

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีของสำนักงาน  
เขตบางพลัด

จัดทำโดย นางสาวสมร รำพรรณ  
ตำแหน่ง นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ  
สังกัด ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางพลัด

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๑  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

ภาคผนวก

## รายงานการศึกษาส่วนบุคคล

๑. ชื่อเรื่อง การประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีของสำนักงานเขตบางพลัด

๒. หลักการและเหตุผล

การจัดเก็บภาษีถือเป็นภารกิจหลักของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางพลัด ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ให้ได้ตามประมาณการที่กรุงเทพมหานครกำหนดไว้ในแต่ละปี จากสถิติข้อมูลการจัดเก็บภาษีย้อนหลัง ๓ ปี (ปี ๒๕๕๕ - ๒๕๕๗) พบว่าในการจัดเก็บภาษีที่ผ่านมาถึงแม้จะสามารถจัดเก็บภาษีได้ตามประมาณการ แต่พบว่าเกิดปัญหาการจัดเก็บภาษีล่าช้า สาเหตุเนื่องจากประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษี จึงมีแนวคิดเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีของกรุงเทพมหานครในพื้นที่เขตบางพลัด เพื่อกระตุ้นจิตสำนึกของประชาชนให้ตระหนักถึงความสำคัญของหน้าที่พลเมืองที่ดีในการเสียภาษี จึงจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีของสำนักงานเขตบางพลัดอย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการชำระภาษีต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาสำนักงานเขตบางพลัดให้สามารถขับเคลื่อนในกระบวนการต่างๆ ให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน ชุมชนในพื้นที่ อีกทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการชำระภาษี และเงินภาษีที่จัดเก็บนั้นนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาเมือง

การจัดเก็บภาษีถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาเมืองหลวงแต่ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษี จึงไม่ร่วมมือในการเสียภาษี ทำให้การจัดเก็บภาษีได้ไม่ทั่วถึง จึงจำเป็นต้องทำการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในพื้นที่เขตบางพลัด ให้ได้รับรู้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ และสร้างความเชื่อมั่นในการเสียภาษี อีกทั้งเป็นการสร้างแรงจูงใจในการขยายฐานภาษีในระยะยาวเพื่อพัฒนาอย่างยั่งยืนให้ทราบว่าเงินภาษีที่จัดเก็บนำไปพัฒนาด้านสาธารณสุขภาคและสาธารณสุขการกลับสู่ประชาชนในกรุงเทพมหานคร เช่น การพัฒนาด้านการศึกษาในโรงเรียนของกรุงเทพมหานครให้มีอาคารเพียงพอต่อความต้องการของเด็กซึ่งในแต่ละปีจะมีเด็กเข้าเรียนจำนวนมากพร้อมจัดหาสื่อเทคโนโลยีประกอบการเรียนการสอนให้ทันสมัย มีห้องสมุดเพื่อใช้ค้นคว้าหาความรู้ มีพิพิธภัณฑ์ให้เข้าเยี่ยมชมศึกษาประวัติศาสตร์ มีโรงพยาบาลและศูนย์สาธารณสุขเพื่อดูแลรักษาเมื่อยามเจ็บป่วย มีสวนสาธารณะและสนามกีฬาไว้เป็นที่พักผ่อนและออกกำลังกายเพื่อประชาชนจะได้ห่างไกลจากยาเสพติด มีการวางท่อระบายน้ำเพื่อป้องกันการเกิดน้ำท่วมจากฝนตก มีสะพานลอยคนข้ามเพื่อความปลอดภัยในชีวิต มีถนนเพื่อเป็นเส้นทางสัญจรให้เกิดความสะดวกในการเดินทาง มีทางเท้าเพื่อความปลอดภัยในการเดิน มีการติดตั้งกล้อง CCTV เพื่อดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีการเก็บขยะเพื่อทำให้บ้านเมืองสะอาดและเป็นระเบียบ มีรถไฟฟ้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง เป็นต้น

สำนักงานเขตบางพลัด ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับการเสียภาษี อีกทั้งให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนของตนเอง และไปชำระภาษีตามกำหนดระยะเวลา เพื่อนำไปบริหารจัดการพัฒนาพื้นที่เขตให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

### ๓. วัตถุประสงค์โครงการ

๓.๑ เพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษี และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับมากขึ้น

๓.๒ เพื่อประชาสัมพันธ์การจดทะเบียนภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กรุงเทพมหานครกำหนด

๓.๓ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้มีหน้าที่เสียภาษีได้รับข่าวสารและระยะเวลาในการชำระภาษี

๓.๔ เพื่อให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีได้ตระหนักและรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกัน

๓.๕ เพื่อให้ประชาชนมีทัศนคติและภาพพจน์ที่ดีต่อกรุงเทพมหานคร

### ๔. เป้าหมาย

๔.๑ ประชาชนได้รับความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับมากขึ้น

๔.๒ การประชาสัมพันธ์ครอบคลุมทั่วถึง

๔.๓ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีตระหนักถึงหน้าที่ในการยื่นแบบและชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนด

๔.๔ ประชาชนหรือผู้มีหน้าที่เสียภาษีได้รับข้อมูลข่าวสารทันเหตุการณ์

๔.๕ ประชาชนมีทัศนคติและภาพพจน์ที่ดีต่อกรุงเทพมหานคร

### ๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

การดำเนินการประชาสัมพันธ์สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย โดยสามารถจัดเก็บให้ได้ตามประมาณการที่กรุงเทพมหานครกำหนดไว้ และจัดเก็บภาษีให้ทั่วถึง ตลอดจนเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกของประชาชนให้ตระหนักถึงความสำคัญของหน้าที่พลเมืองที่ดีในการเสียภาษี จำเป็นต้องใช้ความรู้ทางวิชาการ พร้อมทั้งแนวคิดด้านต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ดังต่อไปนี้

๕.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ สำหรับองค์กร

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางพลัด สรุปได้ดังนี้

#### ปัจจัยภายใน

#### จุดแข็ง (Strengths)

๑. บุคลากรของฝ่ายรายได้ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
๒. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว

### จุดอ่อน (Weaknesses)

๑. เจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของงาน
๒. ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนไม่เข้าใจและไม่ให้ความสำคัญในการเสียภาษี

### ปัจจัยภายนอก

#### โอกาส (Opportunities)

๑. หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานที่ดิน การไฟฟ้า ได้ให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานเป็นอย่างดี
๒. ผู้นำชุมชนให้ความสำคัญและร่วมมือในการทำความเข้าใจกับกลุ่มประชาชนผู้เสียภาษี

#### อุปสรรค (Threats)

๑. การเมืองท้องถิ่นเข้าแทรกแซงทำให้การจัดเก็บภาษีมีความยุ่งยาก
๒. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบางส่วนพยายามหลบเลี่ยงการเสียภาษี

### ๕.๒ หลักการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ มาจากภาษาอังกฤษว่า Public Relations ซึ่งคำว่า Public แปลว่า ประชา หมายถึง หมู่ชน สาธารณชน หรือประชาชน ส่วน Relations แปลเป็นไทยว่า ความสัมพันธ์ หมายถึง การสัมพันธ์ หรือการผูกพัน การประชาสัมพันธ์ จึงแปลว่า การเกี่ยวข้องผูกพันกับหมู่คน หรือ ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานหรือสถาบันกับกลุ่มประชาชนนั่นเอง

นักวิชาการหลายๆ ท่านให้คำจำกัดความหมายคำว่า การประชาสัมพันธ์ ดังนี้ การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามของสถาบันที่จะแสวงหาความสัมพันธ์ ความร่วมมือ และการสนับสนุนจากประชาชน เพื่อให้ประชาชนยอมรับ ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามกระบวนการ นโยบาย วัตถุประสงค์ และความเคลื่อนไหวของสถาบันหรือหน่วยงานนั้นๆ (รศ. วจิตร อวระกุล , ๒๕๓๔ : ๑๓)

การประชาสัมพันธ์ คือ วิธีการของสถาบันอันมีแผนการและกระทำต่อเนื่องกันไป เพื่อที่จะสร้างหรือให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชน เพื่อให้สถาบันและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจ และให้ความสนับสนุนร่วมมือซึ่งกันและกัน เพื่อให้สถาบันดำเนินงานไปได้ดีตรงความมุ่งหมาย (สะอาด ต้นศุภผล , มปป. : ๖)

การประชาสัมพันธ์ คือ เครื่องมือการติดต่อสื่อสารที่ถูกนำมาใช้เพื่อสนับสนุนภาพลักษณ์ของกิจการโดยรวม (Pelsmacker and Others, ๒๐๐๐ : ๒๔๗)

การประชุมสัมพันธ เป็นหน้าที่ทางด้านการจัดการอย่างหนึ่งในการพิจารณาถึงทัศนคติและความคิดเห็นของกลุ่มต่างๆที่เกี่ยวกับองค์กร ต้องมีกำหนดออกมาในรูปของนโยบายที่อยู่ในความสนใจของกลุ่มชนต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง และเกิดค่านิยมที่ดีต่อบุคคลกลุ่มต่างๆที่เกี่ยวข้อง (Stanley, ๑๙๗๗ :๒๔๔)

จากคำจำกัดความต่างๆ สรุปคุณลักษณะของการประชุมสัมพันธ ดังนี้

- (ก) เป็นการทำงานที่มีจุดหมายเพื่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสถาบันกับกลุ่มชนต่างๆ
- (ข) เป็นการทำงานที่มีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบ และมีการติดตามประเมินผล
- (ค) เป็นการทำงานในรูปของการติดต่อสื่อสาร เป็นการสื่อสารสองทางและเป็นการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ
- (ง) เป็นการทำงานที่ต้องมีการให้อิทธิพลทางความคิดและทัศนคติต่อกลุ่มเป้าหมาย
- (จ) เป็นการทำงานที่ต่อเนื่อง และหวังผลระยะยาว

การประชุมสัมพันธ หมายถึง การสื่อสารความคิดเห็น ข่าวสาร ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ไปสู่กลุ่มประชาชน เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงาน องค์กร สถาบันกับกลุ่มประชาชนเป้าหมายและประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหวังผลในความร่วมมือสนับสนุนจากประชาชน รวมทั้งมีส่วนช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน องค์กร สถาบันด้วย ทำให้ประชาชนเกิดความนิยม เลื่อมใส ศรัทธาต่อหน่วยงาน ตลอดจนค้นหาและกำจัดแหล่งเข้าใจผิด ช่วยบรรเทาปัญหา เพื่อสร้างความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น

### ๕.๓ หลักการประสานงาน (Coordination)

การประสานงานเป็นหน้าที่ทางด้านการจัดการที่สำคัญและจำเป็น เพื่อให้การทำงานบรรลุและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่กำหนด การประสานงานที่ดีจะต้องจัดให้ผู้ที่ทำงานร่วมกันมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ตรงกัน รับผิดชอบต่อหน้าที่เพื่อให้งานสัมฤทธิ์ผลอย่างมีคุณภาพ การเลือกใช้การประสานงานจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์และสถานการณ์รวมทั้งแก้ไขอุปสรรค มีการวางแผนปฏิบัติงาน มีระบบการรายงาน การเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม และส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

๕.๔ การนำ PDCA cycle มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานจะอย่างไรเพื่อให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพ ทำอย่างไรให้บุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจและตระหนักในการนำ PDCA cycle มาใช้ขับเคลื่อนสำหรับการปฏิบัติงานของตน

๑. P คือ การวางแผน (Plan) การทำงาน ซึ่งเราต้องรู้ว่า เราจะให้ใครทำ (Who) ทำอะไร (What) ทำที่ไหน (Where) ทำเมื่อไหร่ & มีเวลาเท่าไร (When) ทำอย่างไร (How) ภายใต้งบประมาณเท่าไร (How much) ให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Purpose)

๒. D คือ การลงมือทำ (Do)  
 ๓. C คือ การตรวจสอบงาน (Check)  
 ๔. A คือ การปรับปรุง แก้ไข งานให้ดีขึ้น (Act)

### ๕.๕ แนวคิดที่ใช้ในการดำเนินการ

แนวคิด “การสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี” เจริญ ธฤติตานนท์ (๒๕๓๕ : ๘๙-๙๐) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสมัครใจในการเสียภาษี (Tax Voluntary Compliance) หมายถึง การที่ผู้เสียภาษีมีความสำนึกในหน้าที่ และความรับผิดชอบที่จะต้องเสียภาษีที่ตนมีหน้าที่ต้องเสียให้แก่รัฐอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยภายในระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งการที่ผู้เสียภาษีนั้น ได้ปฏิบัติตามการเสียภาษีให้ครบถ้วน ในระยะเวลาที่กำหนดนั้นด้วย ตลอดจนการที่ผู้เสียภาษีจะต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วยความเต็มใจอีกด้วย

ความสมัครใจในการเสียภาษีเป็นปัจจัยสำคัญของการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายที่ประชาชนทุกคนในประเทศ ซึ่งความสมัครใจในการเสียภาษีจะเกิดขึ้นได้ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ และที่สำคัญคือ มีทัศนคติ หรือความพึงพอใจที่ดีของผู้มีหน้าที่เสียภาษี

ความสมัครใจในการเสียภาษี จะเกิดขึ้นต่อเมื่อประชาชนทุกคนมีความสำนึกในเรื่องภาษี (Tax Consciousness) ว่าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคนที่จะต้องเสียภาษีให้แก่รัฐ ไม่ว่าจะเป็นรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลท้องถิ่น เพื่อจะได้นำเงินภาษีไปใช้จ่ายตามแผนงานและโครงการต่าง ๆ ที่ต้องรับผิดชอบ

### ๕.๖ ความรู้ทางด้านกฎหมาย

#### ๑. พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช ๒๔๗๕

##### ประเภทโรงเรือนที่ต้องเสียภาษี

โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ทั้งสิ้น ที่ให้เช่า ที่ทำการค้า ที่ไว้สินค้า ที่ประกอบการอุตสาหกรรม ที่ให้ญาติ พ่อแม่ หรือผู้อื่นอาศัยและที่ใช้กิจการอื่น ๆ โดยมีหรือไม่มีค่าตอบแทน ต้องยื่นแบบเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

**มาตรา ๑๙** ให้ผู้รับประเมินหรือผู้อยู่ในข่ายต้องเสียภาษียื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด.๒) ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ในท้องที่ที่ซึ่งทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

**มาตรา ๓๘** ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีนำค่าภาษีไปชำระต่อพนักงานเก็บภาษี ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

#### ๒. พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พุทธศักราช ๒๕๐๘

“ที่ดิน” หมายความว่า พื้นที่ดิน และให้หมายความรวมถึงพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย

“เจ้าของที่ดิน” หมายความว่า บุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน

มาตรา ๗ ให้ผู้ซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ ๑ มกราคม ของปีใด มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปีนั้นจากราคาปานกลางของที่ดิน ตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่ตามพระราชบัญญัตินี้

#### ประเภทที่ดินที่ต้องเสียภาษี

เจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดิน ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ของปีใด มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปีนั้น ๆ ที่ดินที่ได้รับการลดหย่อน ยกเว้นหรือลดภาษีบำรุงท้องที่ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

มาตรา ๓๕ ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในเดือนเมษายนของทุกปี

### ๓. พระราชบัญญัติภาษีป้าย พุทธศักราช ๒๕๑๐

มาตรา ๖ ในพระราชบัญญัตินี้

“ป้าย” หมายความว่า ป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อหรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้หรือโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ไม่ว่าจะได้แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึกหรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น

มาตรา ๗ ให้เจ้าของป้ายมีหน้าที่เสียภาษีป้าย โดยเสียเป็นรายปี ยกเว้นป้ายที่เริ่มติดตั้งหรือแสดงในปีแรกให้เสียภาษีป้ายตั้งแต่วันที่ติดตั้งหรือแสดงจนถึงสิ้นปี และให้คิดภาษีป้ายเป็นรายงวด งวดละสามเดือนของปี โดยเริ่มเสียภาษีป้ายตั้งแต่วัดที่ติดตั้งป้ายจนถึงงวดสุดท้ายของปี

มาตรา ๑๒ ให้เจ้าของป้ายซึ่งจะต้องเสียภาษีป้าย ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.๑) ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี

### ๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ในการจัดเก็บรายได้ของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางพลัด จำเป็นที่จะต้องวางแผนในการดำเนินการจัดเก็บภาษีให้ครอบคลุมและทั่วถึง อีกทั้งต้องปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ และให้ได้ตามประมาณการรายรับที่กรุงเทพมหานครกำหนด ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม
๒. การวางแผนในการประชาสัมพันธ์ เพื่อจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย
๓. การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
๔. การติดตามแผน

๑. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตบางพลัด ให้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อนำมาวางแผน พบว่าประชาชนในพื้นที่เขตบางพลัดที่อยู่ในข่ายที่ต้องเสียภาษีขาดความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีให้กับกรุงเทพมหานคร โดยไม่ทราบว่าทำไมต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และจะต้องยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเมื่อใด การชำระภาษีจะต้องดำเนินการอย่างไร และมีช่องทางใดบ้างที่สามารถชำระภาษีได้ ในฐานะที่ข้าพเจ้าเป็นเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้แขวงบางบำหรุ จำเป็นต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีให้ทราบ ดังนี้

๑.๑ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างที่ให้เช่า ที่ทำการค้า ที่ประกอบอุตสาหกรรม ที่ให้ญาติ พ่อแม่ หรือผู้อื่นอาศัย ไม่ว่าจะมียาเช่าหรือไม่ก็ตาม เจ้าของต้องเสียภาษีโรงเรือนทั้งสิ้น โดยต้องยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี และต้องชำระเงินภายใน ๓๐ วันนับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน (ภ.ร.ด.๘)

๑.๒ ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ผู้ซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ ๑ มกราคม ของปีใด มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปีนั้นจากราคาปานกลางของที่ดิน โดยจะต้องยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท.๕) ภายในเดือนมกราคมของรอบสี่ปี และชำระภาษีภายในเดือนเมษายนของทุกปี

๑.๓ ภาษีป้าย หมายถึง ป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อหรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้หรือโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะได้แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึกหรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น โดยต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายในเดือนมีนาคมของทุกปี และชำระภาษีภายใน ๑๕ วันนับแต่วันรับใบแจ้งการประเมิน (ภ.ป.๓)

๑.๔ การชำระภาษี เนื่องจากขณะนี้กรุงเทพมหานครร่วมกับธนาคารกรุงไทย เปิดให้บริการชำระภาษีผ่านระบบ internet KTB Online และผ่านตู้ ATM เฉพาะการชำระภาษีประจำปี ภายในกำหนดเวลา และสามารถชำระภาษีโดยใช้บัตรเครดิตแทนเงินสด

อีกทั้ง เมื่อผู้มีหน้าที่เสียภาษีได้ชำระภาษีให้กับกรุงเทพมหานครแล้ว กรุงเทพมหานคร นำเงินภาษีไปใช้ในการพัฒนา เพื่อให้เกิดประโยชน์กลับคืนสู่ประชาชนในกรุงเทพมหานคร เช่น การปรับปรุง ถนน ตรอก ซอย สิ่งสาธารณะประโยชน์ การบริการสาธารณะ ฯลฯ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องดำเนินการโดยเร่งด่วน เพื่อทำความเข้าใจและให้ประชาชนตระหนักถึงหน้าที่ในการชำระภาษี

๒. วางแผนในการประชาสัมพันธ์ เพื่อจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย

แผนการปฏิบัติงานตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๗ - เดือนเมษายน ๒๕๕๘

เดือน	การดำเนินงาน
ต.ค. - ธ.ค. ๒๕๕๗	- ออกพื้นที่เพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษี
ม.ค. - เม.ย. ๒๕๕๘	- ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงระยะเวลาการยื่นแบบและชำระภาษี ดังนี้ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ยื่นแบบภายในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ภาษีป้าย ยื่นแบบภายในเดือนมีนาคม ๒๕๕๘ ภาษีบำรุงท้องที่ ชำระเงินภายในเดือนเมษายน ๒๕๕๘
พ.ค. - ก.ย. ๒๕๕๘	- ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีให้ทราบอย่างทั่วถึง ซึ่งขณะนี้กรุงเทพมหานครได้เพิ่มช่องทางการชำระภาษี โดยสามารถชำระภาษีได้ที่ ธนาคารกรุงไทยทุกสาขา หรือที่ตู้เอทีเอ็ม หรือชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และสามารถชำระภาษีผ่านบัตรเครดิตได้ที่ฝ่ายการคลังทุกสำนักงานเขต

๓. การประชาสัมพันธ์โดยวิธีการต่าง ๆ ตามแผนที่กำหนด

๓.๑ เจ้าหน้าที่แต่ละแขวงหมุนเวียนสับเปลี่ยนออกพื้นที่ประจำวัน โดยแบ่งออกเป็น ๒ ช่วงเวลา คือ เข้าเวลา ๘.๐๐ น. - ๑๒.๐๐ น. และบ่ายเวลา ๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น. เพื่อสำรวจตรวจสอบสถานประกอบกิจการ บริษัท ห้างหุ้นส่วนที่เคยยื่นเสียภาษีแล้วและบางส่วนที่ไม่ได้ยื่นเสียภาษี เพื่อประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ความเข้าใจ โดยเน้นผลประโยชน์ที่บุคคลดังกล่าวจะได้รับคืนจากการเสียภาษีให้แก่กรุงเทพมหานครว่าได้นำเงินภาษีไปทำประโยชน์อะไรบ้าง และเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนเหล่านั้นเข้ามามีส่วนร่วมในการเสียภาษีและเกิดทัศนคติที่ดีต่อกรุงเทพมหานคร

๓.๒ ติดต่อประสานงานกับโรงเรียนในพื้นที่เขตเพื่อขอเข้าแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญเพราะนักเรียน นิสิต นักศึกษา จะมีส่วนที่ได้รับไปให้ความรู้ด้านภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้ายไปประชาสัมพันธ์ให้บิดา มารดา ผู้ปกครอง ลุง ป้า อา ทราบ เพื่อเป็นการปลูกฝังจิตสำนึกในวัยเด็กให้ตระหนักถึงหน้าที่ของพลเมืองที่ดีในการเสียภาษี อีกทั้งเป็นการขยายฐานภาษีในอนาคตอีกทางหนึ่งด้วย

๓.๓ ติดต่อประสานงานกับประธานชุมชนในพื้นที่ เพื่อประสานงานและประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษี โดยให้ความสำคัญกับประธานชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่พร้อมนัดวัน เวลา เข้าประชาสัมพันธ์ในชุมชน จึงได้นัดประชาสัมพันธ์วันอาทิตย์ เนื่องจากบุคคลเหล่านี้จะหยุดปฏิบัติงาน เพราะกลุ่มชุมชนส่วนใหญ่จะมีการทำห้องแบ่งเช่าจำนวนมาก และไม่ยินยอมยื่นภาษี จึงจำเป็นต้องเข้าประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีพร้อมกับชี้แจงสิทธิประโยชน์ที่ได้รับกลับคืนจากการเสียภาษี โดยเงินภาษีได้นำไปใช้พัฒนากรุงเทพมหานครให้เจริญรุ่งเรือง

ทัดเทียมประเทศอื่นเพราะประเทศไทยได้เข้าร่วมอาเซียนเต็มรูปแบบในปี ๒๕๕๘ ซึ่งนำไปพัฒนาประเทศด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น การพัฒนาด้านการศึกษาในโรงเรียนของกรุงเทพมหานครให้มีอาคารและอุปกรณ์การสื่อสารด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้เพียงพอต่อความต้องการของเด็กซึ่งเป็นบุตรหลานของท่านได้เข้าเรียน มีห้องสมุดเพื่อใช้ค้นคว้าหาความรู้ มีพิพิธภัณฑ์ให้เข้าเยี่ยมชมศึกษาประวัติศาสตร์ มีโรงพยาบาลและสาธารณสุข มีสวนสาธารณะและสนามกีฬา มีระบบการวางท่อระบายน้ำ มีสะพานลอยคนข้าม มีทางเท้า มีการติดตั้งกล้อง CCTV มีการเก็บขยะ มีรถไฟฟ้า โดยสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นเงินภาษีที่กรุงเทพมหานครนำไปพัฒนาทั้งสิ้น

๓.๔ ติดต่อประสานงานกับนิติบุคคลของหมู่บ้านภาณุวิลล่า เพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้ายให้ทราบ เนื่องจากหมู่บ้านส่วนใหญ่มีเนื้อที่เกิน ๑๐๐ ตารางวา หรือเป็นที่ดินว่างเปล่า หรือบ้านปิดวางที่เจ้าของบ้านไม่ได้อยู่อาศัย ซึ่งเจ้าของที่ดินจะต้องมีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ตามที่กฎหมายกำหนด โดยประชาชนส่วนใหญ่เข้าใจว่าบ้านอยู่อาศัยไม่ต้องเสียภาษี หรือมีที่ดินไม่ถึง ๑๐๐ ตารางวา หรือบ้านปิดวางไม่ต้องเสียภาษี นอกจากนี้กล่าวข้างต้นพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจในหมู่บ้าน เช่น บริษัท ห้างหุ้นส่วน เป็นต้น จึงจำเป็นต้องทำการประชาสัมพันธ์การเสียภาษีให้ทราบอย่างทั่วถึง

๓.๕ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเสียภาษีภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้ายทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตบางพลัด หรือ เว็บไซต์ของฝ่ายรายได้สำนักงานเขตบางพลัด โดยแจ้งให้ทราบขั้นตอนการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีและการรับชำระภาษี ซึ่งขณะนี้กรุงเทพมหานครได้เพิ่มช่องทางการชำระภาษี เมื่อท่านได้รับใบแจ้งการประเมินภาษีจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายรายได้แล้ว ท่านสามารถเลือกชำระภาษีที่ใดที่หนึ่ง ดังนี้

๑. ที่ฝ่ายการคลังของสำนักงานเขตที่ทรัพย์สินตั้งอยู่ หรือฝ่ายการคลังทั้ง ๕๐ เขต

๒. จุดบริการด่วนมหานคร ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ๑ (เสาชิงช้า)

๓. ส่งธนาคัติ ตัวแลกเงินของธนาคาร หรือเช็คธนาคารรับรองทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ส่งจ่ายในนามหัวหน้าฝ่ายการคลังเขต

๔. เฉพาะกรณีชำระภายในกำหนดสามารถชำระผ่านธนาคารกรุงไทยได้ทุกสาขาทั่วประเทศ โดยมีขั้นตอนดังนี้

๔.๑ ให้นำใบแจ้งการประเมินพร้อมใบนำชำระเงินธนาคารที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายรายได้จัดส่งให้ไปยื่นชำระที่ธนาคารกรุงไทยได้ทุกสาขา

๔.๒ ธนาคารจะออกใบรับชำระเงินให้ผู้เสียภาษี (กองการเงิน สำนักงานคลัง จะเป็นผู้ออกใบเสร็จรับเงิน และจัดส่งให้ผู้เสียภาษีภายใน ๑๐ วัน) ธนาคารจะคิดค่าธรรมเนียมรายการละ ๑๐ บาท

๕. ชำระด้วยบัตรเครดิตของทุกธนาคาร

## ๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๗ – เดือนกันยายน ๒๕๕๘

## ๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๘.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๑. จัดเก็บภาษีได้ตามประมาณการที่กรุงเทพมหานครกำหนด
๒. จำนวนรายผู้ค้างยื่นแบบภาษีมีจำนวนน้อยลง ร้อยละ ๘๐
๓. ผู้รับประเมินไปยื่นแบบและชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนด ร้อยละ ๘๐
๔. ลูกหนี้ค้างชำระลดลง ร้อยละ ๖๐

๘.๒ วิธีการ / เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

๑. สถิติการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย
๒. บัญชีลูกหนี้ค้างชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้ายลดลง

## ๙. ข้อเสนอแนะ

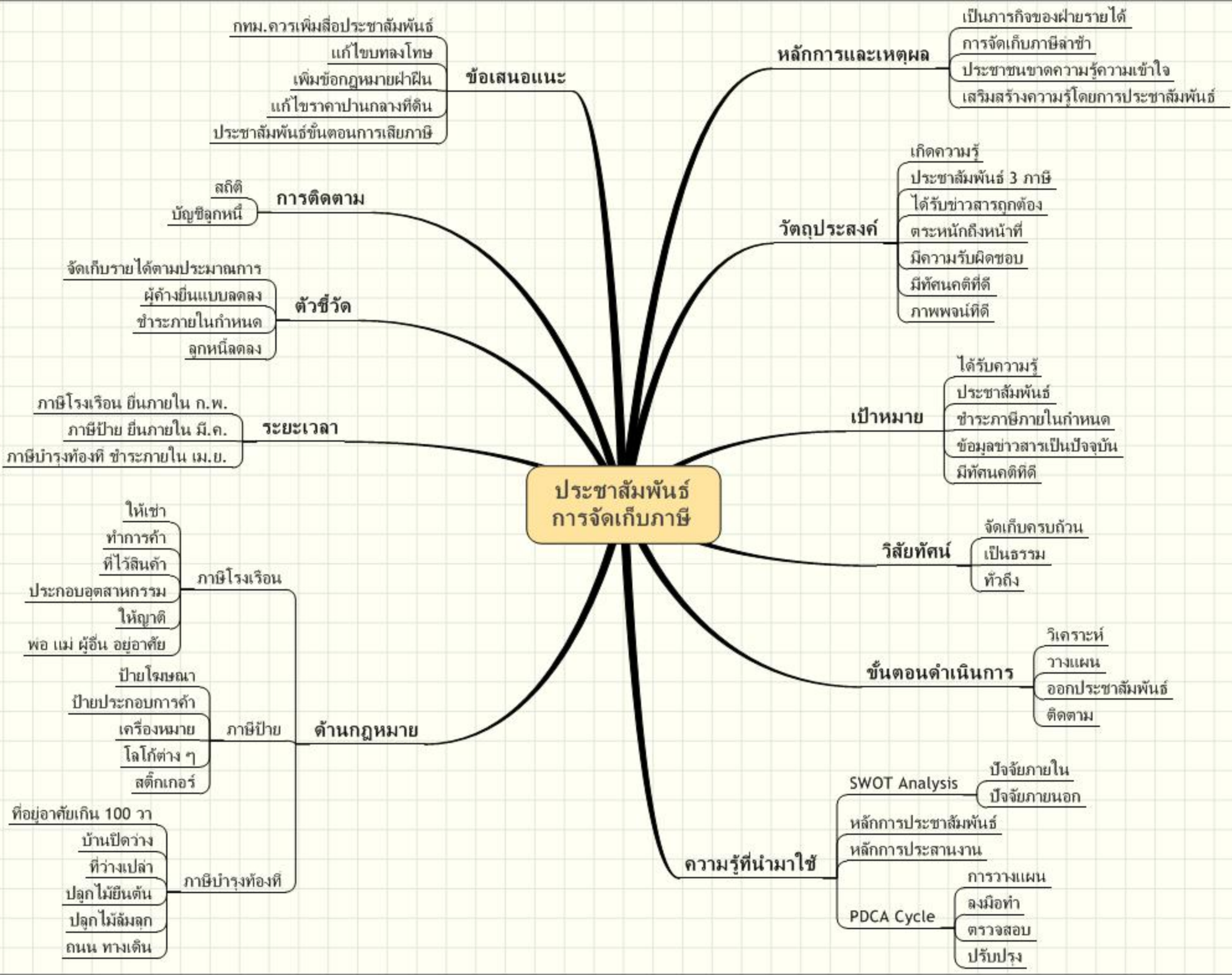
๙.๑ กรุงเทพมหานครควรเพิ่มสื่อการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เฟสบุ๊ก (Facebook) อินเทอร์เน็ต (Internet) ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

๙.๒ ควรแก้ไขบทลงโทษผู้ค้างยื่นแบบภาษีโรงเรือนและที่ดินให้มีโทษหนักขึ้น (เนื่องจากเดิมปรับ ๒๐๐ บาท) ทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีไม่เกรงกลัวต่อโทษปรับ จึงไม่ปฏิบัติตามระเบียบ

๙.๓ ควรเพิ่มข้อกฎหมายถ้าผู้มีหน้าที่เสียภาษีฝ่าฝืนโดยไม่ยอมเสียภาษี รัฐมีอำนาจบังคับให้เสียภาษีได้ โดยยึดทรัพย์ขายทอดตลาด นำเงินที่ได้ไปชำระค่าภาษี

๙.๔ ควรแก้ไขราคาปานกลางของที่ดิน เนื่องจากเป็นราคาปานกลางที่ใช้ประเมินภาษีบำรุงท้องที่ตั้งแต่ปี ๒๕๒๑ - ๒๕๒๔ ซึ่งปัจจุบันพื้นที่เขตบางพลัดมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเป็นเส้นทางเดินรถไฟฟ้ามหานคร และมีตัดถนนเพิ่มหลายเส้นทาง

๙.๕ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอนการเสียภาษี และอัตราภาษีที่ต้องชำระให้ประชาชนผู้อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีได้เข้าใจ และรู้สึกว่าคุณเองได้รับความเป็นธรรมในการเสียภาษี



**ประชุมสัมมนา  
การจัดเก็บภาษี**

**หลักการและเหตุผล**

- เป็นการกิจของฝ่ายรายได้
- การจัดเก็บภาษีล่าช้า
- ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจ
- เสริมสร้างความรู้โดยการประชุมสัมมนา

**วัตถุประสงค์**

- เกิดความรู้
- ประชุมสัมมนา 3 ภาษี
- ได้รับข่าวสารถูกต้อง
- ตระหนักถึงหน้าที่
- มีความรับผิดชอบ
- มีทัศนคติที่ดี
- ภาพพจน์ที่ดี

**เป้าหมาย**

- ได้รับความรู้
- ประชุมสัมมนา
- ชำระภาษีภายในกำหนด
- ข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบัน
- มีทัศนคติที่ดี

**วิสัยทัศน์**

- จัดเก็บครบถ้วน
- เป็นธรรม
- ทั่วถึง

**ขั้นตอนดำเนินการ**

- วิเคราะห์
- วางแผน
- ออกประชุมสัมมนา
- ติดตาม

**ความรู้ที่นำมาใช้**

- SWOT Analysis
  - ปัจจัยภายใน
  - ปัจจัยภายนอก
- หลักการประชุมสัมมนา
- หลักการประสานงาน
- PDCA Cycle
  - การวางแผน
  - ลงมือทำ
  - ตรวจสอบ
  - ปรับปรุง

**ด้านกฎหมาย**

- ภาษีโรงเรือน
  - ให้เช่า
  - ทำการค้า
  - ที่ไว้สินค้า
  - ประกอบอุตสาหกรรม
  - ให้ญาติ
  - พ่อ แม่ ผู้อื่น อัยอาศัย
- ภาษีป้าย
  - ป้ายโฆษณา
  - ป้ายประกอบการค้า
  - เครื่องหมาย
  - โลโก้ต่าง ๆ
  - สติ๊กเกอร์
- ภาษีบำรุงท้องที่
  - ที่อยู่อาศัยเกิน 100 วา
  - บ้านเปิดวาง
  - ที่ว่างเปล่า
  - ปลูกไม้ยืนต้น
  - ปลูกไม้ล้มลุก
  - ถนน ทางเดิน

**ระยะเวลา**

- ภาษีโรงเรือน ยื่นภายใน ก.พ.
- ภาษีป้าย ยื่นภายใน มี.ค.
- ภาษีบำรุงท้องที่ ชำระภายใน เม.ย.

**ตัวชี้วัด**

- ผู้ค้างยื่นแบบลดลง
- ชำระภายในกำหนด
- ลูกหนี้ลดลง

**การติดตาม**

- สถิติ
- บัญชีลูกหนี้

**ข้อเสนอแนะ**

- กทม. ควรเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์
- แก้ไขบทลงโทษ
- เพิ่มข้อกฎหมายฝ่าฝืน
- แก้ไขราคาปานกลางที่ดิน
- ประชุมสัมมนาขึ้นตอนการเสียภาษี