

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์มาช่วยในการจัดเก็บ
ภาษีบำรุงท้องที่ของสำนักงานเขตลาดพร้าว

จัดทำโดย นางสาวจรรยา กุลกุล
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน
สังกัด ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดพร้าว

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๔
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

ชื่อเรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์มาช่วยในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของสำนักงานเขตลาดพร้าว

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่น มีภาระหน้าที่บริหารจัดการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม สุขอนามัย การศึกษา และด้านอื่น ๆ ซึ่งรายได้กรุงเทพมหานครนำมาใช้ในการดำเนินการดังกล่าวรวมทั้งในการพัฒนากรุงเทพมหานครส่วนหนึ่งมาจากภาษีที่กรุงเทพมหานครจัดเก็บเอง และหน่วยงานอื่นจัดเก็บให้ รวมถึงเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เพื่อรองรับตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๑๒ ปี (พ.ศ.๒๕๕๒ – ๒๕๖๓) ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๕ – ๒๕๕๙) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาในด้านต่างๆไว้ดังนี้ คือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแบบบูรณาการ เพื่อมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางภูมิภาค พัฒนาศักยภาพกรุงเทพมหานครให้เป็นมหานครแห่งสิ่งแวดล้อม พัฒนากรุงเทพมหานครให้เป็นมหานครแห่งคุณภาพชีวิตที่ดี และมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร ซึ่งการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การพัฒนาในด้านต่าง ๆ นั้น กรุงเทพมหานครต้องอาศัยเงินรายได้ที่กรุงเทพมหานครจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และภาษีอื่นๆ ที่หน่วยงานอื่นจัดเก็บให้ รวมทั้งเงินอุดหนุนจากรัฐบาล

สำนักงานเขตลาดพร้าวเป็นเขตการปกครองหนึ่งของกรุงเทพมหานคร อยู่ในกลุ่มเขตกรุงเทพเหนือ ซึ่งถือเป็นเขตที่อยู่อาศัยรองรับการขยายตัวของเมืองทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๒ แขวง ได้แก่ แขวงลาดพร้าว และแขวงจรเข้บัว มีพื้นที่ประมาณ ๒๑.๓๖๒ ตารางกิโลเมตร ในอดีตเป็นพื้นที่ราบลุ่มประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพกสิกรรม ปัจจุบันพื้นที่เขตลาดพร้าวและพื้นที่ติดต่อกใกล้เคียง มีการขยายตัวด้านเศรษฐกิจและสังคม มีการก่อสร้างที่อยู่อาศัยเป็นหมู่บ้านจัดสรร คอนโดมิเนียม ทาวน์โฮม ทาวน์เฮ้าส์ และอาคารพาณิชย์เพิ่มเป็นจำนวนมาก เกิดการขยายตัวของชุมชน ทำให้ประชากรเพิ่มสูงขึ้น การเสียภาษีบำรุงท้องที่ในอดีต เปลี่ยนแปลงประเภทภาษีเป็นภาษีโรงเรือนและที่ดิน ซึ่งบางครั้งในการเดินทางมาสำนักงานเขตเพื่อเสียภาษีของประชาชนบางคนมีค่าใช้จ่ายมากกว่าค่าภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องเสียให้แก่ราชการ เนื่องจากอัตราค่าภาษีที่จัดเก็บอยู่ในปัจจุบัน เป็นอัตราภาษีของราคาปานกลางของที่ดินที่ประเมินไว้ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๒๑ – ๒๕๒๔ ซึ่งเป็นอัตราที่ต่ำมาก (แขวงลาดพร้าว อัตราภาษีไร่ละ ๗๙๕.-บาท แขวงจรเข้บัว อัตราภาษีไร่ละ ๒๔๕.-บาท) ประกอบกับในการเดินทางมาติดต่อราชการของประชาชนไม่ได้รับความสะดวก เนื่องจากสภาพการจราจรติดขัด ที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ ทำให้ประชาชนเกิดความเบื่อหน่ายในการมายื่นแบบเสียภาษี และมีประชาชนบางส่วนไม่เข้าใจในระเบียบกฎหมายในการเสียภาษีบำรุงท้องที่ คิดว่าเป็นอัตราภาษีที่ต่ำมาก ไปเสียรวบยอดครั้งเดียวสี่ปี ทำให้เกิดปัญหาภาษีค้างชำระในแต่ละปี ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องออกหนังสือเตือนให้มาชำระภาษีอย่างน้อย ๓ ครั้งต่อปี มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณ และประชาชนบางส่วนเข้าใจว่าสามารถใช้ประโยชน์ของอาคารเป็นที่พักอาศัยแล้ว ไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่แต่อย่างใด ซึ่งเจ้าหน้าที่เองก็ขาดการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง และเนื่องจากรณีที่มีการกักตุน ซึ่งอาจส่งผลให้การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย รายละเอียดแสดงตามตัวอย่างยอดจัดเก็บย้อนหลัง ๓ ปี ดังนี้

ตารางแสดงยอดจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ เขตลาดพร้าว

ปีภาษี	ประมาณการรายรับ	ยอดจัดเก็บ	คิดเป็นร้อยละ
๒๕๕๕	๔,๓๐๐,๐๐๐.-	๓,๘๘๗,๕๑๔.๕๘	๙๐.๔๑
๒๕๕๖	๔,๓๐๐,๐๐๐.-	๔,๐๐๒,๙๙๗.๖๘	๙๓.๐๙
๒๕๕๗	๔,๓๐๐,๐๐๐.-	๓,๕๓๖,๗๘๔.๕๔	๘๒.๒๕

จากตารางดังกล่าว จะเห็นว่ายอดการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ในแต่ละปีมีแนวโน้มไม่ชัดเจนและไม่สามารถจัดเก็บได้ตามเป้าหมายที่กรุงเทพมหานครกำหนด เนื่องจากปัญหาที่กล่าวข้างต้น

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดพร้าว เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด จึงจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยการทำงานในเชิงรุก มีการนำเทคโนโลยีที่ประชาชนเกือบทุกคนหรือทุกครัวเรือนต้องมีอย่างน้อย ๑ เครื่อง ได้แก่ โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน ซึ่งมีการเล่นไลน์ เฟซบุ๊ก มาเป็นเครื่องมือใช้ประชาสัมพันธ์ ติดต่อสื่อสารสองทางกับประชาชนผู้รับบริการ ถ้าเรานำเทคนิควิธีการใหม่ ๆ มาช่วย และมีวิธีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ จะทำให้ประชาชนเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปในทางที่ดีขึ้น เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของตัวเจ้าหน้าที่ และภาพพจน์ที่ดีขององค์กร เมื่อประชาชนมีความรู้สึกที่ดี มีความเต็มใจในการเสียภาษี ตัวเจ้าหน้าที่มีจิตบริการและมีความรู้ความสามารถในด้านการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างดี สามารถแนะนำให้ความรู้แก้ไขปัญหาและตอบคำถาม ข้อคับข้องใจให้แก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง ถ่องแท้ และการให้ข้อมูลว่าความเจริญด้านต่างๆ ของกรุงเทพมหานครนั้น เกิดจากเงินภาษีของประชาชนในกรุงเทพมหานครเป็นหลัก การที่กรุงเทพมหานครนำเงินภาษีมาพัฒนานั้น จะมีผลสะท้อนใดกลับคืนมาสู่ตัวประชาชนผู้เสียภาษีเองและสังคมส่วนรวมบ้าง ทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วมในการพัฒนากรุงเทพมหานคร การจัดเก็บภาษีก็จะ เป็นไปโดยง่ายและด้วยความเต็มใจ นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และ กรุงเทพมหานครมีรายได้เพิ่มขึ้นนำไปสู่การพัฒนากรุงเทพมหานครอย่างยั่งยืนในอนาคตต่อไป

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการเสียภาษี
- ๓.๒ เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษีได้รับการบริการที่ดีที่สุด
- ๓.๓ เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจและเต็มใจในการเสียภาษี
- ๓.๔ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ให้สามารถจัดเก็บได้ครบถ้วน ถูกต้องและเป็นธรรม
- ๓.๕ เพื่อให้สามารถจัดเก็บภาษีได้ตามประมาณการรายรับที่กรุงเทพมหานครกำหนด

๔. เป้าหมาย

- ๔.๑ ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อระบบบริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดพร้าว
- ๔.๒ ลูกหนี้ภาษีบำรุงท้องที่ลดลงจากปีงบประมาณที่ผ่านมาร้อยละ ๑๐
- ๔.๓ จัดเก็บภาษีได้ตามประมาณการรายรับที่กรุงเทพมหานครกำหนด

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ การมีส่วนร่วมของประชาชน (Participation) เป็นกระบวนการส่งเสริม ชักนำ สนับสนุนและสร้างโอกาสให้ชาวบ้าน ทั้งในรูปของส่วนบุคคลและกลุ่มคนต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง หรือหลายกิจกรรม โดยจะต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ มิใช่เข้ามามีส่วนร่วมเพราะการหวังรางวัลตอบแทน และที่สำคัญ คือ การมีส่วนร่วมนั้นจะต้องสอดคล้องกับชีวิตความเป็นความต้องการและวัฒนธรรมของคนส่วนใหญ่ในชุมชนด้วย และหลักการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง เปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐการนั้น International Association for Public Participation ได้แบ่งระดับของการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

๑. การให้ข้อมูลข่าวสาร ถือเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับต่ำสุด แต่เป็นระดับที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นก้าวแรกของการที่ภาครัฐจะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ วิธีการให้ข้อมูลสามารถใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ การติดประกาศ และให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

๒. การรับฟังความคิดเห็น เป็นกระบวนการที่เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น เพื่อประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ การแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ และโซเชียลเน็ตเวิร์ค ต่าง ๆ เป็นต้น

๓. การเกี่ยวข้อง เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานหรือร่วมเสนอแนะทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่าข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนจะถูกนำไปพิจารณาเป็นทางเลือกในการบริหารงานของภาครัฐ

๔. ความร่วมมือ เป็นการให้กลุ่มประชาชน ผู้แทนภาคประชาสังคมมีส่วนร่วม โดยเป็นส่วนร่วมกับภาครัฐในทุกขั้นตอนของการตัดสินใจ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

๕. การสร้างอำนาจแก่ประชาชน เป็นขั้นที่ให้บทบาทประชาชนในระดับสูงที่สุด โดยให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจ เช่น การทำโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดจากความต้องการของประชาชน เป็นต้น

๕.๒ หลักการประชาสัมพันธ์ (Public Relation)

๑. การบอกกล่าวหรือแจ้งการเผยแพร่ การดำเนินงาน ผลงานกิจกรรมตลอดจนข่าวสารของหน่วยงาน ให้ประชาชนรู้จักเข้าใจ และเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

๒. การป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด ป้องกันมิให้ประชาชนเกิดความเข้าใจผิดในหน่วยงาน แต่เมื่อองค์การประสบปัญหาดังกล่าว จึงต้องรีบดำเนินการแก้ไขโดยด่วนอย่างเหมาะสม

๓. การสำรวจประชามติ (Public opinion) คือ การสำรวจถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชนว่าต้องการหรือไม่ต้องการอะไร เพื่อตอบสนองสิ่งต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิดและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

๕.๓ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ(Maslow' Hierarchical Theory of Motivation) Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจ เป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ และเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้ว ก็ยังคงเรียกร้องความพึงพอใจในสิ่งอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิด และความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนาตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ขั้นต่อไปได้เป็นลำดับ ดังนี้

๑. ความต้องการด้านร่างกาย
๒. ความต้องการความปลอดภัย
๓. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ
๔. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง
๕. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

๕.๔ PEST ANALYSIS คือ เครื่องมือสำหรับวิเคราะห์แนวโน้มของตลาดและวิเคราะห์ภาพรวมขององค์กรในอนาคต โดยอาศัยข้อมูลของการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ที่เราไม่สามารถควบคุมได้ ได้แก่

P = Political = ปัจจัยทางนโยบายและการเมือง

E = Economic = ปัจจัยทางเศรษฐกิจ

S = Social = ปัจจัยทางสภาพสังคม

T = Technological = ปัจจัยทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ

๕.๕ นำแนวคิดวิเคราะห์สถานะองค์กร (SWOT Analysis) มาใช้เป็นหลักในการวิเคราะห์เพื่อหาจุดอ่อน จุดแข็ง ปัญหา อุปสรรค และหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ให้บรรลุเป้าหมาย ดังนี้

๕.๕.๑ ปัจจัยภายใน

จุดแข็ง (Strength)

๑. มีกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งและบันทึกสั่งการต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครเป็นหลักในการปฏิบัติ ได้แก่ พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ.๒๕๐๘ , ระเบียบ

กระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการยกเว้นหรือลดภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ.๒๕๐๙ , คำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ ๒๗๕๙/๒๕๔๓ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ และคำสั่ง กรุงเทพมหานคร ที่ ๒๙๖/๒๕๓๙ เรื่อง วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการจัดเก็บและเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ และหนังสือประมวลกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่และค่าธรรมเนียมของกรุงเทพมหานคร รวบรวมโดย สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร เป็นคู่มือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

๒. ได้รับการประสานด้านข้อมูลจากฝ่ายต่าง ๆ ส่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ฝ่ายโยธา ส่งข้อมูลใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ฝ่ายทะเบียนส่งรายงานการออกเลขหมายประจำบ้าน ฝ่ายปกครอง ส่งข้อมูลทะเบียนพาณิชย์

๓. มีวัสดุอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ WIFI ครุภัณฑ์ต่างๆ และรถยนต์ใช้ปฏิบัติงานเพียงพอ

จุดอ่อน (Weakness)

๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้เฉพาะด้าน และไม่มีการสอนงานกัน
๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป บางขั้นตอนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานซ้ำซ้อนกับคอมพิวเตอร์ ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเหนื่อยล้าเบื่อหน่าย และไม่ทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

๓. ขาดการประชาสัมพันธ์ ทำความเข้าใจ และให้ความรู้กฎหมายเกี่ยวกับภาษีที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชนในพื้นที่ ทำให้ประชาชนไม่ให้ความสำคัญกับการเสียภาษีเพื่อบำรุงท้องที่และไม่เต็มใจที่จะเสียภาษีให้แก่รัฐ มีการหลีกเลี่ยง ทำให้การจัดเก็บภาษีไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย

๕.๕.๒ ปัจจัยภายนอก

โอกาส (Opportunity)

๑. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร กระทรวงมหาดไทย จัดส่งสำเนาสัญญาซื้อ-ขายที่ดินในพื้นที่รับผิดชอบ กรณีมีการเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ที่ดิน

๒. รัฐบาลกำลังพิจารณาออกกฎหมายเพื่อสนับสนุนการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่เพิ่ม

ภัยคุกคาม หรืออุปสรรค (Threat)

๑. ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีบำรุงท้องที่
๒. ประชาชนคิดว่าเป็นการเสียภาษีซ้ำซ้อนกับภาษีเงินได้ส่วนบุคคล
จึงหลีกเลี่ยงการเสียภาษี

๓. อัตราค่าภาษีไม่สมดุลกันกับราคาที่ดิน เนื่องจากอัตราค่าภาษีบำรุงท้องที่ที่เก็บอยู่ในปัจจุบัน เป็นการนำราคาปานกลางของที่ดินที่ได้ประเมินไว้ตั้งแต่ปีประเมิน พ.ศ. ๒๕๒๑ - ๒๕๒๔ มาใช้ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ซึ่งปัจจุบันราคาที่ดินเปลี่ยนแปลงไปมาก

๔. ปัจจัยทางการเมืองและสังคม สภาพเศรษฐกิจตกต่ำ ประชาชนมีรายได้น้อยเพียงพอกับค่าใช้จ่าย

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

เนื่องจากในปี พ.ศ.๒๕๕๗ เป็นปีประเมินภาษีที่ดิน (เป็นการประเมินราคาที่ดินตามราคาปานกลางของที่ดินในรอบระยะเวลาสี่ปี ตามมาตรา ๑๖ ให้ใช้ราคาปานกลางได้ทุกปีสำหรับรอบระยะเวลา ๔ ปีนั้น) รอบปัจจุบันคือ พ.ศ.๒๕๕๗ -๒๕๖๐ เจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ดิน ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ของปี มีหน้าที่ยื่นเสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปีนั้น ๆ ให้เจ้าของที่ดินชำระภาษีภายในเดือน เมษายน ของทุกปี

อัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่ประชาชนต้องเสียในปี ๒๕๕๘ จึงเป็นค่าภาษีในอัตราเดิม ประกอบช่วงปลายปี ๒๕๕๗ รัฐบาลได้มีนโยบายที่จะเก็บภาษีบำรุงท้องที่เพิ่มเติม จึงได้มอบหมายให้กรุงเทพมหานครดำเนินการตีราคาปานกลางของที่ดินใหม่ และส่งให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อออกเป็นกฎหมายและบังคับใช้ต่อไป เนื่องจากราคาที่ดินมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก (เป็นราคาประเมินตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๒๑ - ๒๕๒๔ ซึ่งเป็นครั้งสุดท้ายที่ทำการตีราคาปานกลางของที่ดิน) ทำให้การคิดราคาปานกลางของที่ดินในแต่ละหน่วยของแต่ละเขตของกรุงเทพมหานคร มีอัตราที่สูงมาก (ประมาณ ๑๐๐ - ๒๐๐ เท่า จากอัตราภาษีต่อไร่ของเดิม) เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลจึงได้ชะลอการจัดเก็บภาษีในอัตราใหม่ไปไม่มีกำหนด เนื่องจากเหตุดังกล่าว ในปี ๒๕๕๘ ตั้งแต่เดือนมกราคม-เมษายน ซึ่งเป็นที่ช่วงที่ประชาชนต้องมาเสียภาษีบำรุงท้องที่ ที่ได้รับการประเมินภาษีที่ดินไปแล้วตั้งแต่ปี ๒๕๕๗ เกิดความไม่เข้าใจในอัตราค่าภาษีใหม่ จึงไม่ยอมมาเสียภาษีจนกว่ากฎหมายจะได้ประกาศบังคับใช้แน่นอน เป็นเหตุให้การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ดังนั้นในช่วง ๖ เดือนหลังของปี ๒๕๕๘ ฝ่ายรายได้จึงได้จัดทำการศึกษากรณีปัญหาของการเสียภาษีบำรุงท้องที่ พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากทัศนคติของประชาชน ดังนี้

๑. ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจกฎหมาย หลักเกณฑ์และขั้นตอนการเสียภาษีบำรุงท้องที่ เช่น คิดว่าเป็นที่อยู่อาศัยแล้วไม่ต้องเสียภาษี , เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแล้วเป็นภาษีบำรุงท้องที่ที่เป็นภาษีที่ซ้ำซ้อน ,นึกว่าเสียภาษีในปีประเมินครั้งเดียว เป็นต้น

๒. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารอาจไม่ทั่วถึง ล่าช้า ทำให้เป็นข้ออ้างของประชาชนในการหลีกเลี่ยงการเสียภาษี

๓. ประชาชนมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเพื่อเสียภาษีบำรุงท้องที่มากกว่าค่าภาษี เนื่องจากอัตราภาษีไม่สอดคล้องกับราคาที่ดิน

๔. ประชาชนเบื่อหน่ายการเดินทางมาติดต่อราชการ เนื่องจากการจราจรติดขัด และมีที่จอดรถยนต์ไม่เพียงพอ

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงนำทฤษฎี/ความรู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่าง ๆ มาเพื่อแก้ไขปัญหาดังนี้

๑. การมีส่วนร่วมของประชาชน การให้ข้อมูลข่าวสารกับประชาชนทำให้ทราบว่าที่ภาครัฐและภาคประชาชน ควรมีการสร้างหลักการการมีส่วนร่วมเข้าด้วยกัน เพื่อให้ต่างฝ่ายต่างได้รับรู้

ปัญหาอุปสรรค และความต้องการไปพร้อมๆ กัน ประชาชนก็ได้มีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นในการทำกิจกรรมหรือก่อให้เกิดความร่วมมือและเต็มใจในหน้าที่ของตนเอง

๒. การประชาสัมพันธ์ ทำให้ทราบว่าองค์กรควรมีการชี้แจงบอกกล่าวข่าวสารความรู้กฎหมายใหม่ ๆ หรือทราบความเคลื่อนไหวการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนทราบอย่างรวดเร็ว ต่อเนื่องและเข้าถึง เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาความเข้าใจผิด และเป็นสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างตัวเจ้าหน้าที่และประชาชน

๓. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ พบว่าความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อตอบสนองความต้องการให้แก่ประชาชน และเกิดความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ ทำให้ประชาชนชื่นชมกับการทำงานของภาครัฐ รวมทั้งตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วย

๔. หลักการวิเคราะห์ห้วงค์กร (SWOT ANALYSIS) ทำให้พบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร รวมทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่สามารถนำมาวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

๕. การนำเทคโนโลยีมาใช้ เป็นการช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและเป็นการสื่อสารได้สองทางสามารถทราบความต้องการของประชาชนได้ โดยประหยัดเวลาและงบประมาณ

จากปัญหาและการนำความรู้ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสามารถกำหนดแนวทางการดำเนินการได้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ กำหนดแนวทางการปฏิบัติ

กรณีรายเก่า

๑. สํารวจจำนวนผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ (รายเก่า) ทั้งหมดมีจำนวนกี่ราย แบ่งเป็น
 - ผู้ที่ได้ชำระภาษีบำรุงท้องที่แล้วกี่ราย
 - ผู้ที่ยังไม่ได้ชำระภาษีบำรุงท้องที่เป็นจำนวนกี่ราย (กลุ่มเป้าหมาย)
๒. ในเดือนมกราคมของปีถัดไป ฝ่ายรายได้ส่งประกาศกรุงเทพมหานคร ให้ผู้เสียภาษีทุกประเภทไปชำระค่าภาษี ภาษีบำรุงท้องที่ชำระได้ตั้งแต่ต้นมกราคมถึงเดือนเมษายนของทุกปี โดยสามารถนำใบเสร็จรับเงินของปีเก่าไปยื่นชำระได้ทุกสำนักงานเขต หรือแจ้งขอใบนำชำระเงินผ่านธนาคารกรุงเทพ
๓. ภายหลังจากเดือนเมษายน ถ้าผู้เสียภาษียังไม่มาชำระภาษี ฝ่ายรายได้จะมีหนังสือเตือนให้มาชำระภาษีเดือนละ ๑ ครั้ง หรืออย่างน้อย ๓ ครั้ง/ปี ถ้าภายในวันที่ ๓๑ ธันวาคม ซึ่งเป็นวันสิ้นปีภาษีถ้ายังไม่มาชำระ จะถือเป็นลูกหนี้

กรณีรายใหม่

๑. สํารวจสัญญาซื้อขายที่ดิน ,สัญญาโอนกรรมสิทธิ์ที่ดิน ที่สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว จัดส่งมาเพื่อจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยฝ่ายรายได้ทำหนังสือแจ้งให้เจ้าของกรรมสิทธิ์ในที่ดินรายใหม่ มายื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ภายในกำหนด ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ พร้อมเอกสาร

ได้แก่ สำเนาโฉนดที่ดินถ่ายเอกสารทุกหน้า สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

๒. เมื่อเจ้าของกรรมสิทธิ์ในที่ดินรายใหม่ นำหลักฐานเอกสารนำหลักฐานมายื่นแสดง ให้เจ้าหน้าที่ตรวจเอกสาร หากมีข้อสงสัยการใช้ประโยชน์ที่ดินให้ออกไปตรวจสอบสถานที่ต่อไป เมื่อถูกต้องครบถ้วนแล้วให้ทำการประเมินที่ดิน ตามแบบภ.บ.ท.๕ และออกใบแจ้งประเมินตามแบบ ภ.บ.ท.๙ ให้เจ้าของที่ดินหรือผู้มายื่นไปชำระเงินได้ทุกสำนักงานเขต ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่แจ้ง

ขั้นตอนที่ ๒

จัดทำแผนงาน

- เสนอขออนุมัติโครงการจากผู้อำนวยการเขตลาดพร้าว
- จัดประชุมเจ้าหน้าที่ฝ่ายรายได้และฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดการออกเขตเคลื่อนที่ การตรวจเยี่ยมชุมชน การตรวจสถานประกอบการ การตรวจพื้นที่โครงการเทศกิจเพื่อนชุมชน จากฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนด วัน เวลา และสถานที่

ขั้นตอนที่ ๓

นำแผนไปปฏิบัติ

- ทำการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงโครงการร่วมกับฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความรู้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ การยื่นแบบประเมินภาษี และการเสียภาษีบำรุงท้องที่ โดยฝ่ายรายได้จัดให้มีการ ใช้โซเชียลมีเดีย ได้แก่ทางไลน์ เฟสบุ๊ค เป็นช่องทางในการให้ข้อมูลการเสียภาษีบำรุงท้องที่
- ส่งรายละเอียดข้อมูลการเสียภาษีทางไลน์แจ้งให้ผู้เสียภาษียายเก่าทราบ โดยการถ่ายแบบแจ้งการประเมินเพื่อเสียภาษีบำรุงท้องที่ (ภ.บ.ท.๙) ระบุยอดเงินภาษี ค่าเพิ่มค่างยื่นแบบ ส่งไปทางไลน์ตั้งแต่เดือนตุลาคมเป็นต้นไป จนกว่าจะมีการชำระภาษีในปีถัดไป

ขั้นตอนที่ ๔

ติดตามและประเมินผล

- จากผู้เสียภาษียายเก่ามีการตอบรับแจ้งการเสียภาษีบำรุงท้องที่ โดยการส่งไลน์ใบเสร็จเสียภาษีบำรุงท้องที่ให้เจ้าหน้าที่ทราบ
- จากรายงานผู้เสียภาษีประจำวันในระบบ MIS
- จากแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๑. ผู้อำนวยการเขตลาดพร้าว ในฐานะผู้บริหารเขต เป็นผู้อนุมัติโครงการ
๒. หัวหน้าฝ่ายรายได้ เป็นผู้เห็นชอบและผู้เสนอโครงการ
๓. เจ้าหน้าที่ฝ่ายรายได้ ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
๔. เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายปกครอง ในการออกเขตเคลื่อนที่ การตรวจเยี่ยมชุมชน และการตรวจสถานประกอบการร้านค้า และโครงการเทศกิจเพื่อนชุมชน

๕. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายนอกที่ให้การสนับสนุนด้านข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บ
ภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว

๖. ประชาชนผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ ให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามโครงการ

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

การดำเนินการ	เดือน ที่ ๑	เดือน ที่ ๒	เดือน ที่ ๓	เดือน ที่ ๔	เดือน ที่ ๕	เดือน ที่ ๖	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
๑ จัดทำแผนการ ดำเนินงาน	↔						ฝ่ายรายได้
๒ ขออนุมัติแผนงาน		↔					ฝ่ายรายได้
๓ จัดประชุมเจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้อง			↔				ฝ่ายรายได้ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายพัฒนาชุมชน ฝ่าย สิ่งแวดล้อมฯ ฝ่ายเทศกิจ
๔ ประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนทราบแนวทาง			↔				ฝ่ายรายได้
๕ นำแผนไปปฏิบัติ				↔	↔		ฝ่ายรายได้
๖ ติดตามการ ประเมินผล						↔	ฝ่ายรายได้

๘. วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล (สำเร็จ)

๘.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- ยอดจัดเก็บภาษีที่ดินรายเก่าเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณที่ผ่านมาไม่น้อยกว่า
ร้อยละ ๑๐

- ประชาชนผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๘.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล

- รายงานสรุปการจัดเก็บภาษีทุกประเภทส่งสำนักงานการคลัง
- รายงานการรับชำระภาษีประจำวัน
- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี

๙. ข้อเสนอแนะ

๑. ให้กรุงเทพมหานครพัฒนาระบบการยื่นแบบเสียภาษีโดยให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง
๒. ทำข้อตกลงกับกรมสรรพากรให้มีการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ไปพร้อมกับภาษีเงินได้บุคคลประจำปี (ยกเว้นปีที่มีการประเมินที่ดินใหม่)
๓. ให้มีการเพิ่มช่องทางการรับชำระภาษี ได้แก่ เคาน์เตอร์เซอร์วิสต่าง ๆ ศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น
๔. ขอความร่วมมือให้สำนักงานที่ดินทุกสาขา ตรวจสอบหลักฐานการเสียภาษีบำรุงท้องที่อย่างเคร่งครัด โดยการขอดูใบเสร็จรับเงินปีล่าสุด ก่อนการโอนกรรมสิทธิ์
๕. ให้มีการเชื่อมโยงระบบทะเบียนที่ดินกับสำนักงานที่ดินสาขาที่อยู่ในพื้นที่แต่ละเขต เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบและการขอคัดสำเนาโฉนดของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานและประชาชน