาษี ด้านการประเมินราคา มีการดำเนินการแต่งตั้งเป็นคำสั่งคณะกรรมการดำเนินการประเมินราคาภาษีจากกรมธนารักษ์ส่งราคาประเมินที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ให้ อปท.ที่สำนักงานเขตวังทองหลางดำเนินการจัดเก็บเองตามขั้นตอนและแผนงานที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งภาษีที่สำนักงานเขตวังทองหลางประเมินราคากลางจะเป็นภาษีที่ดำเนินการจัดเก็บเองหรือได้ตราเป็นข้อบัญญัติเรียบร้อยแล้ว ด้านการเร่งรัด ติดตาม และอุทธรณ์ พบว่า สภาพการดำเนินงานได้มีการวางแผนในการเร่งรัดติดตามภาษีที่ค้างชำระ ซึ่งจะเป็นภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งจะมีปัญหาในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงรายชื่อผู้ครอบครองเอกสารสิทธิ์ จึงทำให้เกิดภาษีค้างชำระ ส่วนด้านการแบ่งเขตที่การจัดเก็บภาษี ได้มีการแบ่งเขตพื้นที่การจัดเก็บภาษีตามแขวนของเขตและแยกย่อยออกเป็นโซนๆเมื่อแบ่งโซนเรียบร้อยแล้วจะมีการแบ่งเจ้าหน้าที่ประจำโซนนั้นๆเพื่อรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีต่อไป

2. แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้มีหน้าที่เสียภาษี จะต้องดำเนินการจัดเตรียมแผนงานอย่างเป็นระบบในการประชาสัมพันธ์ ขอความร่วมมือจากประชาชนในการสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้มีหน้าที่เสียภาษี จัดฝึกอบรมให้กับพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ด้านการประเมินราคา สำนักงานเขตวังทองหลางจะต้องมีการประชาสัมพันธ์และการออกประชาคมเคลื่อนที่ให้ประชาชนได้ทราบในการประเมินราคากลางภาษี ด้านการเร่งรัดติดตาม และอุทธรณ์ จะต้องมีแผนงาน เร่งรัด ติดตาม การจัดเก็บภาษี พร้อมทั้งมีการจัดฝึกอบรมสัมมนาให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร และมีการจัดทำโครงการเพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้ผู้ประกอบการที่จะต้องเสียภาษี เช่นมีการจัดสลากให้รางวัลแก่ผู้มีมาชำระภาษีให้สำนักงานเขตวังทองหลาง ตามที่ได้กำหนดระยะเวลาไว้ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการแบ่งเขตพื้นที่จัดเก็บภาษี จะต้องดำเนินการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน และมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบ

อภิปรายผลการวิจัย(Research Disussion)

ปัจจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาการจัดเก็บภาษีของ สำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า

1. การศึกษาการพัฒนาการดำเนินการจัดเก็บภาษีของ สำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร มีการดำเนินงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการสำรวจผู้มีหน้าที่เสียภาษี ด้านการแบ่งเขตพื้นที่การเสียภาษี ด้านการประเมินราคา ด้านการเร่งรัด ติดตาม และอุทธรณ์ ทั้งนี้เนื่องจากการดำเนินงานการจัดเก็บภาษีของสำนักงานเขตวังทองหลาง จะต้องมีการดำเนินงานให้ครบทั้งในด้านการสำรวจผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่ามีประชากรหรือผู้ประกอบการที่จะต้องรับชำระภาษีมีจำนวนเท่าใด สำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้มีหน้าที่จะต้องเสียภาษีในส่วนของเงินรายได้ที่สำนักงานเขตวังทองหลางจัดเก็บเอง ประกอบด้วยภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย ส่วนด้านการแบ่งเขตพื้นที่การจัดเก็บภาษี เพื่อให้ทราบถึงเขตพื้นที่ การแบ่งเขต ในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานเขตวังทองหลาง มีการดำเนินการจัดเก็บภาษีในประเภทต่าง ๆ มีการแบ่งตามแขวงของเขตและแยกย่อยออกเป็นโซนต่างๆ ดังนี้ แขวงวังทองหลาง โซน 1 และ แขวงวังทองหลางโซน 2 แขวงสะพานสอง แขวงคลองเจ้าคุณสิงห์ แขวงพลับพลา โซน 1 แขวงพลับพลา โซน 2 และ แขวง

พลับพลา โชน 3 ด้านการประประเมินราคา ให้ทราบถึงการประเมินราคาภาษีประเภทต่าง ๆ ของสำนักงานเขตวังทองหลาง ที่ดำเนินการจัดเก็บเองให้ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในด้านการจัดเก็บภาษี เจ้าของร้านค้าประกอบการ เพื่อที่จะร่วมกันประเมินราคาในการจัดเก็บภาษี และด้านการเร่งรัด ติดตาม และ อุทธรณ์ ซึ่งเป็นมาตรการในด้านการติดตามผู้ที่ยังค้างชำระภาษี ของสำนักงานเขตวังทองหลาง ได้ดำเนินการสำรวจผู้ที่ยังไม่ได้ชำระภาษี ประเภทต่างๆ ซึ่งจะมีปัญหาในเรื่องภาษีด้านการชำระในส่วนของที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง สำนักงานเขตวังทองหลางได้ดำเนินการแจ้งเตือนเป็นหนังสือให้กับผู้ที่ค้างชำระภาษี พร้อมทั้งระบุมাত্রการบดทลงโทษหากผู้ใดไม่ชำระภาษี เพื่อให้การชำระภาษีเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และไม่ให้เกิดลูกหนี้ค้างชำระในระบบฐานข้อมูลการจัดเก็บภาษี

2. การศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานเขตวังทองหลาง พบว่า การพัฒนาด้านการสำรวจผู้มีหน้าที่เสียภาษี จะต้องมีการประชาสัมพันธ์และขอความร่วมมือประชาชน ในการออกสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้มีหน้าที่ในการเสียภาษีเพื่อให้ครอบคลุมและทั่วถึง มีการฝึกอบรมเชิงวิชาการและศึกษาดูงานนอกสถานที่ในหน่วยงานที่ได้รับรางวัล เกี่ยวกับการสำรวจกลุ่มเป้าหมายให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีให้มีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถนำไปปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านการแบ่งเขตพื้นที่การเสียภาษี พบว่าได้มีการวางแผนร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับ ผู้บริหารและมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติในส่วนของงาน ด้านการแบ่งเขตพื้นที่ภาษีเพิ่ม ความรู้ในการทำงาน อีกทั้งได้ทำการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจแก่

ประชาชนหรือผู้ประกอบการค้าทราบโดยทั่วกัน โดยผ่านทางสื่อเสียงตามสายของชุมชนหรือรถประกาศ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบข้อมูลข่าวสาร การประเมินราคา พบว่ามีการแจ้งประชาสัมพันธ์ทางด้านสื่อไม่ว่าจะ หนังสือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนหรือผู้ประกอบการได้รับทราบข้อมูลในด้านการประเมินราคาภาษี มีการออกประชาคมเคลื่อนที่ร่วมแสดงความ คิดเห็น และจัดฝึกอบรมพนักงานให้ความรู้เชิงวิชาการให้ความรู้ทางด้านข้อระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องในการประเมินราคาภาษีให้เกิดความถูกต้องเป็นธรรม ได้จัดเตรียม

เอกสาร แบบพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสำรวจประเมินราคาภาษีของสำนักงานเขตวังทองหลาง ทำให้เกิดการพัฒนารายได้ของสำนักงานเขต ด้านการเร่งรัด ติดตาม และอุทธรณ์ ของสำนักงานเขตวังทองหลาง จะต้องมีการจัดทำแผนงานด้านการเร่งรัด ติดตาม ภาษีที่ค้างชำระ ซึ่งจะต้องมีการประชุมวางแผนการทำงานในรูปคณะกรรมการในการเร่งรัด ติดตาม ประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งมีมาตรการบังคับให้เป็นไปตามตัวบทกฎหมายระเบียบ คำเนิการออกจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่ในนอกวัน เวลา ราชการ หรือ วันหยุด ในช่วงใกล้จะหมดเขตการชำระภาษี กรณีที่ไม่มีค่าปรับ เพื่อเป็นการเร่งรัด ติดตามของผู้ที่ค้างชำระ ภาษีภายในสำนักงานเขตวังทองหลาง

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. การพัฒนาการจัดเก็บรายได้ของสำนักงานเขตวังทองหลาง ควรเพิ่มการดำเนินงานให้ครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ในเรื่องการฝึกอบรม การปฏิบัติ และการพัฒนาเพราะจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีของสำนักงานเขต
2. การจัดฝึกอบรม กำหนดเนื้อหาของหลักสูตรในแต่ละครั้งให้ตรงกับความต้องการของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้สามารถที่จะนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง และมีการจัดฝึกอบรมให้ทั่วถึงและต่อเนื่อง
3. การประชุมสัมมนาต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกฝ่ายมีโอกาสเข้าร่วมการประชุมสัมมนาและแสดงความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อพัฒนาการจัดเก็บภาษีของของ สำนักงานเขตวังทองหลาง
4. ควรมีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการบริหารการจัดการในด้านการดำเนินการพัฒนาการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง ลดการเกิดปัญหาและข้อขัดแย้งได้มาก

5. ด้านงบประมาณในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีของสำนักงานเขตวังทองหลาง ผู้บริหารควรมีนโยบายในการสนับสนุนงบประมาณการพัฒนาการจัดเก็บภาษีอย่างจริงจัง จัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนาให้เพียงพอ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานและมีประสิทธิภาพ

6. ด้านการบริหารจัดการในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีของสำนักงานเขตวังทองหลาง ต้องจัดสรรเวลาและผู้ที่ทำหน้าที่แทนในกรณีที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่หลักไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้และผู้ปฏิบัติหน้าที่หลักควรจัดทำคำอธิบายการใช้งาน เนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือวิธีการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการปฏิบัติงานไว้เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่แทนสามารถใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ มีกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนและถูกต้อง

7. ผู้บริหารหรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาการจัดเก็บภาษีอย่างจริงจังไม่ควรคิดว่าการพัฒนาการจัดเก็บภาษีจะเป็นการเสียเวลาหรืองบประมาณโดยเปล่าประโยชน์เพราะการพัฒนาในด้านการจัดเก็บภาษีในแต่ละครั้งพนักงานจะเกิดความชำนาญในงานที่ทำมากขึ้น และจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานทั้งในระยะสั้นและอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคใน การพัฒนาการจัดเก็บภาษีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับสภาพปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีของกรุงเทพมหานคร และพัทยาที่เป็นรูปแบบพิเศษ แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

เอกสารอ้างอิง (References)

- จรัส สุวรรณมาลา. นโยบายการกระจายอำนาจ และการปกครองท้องถิ่นบทความนำเสนอในการประชุมระดมความคิดเห็น เรื่องทิศทางการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย. สถาบันพระปกเกล้า: กรุงเทพฯ. 2544.
- จรัส สุวรรณมาลา และคณะ. นวัตกรรมท้องถิ่นไทย. เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาวิชาการ,สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย(สกว). ศูนย์ประชุมไบเทค บางนา: กรุงเทพฯ: 13 - 14 ตุลาคม. 2547.
- ญาณีศา ปัญญาภาค. วิจัยเรื่องการประเมินการบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน, ศึกษากรณีเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. 2546.
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์. การปฏิรูปการคลังท้องถิ่นหลังรัฐธรรมนูญ2540 - 2544.บทความนำเสนอในการประชุมวิชาการประจำปี,คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: กรุงเทพฯ. 4พฤษภาคม 2544.
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์. ความสามารถในการหารายได้ของ อบต. กาศึกษาเชิงประจักษ์ และข้อเสนอการเรียนรู้ร่วมกันในวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ของคนไทย. รวมบทความนำเสนอในการประชุมวิชาการประจำปี 2545, คณะมนุษยศาสตร์ มหาลัยนเรศวร. 2544.
- วิชัย กว้างสวัสดิ์ .ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลกุดสีม อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์. 2547.
- สถาบันพัฒนาสยาม. รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. 2546

Translated Thai References

Charat Suwanmatha. **Decentralization policy. and local government, articles presented in brainstorming sessions On the direction of decentralization and local government in Thailand.** King Prajadhipok's Institute: Bangkok. 2001.

Charas Suwanmatha et al. **Local Thai Innovation. Documents for the seminar Academic, The Research Fund Office (TRF).** BITEC Convention Center Bangna: Bangkok: 13 - 14 October. 2004.

Yanisa Panyaphak. **Research on property and land tax collection management assessment, a case study of Ut Ratchathani municipality.** Uttarachathani Province 2003.

Direk Patmasiriwat **Reform of the local tank after the constitution of 1997 - 2001. Article presented in Annual Academic Conference,** Faculty of Economics Thammasat University: Bangkok. 4 May 2001.

Wichai Kwangsawat **.Efficiency of property and land tax collection. and a comparative study**Opinions of the person on the

property and land tax of Kut Sim Subdistrict

Municipality, Khao Wong District Kapsin Province 2004.

Siam Development Institute. **Income of local government organizations.** 2003