

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มช่องทางยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษี
โรงเรือนและที่ดิน ของสำนักงานเขตบางนา

จัดทำโดย นางสาวกัญจน์ณัฐ พ่วงดวงงาม
ตำแหน่ง นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ

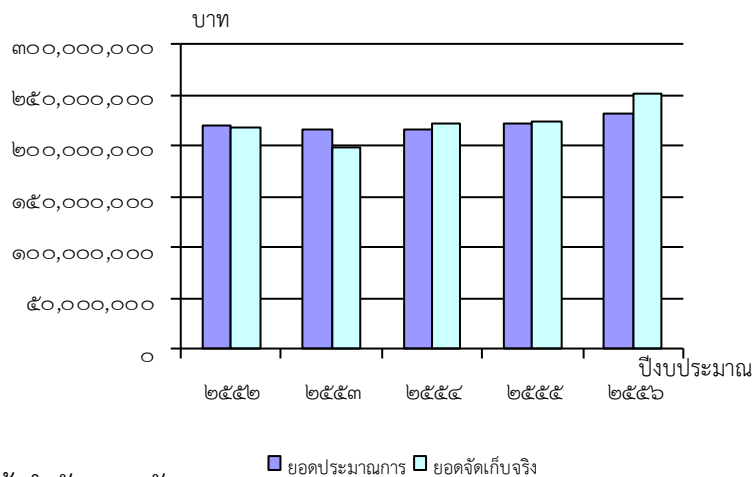
รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๑๙
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มช่องทางยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ของสำนักงานเขตบางนา

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีอำนาจหน้าที่ตาม บทบัญญัติแห่งกฎหมายไว้เป็นการเฉพาะในการบริหารราชการกรุงเทพมหานครให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย การจัดทำระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ รวมทั้งการจัดให้มีบริการสาธารณะในรูปแบบโครงการ ลงทุนต่างๆ ให้กับประชาชนในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครให้ได้รับบริการอย่างทั่วถึง สะดวกและเป็นธรรม ซึ่งปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ นั้น กรุงเทพมหานครจะต้องพัฒนา ขีดความสามารถในการพัฒนาระบบบริหารการจัดเก็บรายได้และพัฒนารายได้ประเภทใหม่ๆ เพื่อให้เพียงพอ ต่อความต้องการในการใช้จ่ายงบประมาณ ดังนั้นกรุงเทพมหานครจึงควรต้องมีการพัฒนาและสร้าง ขีดความสามารถในการจัดเก็บรายได้ให้เพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษีโรงเรือนและที่ดินซึ่งถือเป็นรายได้ หลักและมีมูลค่าการจัดเก็บสูงสุดของรายได้กรุงเทพมหานคร โดยในปีงบประมาณ ๒๕๕๕ กรุงเทพมหานคร มีรายได้ภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๙,๖๕๙.๒๐ ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๙ ของรายได้ กรุงเทพมหานคร โดยในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของกรุงเทพมหานครนั้น ฝ่ายรายได้ของ ทุกสำนักงานเขต จะต้องจัดเก็บภาษีให้เป็นไปตามยอดประมาณการที่กองรายได้ สำนักงานการคลังกำหนดไว้ แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาข้อมูลผลการดำเนินการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ของสำนักงานเขตบางนา พบว่า ยอดจัดเก็บในปีงบประมาณ ๒๕๕๒ - ๒๕๕๓ ต่ำกว่ายอดประมาณการ ที่ตั้งไว้ ดังปรากฏ ตามภาพที่ ๑

ภาพที่ ๑ เปรียบเทียบประมาณการจัดเก็บ และยอดจัดเก็บของภาษีโรงเรือนและที่ดิน
สำนักงานเขตบางนา ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๒ - ๒๕๕๕

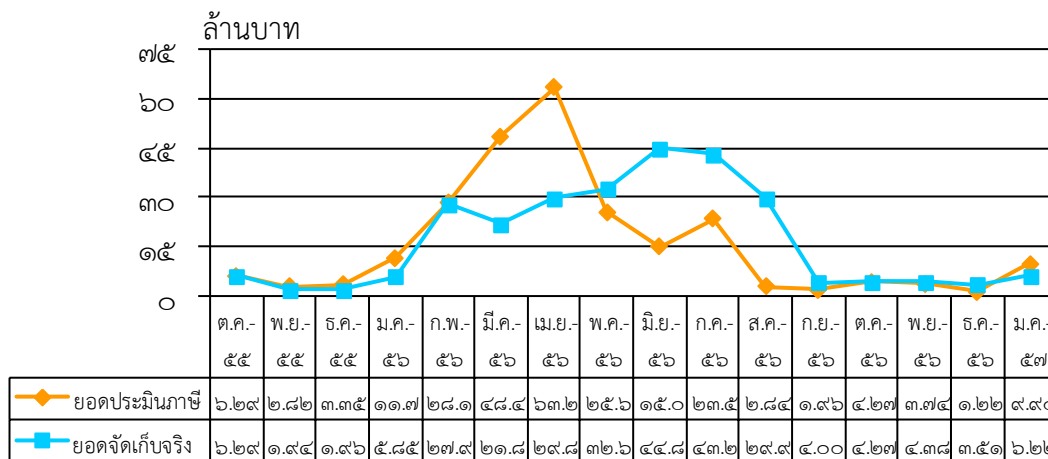


ที่มา : กองรายได้ สำนักงานการคลัง

จากภาพที่ ๑ แสดงให้เห็นว่ารายได้ภาษีโรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตบางนา ที่สามารถจัดเก็บได้จริง ในปีงบประมาณ ๒๕๕๒ และ ๒๕๕๓ ต่ำกว่ายอดประมาณการที่ตั้งไว้ โดยในปีงบประมาณ ๒๕๕๒ มียอดจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน ๒๑๗,๕๕๕,๑๐๐ บาท ต่ำกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ จำนวน ๒,๔๔๔,๙๐๐ บาท หรือคิดเป็นร้อยละ ๑.๑๒ ของยอดประมาณการที่ตั้งไว้จำนวน ๒๒๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท และในปีงบประมาณ ๒๕๕๓ มียอดจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินจำนวน

๑๙๘,๐๔๓,๓๑๘ บาท ต่ำกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ จำนวน ๑๖,๙๕๖,๖๘๒ บาท หรือคิดเป็นร้อยละ ๘.๕๖ ของยอดประมาณการที่ตั้งไว้จำนวน ๒๑๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท ซึ่งปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากผู้รับประเมินรายเก่า ไม่มายื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด.๒) ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ภายในเดือน กุมภาพันธ์ของทุกปี) ทำให้เกิดการค้างยื่นแบบภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นจำนวนมาก เนื่องจากอาจเกิดความไม่เข้าใจในระเบียบ วิธีการและขั้นตอนของการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน รวมถึงอาจเกิดจากความไม่สะดวกในการเดินทางมายื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด.๒) เป็นต้น และจากการเก็บสถิติข้อมูลยอดประเมินและยอดจัดเก็บจริงของสำนักงานเขตบางนาแล้ว ปรากฏว่า ผู้รับประเมินส่วนใหญ่จะมายื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด.๒) ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – เมษายน เป็นจำนวนมาก ทำให้ยอดประเมินภาษีในช่วงเดือนดังกล่าวสูงกว่ายอดที่จัดเก็บได้จริงพิจารณาได้ตามภาพที่ ๒ ดังนี้

ภาพที่ ๒ เปรียบเทียบยอดประเมินภาษีและยอดจัดเก็บจริงของภาษีโรงเรือนและที่ดิน สำนักงานเขตบางนา ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๕ – มกราคม ๒๕๕๗



ที่มา : ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางนา

ดังนั้น แนวทางในการแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าว จึงเห็นควรเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ภาษีโรงเรือนและที่ดินของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางนา โดยการเพิ่มช่องทางในการยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด.๒) เพื่อให้เกิดความสะดวก และทำให้ผู้รับประเมินสามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย ซึ่งจะช่วยให้การจัดเก็บรายได้ภาษีโรงเรือนและที่ดินของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางนา เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙) ที่ได้กำหนดเป้าหมาย “กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรชั้นนำระดับโลกต้นแบบการบริการ” ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อศึกษารูปแบบ ช่องทาง วิธีการและความเหมาะสมในการให้บริการรับยื่นแบบภาษีโรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตบางนา

๓.๒ เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ภาษีโรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตบางนา

๓.๓ เพื่อกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน และวิธีปฏิบัติสำหรับช่องทางการให้บริการรูปแบบที่กำหนดให้เพิ่มขึ้นใหม่สำหรับรับยื่นแบบภาษีโรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตบางนา

๔. เป้าหมาย

๔.๑ สำนักงานเขตบางนาดำเนินโครงการเพิ่มช่องทางยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

๔.๒ สำนักงานเขตบางนาสามารถเพิ่มช่องทางการให้บริการรับยื่นแบบภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้ไม่น้อยกว่า ๒ ช่องทาง ภายในปีงบประมาณ ๒๕๕๘

๔.๓ สำนักงานเขตบางนาสามารถจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕ เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

๕. ปัจจัยความสำเร็จ

๕.๑ กรอบแนวคิดและทฤษฎีการวิเคราะห์

ผู้เสนอรายงานฯ ได้นำแนวคิดเรื่อง ๔M มาใช้เป็นหลักในวิเคราะห์ ซึ่งหลัก ๔M ประกอบด้วย

(๑) Man หมายถึง บุคลากรที่ได้มีการมอบหมายภารกิจและความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

(๒) Money หมายถึง เงินหรือค่าใช้จ่ายที่มีไว้อย่างเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

(๓) Material หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ ที่มีการจัดวางรูปแบบไว้อย่างเหมาะสม และอุปกรณ์เครื่องมือมีความพร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน

(๔) Management หมายถึง การบริหารจัดการให้เป็นระบบขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสม สามารถสอดประสานการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

๕.๒ วิเคราะห์ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

ผู้เสนอรายงานฯ ได้นำแนวคิดเรื่อง ๔M มาเป็นหลักในการวิเคราะห์เพื่อหาถึงปัจจัยความสำเร็จของการเพิ่มช่องทางยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตบางนา ดังนี้

(๑) Man หมายถึง บุคลากรทั้งในระดับหัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้าส่วนราชการ หรือหัวหน้าฝ่ายรายได้ และระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยความสำเร็จของงาน กล่าวคือ การกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และแนวทางการปฏิบัติงานหัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้าส่วนราชการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในการกำหนด เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่บุคลากรในระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้น มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและความทุ่มเทในการให้บริการ แต่อย่างไรก็ดี ควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีการเรียนรู้ และฝึกฝนด้านการใช้คอมพิวเตอร์อย่างจริงจัง และควรมีการถ่ายทอดความรู้และปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานโดยจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายรายได้ เพื่อให้บุคลากรที่ย้ายมาใหม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

(๒) Money หมายถึง เงินหรือค่าใช้จ่ายที่มีไว้เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยด้านนี้ควรมีการปรับปรุงเรื่องการให้การสนับสนุนเรื่องค่าโทรศัพท์มือถือเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีความพร้อม และมีความเต็มใจในการดำเนินการติดต่อเร่งรัดจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินให้มากยิ่งขึ้น

(๓) Material หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ ที่มีการจัดวางรูปแบบไว้เหมาะสม และอุปกรณ์เครื่องมือมีความพร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งในด้านอุปกรณ์ โดยเฉพาะจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีเพียงพอกับเจ้าหน้าที่ ทางสำนักงานเขตบางนาถือเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ แต่ต้องมีการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เขตได้มีการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และกองระบบคอมพิวเตอร์ควรมีการปรับปรุงระบบออนไลน์ให้สามารถทันต่อการใช้งานของสำนักงานเขต เพื่อให้การดำเนินการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ส่วนทางด้านสถานที่ในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตบางนา ถือเป็นปัจจัยที่ต้องมีการปรับปรุง เนื่องจาก สถานที่ของสำนักงานเขตบางนา มีลักษณะคับแคบ ประกอบกับฝ่ายรายได้ ตั้งอยู่บนชั้น ๓ แต่ไม่มีลิฟท์ในการบริการประชาชน จึงไม่สามารถเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินได้เท่าที่ควร อีกทั้งไม่สะดวกในด้านการคมนาคม เนื่องจากรถประจำทางมีจำนวนน้อย และประชาชนต้องเดินขึ้นสะพานลอยข้ามถนนบางนาตราด ซึ่งเป็นสะพานที่สูง และมีระยะทางบนสะพานลอยค่อนข้างไกล อีกทั้งยังมีจราจรอยู่บนสะพานลอย และอาจส่งผลต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่มาติดต่ออีกด้วย

(๔) Management หมายถึง การบริหารจัดการให้เป็นระบบขั้นตอนและวิธีการ ที่ถูกต้องเหมาะสม สามารถสอดประสานการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ โดยการบริหารงานของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางนาได้มีการวางแผนงานโดยจัดสรรและกระจายภารกิจงาน/ปริมาณงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรภายในฝ่ายรายได้ เพื่อไม่ให้เกิดปริมาณงานที่ค้างค้ำอยู่กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งมากเกินไป รวมทั้งมีการติดตามความคืบหน้าของงานอย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ดี เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางนามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงควรจัดให้มีการเพิ่มช่องทางในการยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพื่อให้การจัดเก็บภาษีโรงเรือนฯ เป็นไปตามยอดประมาณการของกองรายได้ สำนักงานคลัง ที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น และในขณะเดียวกันกองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ควรมีการปรับปรุงงานด้านระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และระบบออนไลน์ เพื่อการปฏิบัติงานด้านการบันทึกและสืบค้นข้อมูลด้านภาษีโรงเรือนและที่ดินมีความรวดเร็ว และทันต่อความต้องการใช้งานของสำนักงานเขต เพื่อให้การดำเนินการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทสรุปจากนำแนวคิด ๔M มาเป็นหลักในการวิเคราะห์เพื่อหาถึงปัจจัยความสำเร็จของการเพิ่มช่องทางยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนฯ จำแนกได้ ดังนี้

(๑) บุคลากร มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและความทุ่มเทในการให้บริการ

(๒) ผู้บริหารหน่วยงาน หัวหน้าส่วนราชการหรือหัวหน้าฝ่ายรายได้ มีความพร้อม และมีความมุ่งมั่นในการบริหารให้การปฏิบัติหน้าที่ด้านการจัดเก็บภาษีฯ ของสำนักงานเขตบางนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(๓) มีแนวทางในการบริหารงานจัดเก็บรายได้ที่มีประสิทธิภาพ

(๔) มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๖. ภารกิจที่ดำเนินการ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๖.๑ ศึกษาแนวคิด วิธีการโดยเรียนรู้จากผลสำเร็จของหน่วยงานภายนอก (ด้านการจัดเก็บรายได้และค่าธรรมเนียม)

๖.๑.๑ กรมสรรพากร รางวัลความเป็นเลิศด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย^๑ กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเสนอแนะการใช้นโยบายทางภาษีอากรเพื่อให้การจัดเก็บภาษีมีความเป็นธรรมและทั่วถึงซึ่งเป็นภารกิจที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศ

ความสำคัญของการให้บริการ กรมสรรพากรตระหนักว่า “ผู้เสียภาษีคือคนสำคัญ” จึงสร้างและพัฒนาช่องทางต่างๆ ให้มีความหลากหลายและทันสมัยเพื่อเปิดรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทุกกลุ่ม เช่น Web Site, Call Center, Web Collaboration, Web Chat ระบบ ถาม-ตอบ ผ่านเครือข่าย (Contact Us) การจัดกิจกรรม/สัมมนาต่างๆ การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

ทั้งนี้ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้กำหนดช่องทางหลักออกเป็น ๒ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ช่องทางทั่วไป มีวิธีการ ได้แก่

๑.๑ ติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ผ่านศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร ซึ่งผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการได้ ๓ รูปแบบ คือ (๑) การให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (RD Call Center ๑๑๖๑) (๒) การให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์พร้อมปรากฏภาพหน้าจอคอมพิวเตอร์ (Web Collaboration) (๓) การสนทนากับเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรผ่านอินเทอร์เน็ต (Web Chat) ซึ่งสถิติการให้บริการทั้ง ๓ ช่องทาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ – ๒๕๕๕ มีจำนวนของผู้ใช้บริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี

๑.๒ ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผ่านเว็บไซต์ www.rd.go.th ซึ่งมีการปรับข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ และผู้รับบริการสามารถตรวจสอบสถานะคำถามได้ตลอดเวลา

๑.๓ สื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบดั้งเดิม (Traditional Media) เช่น การจัดทำตัววิ่งผ่านสถานีโทรทัศน์ต่างๆ การจัดทำสปอร์ตวิทย์ การจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ รถแห่ขยายเสียง เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ทุกกลุ่ม

๑.๔ กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และปลูกจิตสำนึกต่อผู้รับบริการในการทำหน้าที่เป็นพลเมืองที่ดี ผ่านโครงการต่างๆ อาทิเช่น โครงการ RD on Tour เป็นการจัดกิจกรรมพบปะประชาชนในจังหวัดต่างๆ โครงการ RD Giving Art Award เป็นการเชิญชวนให้เยาวชนและประชาชนทั่วไปร่วมส่งภาพวาดหรือภาพถ่ายเข้าประกวดตามหัวข้อที่กำหนด เพื่อให้ทุกคนในสังคมเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการเสียภาษี เป็นต้น

๒. ช่องทางเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม โดยจัดให้มีการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับผู้เสียภาษีผ่านช่องทางการสัมมนาเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติการ ซึ่งมีการจัดอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปีและในทุก ๆ ปี โดยช่องทางดังกล่าวยังสามารถใช้เป็นช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับข้อร้องเรียนได้อีกด้วย ซึ่งกรมสรรพากรได้นำไปจัดกลุ่มประเภทการร้องเรียนไว้ ได้แก่

ที่มา : ^๑ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), ๙ องค์การบนเส้นทางสู่ความเป็นเลิศในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ, ๒๕๕๕

(๑) ด้านเจ้าหน้าที่ (๒) การให้บริการ (๓) การขอความเป็นธรรม (๔) การหลีกเลี่ยงภาษี/แจ้งแหล่งภาษี (๕) ผู้มีอิทธิพล (๖) ผู้มีพฤติกรรมออกไปกำกับภาษีปลอม (๗) แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะ และอื่นๆ

๖.๑.๒ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๕ กรมการขนส่งทางบก

รางวัลดีเด่นนวัตกรรมการให้บริการ กระบวนการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปี ณ ห้องสรรพสินค้า^๒

ความสำคัญของการให้บริการ กรมการขนส่งทางบกได้เพิ่มช่องทางในการให้บริการชำระภาษีรถยนต์ประจำปีเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายังสถานที่ราชการในวันทำการปกติ จึงได้มีแนวคิดจัดทำโครงการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปี ณ ห้องสรรพสินค้า ภายใต้ชื่อ “ช้อปให้พอแล้วต่อภาษี (Shop Thru for Tax)” ทั้งนี้ กรมการขนส่งทางบก ได้กำหนดจุดการให้บริการนอกวัน เวลาและสถานที่ราชการ คือ กำหนดให้เป็นวันเสาร์ – อาทิตย์ ณ ห้องสรรพสินค้าหรือแหล่งชุมชนที่เป็นศูนย์กลางหรือเป็นสถานที่ที่ประชาชนโดยทั่วไปสัญจรผ่านมาเพื่อจับจ่ายใช้สอยสินค้าอุปโภคและบริโภคโดยได้จัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณในการเชื่อมโยงข้อมูลรถยนต์และพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้อย่างเพียงพอในลักษณะการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop services)

๖.๒ ประยุกต์ใช้แนวคิดและวิธีการที่เหมาะสมสำหรับกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ภาษีโรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตบางนา จากการศึกษาแนวคิด วิธีการและผลสำเร็จของหน่วยงานที่มีมาตรฐานคุณภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ของ ๒ หน่วยงานข้างต้น ผู้เสนอรายงานได้พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นแนวคิดและวิธีการที่มีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำ “โครงการเพิ่มช่องทางยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตบางนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ” เพื่อให้เกิดผลสำเร็จที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน โดยมีสาระสำคัญของโครงการฯ ดังนี้

(๑) หลักการและเหตุผล เนื่องจากฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางนา ต้องจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินให้เป็นไปตามยอดประมาณการที่กองรายได้ สำนักการคลังกำหนดไว้ ประกอบกับ กรุงเทพมหานครได้มีแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙)^๒ ที่ได้กำหนดเป้าหมาย “กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรชั้นนำเลิศต้นแบบการบริการ” ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร โดยมีตัวชี้วัด คือ จำนวนช่องทางในการรับชำระภาษีเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม ซึ่งจะได้ นำแนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการมาเพิ่มช่องทางรับยื่นแบบชำระภาษี เพื่อใช้สำหรับแก้ปัญหาที่เกิดจากผู้รับประเมินรายเก่าไม่มายื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด.๒) ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี) ทำให้เกิดการค้างยื่นแบบภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นจำนวนมาก รวมถึงอาจเกิดจากความไม่สะดวกในการเดินทางมายื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด.๒) ดังนั้นฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางนา จึงต้องมีการเพิ่มช่องทางในการยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด.๒) เพื่อให้เกิดความสะดวกและทำให้ผู้รับประเมินสามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยง่าย ซึ่งจะทำให้การจัดเก็บรายได้ภาษีโรงเรือนและที่ดินของฝ่ายรายได้สำนักงานเขตบางนา เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

(๒) วัตถุประสงค์

(๒.๑) เพื่อเพิ่มทางเลือกในการยื่นแบบภาษีโรงเรือนและที่ดินให้กับประชาชน ได้ใช้บริการตามความต้องการ

^๒ ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), Best Practice ผลการปฏิบัติงานสำหรับกระบวนการที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนประจำปี ๒๕๕๖

(๒.๒) เพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการยื่นแบบภาษีโรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตบางนา

(๒.๓) เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา

(๓) เป้าหมาย

(๓.๑) สำนักงานเขตบางนาสามารถเพิ่มช่องทางการให้บริการยื่นแบบภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้ไม่น้อยกว่า ๒ ช่องทาง ได้แก่

ช่องทางที่ ๑ ยื่นแบบชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ณ ที่ตั้งโรงเรือนของผู้ประกอบการ

ช่องทางที่ ๒ ยื่นแบบชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินผ่านหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit)

(๓.๒) ประชาชนผู้มารับบริการยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินมีความพึงพอใจในการให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

(๔) ตัวชี้วัดความสำเร็จ

(๔.๑) ประชาชน (ผู้รับการประเมินภาษี) มาใช้บริการผ่านช่องทางตามโครงการฯ ที่ได้จัดทำขึ้นไม่น้อยกว่า ๔๐๐ ราย

(๔.๓) ประชาชนที่เข้ารับบริการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือน-และที่ดิน (ภ.ร.ด. ๒) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

(๕) วิธีประเมินผลตัวชี้วัดโครงการ

(๕.๑) สถิติจำนวนประชาชน (ผู้รับการประเมินภาษี) ที่ใช้บริการในแต่ละช่องทางต้องไม่น้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนด

(๕.๒) สำนวจความพึงพอใจในการเข้ารับบริการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีในแต่ละช่องทางที่สำนักงานเขตบางนาได้จัดทำขึ้นต้องไม่น้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนด

(๖) กิจกรรม/แนวทางการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ ๑ สำนวจและจัดเตรียมข้อมูลผู้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินรายเก่า (Data) กล่าวคือ เป็นการสำวจจำนวนผู้เสียภาษีรายเก่าเพื่อประเมินภาษี สถานที่ตั้งโรงเรือน และข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการติดต่อกับผู้เสียภาษี และดำเนินการจัดเตรียมแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนฯ

ขั้นตอนที่ ๒ วางแผนงานและกำหนดช่องทางการยื่นแบบภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีรูปแบบ วิธีการและความเหมาะสมกับทรัพยากรของสำนักงานเขตบางนา รวมทั้งต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับประเมิน โดยกำหนดได้เป็น ๒ ช่องทาง ดังนี้ คือ

ช่องทางที่ ๑ การให้บริการยื่นแบบชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ณ ที่ตั้งโรงเรือนของผู้ประกอบการ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางนา จะอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับประเมินโดยจะติดต่อนัดหมายเพื่อนำแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด. ๒) ไปให้กับผู้รับประเมิน ณ สถานที่ตั้งโรงเรือนที่รับประเมิน เพื่อกรอกรายละเอียดและลงลายมือชื่อ โดยกำหนดวันที่จะให้บริการในวันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๘.๐๐ น. ณ ที่ตั้งโรงเรือนของผู้ประกอบการ โดยมีการกำหนดตารางเวลาการปฏิบัติงาน ดังนี้

ตัวอย่าง ตารางเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ สำนักงานเขตบางนา
(Time Summary Worksheet)

วัน/เดือน/ปี	ทีมงาน/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ	สถานที่ตั้งโรงเรียน	ผู้รับประเมิน	ผลการดำเนินงาน
../.../....	ทีมงานที่ ๑ (๑) นางสาวรัก กรุงเทพฯ (๒) นายเร้งรัต ภาษี	อาคารพาณิชย์เลขที่	นายชอบ กิจการดี	<input type="checkbox"/> เรียบร้อย <input type="checkbox"/> ปัญหา/อุปสรรค ได้แก่..... <input type="checkbox"/> อื่นๆได้แก่.....
	ทีมงานที่ ๒ (๑) (๒)	อาคารพาณิชย์เลขที่	

ช่องทางที่ ๒ รัยยื่นแบบชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินผ่านหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) กล่าวคือ เป็นการจดหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการ ณ ห้างบิ๊กซี ถนนบางนา – ตราด สำนักงานเขตบางนา ตั้งแต่เดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เฉพาะวันเสาร์ เวลา ๑๑.๐๐ – ๑๘.๐๐ น. เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับประเมิน และเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ความเข้าใจ ในการยื่นแบบ – ชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินอันจะทำให้ผู้รับประเมินเกิดความสะดวก และเต็มใจที่จะมายื่นแบบและชำระภาษีโดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

(๑) วางแผนเพื่อกำหนดสถานที่ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ณ ห้างบิ๊กซี ถนนบางนา – ตราด สำนักงานเขตบางนา ซึ่งสถานที่ดังกล่าวสามารถเดินทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอสำหรับการให้บริการมีความปลอดภัยและเป็นที่ยึดกันโดยทั่วไปภายในพื้นที่เขตบางนา

(๒) วางแผนทรัพยากรทั้งในเรื่องของบุคลากรเจ้าหน้าที่ งบประมาณหรือค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ วัสดุและอุปกรณ์ แบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรียนและที่ดิน และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

(๓) ประชาสัมพันธ์การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ให้บุคคลโดยทั่วไป และผู้รับประเมินทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๑ เดือน โดยเริ่มประชาสัมพันธ์ตั้งแต่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗ เป็นต้นไป โดยกำหนดเป็นตารางการให้บริการของหน่วยให้บริการรับชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินเคลื่อนที่ (Mobile Unit)

วัน/เดือน/ปี	สถานที่ให้บริการ	การเดินทาง	การให้บริการ	ติดต่อ
../.../....	ห้างสรรพสินค้า.....	รถโดยสาร.....	(๑) ยื่นแบบแจ้งรายการ ทรัพย์สิน (ภ.ร.ด.๒) (๒) ให้คำปรึกษาปัญหาภาษี (๓)	น.ส.รัก กรุงเทพฯ โทร.....

ขั้นตอนที่ ๓ เมื่อโครงการฯ ได้รับการอนุมัติทางสำนักงานเขตต้องจัดทำเป็นประกาศ และดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนรับทราบถึงโครงการฯ ดังกล่าว และจัดทำคำสั่งมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายรายได้ออกมารับยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรียนและที่ดินนอกสถานที่

เมื่อถึงกำหนดเวลาตามที่ประกาศและตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ ทางสำนักงานเขตจะดำเนินการรับยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ผ่านช่องทางการรับยื่นแบบ ๒ ช่องทาง ดังกล่าวข้างต้น

(๗) งบประมาณ ใช้งบประมาณปีละ ๓๘,๗๒๐ บาท

(ค่าเช่าสถานที่วันเสาร์วันละ ๓,๐๐๐ X ๘ สัปดาห์ + ค่าอาหารทำการนอกเวลา

วันละ ๒ คน จำนวน ๘ สัปดาห์ (ม.ค. - ก.พ.))

(๘) ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่ ๑ มกราคม ๒๕๕๘ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

(๙) ผลที่คาดว่าจะได้รับ

(๙.๑) การให้บริการรับยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนฯ สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มช่องทางในการรับยื่นแบบภาษีโรงเรือนฯ จำนวน ๒ ช่องทาง

(๙.๒) การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นไปตามประมาณการที่กรุงเทพมหานครกำหนด

(๙.๓) ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขต และเต็มใจที่จะเสียภาษีกับกรุงเทพมหานครมากขึ้น

(๑๐) ปัญหาและอุปสรรค

(๑๐.๑) การประเมินภาษีโรงเรือนฯ ไม่สามารถกำหนดเวลาแล้วเสร็จได้ล่วงหน้าเนื่องจากประสบปัญหาในเรื่องเอกสารประกอบการประเมินไม่ครบถ้วน

(๑๐.๒) มีการเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้านใหม่ และประชาชนไม่ติดเลขหมายประจำบ้าน ทำให้เป็นอุปสรรคในการค้นหาโรงเรือนที่จะดำเนินการตรวจสอบ

๗. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำแนกออกเป็น ๓ ประเภท ดังนี้

๗.๑ บุคลากรภายในหน่วยงาน ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๗.๑.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้และนักวิชาการจัดเก็บรายได้จะต้องดำเนินการจัดเก็บรายได้ภาษีให้มีความถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นธรรมสามารถชี้แจงกระบวนการ ขั้นตอนและวิธีการประเมินภาษีได้อย่างชัดเจน

๗.๑.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานธุรการ และพนักงานขับรถ กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะงานที่ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ฯ จะต้องตรวจสอบทรัพยากรและความต้องการใช้ทรัพยากร เช่น วัสดุ แบบพิมพ์ คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์และหมึกพิมพ์ และความพร้อมของยานพาหนะ เป็นต้น

๗.๒ ผู้รับประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดิน กล่าวคือ ผู้รับประเมินภาษีควรให้ความร่วมมือในการเสนอช่องทางและความต้องการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน (ภ.ร.ด.๒) รวมทั้งใช้บริการผ่านช่องทางการยื่นแบบฯ และให้ข้อมูลเพื่อประเมินผลสำเร็จของโครงการฯ และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

๗.๓ ผู้บริหารหน่วยงาน ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น ๒ ระดับ ได้แก่

๗.๓.๑ ระดับส่วนราชการ หมายถึง หัวหน้าฝ่ายรายได้ ควรผลักดันโครงการฯ ให้บรรลุผลสำเร็จและจัดทำแผนงานการดำเนินการ ชักซ้อมระเบียบวิธีการปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้อย่างต่อเนื่อง

๗.๓.๒ ระดับหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการเขตควรให้การสนับสนุนและเสนอแนวคิด วิธีการบริหารจัดการโครงการฯ รวมทั้งพิจารณาเสนอขอจัดสรรงบประมาณ (ถ้ามี) เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๘. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (โดยดำเนินการสำรวจข้อมูลภาษีโรงเรือนและที่ดินของผู้รับประเมินรายเก่าและวางแผนการดำเนินงานโครงการเพื่อกำหนดแผนการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ เพื่อให้โครงการฯ สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรมในปีงบประมาณ ๒๕๕๘)

๙. แนวทางการประเมิน

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๙.๑.๑ โครงการเพิ่มช่องทางยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตบางนา ได้รับการอนุมัติและจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

๙.๑.๒ สำนักงานเขตบางนามีช่องทางการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด. ๒) เพิ่มขึ้นจำนวนไม่น้อยกว่า ๒ ช่องทาง

๙.๑.๓ ยอดจัดเก็บของภาษีโรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตบางนามีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕ เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

๙.๒ วิธีการ

๙.๒.๑ จัดทำรายงานติดตามความคืบหน้าและผลสำเร็จจากการดำเนินงานของโครงการเพิ่มช่องทางยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนฯ ให้หัวหน้าหน่วยงานเพื่อทราบ

๙.๒.๒ คำนวณผลของยอดจัดเก็บของภาษีโรงเรือนและที่ดินในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ เปรียบเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยจะต้องเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕

๙.๓ เครื่องมือที่ใช้

๙.๓.๑ แบบตารางการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานและขั้นตอนของโครงการเพิ่มช่องทางยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนฯ

๙.๓.๑ สถิติยอดจัดเก็บของภาษีโรงเรือนและที่ดินในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ และปีที่ผ่านมา

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ กรุงเทพมหานครควรดำเนินการหาระบบ เทคนิค หรือวิธีการในการยื่นแบบภาษีโรงเรือนและที่ดินที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อให้ประชาชนได้มีการมายื่นแบบภาษีโรงเรือนและที่ดินให้มากขึ้น

๑๐.๒ กรุงเทพมหานครควรมีงบประมาณด้านสาธารณูปโภค (ค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่) เพื่อสนับสนุนด้านการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในเรื่องการจัดเก็บภาษี ผ่านทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ สำนักงานเขต ทำให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะดำเนินการจัดเก็บรายได้อย่างเต็มที่มากขึ้น

๑๐.๓ กรุงเทพมหานคร ควรมุ่งเน้นให้มีการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้กับประชาชนในเรื่องการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินอย่างต่อเนื่อง ผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

๑๐.๔ กรุงเทพมหานครควรมีการสร้างแรงจูงใจ โดยการแจกของที่ระลึกให้กับประชาชนที่มาเสียภาษีภายในกำหนด เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน