

ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง  
ฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา<sup>1</sup>

Problems and Obstacles of Revenue Collection  
in Chachoengsao Municipality

นางสาวน้ำผึ้ง บุญขาว<sup>2</sup>

ดร.ปะการัง ชื่นจิตร<sup>3</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารงานด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ทางกฎหมาย พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราส่วนหนึ่งมาจากกฎหมายที่มีความซับซ้อนยากแก่ความเข้าใจสำหรับประชาชนทั่วไป ซึ่งทำให้เกิดปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจในระเบียบการปฏิบัติงานการจัดเก็บรายได้ในปัจจุบัน ปัจจัยด้านเอกสารการยื่นแบบภาษี พบว่าเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา มีระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่ยังไม่เป็นปัจจุบันและไม่สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในเชิงข้อเท็จจริง และยังไม่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ

<sup>1</sup> บทความเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง ฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา” ซึ่งได้ผ่านการสอบเรียบร้อยแล้ว โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ดร.ปะการัง ชื่นจิตร

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>3</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ

จัดเก็บรายได้ได้อย่างเต็มที่ ส่งผลในการให้บริการทำให้การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เป็นไปด้วยความล่าช้า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา มีงบประมาณไม่เพียงพอในการจัดประชาสัมพันธ์แต่ละปีงบประมาณ และค่าใช้จ่ายใน ประชาสัมพันธ์สูง จึงทำให้ ดำเนินการได้ไม่ค่อยทั่วถึงครอบคลุม และปัจจัยด้านการบริหาร จัดการการจัดเก็บภาษี พบว่า เทศบาลเมืองฉะเชิงเทราขาดทักษะและประสบการณ์ในการ ทำงาน ขาดการวางแผนและความเข้าใจในการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ :** “ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอ เมือง ฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา”

## บทนำ

การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นที่กล่าวถึงอย่างมาก นับจาก รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 บัญญัติถึงการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแนวนโยบายหลักของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และต่อมาในปี พ.ศ. 2542 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนภารกิจจาก หน่วยงานราชการตาม พ.ร.บ. แผนและการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การ ปกครองท้องถิ่น มาตรา 249 การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึง เจตนาธรรมของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน มาตรา 250 การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจ โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับ รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับ กลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่

เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และรัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเอง โดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษี ที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างเพียงพอ

การจัดเก็บภาษีอากรเป็นรายได้หลักของเงินงบประมาณ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำไปพัฒนาพื้นที่ เช่น การพัฒนาคน พัฒนาสังคม พัฒนาสิ่งสาธารณูปโภคต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีความเป็นอยู่ที่ดี ประชาชนมีความสุขสบาย ซึ่งการจะพัฒนาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีรายได้เพียงพอที่จะมาพัฒนาพื้นที่ ซึ่งรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากร และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ถือเป็นแหล่งที่มาของรายได้ที่สำคัญ ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการพัฒนาระบบจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพจากการจัดเก็บรายได้ จะเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ทางกฎหมาย การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ของเจ้าพนักงาน ปัจจัยความรู้ทางกฎหมาย ปัจจัยด้านเอกสารยื่นแบบภาษี ปัจจัยการประชาสัมพันธ์ และปัจจัยด้านการบริหารการจัดเก็บภาษี

ที่ผ่านมาเกี่ยวกับการบริหารงานทางด้านการคลังท้องถิ่นก็จะพบปัญหาอยู่หลายประการที่ทำให้การบริหารการคลังท้องถิ่นไม่สามารถจะนำงบประมาณมาใช้ได้สะดวก รวดเร็วและเพียงพอกับความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ด้านกฎระเบียบข้อบังคับทางด้านการเงินการคลังท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารงานภายในที่ผิดพลาดของผู้บริหารท้องถิ่น ความไม่ชำนาญงานของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง และการขาดความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ในการเสียภาษี เป็นต้น

ดังนั้นแล้วหากปัญหาดังกล่าวยังคงดำเนินต่อไปและไม่ได้รับการแก้ไขย่อมส่งผลกระทบต่อการพัฒนาท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เนื่องจากรายได้ของเทศบาลถือเป็นหัวใจหลัก หรือจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานทุกด้าน ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาวิจัยมีความสนใจจะศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา

อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวมต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารงานด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

### คำถามในการวิจัย

1. ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารงานด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา มาจากสาเหตุใดบ้าง
2. แนวทางการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ควรมีแนวทางอย่างไร

### ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรคด้านการจัดเก็บรายได้ ประกอบด้วยหมวดภาษีอากร หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต หมวดรายได้จากทรัพย์สิน หมวดรายได้จากสาธารณูปโภคและการพาณิชย์ หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด หมวดรายได้จากทุน หมวดภาษีจัดสรร และหมวดเงินอุดหนุนทั่วไป อันประกอบไปด้วยปัจจัยด้านความรู้ทางกฎหมาย ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ปัจจัยด้านเอกสาร การยื่นแบบภาษี ปัจจัยด้านการบริหารการจัดเก็บภาษี และศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคของการบริหารงานด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. ทราบถึงแนวทางการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยวิจัยขึ้นนี้ศึกษาจากประชากรทั้งหมด จำนวน 11 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไข ในปัจจัยด้านความรู้ทางกฎหมาย ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ปัจจัยด้านเอกสารการยื่นแบบภาษี และปัจจัยด้านการบริหารการจัดเก็บภาษี การเก็บรวบรวมข้อมูล ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) พร้อมการบันทึกข้อความ ขณะทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ กันยายน-ตุลาคม 2563 การวิเคราะห์และการตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจัดกลุ่มข้อมูล (Categories) เนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ ทำการเชื่อมโยงเนื้อหาแต่ละส่วนเข้าด้วยกันเพื่อหา ข้อสรุป (Proposition) ทั้งในภาพรวมและส่วนย่อยของข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น โดยสรุปประเด็นที่สำคัญ เป็น 3 ส่วน คือ ประเด็นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และประสบการณ์ด้านการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ ประเด็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการจัดเก็บรายได้ ประเด็นแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการจัดเก็บรายได้ แล้วนำข้อมูลสรุปเขียนรายงานข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นข้อมูลเชิงพรรณนา

## ผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา รายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรามาจาก 4 ทาง ประกอบด้วย รายได้ที่จัดเก็บเอง อันประกอบด้วย 6 หมวด คือ

1. หมวดภาษีอากร ได้แก่ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต ได้แก่ ค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับใบอนุญาตการขายสุรา ค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการควบคุมอาคาร ค่าธรรมเนียมเก็บและขนขยะมูลฝอย ค่าธรรมเนียมเก็บและขนอูจจาระหรือสิ่งปฏิกูล ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือรับรองการแจ้งการจัดตั้ง ค่าธรรมเนียมปิด โปรง ติดตั้งแผ่นประกาศหรือแผ่นปลิวเพื่อการโฆษณา ค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์ ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ค่าปรับผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรทางบก ค่าปรับผู้กระทำผิดกฎหมายบัตรประจำตัวประชาชน ค่าปรับการผิดสัญญา ค่าใบอนุญาตรับทำการเก็บขน หรือกำจัด สิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย ค่าใบอนุญาตประกอบการค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ค่าใบอนุญาตสะสมอาหาร ค่าใบอนุญาตเกี่ยวกับการควบคุมอาคาร และค่าค่าใบอนุญาตเกี่ยวกับการโฆษณา โดยใช้เครื่องขยายเสียง หมวดรายได้จากทรัพย์สิน ได้แก่ ค่าเช่าที่ดินของเทศบาล ดอกเบี้ยเงินฝาก รายได้จากทรัพย์สินอื่น ๆ หมวดรายได้จากสาธารณูปโภคและการพาณิชย์ ได้แก่ เงินช่วยเหลือจากสถานธนาถนุบาล หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด ได้แก่ ค่าขายแบบแปลน หมวดรายได้จากทุน ได้แก่ ค่าขายทอดตลาดทรัพย์สิน

2. รายได้ที่รัฐจัดเก็บและจัดสรรให้ ได้แก่ ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ ภาษีมูลค่าเพิ่มตาม พ.ร.บ.จัดสรรรายได้ ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสรรพสามิต ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดิน

3. รายได้ที่รัฐจัดเก็บและแบ่งให้ ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่มตาม พ.ร.บ.กำหนดแผน ๆ

4. เงินอุดหนุน ได้แก่ เงินอุดหนุนทั่วไป เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ

## ประสบการณ์ทำงานด้านการจัดเก็บรายได้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งมีประสบการณ์ ในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมือง ฉะเชิงเทราที่ผ่านมา แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ และผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี พบว่าประสบการณ์การทำงานที่ ผ่านมาในด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล เมืองฉะเชิงเทรา พบปัญหาคือ ความไม่ชัดเจนของกฎหมาย ทำให้การตีความไม่ตรงกันส่งผล ให้ไม่มีการเรียกเก็บภาษีจากประชาชน ประชาชนให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้การจัดเก็บได้ไม่ ครบถ้วน และการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติทำให้ขาดความต่อเนื่อง รวมถึงความรู้ ความ ชำนาญในการจัดเก็บภาษี ส่งผลให้เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรามีการจัดเก็บต่ำกว่าเป้าหมายหรือ เกณฑ์ที่กำหนด

## ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้

ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย พบว่า กฎหมายมีความซับซ้อนและยาก แก่การเข้าใจ ความไม่ชัดเจน และการออกกฎหมายลูกที่ล่าช้า ผู้ปฏิบัติด้านการจัดเก็บภาษียัง ไม่มีความรู้ความเข้าใจทำให้การตีความกฎหมายผิดพลาด ส่งผลให้การตอบข้อซักถามหรือให้ ข้อมูลกับประชาชนได้ไม่ถูกต้องครบถ้วน กฎหมายควรจะกำหนดขอบเขตในการพิจารณาไว้ให้ ชัดเจนมากกว่านี้ทำให้การประเมินทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี หรือการยกเว้นการไม่ต้องชำระ ภาษีตามประเภทต่างๆมีความชัดเจนแน่นอนและนำไปสู่การประเมินที่ง่ายแก่การเข้าใจทั้ง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้ชำระภาษี

ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า การดำเนินการด้านประชาสัมพันธ์ไม่ค่อย ทั่วถึงและครอบคลุม ป้ายประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ ความไม่ชัดเจนบางส่วน สื่อที่ใช้เผยแพร่ ไม่ดึงดูดความสนใจของผู้ต้องชำระภาษี และงบประมาณที่สนับสนุนไม่เพียงพอ

ปัจจัยด้านเอกสารการยื่นแบบภาษี พบว่า เนื่องจากเป็นการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งเป็นภาษีตัวใหม่ ฐานข้อมูลในระบบแผนที่ภาษีทะเบียนทรัพย์สินที่มีอยู่ยัง ไม่ถูกต้องครบถ้วน มีการเปลี่ยนแปลงของผู้เป็นเจ้าของทรัพย์สิน ซึ่งต้องมีการขอข้อมูลจากกรม ที่ดิน เพื่อปรับฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ส่งผลให้เอกสารการแจ้งประเมินที่ส่งให้ประชาชนไม่

ถูกต้อง ถูกตีกลับ และมีการมาแก้ไขข้อมูลตอนชำระเงินจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการชำระภาษี

ปัจจัยด้านการบริหารการจัดเก็บภาษี พบว่า การวางแผนการทำงานที่ยังไม่เป็นระบบ การดำเนินการยุ่งยาก ซับซ้อน เนื่องจากเป็นภาษีตัวใหม่ประกอบกับผู้ปฏิบัติเป็นพนักงานที่บรรจุใหม่ ยังขาดทักษะ ความรู้ประสบการณ์ ส่งผลให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติการที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

### **แนวทางการแก้ไขปัญหาดต่อการจัดเก็บรายได้**

ปัจจัยด้านความรู้ทางกฎหมาย พบว่าการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา โดยการส่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ และหัวหน้าส่วนราชการของเทศบาลเข้ารับการอบรม ให้มีความรู้ความเข้าใจสามารถตีความกฎหมาย และให้ข้อมูลตอบคำถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน

ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า การแก้ไขปัญหา ปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา ให้มีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ตามสื่อต่างๆ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ครบทุกด้านและครอบคลุมในเขตพื้นที่ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

ปัจจัยด้านเอกสารการยื่นแบบภาษี พบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา เน้นให้นำระบบสารสนเทศเข้ามาดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการยื่นแบบภาษี และการปรับปรุงระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้มีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ครบถ้วน

ปัจจัยด้านการบริหารการจัดเก็บภาษี พบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา ต้องมีการเพิ่มและพัฒนาบุคลากรในด้านการจัดเก็บรายได้ ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ



ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย และที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล มีการพัฒนาเครื่องมือที่จะสามารถสนับสนุนให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกสบาย และเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ต้องชำระภาษีที่สำนักงาน และผ่านระบบออนไลน์

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย “ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ด้านความรู้ทางกฎหมาย พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราส่วนหนึ่งมาจากกฎหมายที่มีความซับซ้อนยากแก่ความเข้าใจสำหรับประชาชนทั่วไป ซึ่งทำให้เกิดปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจในระเบียบการ ปฏิบัติงานการจัดเก็บรายได้ในปัจจุบัน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยธิดา โคกโพธิ์ (2555) ศึกษาวิจัยปัญหาการคลังท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร การสังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ด้านความรู้เกี่ยวกับ กฎหมาย กฎ ระเบียบภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่ และของผู้เสียภาษีเกิดจากนโยบายของรัฐบาล และกฎระเบียบทางกฎหมายที่ไม่เอื้อต่อการบริหารงานทางการคลังที่ดี และยังสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ สุธิดา อรรถนิมาตย์ (2557) ที่ศึกษาปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงเกลือ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ด้านความรู้ เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่ และของผู้เสียภาษีเกิดจาก ประชาชน ผู้ประกอบการผู้เสียภาษีขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบ ขาดความเอาใจใส่จากผู้บริหารอย่าง จริงจังในการสร้างความรู้ความเข้าใจใน กฎ ระเบียบ แก่ผู้เสียภาษีและยังสอดคล้องกับผลการวิจัย ของเชาวินทร์ กองผา ที่ศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านความรู้ เกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่ พบว่า กฎหมายมีความซับซ้อนและยากแก่การเข้าใจของคนโดยทั่วไป

2. ด้านเอกสารการยื่นแบบภาษี พบว่า เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา มีระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินที่ยังไม่เป็นปัจจุบันและไม่สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในเชิงข้อเท็จจริง และยังไม่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บรายได้ได้อย่างเต็มที่ ส่งผลในการให้บริการทำให้การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นไปด้วยความล่าช้า จากผลการศึกษา ดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ สุธิดา อรรคนิมาตย์ (2557) ศึกษาปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงเกลือ อำเภอสลภูมิจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านเอกสารการยื่นแบบภาษีบำรุงท้องที่เกิดจากข้อมูลแผนที่ผู้เสียภาษีและทะเบียนทรัพย์สินหรือป้ายที่ปรากฏไม่ละเอียด และปัญหาเกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บภาษี การขาดเทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับทะเบียนทรัพย์สิน ไม่มีระบบแผนที่ภาษีที่มีความสมบูรณ์และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของเชาวินทร์ กองผา (2560) ที่ศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนนทบุรี จังหวัดชลบุรี ปัญหาและอุปสรรคด้านเอกสารการยื่นแบบภาษี ยังไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการได้อย่างเต็มที่ ทำให้ฐานข้อมูลด้านระบบคอมพิวเตอร์แผนที่ภาษีข้อมูลยังไม่เป็นปัจจุบัน และกระบวนการขั้นตอนในการยื่นเอกสารมีความล่าช้า ยุ่งยาก และซับซ้อน

3. ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา มีงบประมาณไม่เพียงพอในการจัดประชาสัมพันธ์แต่ละปีงบประมาณ และค่าใช้จ่ายในประชาสัมพันธ์สูง จึงทำให้ดำเนินการได้ไม่ครอบคลุม ซึ่งจากผลการศึกษา ดังกล่าวสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ผลการวิจัย ของเชาวินทร์ กองผา (2560) ที่ศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนนทบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์เกิดจาก ป้ายประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ และยังไม่ชัดเจนบางส่วน สื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์ไม่ดึงดูดความสนใจและขาดงบประมาณที่สนับสนุนเพียงพอ

4. ด้านการบริหารจัดการการจัดเก็บภาษี พบว่า เทศบาลเมืองฉะเชิงเทราขาดทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน ขาดการวางแผนและความเข้าใจในการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจากผลการศึกษา ดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยธิดา โคกโพธิ์ (2555) ศึกษาวิจัยปัญหาการคลังท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย เป็น

วิจัยเชิง คุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร การสังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารจัดการ และนโยบาย การจัดเก็บภาษี เกิดจาก ขาดการจัดการที่ดีในการด าเนินการจัดเก็บและปัญหาเทศบาลขาด แหล่งรายได้ใหม่ ๆ ขาดการมีส่วนร่วม ร่วมในการบริหารงานของทุกฝ่าย การขาดการมีส่วนร่วมใน การช่วยกันแก้ปัญหาการคลังท้องถิ่นที่ เกิดขึ้นซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ตามความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจเป็นเพราะ กระบวนการจัดการภายในยังไม่เป็นระบบ ระเบียบ แบบแผน ขาดการประสานงานระหว่างบุคคล

### **ข้อเสนอแนะ**

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ของ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา” พบว่า เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรามีประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมต้องมีการปรับปรุง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดทำแผนการจัดเก็บรายได้ มีการจัดสรรบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และมีการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีการนำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียน ทรัพย์สินมาใช้ และควรมีการนำระบบสารสนเทศที่สา มารถเชื่อมโยงข้อมูลมาใช้ในกระบวนการจัดเก็บภาษี และทำฐานข้อมูล ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ในการสนับสนุนให้เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรามีการจัดเก็บรายได้เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพให้มาก ยิ่งขึ้น ดังนี้

### **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

1. ควรให้มีการจัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ประจำปีของ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา เช่น การรับชำระภาษีอากรนอกสำนักงาน การออกหน่วยบริการ และทางการรับชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์

2. ควรมีนโยบายการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใน รูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่อง

3. ควรมีนโยบายตรวจสอบรายการทรัพย์สินที่มีอยู่ในข่ายต้องเสียภาษีให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน

4. ปรับปรุงระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับรายได้ของท้องถิ่นให้ทันสมัย ชัดเจน เพื่อที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5. ปรับปรุงโครงสร้างภาษีให้เป็นระบบ สามารถจัดเก็บได้ถูกต้องและเป็นธรรม ไม่มีความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรมีการจัดหาบุคลากรระดับปฏิบัติ ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้นตามแผนงาน

2. ควรมีการจัดกิจกรรมอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในงาน การจัดเก็บรายได้ ด้านความรู้ทางกฎหมาย กฎระเบียบ และทักษะ กระบวนการจัดเก็บรายได้ จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะ จากวิทยากรผู้มีความสามารถเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับ กฎหมาย ระเบียบ และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บรายได้และการปฏิบัติงาน

3. ควรมีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และเทคโนโลยีให้มีความทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน หรือเพียงพอกับผู้ที่มาใช้บริการ

4. ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ อย่างเพียงพอ

5. ควรให้บุคลากรทุกคนเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารงานจัดเก็บรายได้ ทุกภาคส่วน

6. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกฝ่าย ต้องมีการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ ควรจัดการประชุมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้รับทราบถึงข้อปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และมีแนวทางในการ แก้ไขได้อย่างถูกต้อง

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรจัดทำโครงการศึกษาการเพิ่มศักยภาพของการจัดเก็บภาษีโดยให้ความรู้ ความเข้าใจ และสร้างขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ และมีกิจกรรมสำหรับผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษี เกิดจิตสำนึก และเต็มใจชำระภาษี
2. ควรมีการศึกษาให้ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อให้ข้อมูลครบทุกพื้นที่เพื่อนำไปแก้ไขข้อปัญหาได้จริง
3. ควรปรับปรุงโครงสร้างรายได้ให้มากขึ้นเพื่อเอื้อต่อให้เทศบาลมีรายได้มากขึ้น
4. ควรเพิ่มกรอบอัตรากำลังพนักงานเทศบาลให้มากขึ้น เพื่อรองรับงาน และภารกิจ
5. ควรสร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงานเทศบาล ให้ความยกย่องชมเชย และเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการจัดเก็บรายได้
6. ควรมีมาตรการจูงใจในการให้ประชาชนมีความเต็มใจชำระภาษี เช่น การจัดทำโครงการภาษีคืนกำไร โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เป็นต้น
7. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีจิตสำนึกและตระหนักในการชำระภาษีอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง เพื่อช่วยกระตุ้นและสร้างการรับรู้

### บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.(2562).คู่มือปฏิบัติงานตาม พ.ร.บ.ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562

เชาวรินทร์ กองผา.(2560).ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระของการศึกษาหลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง) สาขาวิชาการเมืองการปกครอง สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ปิยธิดา โคกโพธิ์. (2555). ปัญหาการคลังท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลนิคม คำสร้อย.วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์.(2562).เอกสารประกอบการสอน POL 3382 การบริหารงานส่วนท้องถิ่น .ศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. มาตรา 4 ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 144 ก.
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2546 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14 พ.ศ.2562).ส่วนที่ 3 หน้าที่เทศบาล, มาตรา 50, มาตรา 53, มาตรา 54, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอนที่ 50 ก
- พระราชบัญญัติภาษีป้าย (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 80 ตอนที่ 114, 23 พฤศจิกายน 2510.
- พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 136 ตอนที่ 30 ก, 12 มีนาคม 2562.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. หมวด 14 การปกครองท้องถิ่น มาตรา 249.ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 134 ตอนที่ 40 ก.
- วาสนา เมธาวรากุล.(2559).ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง) สาขาวิชาการเมืองการปกครอง สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศิริเศรษฐ์ รัตนวงศ์ .(2561). การบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกะหรอ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช.การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สาคร บุญส่ง.(2557).ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์.

สุธิตา อรรถนิมาตย์ และจิรวัดน์ เจริญสุข. (2557).ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงเกลือ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารการเมืองการปกครอง.มหาวิทยาลัยสารคาม