

# การวิเคราะห์ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครขอนแก่น

## Khon Kaen Municipality's Tax Information System Analysis

พรทิพย์ ตีลกานันท์ (Porntip Tinlakanan)\* ดร. กุลธิดา ท้วมสุข (Kulthida Tuamsuk)\*\*

จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ (Chutharat Sarawanawong)\*\*\*

### บทคัดย่อ

การวิเคราะห์ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครขอนแก่น ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย โดยใช้เทคนิควงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle Method : SDLC) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ควบคู่กับการสังเกตการณ์และการศึกษาเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สภาพปัญหาของระบบปัจจุบัน ความต้องการระบบใหม่ และกำหนดความต้องการของระบบใหม่ โดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการวิเคราะห์ระบบ ประกอบด้วย แผนภูมิโครงสร้างข้อมูล แผนภาพกระแสข้อมูล พจนานุกรมข้อมูล และคำอธิบายการประมวลผลพบว่า เทศบาลนครขอนแก่นจัดเก็บภาษีด้วยระบบมือ ปัญหาที่พบ คือ ข้อมูลไม่ทันสมัย ไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง และไม่ครอบคลุมจำนวนผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีทั้งหมด การค้นหา การบันทึก และการจัดเก็บข้อมูลมีความซ้ำซ้อน ลำช้า การคำนวณภาษี ไม่ถูกต้อง และไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน รายงานมีรูปแบบการนำเสนอที่ไม่เหมาะสม ครอบคลุมรายละเอียดไม่เพียงพอที่จะใช้ในการตัดสินใจและวางแผนของผู้บริหาร ความต้องการระบบใหม่พบว่า ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานต้องการให้มีระบบคอมพิวเตอร์ที่สามารถประมวลผลข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครอบคลุม เป็นปัจจุบัน และมีความยืดหยุ่นในการประเมินค่าภาษี สามารถควบคุมป้องกันความผิดพลาดและการทุจริตได้ สามารถอ้างอิงหลักฐานทางการเงินได้ สามารถแสดงภาพทรัพย์สิน และจัดทำรายงานในรูปแบบต่างๆ เพื่อใช้ในการวางแผนและบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศระบบใหม่จึงกำหนดให้เป็นระบบคอมพิวเตอร์สำหรับการจัดเก็บภาษีที่มีความสามารถตามความต้องการของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน

### Abstract

The analysis of Tax Information System of Khon Kaen Municipality-Property Tax, Land Tax and Signboard Tax by using the System Development Life Cycle Method (SDLC). Data was collected from the interview of the administrators, tax collectors and other officials involved: the records of observations; and the reviews of documents used in the taxation system. Data was analyzed to identify the status and problems of the current system, and the needs for new system. Then, the new system was proposed using the techniques and tools for system analysis, including system hierarchical chart, data flow diagram, data dictionary and process description. The current system of Taxation of Khon Kaen Municipality was manual system. This system caused the problems that the data was not update and did not totally cover the numbers of taxpayers. Data search, record and storage were reiterable and tardy. Tax calculation was inaccurate and not under the same standard. The report presentation was inappropriate, did not cover all details and did not support the administrative planning. For the needs of the new information system, it was found that the administrators, tax collectors and other officials involved did need the computer system which could process the system accurately, easily, quickly and update. The system could be flexible in tax calculation and could cover all tax payers. Furthermore it had the potential to control and prevent all mistakes and corruption and could refer to the financial documents, show the property pictures and design the report in various categories for the effective planning and administrations. The new Taxation information system of Khon Kaen Municipality should be computer system for Tax which had the need of the administrators, tax collectors and other officials involved.

คำสำคัญ: ภาษีท้องถิ่น, การวิเคราะห์ระบบสารสนเทศ, เทศบาลนครขอนแก่น

Keywords: Local Tax, Information System Analysis, Khon Kaen Municipality

\* มหาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\*\* รองศาสตราจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\*\*\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

นับจากอดีตจนถึงปัจจุบัน เทศบาลส่วนใหญ่ประสบปัญหาเกี่ยวกับฐานะการคลังไม่มั่นคงและจัดเก็บภาษีได้ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย อันเนื่องมาจาก 1) ปัญหาด้านโครงสร้างรายได้ที่รัฐบาลกลางมอบให้ ได้แก่ ชนิดและประเภทของภาษีมีน้อย อัตราภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ อยู่ในระดับต่ำ รวมถึงการกำหนดที่มาของรายได้ซึ่งไม่ยืดหยุ่นให้มีช่องทางการจัดหารายได้ตามสภาพและฐานะทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น 2) ปัญหาจากกระบวนการในการจัดเก็บภาษี ซึ่งมีจุดบกพร่อง และหละหลวม 3) ปัญหาการขาดเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสำหรับใช้ติดตามจัดเก็บภาษีให้ได้ครบถ้วน และถูกต้อง 4) ปัญหาการขาดการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี 5) ปัญหาการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ในการติดตามจัดเก็บรายได้ในท้องที่ให้ครบถ้วน และเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวกับภาษีอากร และค่าธรรมเนียมแต่ละประเภท 6) ปัญหาการขาดแหล่งข้อมูลที่จะค้นคว้าหาความรู้ ทำให้การปฏิบัติจัดเก็บรายได้มีลักษณะกระทำตามความเคยชินที่เคยปฏิบัติกันมา 7) ปัญหาประชาชนในท้องถิ่นยังขาดความเข้าใจในหลักการของการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ นอกจากนั้นยังขาดความเข้าใจในกฎหมายท้องถิ่นและไม่เข้าใจว่าตนมีหน้าที่จะต้องเสียภาษีเมื่อไร อย่างไร ที่ไหน เพื่ออะไร จำนวนเท่าใด ทำให้ความเต็มใจในการเสียภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ ของประชาชนในท้องถิ่นแต่ละรูปแบบอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำมาก (ชูวงศ์, 2539; ประทาน, 2536; เสน่ห์, 2528) ซึ่งเมื่อเทศบาลมีรายได้น้อยหรือการบริหารทางด้านการคลังขาดประสิทธิภาพย่อมทำให้เทศบาลไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่สนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ส่งผลให้ประชาชนเสื่อมศรัทธาต่อการบริหารงานของเทศบาลในที่สุด

เทศบาลนครขอนแก่น เดิมมีฐานะเป็นเทศบาลเมือง ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2478 ต่อมาได้รับการยกฐานะให้จัดตั้งเป็นเทศบาลนครขอนแก่น เมื่อปี พ.ศ. 2538 มีโครงสร้างการบริหารและอำนาจหน้าที่เป็นไปตามพระราช

บัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 มีโครงสร้างรายได้เป็นไปตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2498 ได้แก่ 1) ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ 2) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ 3) รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล 4) รายได้จากสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์ 5) พันธบัตรหรือเงินกู้ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ 6) เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การหรือนิติบุคคลต่างๆ ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตจากสภาเทศบาล และได้รับการอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย 7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด 8) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้ 9) รายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ (ชูวงศ์, 2539) ซึ่งในบรรดารายได้ดังกล่าว ภาษีอากรนับเป็นรายได้หลักที่สำคัญที่สุด

พ.ศ. 2528 เทศบาลนครขอนแก่น ได้นำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บภาษี (ชินขจร, 2542) ต่อมา พ.ศ. 2539 ได้นำระบบฐานข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินซึ่งกองคลังส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง พัฒนาขึ้นมาใช้ในลักษณะเครือข่ายแลน ประกอบด้วย เครื่องแม่ข่าย 1 เครื่อง และเครื่องลูกข่าย 2 เครื่อง แต่เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการ ประกอบกับความไม่คล่องตัวของโปรแกรมซึ่งต้องเปลี่ยนหน้าจอบ่อยๆ ขณะปฏิบัติงาน และความไม่ยืดหยุ่นในการค้นคืนข้อมูล ซึ่งจำเป็นต้องใส่รหัสหรือคำค้นที่ถูกต้องข้อมูลจึงจะปรากฏ ทำให้การปฏิบัติงานและให้บริการยุ่งยาก ลำช้า ปัจจุบันจึงนำมาใช้เพื่อจัดเก็บข้อมูลสำหรับการรายงานและตรวจสอบแบบเป็นรายปีเท่านั้น (เกศกมล, 2542)

พ.ศ. 2542 เทศบาลนครขอนแก่นได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานความร่วมมือด้านสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาแห่งประเทศเดนมาร์ก (Danish Cooperation for Environment and Development : DANCED) ให้พัฒนาระบบจัดเก็บภาษีซึ่งมีลักษณะเป็นระบบการจัดการข้อมูลเพื่อการบริหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้

เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีและรายได้ของเทศบาลนครขอนแก่น สามารถให้บริการผู้เสียภาษีได้อย่างสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งเป็นการปรับปรุงระบบจัดเก็บภาษีให้เป็นระบบที่ทันสมัย สำหรับพัฒนาให้สามารถเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ได้ต่อไปในอนาคต (กองวิชาการ. . ., 2542) ซึ่งได้ดำเนินการพัฒนาระบบจัดเก็บภาษีด้วยโปรแกรม ไมโครซอฟท์ แอ็กเซส บนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ 95 แล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2542 ขณะนี้กำลังอยู่ในระหว่างการเตรียมระบบและข้อมูลเพื่อนำมาใช้งาน แต่เนื่องจากในการพัฒนาระบบมีระยะเวลาการทำงานและงบประมาณจำกัด ทำให้ระบบฐานข้อมูลดังกล่าวมีความสามารถในการทำงานได้ในระดับหนึ่ง จากผลการทดสอบระบบพบว่าความสามารถในการเปลี่ยนแปลง ข้อมูลระหว่างภาษีโรงเรียนและที่ดินกับภาษีบำรุงท้องที่ยังไม่สัมพันธ์กัน ซึ่งจะมีผลต่อการคำนวณค่าภาษีที่ถูกต้องในอนาคต (ปิยะพร, 2543)

ปัจจุบัน งานผลประโยชน์ กองคลัง ซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บภาษียังคงใช้ระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินควบคู่กับระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บภาษี มีประชาชนผู้อยู่ในข่ายต้องชำระภาษี ประมาณ 9,900 ราย มีทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท. 4) ประมาณ 25,000 แผ่น และทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี (ผ.ท. 5) ประมาณ 10,000 แผ่น (สมบัติ, 2542) เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บภาษีมีจำนวน 7 คน แบ่งเป็นเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินอาคารราชพัสดุ 1 คน ซึ่งดูแลรับผิดชอบผู้เช่าอาคารราชพัสดุประมาณ 633 ราย (ปริศตา, 2543) และเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี 6 คน ซึ่งเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีแต่ละคนจะได้รับการแบ่งและมอบหมายให้ดูแลการจัดเก็บภาษีตามหมวดอักษรชื่อของผู้อยู่ในข่ายชำระภาษี เฉลี่ยเจ้าหน้าที่ 1 คนจะต้องดูแลผู้เสียภาษี ประมาณ 1,650 คน ตามขั้นตอนต่างๆ ได้แก่ 1) จัดเตรียมข้อมูลการจัดเก็บภาษี และประกาศให้ผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีมายื่นแบบฯและชำระภาษี 2) ประเมินภาษีและรับชำระภาษี 3) ประเมินผลการจัดเก็บภาษีและจัดทำรายงาน 4) เร่งรัดภาษีและแจ้งค่าปรับ 5) สำรวจรายละเอียดผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีรายใหม่และแจ้งให้มาชำระภาษี 6) รับแจ้งข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง

ซึ่งลักษณะงานเป็นงานที่ต้องทำซ้ำๆ ในปริมาณมากทุกปี เช่น การจัดทำหนังสือแจ้งกำหนดการชำระภาษี การจัดทำใบแจ้งการประเมิน และการจัดทำหนังสือแจ้งให้มาชำระภาษีและค่าปรับ เป็นต้น (ชุดิมา, 2542) และเนื่องจากระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเป็นระบบข้อมูลซึ่งอยู่ในรูปของเอกสาร ซึ่งประสิทธิภาพจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์ของการปรับปรุงข้อมูลของผู้รับผิดชอบ (ไกรยุทธ, 2535) ประกอบกับแผ่นเอกสารข้อมูลมีจำนวนมาก แม้จะมีระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อจัดการแผ่นเอกสารข้อมูลดังกล่าวแล้ว แต่การจัดเก็บแผ่นเอกสารไว้ในตู้ลิ้นชักยังคงทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาค้นหาเพื่อนำออกมาตรวจสอบและบันทึกข้อมูล บางครั้งจึงเป็นเหตุให้การบริการเป็นไปอย่างล่าช้า และเกิดปัญหาอื่นๆ ตามมา เช่น ความยุ่งยาก ล่าช้าในการสอบถาม และการปรับปรุงข้อมูล ความผิดพลาดในการจัดเก็บเอกสาร เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับเหตุผลในการพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการจัดเก็บภาษีของ วรพจน์ (2537) ที่กล่าวว่า การจัดเก็บและการใช้ข้อมูลที่อยู่ในรูปของแผ่นแผนที่หรือข้อมูลเอกสารมีความยากลำบากในการจัดเก็บ สอบถาม เรียกค้น และแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูล ทำให้การใช้งานเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในส่วนของ การประเมินภาษี ซึ่งต้องพิจารณาข้อมูลของทรัพย์สินและคำนวณค่าภาษี เนื่องจากภาษีแต่ละประเภทมีหลักเกณฑ์และสูตรการคำนวณแตกต่างกัน ประกอบกับมีเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีหลายคน ซึ่งมีความเข้าใจหลักเกณฑ์และวิธีการคิดในบางจุดแตกต่างกัน ทำให้การคำนวณค่าภาษีในบางกรณีมีความแตกต่างกันไปด้วย และในส่วนของ การบันทึกข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ซึ่งบางครั้งเกิดการตกหล่น ผิดพลาด เนื่องจากความเร่งรีบ หลงลืม และมีการจัดเก็บภาษีแทนเจ้าหน้าที่คนอื่น ส่งผลให้ยอดการจัดเก็บภาษีมีความคลาดเคลื่อนกับเอกสารประกอบอื่นๆ และเกิดความยุ่งยาก ในการจัดทำรายงานสรุปยอดการจัดเก็บภาษีตามมา (ชุดิมา, 2542) ปัญหาต่างๆ ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีและการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่นให้เป็นไปตามเป้าหมายและนโยบายที่วางไว้ แม้ขณะนี้จะมีระบบจัดเก็บภาษีที่พัฒนาขึ้นโดยการสนับสนุน

จากสำนักงานความร่วมมือด้านสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาแห่งประเทศเดนมาร์ก แต่เนื่องจากระบบดังกล่าวยังคงมีการทำงานบางจุดไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้อีกทั้งเทศบาลไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศสำหรับนำมาใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาาระบบสารสนเทศต่อไปได้ (ปิยะพร, 2543) ดังนั้นเพื่อให้ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลนครขอนแก่นจึงเล็งเห็นความสำคัญให้มีการศึกษาวิเคราะห์ระบบสารสนเทศสำหรับการจัดเก็บภาษีเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาาระบบต่อไปในอนาคต ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาการดำเนินงาน และความต้องการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษี โดยนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์และกำหนดให้ทราบถึงลักษณะของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีที่เหมาะสม ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาอาจนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบเดิมหรือพัฒนาาระบบใหม่ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## วิธีดำเนินการวิจัย

ดำเนินการศึกษาตามหลักการพัฒนาระบบสารสนเทศตามแบบวงจรการพัฒนาระบบสารสนเทศ (System Development Life Cycle Method : SDLC) ประกอบด้วย

- 1) การศึกษาเบื้องต้น เพื่อทราบความเป็นมาและแนวทางการศึกษา
- 2) เก็บรวบรวมข้อมูล โดยทบทวนเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน สังเกตการปฏิบัติงาน และสัมภาษณ์ผู้บริหาร จำนวน 7 คน ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี เทศมนตรี (ฝ่ายคลัง) ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองคลัง/หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้ หัวหน้างานผลประโยชน์ หัวหน้างานแผนที่ภาษี ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บภาษี จำนวน 7 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ (เฉพาะผู้ทำหน้าที่จัดเก็บภาษี) และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบจัดเก็บภาษี จำนวน 8 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผลประโยชน์ เจ้าหน้าที่รับเงิน เจ้าหน้าที่

งานแผนที่ภาษี นิติกร เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี โดยใช้แบบสัมภาษณ์แตกต่างกันไปตามกลุ่มประชากร

3) วิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน ได้แก่ สภาพการดำเนินงาน ปัญหา และความต้องการ โดยข้อมูลเกี่ยวกับ สภาพการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะนำมาสรุปความเป็นเชิงพรรณนา ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ปัญหา และความต้องการ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีแจกแจงความถี่

4) กำหนดความต้องการระบบใหม่ ได้แก่ รูปแบบ ลักษณะ และความสามารถ นำมาสรุปความเป็นเชิงพรรณนา ส่วนขั้นตอนการปฏิบัติงาน และข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ในระบบใหม่ นำเสนอโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการวิเคราะห์ระบบ ได้แก่ แผนภูมิโครงสร้าง (Hierarchical Chart), แผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow Diagram), พจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary), และคำอธิบายการประมวลผล (Process Description)

5) สรุปผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เน้นในส่วนของการปฏิบัติงานและสารสนเทศของระบบ โดยทำการวิเคราะห์ระบบจากระบบเอกสาร เนื่องจากขณะที่ทำการศึกษาระบบจัดเก็บภาษีที่พัฒนาขึ้นตามโครงการนวัตกรรมในการจัดการสิ่งแวดล้อมเมือง (IUEMP) ยังไม่ได้นำมาใช้งาน

## สรุปและอภิปรายผล

### 1. สภาพการดำเนินงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครขอนแก่น

การดำเนินงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครขอนแก่น อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของงานผลประโยชน์ ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง ปัจจุบันการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีเป็นระบบมือ โดยใช้ระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเป็นแหล่งข้อมูลในการเตรียมการ ตรวจสอบจัดเก็บ และเร่งรัดภาษีจากประชาชนผู้มีทรัพย์สินอยู่ในข่ายต้องชำระภาษี

การบริหารงานเป็นไปตามลำดับอำนาจและหน้าที่การบริหารงานขององค์กร คือ นายกเทศมนตรี เทศมนตรีฝ่ายการคลัง ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองคลัง หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้ หัวหน้างานผลประโยชน์ และ



เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ซึ่งรับผิดชอบจัดเก็บภาษีจากผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีตามหมวดอักษรที่ได้รับมอบหมายในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ซึ่งในปีงบประมาณ 2543 มีจำนวนรวมทั้งสิ้นประมาณ 9,900 ราย

เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีทั้งหมดมีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานจัดเก็บภาษีระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 2 คน ระหว่าง 4-6 ปี จำนวน 2 คน และมีประสบการณ์การทำงานจัดเก็บภาษีมากกว่า 10 ปี จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีทั้งหมดมีความรู้ความสามารถทางคอมพิวเตอร์ระดับพื้นฐาน ส่วนความรู้ความสามารถทางระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการพบว่าเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีความรู้ความสามารถในระดับพื้นฐาน จำนวน 2 คน มีความรู้ความสามารถในระดับปานกลาง จำนวน 5 คน ซึ่งความรู้ความสามารถดังกล่าวเป็นการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และเกิดจากประสบการณ์ในการทำงาน จำนวน 4 คน เกิดจากประสบการณ์ในการทำงานเท่านั้น จำนวน 2 คน และเกิดจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และการเข้ารับการศึกษาอบรมสัมมนา จำนวน 1 คน

วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครขอนแก่น คือ การหารายได้เข้าสู่ระบบการเงินและการคลังของเทศบาลสำหรับนำไปใช้บริหารงานและพัฒนาท้องถิ่นภายในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ซึ่งมีนโยบายในการจัดเก็บภาษีให้เป็นไปอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย โดยขยายฐานภาษีไปยังผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีที่ยังไม่เคยมาชำระภาษี และมีเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีให้ได้อย่างละ 90 ของประมาณการที่ตั้งไว้ในแต่ละปี

กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดเก็บภาษี ได้แก่ พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 และกฎกระทรวงมหาดไทย

ขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย 1) จัดเตรียมข้อมูลการจัดเก็บภาษี และประกาศให้ผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีมายื่นแบบฯ และชำระภาษี 2) ประเมินภาษีและรับชำระภาษี 3) ประเมินผลการจัดเก็บ

ภาษีและจัดทำรายงาน 4) เร่งรัดภาษีและแจ้งค่าปรับ 5) สำนวณรายละเอียดผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีรายใหม่และแจ้งให้มาชำระภาษี 6) รับแจ้งข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบุคคลและระบบงานอื่น ๆ ได้แก่ 1) ประชาชนและธนากรักษ์จังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินและชำระภาษี 2) งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลในการเตรียมการ จัดเก็บ และเร่งรัดภาษี 3) แผนกตรวจสอบและรับเงิน ซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องรับเงิน และสรุปรายงานการจัดเก็บภาษี 4) งานธุรการ ซึ่งทำหน้าที่ส่งข้อมูลคำร้องขอให้พิจารณาการประเมินภาษีที่ได้ลงทะเบียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีนำไปดำเนินการต่อไป 5) งานนิติการ ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องที่ต้องดำเนินการตามกฎหมายจากระบบการจัดเก็บภาษี 6) งานการเงินและบัญชี ฝ่ายการเงินและบัญชี ซึ่งรับ ก.ค.2 เพื่อนำไปตรวจสอบและใช้ประกอบการสรุปรายงานทางการเงิน 7) สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งทำการตรวจสอบ พ.ท.4 พ.ท.5 ก.ค.1 สำเนาใบเสร็จรับเงิน สำเนาใบนำส่งเงิน รายงานปรับเพิ่ม/ลด และรายงานการใช้แผนที่ภาษีและทะเบียนในการจัดเก็บรายได้ (2/1) ประจำปี

เอกสาร แบบฟอร์มที่ใช้เป็นไปตามระเบียบพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 และกฎกระทรวง นอกจากนี้มีการจัดทำเอกสาร แบบฟอร์มขึ้นเองตามความเหมาะสม เพื่อความกระชับความสะดวก และประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ หนังสือแจ้งให้ยื่นแบบและชำระภาษี หนังสือแจ้งเตือนให้ชำระภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย แบบประกาศให้ยื่นแบบฯ และชำระภาษี สมุดลงทะเบียนรับแบบใบตอบรับ ใบแจ้งบ้าน หอพัก อาหารเม้นท์วาง ใบคำร้องทั่วไป และรายงานปรับเพิ่ม/ลด การจัดเก็บข้อมูลจัดเก็บใส่แฟ้ม เรียงตามประเภทภาษี ปี และรหัสชื่อ หรือ ลำดับอักษร

## 2. ปัญหาของระบบสารสนเทศในปัจจุบัน

ปัญหาของระบบสารสนเทศในปัจจุบัน พบว่าผู้บริหารประสบปัญหาเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลหรือรายงานล่าช้า ไม่ทันกับความต้องการมากที่สุด โดยพบว่า

มีจำนวน 4 คน รองลงมาคือ ประสบปัญหาข้อมูลมีความผิดพลาด จำนวน 3 คน ประสบปัญหาข้อมูลที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน จำนวน 3 คน ประสบปัญหาข้อมูลที่ได้รับไม่มีรายละเอียดที่ครอบคลุมเพียงพอสำหรับนำไปวางแผน สั่งการ ไม่ทันต่อเหตุการณ์เท่าที่ควร จำนวน 3 คน และประสบปัญหา รูปแบบการนำเสนอข้อมูลไม่น่าสนใจ จำนวน 2 คน

เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบจัดเก็บภาษีพบว่าประสบปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับมีความผิดพลาด ตกหล่น และคลาดเคลื่อนมากที่สุด โดยพบว่ามีจำนวน 3 คน รองลงมาคือ ประสบปัญหาการได้รับข้อมูลหรือรายงานล่าช้า ไม่ทันกับความต้องการ จำนวน 2 คน และปัญหาข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วนเพียงพอ จำนวน 1 คน

เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี พบว่าประสบปัญหาเกี่ยวกับ 1) ปัญหาด้านเอกสารและข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลไม่ค่อยเป็นปัจจุบัน ไม่ครอบคลุมจำนวนผู้อยู่ในข่ายชำระภาษี และข้อมูลมีความผิดพลาด คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ขาดข้อมูลรูปภาพลักษณะ รูปร่างที่ตั้งของทรัพย์สินมากที่สุด จำนวน 7 คน รองลงมาคือ รูปแบบเอกสาร แบบฟอร์มมีรายละเอียดต้องกรอกข้อมูลมาก ซึ่งเป็นข้อมูลซ้ำกัน จำนวน 3 คน เอกสาร แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำนวนมาก ทำให้เป็นภาระงานในการกรอกข้อมูล ตรวจสอบข้อมูล จัดเก็บเอกสาร และเกิดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล จำนวน 3 คน 2) ปัญหาด้านการจัดเก็บและเรียกใช้ข้อมูล ได้แก่ การค้นหาเอกสารมีความยุ่งยาก จำนวน 5 คน 3) ปัญหาด้านการจัดการข้อมูล ได้แก่ การคำนวณและประเมินภาษีมีความแตกต่างกัน และผิดพลาดคลาดเคลื่อนในบางกรณีมากที่สุด จำนวน 4 คน ความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลระหว่างการปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน 4) ปัญหาด้านการจัดทำรายงาน ได้แก่ ต้องใช้เวลามากในการจัดทำมากที่สุด จำนวน 4 คน และไม่เข้าใจความต้องการของผู้บริหาร รวมทั้งไม่สามารถจัดทำรูปแบบการนำเสนอได้มากนัก จำนวน 2 คน

### 3. ความต้องการระบบสารสนเทศระบบใหม่

ความต้องการระบบสารสนเทศระบบใหม่พบว่าผู้บริหารต้องการรูปแบบของรายงานเพิ่มเติมสำหรับ

ใช้ในการวางแผน ตัดสินใจ สั่งการ และต้องการข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน ครอบคลุม และเป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลามากที่สุด จำนวน 6 คน ต้องการระบบที่สามารถตรวจสอบ เก็บรักษา และปรับข้อมูลให้ครบถ้วน ทันสมัย จำนวน 3 คน ต้องการระเบียบ และแบบพิมพ์ที่เอื้อต่อการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ จำนวน 3 คน

เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบจัดเก็บภาษีต้องการได้รับข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็วตรงเวลา เพื่อนำไปใช้ปฏิบัติงานในลำดับต่อไป จำนวน 5 คน

เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ต้องการระบบที่สามารถประมวลผลได้รวดเร็วและถูกต้อง มีระบบการควบคุมและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อป้องกันการทุจริตหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล และสามารถแสดงภาพของทรัพย์สินได้ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาประเมินมากที่สุด จำนวน 7 คน รองลงมาคือ ต้องการระบบที่สามารถจัดทำรายงานได้ตามความต้องการของผู้บริหาร จำนวน 6 คน สามารถออกใบเสร็จรับเงิน และอ้างอิงหลักฐานทางการเงินได้ จำนวน 5 คน ยืดหยุ่นต่อการคำนวณค่าลดหย่อนภาษี จำนวน 4 คน

### 4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษี

ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบจัดเก็บภาษีมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีควรพัฒนาตนเอง และแสวงหาความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้เข้าใจอย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีความคิดเห็นว่าควรมีการลดจำนวนเอกสาร และจัดทำเอกสารแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้กระชับยิ่งขึ้น รวมทั้งมีความคิดเห็นเช่นเดียวกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีว่า ควรนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย และสามารถให้บริการได้ครบวงจร โดยไม่ต้องแบ่งแยกตามอักษรชื่อผู้อยู่ในข่ายชำระภาษี

### 5. การกำหนดระบบสารสนเทศระบบใหม่

ในการกำหนดระบบใหม่ ผู้ศึกษาได้นำปัญหาและความต้องการมากำหนดลักษณะและความสามารถของระบบ ขั้นตอนการทำงาน ข้อมูลนำเข้า และข้อมูลผลลัพธ์ ดังนี้

ลักษณะของระบบกำหนดให้เป็นระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งเชื่อมโยงระบบงานแผนที่ภาษีและงานจัดเก็บภาษี ความสามารถของระบบที่สำคัญ ได้แก่ ความสามารถในการยืดหยุ่นต่อการคำนวณเพื่อประเมินค่าภาษีในกรณีมีการลดหย่อนภาษี สามารถนำเสนอข้อมูลของผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีและทรัพย์สินที่ครอบครองได้ครบถ้วนภายในหนึ่งหน้าจอ สามารถค้นหาสอบถามข้อมูลได้หลายทาง สามารถควบคุม ป้องกัน การเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล สามารถอ้างอิงหลักฐานทางเอกสาร และทางการเงินได้ เช่น เลขที่คำร้อง เลขที่ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น สามารถดูภาพของทรัพย์สินเพื่อประกอบการพิจารณาประเมินค่าภาษี สามารถจัดทำรายงานสรุป รายงานแนวโน้ม และรายงานเปรียบเทียบ โดยแสดงข้อมูลเหตุผลประกอบได้

ข้อมูลนำเข้ากำหนดให้เพิ่มการบันทึกเหตุผลหรือสาเหตุการลดหย่อนภาษี จำนวนค่าลดหย่อนภาษี ข้อมูลการอุทธรณ์ภาษี การเร่งรัดภาษี เพื่อใช้ประมวลผลสถิติ และรายละเอียดประกอบในรายงาน ข้อมูลและภาพโรงเรือน ที่ดิน และป่า

ขั้นตอนการประมวลผลของระบบใหม่ กำหนดให้ลดขั้นตอนการรับแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลกรรมสิทธิ์และการใช้ประโยชน์ทรัพย์สิน การสำรวจผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีรายใหม่ โดยให้รวมอยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินอย่างชัดเจน และเพิ่มขั้นตอนการรับแจ้งอุทธรณ์ภาษีเพื่อรองรับการอุทธรณ์ภาษีที่อาจมีในอนาคต ซึ่งทำให้ขั้นตอนของระบบใหม่ประกอบด้วย 1) เตรียมการจัดเก็บภาษี 2) ประเมินภาษี 3) รับแจ้งอุทธรณ์ภาษี 4) รับชำระและจัดทำรายงาน 5) เร่งรัดภาษีและแจ้งค่าปรับ ซึ่งสามารถจำแนกและแสดงรายละเอียดเป็นแผนภูมิโครงสร้างระบบข้อมูล แผนภาพกระแสข้อมูล พจนานุกรมข้อมูล และคำอธิบายการประมวลผล ได้ดังนี้

แผนภูมิโครงสร้างระบบข้อมูล แสดงโครงสร้างของระบบข้อมูลการจัดเก็บภาษี 3 ระบบที่เทศบาลจัดเก็บเอง (ภาพที่ 1) 1) ระบบข้อมูลภาษีโรงเรือนและที่ดิน ซึ่งภายในระบบข้อมูลภาษีโรงเรือนและที่ดิน ประกอบด้วยระบบข้อมูลย่อย ได้แก่ ระบบ

ข้อมูลโรงเรือน ระบบข้อมูลผู้มีกรรมสิทธิ์ที่อยู่ในข่ายชำระภาษี ระบบข้อมูลหลักการประเมินคำนวณค่าภาษีและค่าปรับ ระบบข้อมูลการรับชำระภาษี ระบบข้อมูลการเร่งรัดภาษี ระบบข้อมูลการประเมินผลและจัดทำรายงาน (ภาพที่ 2) 2) ระบบข้อมูลภาษีบำรุงท้องที่ ซึ่งภายในระบบข้อมูลภาษีบำรุงท้องที่ ประกอบด้วยระบบข้อมูลย่อย ได้แก่ ระบบข้อมูลที่ดิน ระบบข้อมูลผู้มีกรรมสิทธิ์ที่อยู่ในข่ายชำระภาษี ระบบข้อมูลหลักการประเมินคำนวณค่าภาษีและค่าปรับ ระบบข้อมูลการรับชำระภาษี ระบบข้อมูลการเร่งรัดภาษี ระบบข้อมูลการประเมินผลและจัดทำรายงาน (ภาพที่ 3) และ 3) ระบบข้อมูลภาษีป้าย ซึ่งภายในระบบข้อมูลภาษีป้าย ประกอบด้วยระบบข้อมูลย่อย ได้แก่ ระบบข้อมูลป้าย ระบบข้อมูลผู้มีกรรมสิทธิ์ที่อยู่ในข่ายชำระภาษี ระบบข้อมูลหลักการประเมินคำนวณค่าภาษีและค่าปรับ ระบบข้อมูลการรับชำระภาษี ระบบข้อมูลการเร่งรัดภาษี ระบบข้อมูลการประเมินผลและจัดทำรายงาน ซึ่งโครงสร้างระบบข้อมูลการจัดเก็บภาษีที่เทศบาลจัดเก็บเองนี้ยังคงมีโครงสร้างระบบข้อมูลเช่นเดียวกับโครงสร้างระบบข้อมูลปัจจุบัน แต่มีการเพิ่มรายละเอียดของข้อมูลในส่วนของระบบข้อมูลทรัพย์สิน ระบบข้อมูลหลักการประเมินคำนวณค่าภาษีและค่าปรับ ระบบข้อมูลการเร่งรัดภาษี และระบบข้อมูลการประเมินผลและจัดทำรายงาน (ภาพที่ 4)

แผนภาพกระแสข้อมูล (ภาพที่ 5) แสดงขั้นตอนการทำงานของระบบตามลำดับการไหลเข้าและออกของข้อมูลประกอบด้วย 1) แผนภาพกระแสข้อมูลระดับสูงสุด แสดงการไหลเข้าและออกของข้อมูลทั้งหมดในระบบซึ่งสัมพันธ์กับบุคคลและระบบงานที่เกี่ยวข้อง (ภาพที่ 6) 2) แผนภาพกระแสข้อมูลระดับภาพรวม ซึ่งแสดงรายละเอียดของข้อมูลที่ไหลอยู่ในกระบวนการประมวลผลหลักต่างๆ ได้แก่ เตรียมการจัดเก็บภาษี ประเมินภาษี รับแจ้งอุทธรณ์ภาษี รับชำระและจัดทำรายงาน เร่งรัดและแจ้งค่าปรับ (ภาพที่ 3) และ 3) แผนภาพกระแสข้อมูลระดับรองลงมา ซึ่งแสดงข้อมูลที่ปรากฏอยู่ในแต่ละกระบวนการประมวลผล

พจนานุกรมข้อมูล แสดงคุณสมบัติของข้อมูลทุกๆ รายการที่มีในระบบ ประกอบด้วย 1) ข้อมูล

ย่อย ได้แก่ ข้อมูลเจ้าของทรัพย์สิน และผู้อยู่ในข่ายชำระภาษี ข้อมูลเกี่ยวกับที่ดิน ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียน ข้อมูลเกี่ยวกับป้าย ข้อมูลการชำระภาษี ข้อมูลรายงาน รวม 79 ตัว 2) กระแสข้อมูล จำนวน 44 กระแสข้อมูล 3) แหล่งเก็บข้อมูล จำนวน 10 ไฟล์ ได้แก่ ไฟล์ผู้อยู่ในข่ายชำระภาษี ไฟล์บัญชีรายได้เกณฑ์ค้างรับ(ก.ค.1) ไฟล์บัญชีลูกหนี้เกณฑ์ค้างรับ (ก.ค.2) ไฟล์บัญชีผู้ค้างยื่นแบบฯ ชำระภาษี (ก.ค.3) ไฟล์การรับชำระภาษี ไฟล์การประเมินภาษี ไฟล์หนังสือให้ยื่นแบบฯ และชำระภาษีสำหรับผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีรายใหม่ ไฟล์การเตือน ไฟล์การอุทธรณ์ภาษี ไฟล์รายงาน

คำอธิบายการประมวลผลข้อมูล แสดงรายละเอียดในการประมวลผลข้อมูลแต่ละขั้นตอน ซึ่งประกอบด้วย 1) เตรียมการจัดเก็บภาษี 2) ประเมินภาษี 3) รับแจ้งอุทธรณ์ภาษี 4) รับชำระและจัดทำรายงาน 5) เร่งรัดภาษีและแจ้งค่าปรับ โดยอธิบายถึงเงื่อนไขการประมวลผล สูตรการคำนวณ และการทำซ้ำ เพื่อประโยชน์ในการเขียนโปรแกรมการประมวลผล

ข้อมูลผลลัพธ์ กำหนดให้มีประเภทของรายงานสำหรับผู้บริหารเพิ่มขึ้น ได้แก่ 1) รายงานสรุป เช่น รายงานสรุปยอดผู้ค้างชำระภาษี รายงานสรุปยอดการจัดเก็บภาษี รายงานสรุปยอดผู้อยู่ในข่ายชำระภาษี 2) รายงานแนวโน้ม เช่น รายงานแนวโน้มยอดการจัดเก็บภาษีที่จะจัดเก็บได้ในปีงบประมาณ รายงานแนวโน้มการเพิ่ม/ลดของผู้ชำระภาษี และ 3) รายงานเปรียบเทียบ เช่น รายงานเปรียบเทียบยอดผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีระหว่างปีรายงานเปรียบเทียบยอดการจัดเก็บภาษีระหว่างเดือน รายงานเปรียบเทียบยอดการจัดเก็บภาษีระหว่างปี รายงานเปรียบเทียบยอดผู้ค้างชำระภาษีระหว่างเดือน รายงานเปรียบเทียบยอดผู้ค้างชำระภาษีระหว่างปี และให้มีรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่จะช่วยให้ผู้บริหารพิจารณาและเข้าใจได้ง่าย เช่น รูปแบบการนำเสนอโดยใช้กราฟ แผนภูมิ และตารางเปรียบเทียบ

1.6 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระบบปัจจุบันและระบบใหม่

จากการกำหนดระบบใหม่สามารถเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระบบปัจจุบันและระบบใหม่ได้ ดังนี้

ระบบปัจจุบัน	ระบบใหม่
<p>1. ข้อมูลนำเข้า นำเข้าด้วยเอกสาร แบบฟอร์ม ซึ่งมีเอกสารและข้อมูลจำนวนมาก ทำให้ควบคุมและปรับปรุง ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันได้ยาก ลำช้า และไม่ครอบคลุมจำนวนผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีทั้งหมด</p> <p>2. ขั้นตอนการประมวลผล ประมวลผลด้วยมือ ขั้นตอนบางอย่างทำซ้ำซ้อนกับงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน การทำงานเป็นงานที่ต้องทำซ้ำๆ กันในปริมาณมาก บันทึกและจัดเก็บข้อมูลในรูปเอกสารและแฟ้ม ทำให้เกิดความล่าช้าในการประมวลผล สิ้นเปลืองแรงงาน และบางครั้งเกิดความผิดพลาด เช่น การคำนวณ การบันทึกข้อมูล เป็นต้น</p> <p>3. ข้อมูลผลลัพธ์ จัดทำด้วยมือ ทำให้มีรูปแบบการนำเสนอและข้อมูลน้อยไม่เหมาะสมกับการนำไปใช้วางแผนและตัดสินใจ มีความล่าช้า และบางครั้งเกิดความผิดพลาด เช่น ข้อมูลตกหล่นไม่ครบถ้วน ระบุยอดเงินคลาดเคลื่อนกัน เป็นต้น</p>	<p>1. ข้อมูลนำเข้า นำเข้าด้วยระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายแลน เพิ่มช่องการบันทึกข้อมูลนำเข้าสำหรับการทำรายงาน ได้แก่ ข้อมูลภาพโรงเรียน ภาพที่ดินและภาพป้าย ข้อมูลการประเมินภาษี ข้อมูลการขอลดหย่อน การอุทธรณ์ภาษี และข้อมูลสาเหตุหรือ เหตุผลของการขอลดหย่อนและอุทธรณ์ภาษี สามารถปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันได้สะดวกรวดเร็ว และครอบคลุมจำนวนผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีทั้งหมด ควบคุมข้อมูลการนำเข้าได้ตามความต้องการ เช่น ข้อมูลภาพ ข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น</p> <p>2. ขั้นตอนการประมวลผล ประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายแลน ขั้นตอนการทำงานกระชับและชัดเจน บันทึกและจัดเก็บข้อมูลด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ สามารถประมวลผลได้อย่างสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว</p> <p>3. ข้อมูลผลลัพธ์ จัดทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถจัดทำรายงานที่มีรูปแบบเหมาะสมสำหรับผู้บริหารได้อย่างสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว ได้แก่ รายงานสรุป รายงานแนวโน้ม รายงานเปรียบเทียบ</p>

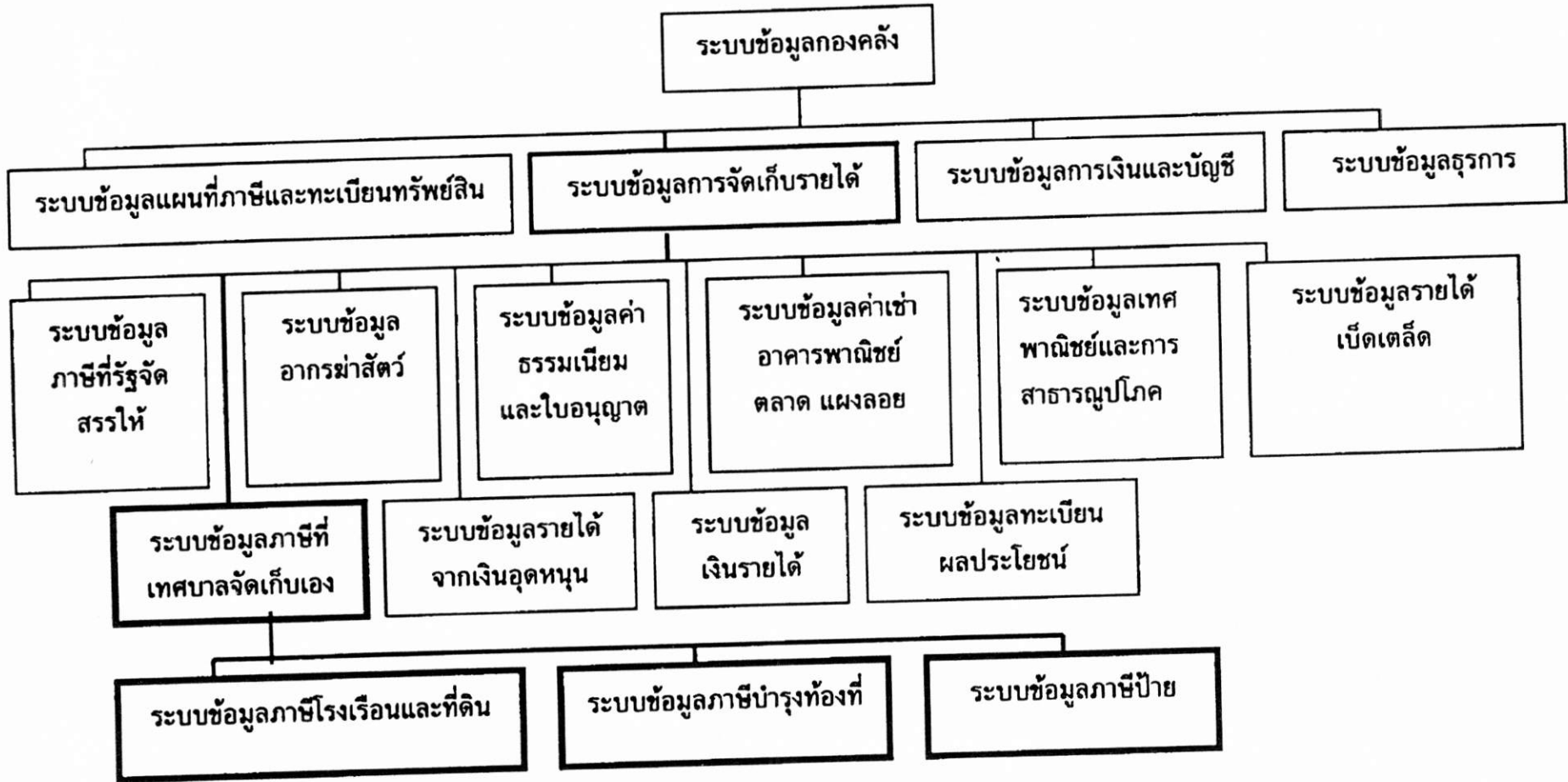


## กิตติกรรมประกาศ

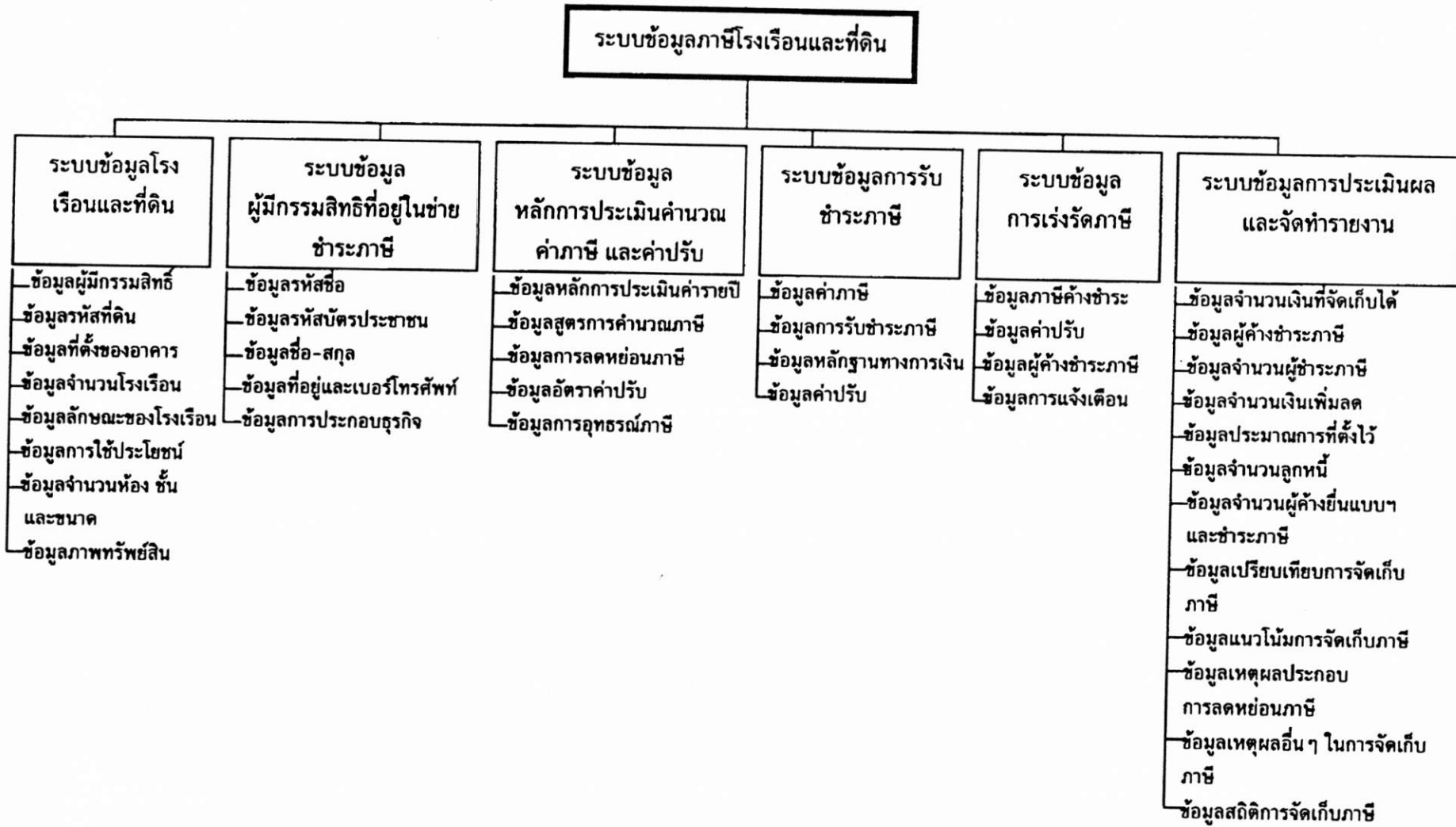
ขอขอบพระคุณ คณะผู้บริหารเทศบาลนคร  
ขอนแก่น และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่กรุณาให้  
ความอนุเคราะห์และความสะดวกตลอดการทำการศึกษ  
และขอขอบพระคุณ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
ซึ่งให้ทุนอุดหนุนการทำการศึกษานี้

## เอกสารอ้างอิง

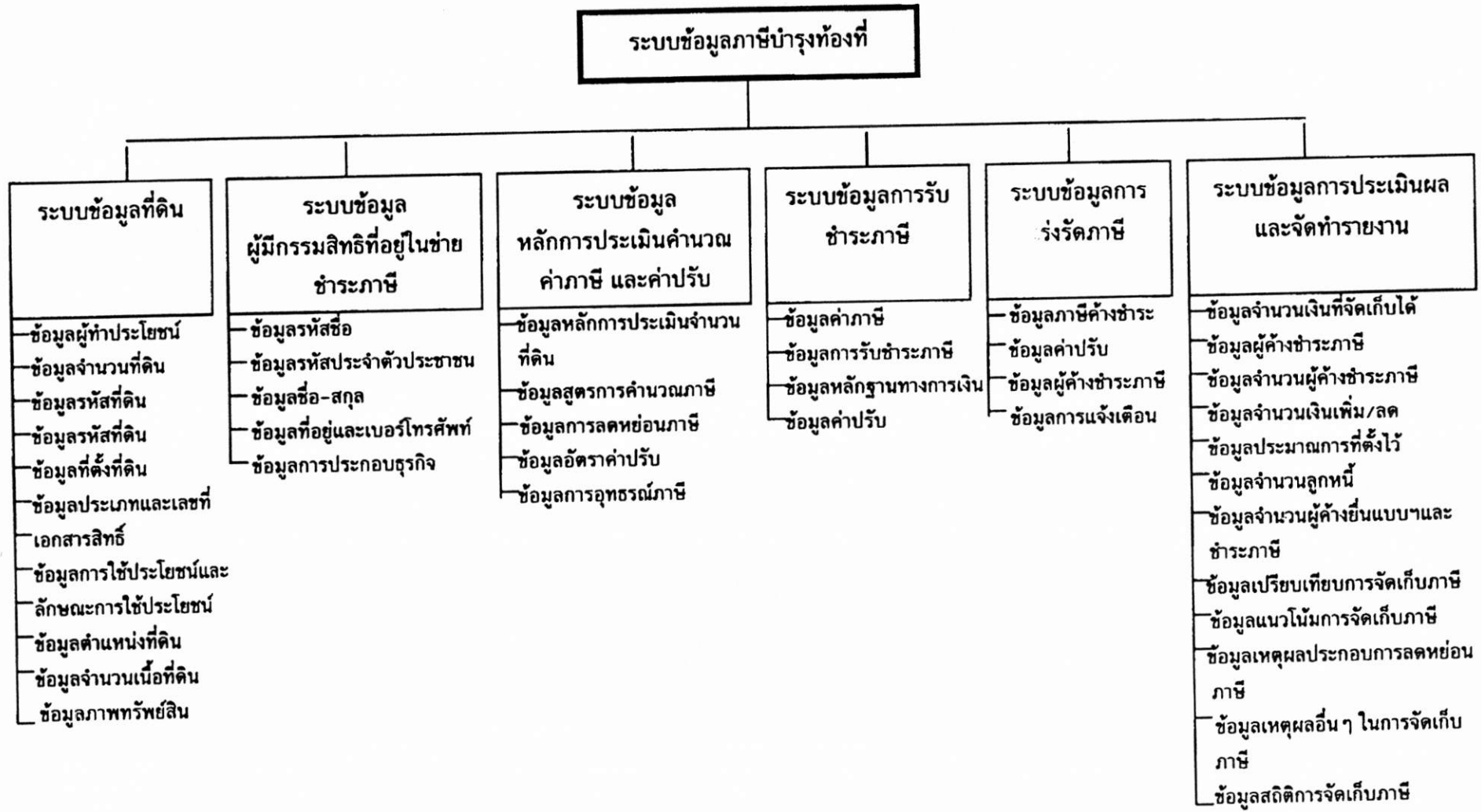
- กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครขอนแก่น. 2542.  
รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี 2541.  
ขอนแก่น: พระธรรมขันธ์.
- เกศกมล พลดี. 30 พฤศจิกายน 2542. สัมภาษณ์.  
เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้. กองคลัง เทศบาลนคร  
ขอนแก่น.
- ไกรยุทธ อีรตยาสินันท์. 2535. จุดบกพร่องของภาษี  
ท้องถิ่นที่จัดเก็บจากทรัพย์สินในปัจจุบัน.  
สรรพากรสาส์น. 39(9): 55-78.
- ชนิษฐา เทพไกรวัล. 23 พฤศจิกายน 2542. สัมภาษณ์.  
เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้. กองคลัง เทศบาลนคร  
ขอนแก่น.
- ชุตินา ตริชาลี. 29 พฤศจิกายน 2542. สัมภาษณ์.  
เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้. กองคลัง เทศบาลนคร  
ขอนแก่น.
- ชวงศ์ ฉายะบุตร. 2539. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์  
ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2536. การคลังท้องถิ่น บทบาท  
ของนักบริหารท้องถิ่นกับการหาและการใช้เงิน  
อย่างมีประสิทธิภาพ. ว. อาสารักชาติดินแดน.  
34(2): 9-18.
- ปรีศดา แก้วโพนเพ็ก. 14 กรกฎาคม 2543. สัมภาษณ์.  
เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ 3. กองคลัง เทศบาล  
นครขอนแก่น.
- ปิยะพร คมคาย. 9 กุมภาพันธ์ 2543. สัมภาษณ์.  
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์. กองวิชาการ  
และแผนงาน เทศบาลนครขอนแก่น.
- วรพจน์ สอนสวัสดิ์. 2537. ระบบสารนิเทศภูมิศาสตร์  
เพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น : กรณีศึกษา  
เทศบาลเมืองชลบุรี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต  
สาขาวิชาภูมิศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบัติ ธรรมชาติ. 1 ธันวาคม 2542. สัมภาษณ์. หัวหน้า  
งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน. กองคลัง  
เทศบาลนครขอนแก่น.
- เสน่ห์ จัยโต. 2528. เอกสารการสอนชุดวิชา การคลัง  
และงบประมาณ หน่วยที่ 9-12.  
กรุงเทพฯ: ฝ่ายการพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมมาธิราช.



ภาพที่ 1 แผนภูมิโครงสร้างระบบข้อมูลภาษีที่เทศบาลจัดเก็บเอง

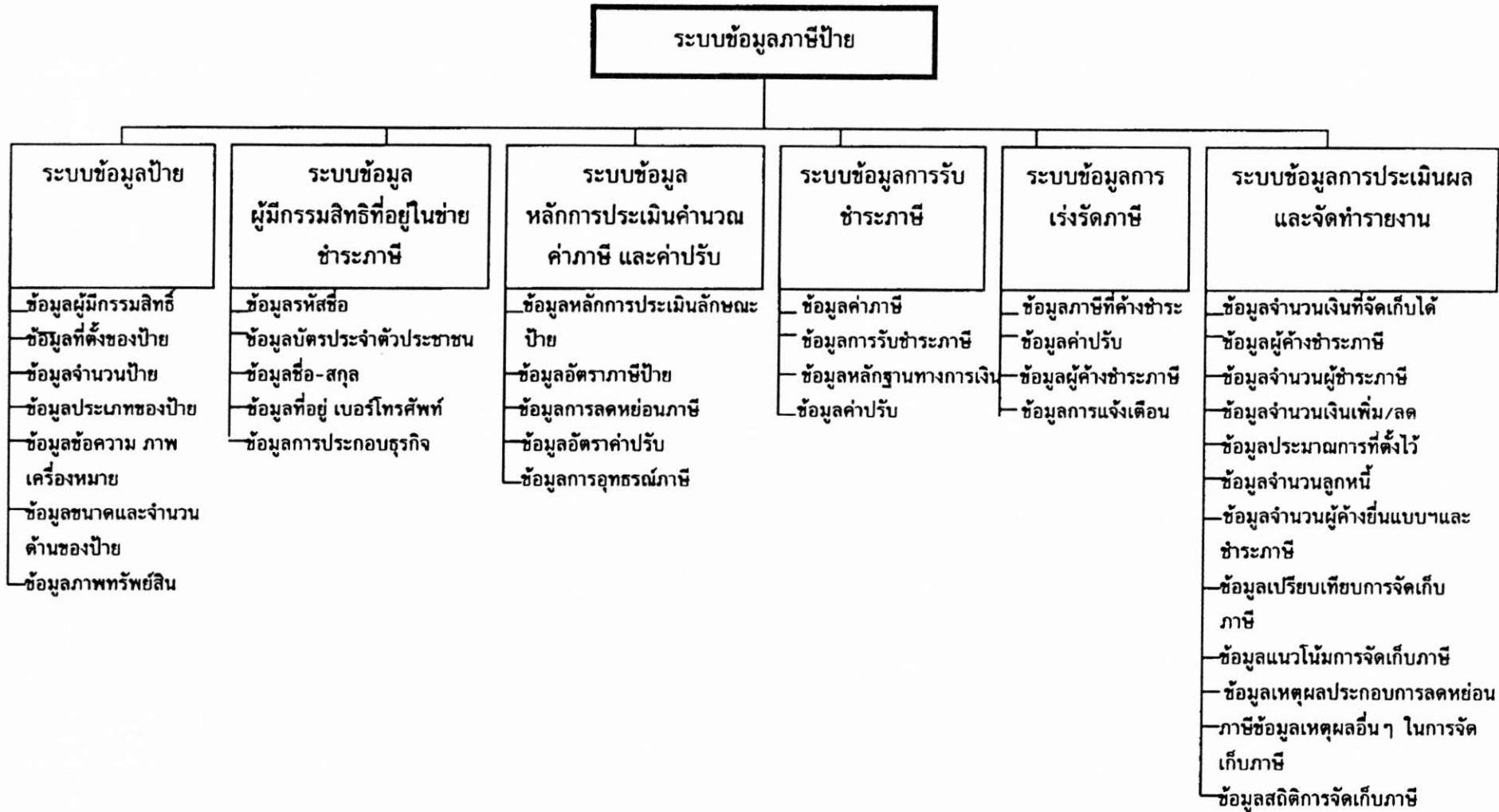


ภาพที่ 2 แผนภูมิโครงสร้างระบบข้อมูลภาษีโรงเรียนและที่ดิน

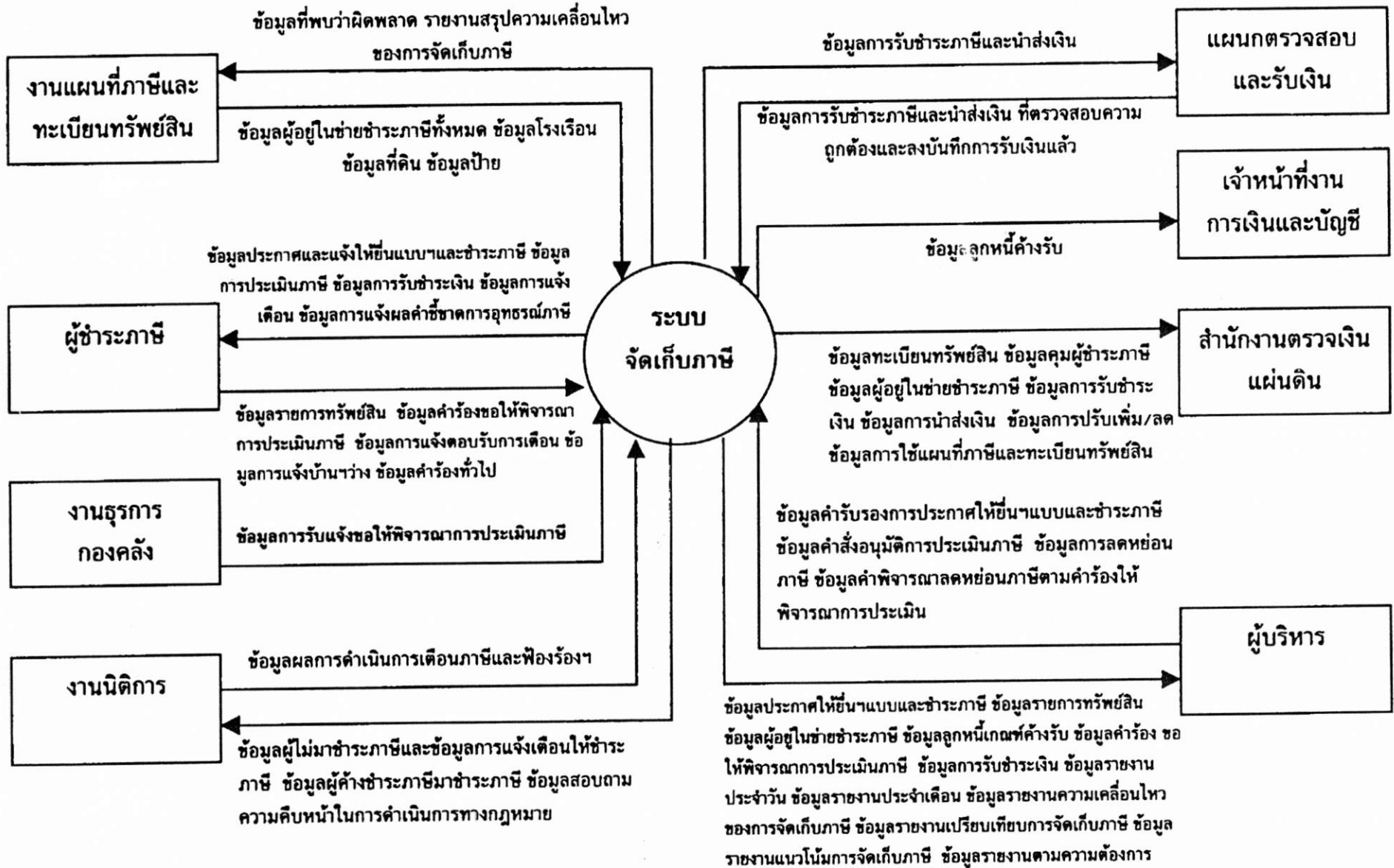


ภาพที่ 3 แผนภูมิโครงสร้างระบบข้อมูลภาษีบำรุงท้องที่

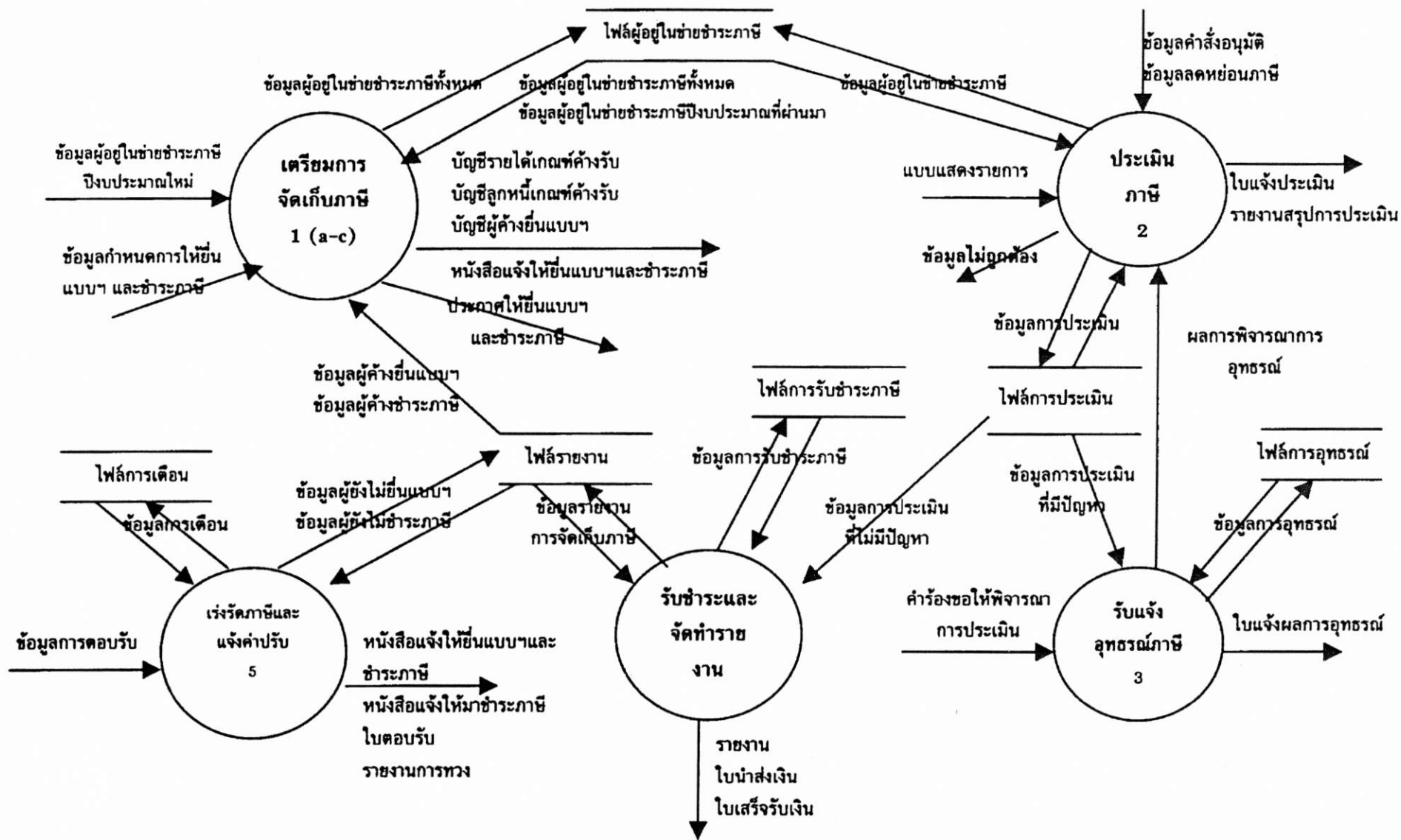




ภาพที่ 4 แผนภูมิโครงสร้างระบบข้อมูลภาษีป้าย



ภาพที่ 5 แผนภาพกระแสข้อมูลระบบจัดเก็บภาษี ระดับสูงสุด (Context Diagram)



ภาพที่ 6 แผนภาพกระแสข้อมูลระบบจัดเก็บภาษี ระดับสูงสุด (Context Diagram)