

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนั้นเกิดจากการบูรณาการและการเชื่อมโยงของเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการการจัดเก็บรายได้ นำมาวิเคราะห์และกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน แล้วจัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อตอบคำถามประเด็นการพิจารณา การดำเนินงานในกระบวนการจัดเก็บรายได้

กระบวนการจัดเก็บรายได้ มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ ฝ่ายรายได้ ทุกสำนักงานเขต ได้ร่วมมือกันจัดทำคู่มือปฏิบัติงานขึ้น เพื่อแสดงขั้นตอน วิธีการ กรอบระยะเวลาและมาตรฐานคุณภาพงาน ของกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการดำเนินงาน ประกอบด้วยกระบวนการ ดังต่อไปนี้

**ภารกิจหลัก: กระบวนการจัดเก็บภาษี** ซึ่งแบ่งออกเป็นการจัดเก็บภาษีทั้ง ๓ ประเภท ดังนี้

### ๑. กระบวนการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

#### ๑.๑ กระบวนการรับแบบและประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดิน

๑.๑.๑ กรณีรายเก่า ระยะเวลาดำเนินงาน ๔๕ วันทำการ

๑.๑.๒ กรณีรายใหม่ ระยะเวลาดำเนินงาน ๕๕ วันทำการ

#### ๑.๒ กระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างยื่นแบบภาษีโรงเรือนและที่ดิน

๑.๒.๑ กรณีรายเก่า ระยะเวลาดำเนินงาน ๒๔๐ วันทำการ

๑.๒.๒ กรณีรายใหม่ ระยะเวลาดำเนินงาน ติดตามอย่างสม่ำเสมอ

#### ๑.๓ กระบวนการอุทธรณ์ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ระยะเวลาดำเนินงาน ๕๕ วันทำการ

(นับระยะเวลาเฉพาะกระบวนการของฝ่ายรายได้รับผิดชอบ)

#### ๑.๔ กระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ระยะเวลาดำเนินงาน ๑๐ ปี

(จนกว่าจะขาดอายุความ)

### ๒. กระบวนการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

๒.๑ กระบวนการรับแบบและประเมินภาษีบำรุงท้องที่ ระยะเวลาดำเนินงาน ๔๕ วันหรือภายในเดือนมีนาคมของปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน

๒.๒ กระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างยื่นแบบภาษีบำรุงท้องที่ ระยะเวลาดำเนินงาน ๑๕๐ วัน

๒.๓ กระบวนการอุทธรณ์ภาษีบำรุงท้องที่ ระยะเวลาดำเนินงาน ๕๕ วันทำการ (นับระยะเวลาเฉพาะกระบวนการของฝ่ายรายได้รับผิดชอบ)

๒.๔ กระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษีบำรุงท้องที่ ระยะเวลาดำเนินงาน ๑๐ ปี (จนกว่าจะขาดอายุความ)

### ๓. กระบวนการจัดเก็บภาษีป้าย

๓.๑ กระบวนการรับแบบและประเมินภาษีป้าย ระยะเวลาดำเนินงาน ๔๕ วันทำการ

๓.๒ กระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างยื่นแบบภาษีป้าย ระยะเวลาดำเนินงาน ๑๕๐ วัน

๓.๓ กระบวนการอุทธรณ์ภาษีป้าย ระยะเวลาดำเนินงาน ๕๕ วันทำการ (นับระยะเวลาเฉพาะกระบวนการของฝ่ายรายได้รับผิดชอบ)

๓.๔ ภาระงานเร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษีป้าย ระยะเวลาดำเนินงาน ๑๒๐ วัน

ภารกิจสนับสนุน: ภาระงานการด้านธุรการ

- ภาระงานจัดทำรายงานและสถิติการจัดเก็บ ภาระงานนี้จะแสดงขั้นตอนการจัดทำ  
รายงานและสถิติการจัดเก็บภาษี ระยะเวลาดำเนินงาน ภายในวันที่ ๗ ของทุกเดือน

- ภาระงานรับหนังสือ ระยะเวลาดำเนินงาน ๑ วัน
- ภาระงานส่งหนังสือ ระยะเวลาดำเนินงาน ๑ วัน
- ภาระงานควบคุมการเบิกจ่ายพัสดุ ระยะเวลาดำเนินงาน ๑ วัน
- ภาระงานควบคุมการเบิกน้ำมันเชื้อเพลิง ระยะเวลาดำเนินงาน ๑ วัน

ในการบริหารการจัดเก็บรายได้ มีผลกระทบต่อการจัดหารายได้ของกรุงเทพมหานคร และ  
ประชาชนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน  
ของผู้ปฏิบัติงานและสร้างความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ฝ่ายรายได้ จึงได้จัดทำคู่มือนี้ขึ้นเพื่อประโยชน์  
ในการควบคุมมาตรฐานการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริหารการจัดเก็บรายได้