

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูลเพื่อการจัดเก็บ
ภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่

จัดทำโดย นางกัลยาณี พงศ์ผกามาศ

ตำแหน่งนักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ

สังกัด สำนักงานการคลัง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๑๙

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูลเพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่

๒. หลักการและเหตุผล

กองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗ ซึ่งเป็นไปตามยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ระบุในแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๕๙ โดย กองรายได้ สำนักงานการคลัง ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ การพัฒนา ดังนี้

วิสัยทัศน์ กองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า
“กองรายได้ เป็นหน่วยงานต้นแบบการจัดเก็บรายได้ตามหลักธรรมาภิบาล”

พันธกิจ กองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดพันธกิจที่ส่งเสริมให้ กองรายได้ สำนักงานการคลัง สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กร ประกอบด้วย ๕ พันธกิจ ดังนี้

พันธกิจข้อ ๑. จัดทำงบประมาณรายรับและวางหลักเกณฑ์การประเมินภาษี ตลอดจนรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ

พันธกิจข้อ ๒. การตรวจสอบ กำกับ เร่งรัด ติดตาม จัดเก็บรายได้ของสำนักงานเขตต่าง ๆ

พันธกิจข้อ ๓. พิจารณาผ่อนชำระภาษีค้างของผู้รับประเมินพร้อมบังคับคดีตามกฎหมาย

พันธกิจข้อ ๔. พิจารณาให้เช่าทรัพย์สินของกรุงเทพมหานครอย่างเป็นทางการและเป็นธรรมและให้บริการด้านการจอดยานยนต์ในที่สาธารณะ

พันธกิจข้อ ๕. พิจารณาปัญหาข้อกฎหมาย และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ที่ถือปฏิบัติ

ยุทธศาสตร์การพัฒนา กรุงเทพมหานครได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนา ซึ่งระบุในแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๕๙ รวมทั้งสอดคล้องกับทั้ง ๕ ข้อ ของกองรายได้ สำนักงานการคลัง ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารนคร ประกอบด้วย ๕ ประเด็นคือ

ประเด็นที่ ๑ สร้างกรอบทิศทางการพัฒนาที่ยั่งยืนและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการพัฒนากรุงเทพมหานคร

ประเด็นที่ ๒ ส่งมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน

ประเด็นที่ ๓ เสริมสร้างให้บุคลากรของกรุงเทพมหานคร มีความพร้อมทั้งด้าน ศักยภาพ คุณภาพชีวิตและความภาคภูมิใจเพื่อพัฒนามหานครให้น่าอยู่ยั่งยืน

ประเด็นที่ ๔ บริหารจัดการระบบงาน

ประเด็นที่ ๕ บริหารจัดการ การเงิน การคลัง ของกรุงเทพมหานครในภาพรวมด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้ การงบประมาณของกรุงเทพมหานครอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบัน กรุงเทพมหานครได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนรวมถึงพัฒนาการจัดเก็บรายได้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ระบบการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ของกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตจะต้องส่งเรื่อง (แบบ ภ.ร.ด. ๒) มายังกองรายได้ สำนักการคลัง เพื่อนำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบและพิจารณากำหนดค่ารายปี - ค่าภาษี ให้ความเห็นชอบก่อน สำนักงานเขตจึงแจ้งการประเมินภาษีให้ผู้รับประเมินได้ ฝ่ายตรวจสอบเร่งรัดรายได้ กองรายได้ มีหน้าที่ในการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน ข้อเท็จจริง ให้ถูกต้อง ครบถ้วนและตรวจสอบการประเมินภาษีให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการที่ใช้บังคับ แล้วจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ พร้อมเสนอความเห็นในการกำหนดค่ารายปี - ค่าภาษี ของโรงเรือนแต่ละรายเสนอหัวหน้าฝ่ายและผู้อำนวยการกองรายได้ พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการฯ วิธีการดำเนินงานมีหลายขั้นตอน โดยเฉพาะการจัดทำรายงาน ต้องทำหลายรูปแบบ แต่มีข้อมูลซ้ำซ้อน เมื่อมีข้อผิดพลาด แก้ไขยาก และแบบรายงานจะต้องถ่ายเอกสารจำนวนมาก เพื่อให้เพียงพอกับคณะกรรมการผู้เข้าร่วมประชุม การดำเนินงานดังกล่าวเป็นการสิ้นเปลืองเวลา ค่าใช้จ่าย ตลอดจนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ซึ่งในแต่ละปีกรุงเทพมหานครสามารถจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ได้จำนวนมาก โดยมียอดจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ย้อนหลังในแต่ละปี ดังนี้

สถิติโรงเรือนรายใหม่ฯ ย้อนหลัง ๓ ปี (ที่มา : กองรายได้ สำนักการคลัง)

ปีงบประมาณ	จำนวนราย	ยอดจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่
๒๕๕๔	๔,๑๒๒	๔๙๙,๓๖๘,๗๒๓.๗๕
๒๕๕๕	๒,๘๘๖	๖๑๕,๖๑๒,๓๔๓.๒๖
๒๕๕๖	๓,๐๘๖	๖๔๘,๐๐๑,๔๐๘.๕๗

ดังนั้น จึงมีแนวคิดการพัฒนาวิธีการประมวลผลข้อมูลเพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศระบบ LAN (Local Area Network) เป็นการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในพื้นที่เดียวกัน เข้ามาประยุกต์ใช้โดยมีการกำหนดรูปแบบ

ให้เป็นมาตรฐานของกองรายได้ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีประโยชน์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และ ประหยัดทรัพยากรมากยิ่งขึ้น

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อพัฒนารูปแบบการรวบรวมข้อมูลการตรวจประเมิน เฉพาะภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ ในส่วนภารกิจของกองรายได้ สำนักการคลัง โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

๓.๒ พัฒนาวิธีการประมวลข้อมูลรายงานผลการตรวจสอบ พร้อมเสนอความเห็นในการกำหนดค่ารายปี - ค่าภาษี ของโรงเรือนรายใหม่แต่ละรายในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบและพิจารณากำหนดค่ารายปี - ค่าภาษี

๓.๓ เพื่อเป็นแนวทางการพิจารณากำหนดค่ารายปี - ค่าภาษี

๔. เป้าหมาย

๔.๑ กองรายได้มีรูปแบบและมาตรฐานในการสรุปข้อมูลการประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ LAN

๔.๒ ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ แบบ ภ.ร.ด. ๒ รายใหม่ และการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบและพิจารณากำหนดค่ารายปี - ค่าภาษี ของกองรายได้

๔.๓ คณะกรรมการตรวจสอบและพิจารณากำหนดค่ารายปี - ค่าภาษี มีความพึงพอใจ

๕. ปัจจัยความสำเร็จ

๕.๑ กรอบแนวคิดและทฤษฎีวิเคราะห์

ทฤษฎี SWOT Analysis คือ การวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายใน และสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (Situation analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจนและวิเคราะห์โอกาส - อุปสรรควิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้ว และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กร และจุดแข็งจุดอ่อน และความสามารถด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินการตามกลยุทธ์ขององค์กรที่เหมาะสมต่อไป องค์กรประกอบของ SWOT มีดังนี้

S – Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็งหรือข้อได้เปรียบที่เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

W – Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน หรือข้อเสียเปรียบที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องหาวิธีแก้ไขปัญหานั้นจากสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็น

O – Opportunities หมายถึง โอกาส การที่สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรเอื้อประโยชน์ หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน

T – Threats หมายถึง อุปสรรค ข้อจำกัด ซึ่งเกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก บางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรค เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะทั้ง ๒ สิ่งนี้ สามารถเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรคได้

๕.๒ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกกองรายได้ เพื่อให้การพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูลเพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการกำหนดปัจจัยความสำเร็จออกเป็น ๒ ปัจจัย คือ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกกองรายได้ ซึ่งการวิเคราะห์ในส่วนนี้สอดคล้องกับการทำ SWOT Analysis โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. จุดแข็ง (Strength)

สภาพปัจจุบันเบื้องต้นของการตรวจสอบภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ของกองรายได้ มีจุดแข็ง ดังนี้

๑.๑ มีกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง และบันทึกสั่งการต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร เป็นหลักในการปฏิบัติที่ชัดเจน เช่น พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช ๒๔๗๕ เป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน

๑.๒ มีแบบฟอร์มการเขียนรายงานการตรวจสอบภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ ที่ได้มาตรฐาน มีช่องกรอกข้อมูล รายละเอียดครบถ้วน สมบูรณ์ และได้ใช้กันมานานมาก

๑.๓ กองรายได้ ได้อำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ในการออกไปตรวจสอบภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องมาเขียนรายงานการตรวจสอบ สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

๑.๔ กองรายได้ มีการกำหนดการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบและพิจารณากำหนดค่ารายปี – ค่าภาษี ที่สม่ำเสมอ สัปดาห์ละ ๓ วัน ทำให้การพิจารณางานมีกำหนดที่แน่นอนชัดเจน

๒. จุดอ่อน (Weakness)

สภาพปัจจุบันภายในของกองรายได้ มีจุดอ่อน ดังนี้

๒.๑ แบบฟอร์มสำหรับเขียนรายงานการตรวจสอบฯ มี ๒ แบบ คือ แบบที่ ๑ ใช้เขียนรายงานการตรวจสอบเสนอหัวหน้าฝ่าย และผู้อำนวยการกองรายได้ เพื่อให้ความเห็นชอบนำเสนอกomiteeการตรวจสอบและพิจารณากำหนดค่ารายปี – ค่าภาษี และแบบที่ ๒ สำหรับพิมพ์เพื่อเชิญคณะกรรมการตรวจสอบและพิจารณากำหนดค่ารายปี – ค่าภาษี เข้าประชุม ซึ่งข้อความในทั้ง ๒ แบบจะเหมือนกัน การเขียนซ้ำ ๆ กัน ทำให้เสียเวลา สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย

๒.๒ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล มีน้อยไม่เพียงพอกับงาน

๒.๓ เครื่องคอมพิวเตอร์ มีน้อยไม่เพียงพอกับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ

๒.๔ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบบางท่าน ขาดความชำนาญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

๒.๕ แบบฟอร์มที่พิมพ์รายละเอียดเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำมาถ่ายเอกสารอีกจำนวน ๑๐ ชุด/ราย เพื่อจัดชุดให้คณะกรรมการฯ ซึ่งทำให้สิ้นเปลือง ค่าเช่า ทั้งเวลาและทรัพยากร เช่น กระดาษ, พงหมึก ฯลฯ

๒.๖ กรณีพิมพ์เอกสารผิดพลาด แก้ไขยาก ต้องตามแก้ไขให้ครบทั้ง ๑๐ ชุด

๓. โอกาส (Opportunity)

สภาพปัจจุบันเบื้องต้นของกองรายได้มีปัจจัยภายนอก ซึ่งถือเป็นโอกาสสรุปได้ ดังนี้

๓.๑ เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต ช่วยอำนวยความสะดวกในการไปตรวจสอบสถานที่ตั้งโรงเรียนที่ยื่นแบบชำระภาษี โดยเขียนแผนที่ รายละเอียด ลักษณะของโรงเรียนชัดเจน พร้อมทั้งเบอร์โทรศัพท์ของผู้รับประเมินแนบมาด้วย

๓.๒ การตรวจสอบภาษาโรงเรียนและที่ดินรายใหม่ มีระบบและขั้นตอน โดยยื่นแบบ ภ.ร.ด. ๒ จะจัดทำขึ้นที่สำนักงานเขต และส่งต่อมายังกองรายได้ เพื่อทำการตรวจสอบและนำเข้าไปประชุมคณะกรรมการตรวจสอบและพิจารณากำหนดค่ารายปี - ค่าภาษีเพื่ออนุมัติให้จัดเก็บภาษีได้

๓.๓ ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากหน่วยงานภายนอก เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ การไฟฟ้านครหลวง กรมที่ดิน กรมบังคับคดี ในเรื่องข้อมูลประกอบการพิจารณาในการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินรายใหม่

๔. อุปสรรค (Threat)

สภาพปัจจุบันเบื้องต้นของกองรายได้มีปัจจัยภายนอก ซึ่งถือเป็นอุปสรรคสรุปได้ดังนี้

๔.๑ การตรวจสอบหาสถานที่ตั้งโรงเรียนที่ยื่นแบบชำระภาษีไม่พบ เนื่องจากเจ้าหน้าที่เขตเขียนแผนที่ไม่ถูก ไม่ชัดเจน ไม่เขียนเบอร์โทรศัพท์ผู้รับประเมิน ทำให้เสียเวลาเสียน้ำมันรถ

๔.๒ แบบ ภ.ร.ด.๒ รายใหม่ของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางแห่ง กรอกรายละเอียดไม่ครบถ้วน ไม่สมบูรณ์ ประเมินภาษีผิดพลาดไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่ดำเนินการตามหน้าที่ที่ควรปฏิบัติ

๔.๓ เกิดการอุทธรณ์ภาษี กรณีการประเมินภาษีของพนักงานเจ้าหน้าที่เขตสูงเกินไป ซึ่งผู้รับประเมินไม่ได้รับความเป็นธรรม ทำให้การจัดเก็บภาษีได้เงินล่าช้า

๕.๓ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

เพื่อให้การพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูล เพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน รายใหม่ของกองรายได้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ได้มีการ กำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จออกเป็น ๒ ปัจจัย คือ ปัจจัยภายใน ได้แก่ ปัจจัยที่มาจาก กองรายได้ และปัจจัยภายนอกได้แก่ปัจจัยที่มาจากภายนอกกองรายได้ ซึ่งการวิเคราะห์ในส่วน นี้สอดคล้องกับการทำ SWOT Analysis ดังกล่าวแล้วข้างต้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยภายใน

๑. ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารกองรายได้

- ผู้บริหารกองรายได้ตระหนักถึงความสำคัญของการตรวจสอบภาษีโรงเรือน และที่ดินรายใหม่ ด้วยวิธีการประมวลข้อมูลเพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ LAN มาใช้

- มีนโยบายส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่กองรายได้ทุกคนใช้วิธีการประมวลข้อมูล เพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ ที่พัฒนาขึ้นมาเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้ง กองรายได้

๒. ได้รับความร่วมมือร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบกองรายได้

- มีความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของตนเอง

- ในการพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูล เพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน รายใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ LAN

- ในการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่กองรายได้ ผู้พัฒนาวิธีการ ประมวลข้อมูล เพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ โดยใช้เทคโนโลยี และเจ้าหน้าที่ กองรายได้ผู้ตรวจสอบที่ทำแบบเดิม การเขียนรายงานด้วยมือ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการ Knowledge Management (KM) ในส่วน Knowledge Sharing คือการให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การเรียนรู้ ความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

๓. เจ้าหน้าที่กองรายได้ ได้รับการฝึกอบรมให้ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูล เพื่อการตรวจสอบภาษีฯ ได้ รวมถึงได้รับการ ทดสอบและประเมินผลความรู้ของเจ้าหน้าที่กองรายได้อย่างสม่ำเสมอ

๔. กองรายได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการตามแผนงานและขั้นตอนที่ได้ กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร

๕. กองรายได้ มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอในการพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูล เพื่อการตรวจสอบภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่

ปัจจัยภายนอก

๑. ผู้บริหารกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญต่อการตรวจสอบภาษีโรงเรือนและ ที่ดินรายใหม่ ให้มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร ถูกต้องและมีมาตรฐาน ด้วยการกำหนดเป็นนโยบาย ออกหนังสือสั่งการ แนวทางปฏิบัติ เป็นต้น เพื่อคอยกระตุ้นและ เร่งรัดผู้ปฏิบัติงานด้านนี้

๒. สำนักงานเขตส่งแบบ ภ.ร.ด. ๒ ให้ทันภายในกำหนดตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้กำหนดไว้ในแนวทางการปฏิบัติ

๓. เจ้าหน้าที่ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขต เมื่อรับยื่นแบบ ภ.ร.ด. ๒ แล้วต้องทำการประเมินให้ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และเป็นธรรม

สรุปผลจากการวิเคราะห์ห้องค์กรทำให้ทราบว่า กองรายได้ สำนักการคลัง มีประเด็นในด้านปัจจัยภายในเป็นจำนวนมาก เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยภายนอกที่เข้ามากระทบองค์กร ซึ่งผู้จัดทำรายงานจะนำไปวางกลยุทธ์ที่เหมาะสม กล่าวคือ เป็นการแก้ไขจุดอ่อน เพื่อช่วงชิงโอกาส หรือหาจุดแข็งภายนอกมาเสริม

๖. การกิจที่ดำเนินการ

เพื่อการพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูลเพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ให้รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประหยัดค่าใช้จ่ายและบุคลากรในการปฏิบัติงานของกองรายได้ จึงได้เสนอกรอบภารกิจที่ควรดำเนินการดังนี้

๑. แต่งตั้งคณะทำงานกองรายได้ เพื่อการพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูลฯ โดยคณะทำงานมีหน้าที่ศึกษาและวิเคราะห์สภาพที่เป็นอยู่ ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและหาแนวทางแก้ไขปัญหาและพัฒนาปรับปรุงวิธีการประมวลข้อมูลฯ จากการตรวจสอบสภาพโรงเรือนและการใช้ประโยชน์ของโรงเรือนพักอาศัย

๒. คณะทำงานกองรายได้ ศึกษารูปแบบการรวบรวมข้อมูลการตรวจสอบประเมินภาษีและขั้นตอนการเขียนรายงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

๓. คณะทำงานกองรายได้ ศึกษา รูปแบบการรวบรวมข้อมูลการตรวจสอบการประเมินภาษีฯ ของกองรายได้ ที่มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แล้วเป็นอย่างไร มีความแตกต่างจากขั้นตอนการเขียนรายงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันอย่างไร และควรพัฒนาเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง

๔. คณะทำงานกองรายได้วิเคราะห์และประมวลผลว่า การพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูลฯ ที่จะพัฒนาโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ LAN มาใช้เป็นมาตรฐานของกองรายได้ควรมีรูปแบบอย่างไร และมีข้อมูลอะไรบ้าง

๕. จัดทำหน้าจอสสำเร็จรูปตามข้อมูลที่ได้ออกแบบในข้อ ๔ เพื่อเตรียมเผยแพร่ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบกองรายได้นำไปใช้กับสำนักงานเขต ที่ตนได้รับมอบหมาย

๖. จัดอบรมวิธีการประมวลข้อมูล ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ LAN ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบกองรายได้ โดยอบรม ๒ เรื่องที่สำคัญ คือ

- ความรู้พื้นฐานโปรแกรมระบบ LAN
- ควรจัดทำและการใช้งาน วิธีการประมวลข้อมูลเพื่อการตรวจสอบภาษี

โรงเรือนและที่ดินรายใหม่ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ LAN

๗. การนำวิธีการประมวลข้อมูลเพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ ที่พัฒนาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศระบบ LAN ไปปฏิบัติงานจริง โดยแบ่งออกเป็น ๓ ระยะ คือ

ระยะที่ ๑ ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีทุกคนรับผิดชอบสำหรับเขตที่ตนเองได้รับมอบหมาย ป้อนข้อมูลรายละเอียดของโรงเรือนที่ยื่นแบบชำระภาษีฯ ลงในหน้าจอโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นใหม่

ระยะที่ ๒ ทดลองใช้วิธีการประมวลข้อมูลฯ ที่กรอกข้อมูลครบถ้วน ถูกต้องแล้ว

ระยะที่ ๓ นำวิธีการประมวลข้อมูลฯ ที่พัฒนาขึ้นมาไปใช้งานจริง

ทั้งนี้ให้ทุกระยะของการดำเนินการต้องมีการประชุม ติดตาม และแก้ไขปัญหาเป็นระยะ ๆ ตลอดการดำเนินงาน และอาจพัฒนาต่อไปโดยให้สำนักงานเขต กรอกรายละเอียดของข้อมูลลงหน้าจอโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นต่อไป

๗. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๗.๑ ผู้บริหารสำนักการคลัง ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักการคลัง รองผู้อำนวยการสำนักการคลัง และผู้อำนวยการกองรายได้ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูลเพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ โดยเฉพาะผู้อำนวยการกองรายได้ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่จะช่วยกำหนดนโยบาย เป้าหมาย ขั้นตอนการดำเนินการพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูลฯ

๗.๒ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบกองรายได้ ซึ่งจะต้องให้ความร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูลเพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ ต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลง รับการฝึกฝน เรียนรู้ เครื่องมือใหม่ที่จะนำมาใช้ในการทำงาน เพื่อพัฒนางานให้สะดวก รวดเร็ว และประหยัดทรัพยากรมากยิ่งขึ้น

๗.๓ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายรายได้ ของสำนักงานเขต ต้องให้ความร่วมมือในการจัดส่ง แบบ ภ.ร.ด. ๒ ตามกำหนดเวลา

๘. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (เริ่มโครงการพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูลเพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ ประมาณเดือนตุลาคม ๒๕๕๗) และดำเนินการต่อเนื่องในปีงบประมาณต่อไป

๙. แนวทางการประเมิน

การพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูล เพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ มีการประเมินผล ดังนี้

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๙.๑.๑ กองรายได้มีรูปแบบวิธีการประมวลข้อมูลเพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ ที่มีมาตรฐานเดียวกัน โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ LAN เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ

๙.๑.๒ ร้อยละ ๘๐ ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบกองรายได้ มีความพอใจกับรูปแบบวิธีการประมวลข้อมูลฯ เพื่อนำไปใช้ปฏิบัติจริง

๙.๑.๓ ร้อยละ ๘๐ ของผู้บริหารสำนักการคลัง มีความพึงพอใจในวิธีการประมวลข้อมูลเพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศระบบ LAN สำหรับการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบและพิจารณากำหนดค่ารายปี – ค่าภาษี ของกองรายได้

๙.๑.๔ ลดค่าใช้จ่ายและลดเวลาในการตรวจสอบ แบบ ภ.ร.ด. ๒ รายใหม่ และการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบและพิจารณากำหนดค่ารายปี – ค่าภาษี ของกองรายได้ จากเดิมที่มีการประชุมสัปดาห์ละ ๓ ครั้ง ลดเหลือไม่เกินสัปดาห์ละ ๒ ครั้ง

๙.๒ วิธีการประเมินผล

๙.๒.๑ ประเมินความสำเร็จของการพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูล เพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ของกองรายได้ ให้มีมาตรฐานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ LAN

๙.๒.๒ สำนวความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบกองรายได้ ต่อการพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูลเพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ของกองรายได้ ให้มีมาตรฐานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ LAN

๙.๒.๓ สำนวความพึงพอใจของผู้บริหารสำนักการคลัง ต่อความพึงพอใจในรูปแบบวิธีการประมวลข้อมูลเพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ ของกองรายได้

๙.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

๙.๓.๑ ใช้ Time Chart ในการประเมินความก้าวหน้าของการพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูล เพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ของกองรายได้ ให้มีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ LAN

๙.๓.๒ ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองรายได้ ต่อการพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูลเพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ของกองรายได้ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ LAN

๙.๓.๓ ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริหารสำนักการคลัง ต่อความพึงพอใจในการตรวจสอบภาษีโรงเรือนรายใหม่ ของกองรายได้

๙.๓.๔ บันทึกสถิติร้อยละของจำนวนแบบ ภ.ร.ด. ๒ รายใหม่ ที่สามารถใช้ระยะเวลาการตรวจสอบและเข้าประชุมคณะกรรมการตรวจสอบและพิจารณากำหนดค่ารายปี – ค่าภาษี ไม่เกิน ๘ วันทำการ

๑๐ ข้อเสนอแนะ

๑. ผู้บริหารสำนักการคลัง ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูลเพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ ให้มีมาตรฐาน รวดเร็ว ประหยัดและถูกต้อง ครบถ้วน ด้านการวางนโยบาย การออกหนังสือสั่งการ และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ให้กับ กองรายได้ สำนักงานเขต และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด

๒. ผู้บริหารกองรายได้ ให้ความสนใจต่อการพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูลเพื่อการ จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ ให้มีมาตรฐานเดียวกัน พร้อมติดตามผลการดำเนินงาน เช่น จัดให้มีการประชุมการประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะสม่ำเสมอ

๓. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบกองรายได้ ได้รับการฝึกอบรม พัฒนาและเห็นความสำคัญของการพัฒนาวิธีการประมวลข้อมูลเพื่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ โดยการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศระบบ LAN และที่สำคัญต้องมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ ทั้งด้านดีและด้านไม่ดี ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ LAN เพื่อเป็นการร่วมระดมความคิดและมาถกกันรอกหาแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

