

ส่วนที่ ๑

บทนำ

ส่วนที่ ๑

บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ

กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดให้มีการจัดทำแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นกรอบ
ชี้้นำการบริหารและให้หน่วยงานระดับสำนักและสำนักงานเขตนำไปใช้ประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติ
ราชการประจำปีที่เชื่อมโยงกับแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น ๔ มิติ ได้แก่

มิติที่ ๑ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

มิติที่ ๒ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

มิติที่ ๓ ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ

มิติที่ ๔ ด้านการพัฒนาองค์กร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ กรุงเทพมหานคร โดยสำนักงาน ก.ก. ได้ปรับปรุงตัวชี้วัดที่ ๒.๑
ในมิติที่ ๒ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ โดยปรับปรุงจากตัวชี้วัดที่ ๒.๑: ร้อยละความสำเร็จ
ในการลดรอบเวลาการปฏิบัติราชการ ปรับปรุงเป็นตัวชี้วัดที่ ๒.๑: ระดับความสำเร็จของการจัดทำคู่มือการ
ปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยให้สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ สำนักงานเขต ร่วมกันจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของทุก
ฝ่ายทั้งหมด ๑๐ ฝ่าย ซึ่งสำนักงาน ก.ก. เป็นผู้จำแนกให้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานของ ๒ ฝ่ายต่อสำนักงานเขต
โดยสำนักงานเขตที่รับผิดชอบในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของฝ่ายรายได้ ตามคำสั่งกรุงเทพมหานครที่
๓๓๔๘ / ๒๕๕๔ ลงวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของ
สำนักงานเขต มีดังนี้

๑. สำนักงานเขตคลองเตย
๒. สำนักงานเขตคันนายาว
๓. สำนักงานเขตจตุจักร
๔. สำนักงานเขตจอมทอง
๕. สำนักงานเขตดอนเมือง
๖. สำนักงานเขตทวีวัฒนา
๗. สำนักงานเขตบางนา
๘. สำนักงานเขตยานนาวา
๙. สำนักงานเขตราชเทวี
๑๐. สำนักงานเขตหนองแขม

ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานคร คณะทำงาน
จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานของฝ่ายรายได้ขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ โดยนำคู่มือปฏิบัติงาน

ไปเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาบุคลากร ของฝ่ายรายได้ เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาหาความรู้ และแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สามารถลดการตอบคำถาม ลดเวลาการสอนงาน ลดเวลาการทำงาน และลดข้อผิดพลาดในการ ทดลอง ปฏิบัติงาน หรือเป็น แหล่งข้อมูลให้ บุคคลภายนอก ได้ทราบ กระบวนการปฏิบัติงาน ซึ่งคู่มือปฏิบัติงานของฝ่ายรายได้เดิม ได้จัดทำมาเป็นเวลานานแล้ว ปัจจุบันได้มีการปรับปรุงระเบียบ คำสั่ง หนังสือสั่งการและมีระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น จึงจำเป็นต้องจัดทำคู่มือปฏิบัติงานขึ้นใหม่ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน ที่เป็นมาตรฐานมุ่งไปสู่การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อเป็นเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้ผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้โดยลด การตอบคำถาม ลดเวลาในการสอนงาน ลดข้อผิดพลาดหรือความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน และสามารถพัฒนาการทำงานให้เป็นที่พอใจได้
๓. เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลให้บุคคลภายนอก สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการงาน ที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการได้

๓. ขอบเขต

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของฝ่ายรายได้ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเฉพาะฝ่ายรายได้ สำนักงาน เขตต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งกระบวนการปฏิบัติงานออกเป็น ๒ กระบวนการ ตามภารกิจของ ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขต ได้แก่ ภารกิจหลัก คือ กระบวนการจัดเก็บภาษี และภารกิจสนับสนุน คือ กระบวนการด้านธุรการ ซึ่งในแต่ละกระบวนการดังกล่าวจะแสดงขั้นตอนการทำงานในรูปแบบ Flow Chart โดยแสดงรายละเอียดของงาน มาตรฐานคุณภาพงาน ระบบติดตามและประเมินผล ผู้รับผิดชอบ แบบฟอร์ม และเอกสารอ้างอิงของแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

ภารกิจหลัก: กระบวนการจัดเก็บภาษี ซึ่งแบ่งออกเป็นการจัดเก็บภาษีทั้ง ๓ ประเภท ดังนี้

๑. กระบวนการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เริ่มตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ให้เสียภาษี (อยู่ในความรับผิดชอบของกองประชาสัมพันธ์ ทางสำนักงานเขตมีหน้าที่เพียงแจกเอกสารประชาสัมพันธ์ เท่านั้น) เมื่อประชาชนได้รับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์ภาษีและมายื่นแบบเสียภาษีภายในระยะเวลา ตามกฎหมายกำหนด จึงจะเริ่มเข้าสู่ กระบวนการที่ ๑.๑ : กระบวนการรับแบบและประเมินภาษีโรงเรือน และที่ดิน แต่หากประชาชนไม่มายื่นแบบเพื่อเสียภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ก็จะเริ่ม ดำเนินการตามกระบวนการที่ ๑.๒ : กระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างยื่นแบบภาษีโรงเรือนและที่ดิน และ หากประชาชนได้รับใบแจ้งการประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดิน(ภ.ร.ด.๘) จากการดำเนินงานในกระบวนการ ที่ ๑.๑ แล้ว แต่เห็นว่าการประเมินภาษีไม่เป็นธรรมสามารถอุทธรณ์ภาษีได้ภายในร ะยะเวลาที่ กฎหมาย กำหนดจึงเข้าสู่กระบวนการที่ ๑.๓ : กระบวนการอุทธรณ์ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และหากประชาชนได้รับ ใบแจ้งการประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดิน(ภ.ร.ด.๘) จากการดำเนินงานในกระบวนการที่ ๑.๑ แล้ว ไม่ชำระ เงินภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด เจ้าหน้าที่จะเริ่มดำเนิน การในกระบวนการที่ ๑.๔ : กระบวนการ

เร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ซึ่งในกระบวนการต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กระบวนการที่ ๑.๑ : กระบวนการรับแบบและประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดิน เริ่มตั้งแต่การรับแบบพิมพ์(ภ.ร.ด.๒) ,ตรวจสอบและประเมินภาษี สิ้นสุดด้วยการแจ้งการประเมินภาษี (ภ.ร.ด.๘)

กระบวนการที่ ๑.๒ : กระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างยื่นแบบภาษีโรงเรือนและที่ดิน เริ่มตั้งแต่การออกหนังสือเตือน สิ้นสุด ที่การส่งดำเนินคดี และการประเมินภาษีตามมาตรา ๒๔ ทวิ หรือกระบวนการรับแบบและประเมินภาษี แล้วแต่กรณี

กระบวนการที่ ๑.๓ : กระบวนการอุทธรณ์ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เริ่มตั้งแต่การรับคำร้องขออุทธรณ์ภาษี (ภ.ร.ด.๙) ,ทำคำชี้แจงการประเมิน สิ้นสุดด้วยการดำเนินการตามคำชี้ขาด

กระบวนการที่ ๑.๔ : กระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน เริ่มตั้งแต่การออกหนังสือเตือน ,ออกหนังสือเตือน (ภ.กทม.๑),ออกหนังสือเตือน (ภ.กทม.๒) ,สืบสวนหาทรัพย์สิน กรณีพบทรัพย์สินของผู้ค้างทำการรายงานการสืบสวนหาทรัพย์สิน (ภ.กทม.๓) หรือกรณีล้มละลายทำการขอเฉลี่ยหนี้ หรือกรณีไม่พบทรัพย์สินของผู้ค้างให้สิ้นสุดกระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้าง

๒. กระบวนการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ เริ่มตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ให้เสียภาษี (อยู่ในความรับผิดชอบของกองประชาสัมพันธ์ ทางสำนักงานเขตมีหน้าที่เพียงแจกเอกสารประชาสัมพันธ์เท่านั้น) เมื่อประชาชนได้รับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์และมายื่นแบบเสียภาษีภายในระยะเวลาตามกฎหมายกำหนด จึงจะเริ่มเข้าสู่กระบวนการที่ ๒.๑ : กระบวนการรับแบบและประเมินภาษีบำรุงท้องที่ แต่หากประชาชนไม่มายื่นแบบเพื่อเสียภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ก็จะเริ่มดำเนินการตามกระบวนการที่ ๒.๒ : กระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างยื่นแบบภาษี บำรุงท้องที่ และหากประชาชนได้รับใบแจ้งการประเมินภาษีบำรุงท้องที่ (ภ.บ.ท.๙) จากการดำเนินงานในกระบวนการที่ ๒.๑ แล้ว แต่เห็นว่าการประเมินภาษีไม่เป็นธรรมสามารถอุทธรณ์ภาษีได้ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดจึงเข้าสู่กระบวนการที่ ๒.๓ : กระบวนการอุทธรณ์ภาษีบำรุงท้องที่ และหากประชาชนได้รับใบแจ้งการประเมินภาษีบำรุงท้องที่ (ภ.บ.ท.๙) จากการดำเนินงานในกระบวนการที่ ๒.๑ แล้ว ไม่ชำระเงินภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด เจ้าหน้าที่จะเริ่มดำเนินการในกระบวนการที่ ๒.๔ : กระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษีบำรุงท้องที่ ซึ่งในกระบวนการต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กระบวนการที่ ๒.๑ : กระบวนการรับยื่นแบบและประเมินภาษีบำรุงท้องที่ เริ่มตั้งแต่การรับแบบพิมพ์(ภ.บ.ท.๕) ,ตรวจสอบและประเมินภาษี สิ้นสุดด้วยการแจ้งการประเมินภาษี (ภ.บ.ท.๙)

กระบวนการที่ ๒.๒ : กระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ ค้างยื่นแบบภาษีบำรุงท้องที่ เริ่มตั้งแต่การออกหนังสือเตือน สิ้นสุดที่การส่งดำเนินคดี และกระบวนการรับแบบและประเมินภาษีแล้วแต่กรณี

กระบวนการที่ ๒.๓ : กระบวนการอุทธรณ์ภาษีบำรุงท้องที่ เริ่มตั้งแต่การรับคำร้องขออุทธรณ์ภาษี (ภ.บ.ท๑๒) ,ทำคำชี้แจงการประเมิน สิ้นสุดด้วยการดำเนินการตามคำชี้ขาด

กระบวนการงานที่ ๒.๔ : กระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษีบำรุงท้องที่ เริ่มตั้งแต่การออกหนังสือเตือน ,ออกหนังสือเตือน (ภ.กทม.๑),ออกหนังสือเตือน (ภ.กทม.๒) ,สืบสวนหาทรัพย์สิน กรณีพบทรัพย์สินของผู้ค้างทำการรายงานการสืบสวน หาทรัพย์สิน (ภ.กทม.๓) หรือกรณีล้มละลายทำการขอเฉลี่ยหนี้ หรือกรณีไม่พบทรัพย์สินของผู้ค้างให้สิ้นสุดกระบวนการงานเร่งรัดติดตามผู้ค้าง

๓. กระบวนการจัดเก็บภาษีป้าย เริ่มตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ให้เสียภาษี (อยู่ในความรับผิดชอบของกองประชาสัมพันธ์ ทางสำนักงานเขตมีหน้าที่เพียงแจก เอกสารประชาสัมพันธ์เท่านั้น) เมื่อประชาชนได้รับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์ภาษีและมายื่นแบบเสียภาษีภายในระยะเวลาตามกฎหมายกำหนด จึงจะเริ่มเข้าสู่กระบวนการงานที่ ๓.๑ : กระบวนการรับแบบและประเมินภาษีป้าย แต่หากประชาชนไม่มายื่นแบบเพื่อเสียภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ก็จะเริ่มดำเนินการตามกระบวนการงานที่ ๓.๒ : กระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างยื่นแบบภาษีป้าย และหากประชาชนได้รับใบแจ้งการประเมินภาษีป้าย (ภ.ป.๓) จากการดำเนินงานในกระบวนการงานที่ ๓.๑ แล้ว แต่เห็นว่าการประเมินภาษีไม่เป็นธรรมสามารถอุทธรณ์ภาษีได้ภายในระยะเวลาที่ กฎหมายกำหนดจึงเข้าสู่กระบวนการงานที่ ๓.๓ : กระบวนการอุทธรณ์ภาษีบำรุงท้องที่ และหากประชาชนได้รับใบแจ้งการประเมินภาษีป้าย (ภ.ป.๓) จากการดำเนินงานในกระบวนการงานที่ ๓.๑ แล้ว ไม่ชำระเงินภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด เจ้าหน้าที่จะเริ่มดำเนินการในกระบวนการงานที่ ๓.๔ : กระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษีป้าย ซึ่งในกระบวนการงานต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กระบวนการงานที่ ๓.๑ : กระบวนการรับยื่นแบบและประเมินภาษีป้าย เริ่มตั้งแต่การรับแบบพิมพ์ (ภ.ป.๑) ,ตรวจสอบและประเมินภาษี สิ้นสุดด้วยการแจ้งการประเมินภาษี (ภ.ป.๓)

กระบวนการงานที่ ๓.๒ : กระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างยื่นแบบภาษีป้าย เริ่มตั้งแต่การออกหนังสือเตือน สิ้นสุดที่การส่งดำเนินคดี และกระบวนการรับแบบและประเมินภาษีแล้วแต่กรณี

กระบวนการงานที่ ๓.๓ : กระบวนการอุทธรณ์ภาษีป้าย เริ่มตั้งแต่การรับคำร้องขออุทธรณ์ภาษี (ภ.ป.๔) ,ทำคำชี้แจงการประเมิน สิ้นสุดด้วยการดำเนินการตามคำชี้ขาด

กระบวนการงานที่ ๓.๔ : กระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษีป้าย เริ่มตั้งแต่การออกหนังสือเตือน และสิ้นสุดด้วยการส่งดำเนินคดี

ภารกิจสนับสนุน: กระบวนการด้านธุรการ ซึ่งแบ่งออกเป็นกระบวนการย่อย ๔ กระบวนการย่อย ดังนี้

กระบวนการย่อยที่ ๑ : กระบวนการจัดทำรายงานและสถิติการจัดเก็บ เพื่อให้การจัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขต ในรูปแบบรายงาน ได้แก่ การรายงานโดยเอกสาร และการรายงานข้อมูลแบบ Online Real Time ด้วยโปรแกรม MIS ๒ ระบบงานรายได้ ซึ่งกระบวนการนี้จะแสดงขั้นตอนการจําทำรายงานและสถิติการจัดเก็บภาษี ตั้งแต่การรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูลในระบบ MIS แล้วจัดทำรายงานและสถิติการจัดเก็บภาษีประจำเดือน เสนอเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้หรือนักวิชาการจัดเก็บรายได้ทำการตรวจสอบ และผ่าน

การเห็นชอบจากหัวหน้าฝ่ายรายได้ เพื่อเสนอผู้อำนวยการเขตลงนาม และสิ้นสุดด้วยการส่งรายงานให้กองรายได้ทราบเป็นประจำทุกสิ้นเดือน

กระบวนการย่อยที่ ๒ : กระบวนการรับหนังสือ เริ่มตั้งแต่ลงทะเบียนหนังสือรับ เสนอหัวหน้าฝ่ายพิจารณาและสั่งการ แจ้งเจ้าหน้าที่ทราบและดำเนินการในสิ่งที่เกี่ยวข้อง สิ้นสุดที่การจัดเก็บเอกสาร

กระบวนการย่อยที่ ๓ : กระบวนการส่งหนังสือ เริ่มตั้งแต่เจ้าหน้าที่จัดเอกสารหรือรายงานเสนอหัวหน้าฝ่ายพิจารณาอนุมัติ หรือกรณีที่เป็นหนังสือที่ต้องส่งภายนอกหน่วยงานก็เสนอผู้อำนวยการเขตพิจารณาอนุมัติ จากนั้นลงทะเบียนหนังสือส่ง และสิ้นสุดที่จัดส่งและเก็บสำเนาเอกสาร

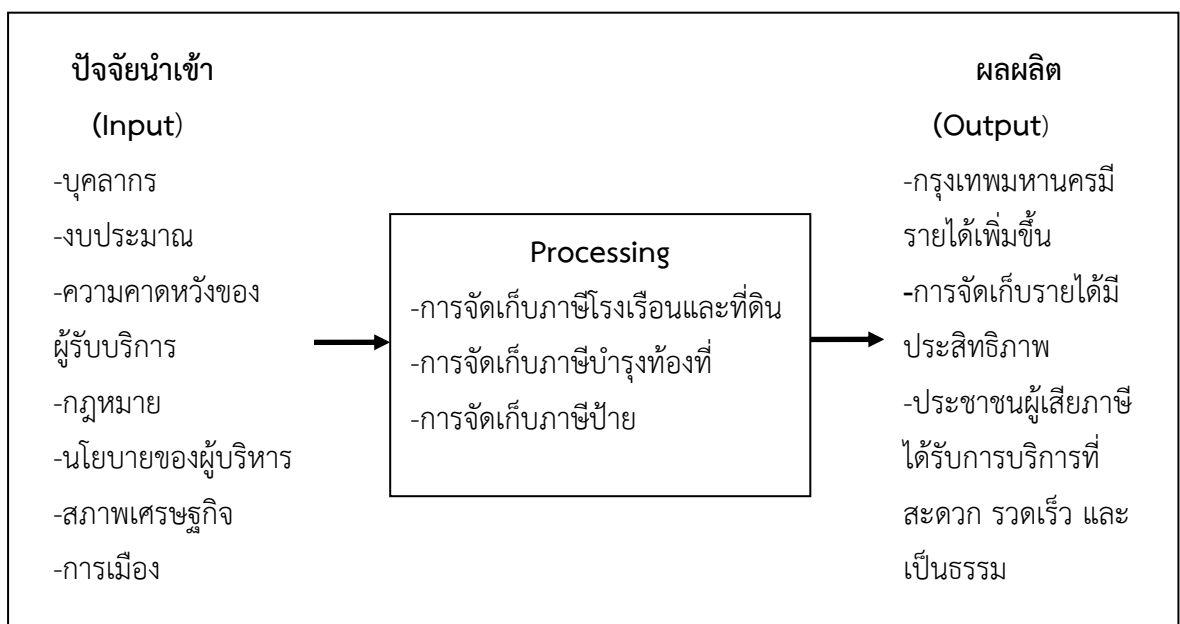
กระบวนการย่อยที่ ๔ : กระบวนการควบคุมการเบิกจ่ายพัสดุ เริ่มตั้งแต่จัดทำใบเบิกพัสดุ เสนอหัวหน้าฝ่ายพิจารณาอนุมัติ ส่งเอกสารให้ฝ่ายการคลัง เมื่อฝ่ายการคลังส่งพัสดุให้ตามต้องการแล้ว ฝ่ายการคลังจะทำใบส่งมอบพัสดุพร้อมพัสดุ จากนั้นทำใบควบคุมการเบิกจ่ายพัสดุ และสิ้นสุดที่การส่งพัสดุให้เจ้าหน้าที่ที่ต้องการใช้พัสดุนั้น

กระบวนการย่อยที่ ๕ : กระบวนการควบคุมการเบิกจ่ายน้ำมันเชื้อเพลิง เริ่มตั้งแต่จัดทำใบเบิกน้ำมันเชื้อเพลิง เสนอหัวหน้าฝ่ายพิจารณาอนุมัติ ส่งเอกสารให้พนักงานขับรถเพื่อนำไปเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันที่กรุงเทพมหานครกำหนด ส่วนสำเนารวบรวมเพื่อจัดทำรายงานการเบิกจ่ายพัสดุส่งฝ่ายการคลัง

๔. กรอบแนวคิด

๔.๑. การวิเคราะห์ข้อมูลนำเข้าและผลผลิต (Input – Output Analysis)

เป็นเครื่องมือสำคัญตัวแรกๆ ที่ช่วยในการทำให้เห็นทั้งภาพใหญ่และภาพย่อยของกระบวนการ ถือเป็นจุดเริ่มของการมองลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ให้ออกมาเป็นภาพชัดเจน



บุคลากร หมายถึง ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ และลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้กรุงเทพมหานคร

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการด้านภาษี

งบประมาณ หมายถึง แผนการดำเนินงานในการจัดหาเงินมาใช้ในการบริหารงานรายได้

ความคาดหวังของผู้รับบริการ หมายถึง การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีมาตรฐานการบริการเดียวกัน โดยมีการประเมินภาษีตามอัตราค่าเช่ามาตรฐานกลางที่กรุงเทพมหานครกำหนด ทำให้จัดเก็บภาษีได้ถูกต้องตามที่ระเบียบกฎหมายได้กำหนดไว้

กฎหมาย หมายถึง พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. ๒๔๗๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๓๔ ,พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. ๒๕๐๘ ,พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. ๒๕๑๐ และระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี

นโยบายของผู้บริหาร หมายถึง นโยบายการบริหารกรุงเทพมหานครของผู้ว่ากรุงเทพมหานคร คือ นโยบายด้านเศรษฐกิจ: เปลี่ยนกรุงเทพฯให้เป็นมหานครแห่งการค้า และการท่องเที่ยวของภูมิภาคอย่างแท้จริง และยุทธศาสตร์ในการบริหารกรุงเทพมหานคร คือ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ : พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร(Mastering Best Service and Mega-City Management)

เศรษฐกิจ หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ทางการค้าของผู้เสียภาษีในพื้นที่ มีผลต่อการยื่นเสียภาษีต่าง ๆ

การเมือง หมายถึง สภาพปัญหาความวุ่นวายทางการเมืองของประเทศ และนโยบายทางการเมืองของรัฐบาล ที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษี

๔.๒ ผังงาน(Flow Chart)

หลังจากที่ทราบ Input และ Output พร้อมกับกำหนดกระบวนการที่อยู่ในแต่ละลำดับขั้นได้แล้ว สามารถนำ Flow Chart เข้ามาช่วยอธิบายทิศทางการเดินของลำดับขั้น และการตัดสินใจได้อย่างชัดเจน เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น สามารถวิเคราะห์กรอบแนวคิดของกระบวนการต่าง ๆ ได้ดังนี้
ภารกิจหลัก: กระบวนการจัดเก็บภาษี

๑) กระบวนการรับยื่นแบบและประเมินภาษีทั้ง ๓ ประเภท

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ
ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี	ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และชำระภาษีในอัตราที่เป็นธรรม
ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้เสียภาษีและกรุงเทพมหานคร	กรุงเทพมหานครมีรายได้

ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของ กระบวนการ	ความคุ้มค่า
-พ.ร.บ.ภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. ๒๔๗๕ และแก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๔) พ.ศ.๒๕๓๔ -พ.ร.บ.ภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. ๒๕๐๘ -พ.ร.บ.ภาษีป้าย พ.ศ.๒๕๑๐ และแก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๓๔	จัดเก็บภาษีถูกต้องและเป็นธรรม	เป็นประโยชน์แก่กรุงเทพมหานคร

๒) กระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างยื่นแบบภาษีทั้ง ๓ ประเภท

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ	
ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี	หลบเลี่ยงการเสียภาษี	
ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้เสียภาษีและกรุงเทพมหานคร	กรุงเทพมหานครมีรายได้	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของ กระบวนการ	ความคุ้มค่า
-พ.ร.บ.ภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. ๒๔๗๕ และแก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๔) พ.ศ.๒๕๓๔ -พ.ร.บ.ภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. ๒๕๐๘ -พ.ร.บ.ภาษีป้าย พ.ศ.๒๕๑๐ และแก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๓๔	จัดเก็บภาษีได้ครบถ้วน	เป็นประโยชน์แก่กรุงเทพมหานคร

๓) กระบวนการอุทธรณ์ภาษีทั้ง ๓ ประเภท

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ	
ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี	ได้รับความเป็นธรรมในการเสียภาษี	
ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้เสียภาษีและกรุงเทพมหานคร	ทำความเข้าใจกับประชาชน	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของ กระบวนการ	ความคุ้มค่า
-พ.ร.บ.ภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. ๒๔๗๕ และแก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๔) พ.ศ.๒๕๓๔ -พ.ร.บ.ภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. ๒๕๐๘ -พ.ร.บ.ภาษีป้าย พ.ศ.๒๕๑๐ และแก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๓๔	จัดเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม	เป็นประโยชน์แก่กรุงเทพมหานคร

๔) กระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษีทั้ง ๓ ประเภท

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ
---------------	-------------

ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี	ผ่อนผันหรือหลบเลี่ยงการชำระภาษี	
ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้เสียภาษีและกรุงเทพมหานคร	ประนีประนอมหนี้	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของ กระบวนการ	ความคุ้มค่า
-พ.ร.บ.ภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. ๒๔๗๕ และ แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๔) พ.ศ.๒๕๓๔ -พ.ร.บ.ภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. ๒๕๐๘ -พ.ร.บ.ภาษีป้าย พ.ศ.๒๕๑๐ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๓๔	จัดเก็บหนี้ค้างชำระได้ ครบถ้วน	เป็นประโยชน์แก่ กรุงเทพมหานคร

ภารกิจสนับสนุน: กระบวนการด้านธุรการ

๑) กระบวนการจัดทำรายงานและสถิติการจัดเก็บ

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ	
ผู้รับบริการ ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขต	จัดทำรายงานและรวบรวมข้อมูลสถิติการจัดเก็บอย่างถูกต้อง	
ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานหรือส่วนราชการต่าง ๆ	ติดตามผลการดำเนินงาน	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของ กระบวนการ	ความคุ้มค่า
-ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสาร บรรณ ๒๕๒๖ -ระเบียบสารบรรณ กทม. พ.ศ. ๒๕๔๖ และ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๘	ถูกต้อง และรายงานฯ ตรงตามระยะเวลาที่ กำหนด	เป็นประโยชน์แก่ กรุงเทพมหานคร

๒) กระบวนการรับหนังสือ

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ	
ผู้รับบริการ ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขต	การรับหนังสือ ติดตาม ตรวจสอบ เป็นไปอย่างมีระบบและรวดเร็ว	
ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงาน/ส่วนราชการต่างๆ	สามารถติดตามหนังสือหรือประสานงานได้อย่างรวดเร็ว	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของ กระบวนการ	ความคุ้มค่า
-ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงาน	รวดเร็วและถูกต้อง	เป็นประโยชน์แก่

สารบรรณ ๒๕๒๖ -ระเบียบสารบรรณ กทม. พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๘		กรุงเทพมหานคร
---	--	---------------

๓) กระบวนการส่งหนังสือ

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ	
ผู้รับบริการ ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขต		การส่งหนังสือเป็นไปอย่างมีระบบ และรวดเร็ว	
ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานหรือส่วนราชการต่าง ๆ		สามารถติดตามหนังสือหรือประสานงานได้อย่างรวดเร็ว	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย		ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
-ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ๒๕๒๖ -ระเบียบสารบรรณ กทม. พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๘		รวดเร็วและถูกต้อง	เป็นประโยชน์แก่กรุงเทพมหานคร

๔) กระบวนการควบคุมการเบิกจ่ายพัสดุ

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ	
ผู้รับบริการ ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขต		ได้พัสดุถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วนตามที่ต้องการ	
ผู้มีส่วนได้เสีย ฝ่ายการคลัง สำนักงานเขต		ควบคุมการเบิกจ่ายได้อย่างเป็นระบบ	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย		ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
ถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบ		รวดเร็วและถูกต้อง	เป็นประโยชน์แก่กรุงเทพมหานคร

๕) กระบวนการควบคุมการเบิกจ่ายน้ำมันเชื้อเพลิง

ผู้เกี่ยวข้อง		ความต้องการ	
ผู้รับบริการ			

ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขต	เบิกจ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงถูกต้อง รวดเร็ว	
ผู้มีส่วนได้เสีย ฝ่ายการคลัง สำนักงานเขต	ควบคุมการเบิกจ่ายได้อย่างเป็นระบบ	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
ถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบ	รวดเร็วและถูกต้อง	เป็นประโยชน์แก่ กรุงเทพมหานคร

๕. ข้อกำหนดที่สำคัญ

กระบวนการ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัด
ภารกิจหลัก: กระบวนการจัดเก็บรายได้		
๑) กระบวนการรับแบบและประเมินภาษีทั้ง ๓ ประเภท	กรุงเทพมหานครมีรายได้	- สำนักงานเขตจัดเก็บภาษีได้ตามประมาณการที่กรุงเทพมหานครกำหนดให้
	ประชาชนได้รับการประเมินภาษีที่ถูกต้อง และเป็นธรรม	- มีการจัดคิวลำดับผู้มาขอรับบริการก่อนหลัง - มีเกณฑ์อัตราค่าเช่ามาตรฐานกลางเป็นเกณฑ์การประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดิน - มีเกณฑ์อัตรามาตรฐานกลางที่ดินเป็นเกณฑ์การประเมินภาษีบำรุงท้องที่
	ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว	- ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเรื่องความสะดวก - ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเรื่องระยะเวลาในการให้บริการ - มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการในการเสียภาษีแต่ละประเภท - มีช่องทางการชำระเงินค่าภาษีหลายช่องทาง เช่น ชำระภาษีผ่าน Internet, ผ่าน ATM หรือธนาคาร และชำระต่างสำนักงานเขต เป็นต้น
๒) กระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างยื่นแบบภาษีทั้ง ๓ ประเภท	จัดเก็บภาษีครบถ้วน	- ร้อยละของจำนวนผู้ยื่นภาษีทั้ง ๓ ประเภท - ยอดจัดเก็บรายใหม่ของภาษีทั้ง ๓ ประเภท

กระบวนการ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัด
๓) กระบวนการ	จัดเก็บภาษีด้วยความ	- จำนวนของเรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ภาษี

อุทธรณ์ภาษีทั้ง ๓ ประเภท	เป็นธรรม	- มีการประชาสัมพันธ์อัตราการเสียภาษีทั้ง ๓ ประเภท
๔) กระบวนการเร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษีทั้ง ๓ ประเภท	จัดเก็บหนี้ค้ำครบถ้วน	- ร้อยละของยอดจัดเก็บหนี้ค้ำภาษี
ภารกิจสนับสนุน: กระบวนการด้านธุรการ		
กระบวนการย่อยที่ ๑ : กระบวนการจัดทำรายงานและสถิติการจัดเก็บ	การติดตามผลการดำเนินงานอย่างมีระบบ	- มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการฐานข้อมูล - มีการรายงานผลการดำเนินงานจัดเก็บรายได้ทุกสิ้นเดือน
กระบวนการย่อยที่ ๒ : กระบวนการรับหนังสือ	มีการรับหนังสืออย่างเป็นระบบระเบียบ สามารถค้นหาโดยสะดวก	- มีระบบการรับหนังสือด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการฐานข้อมูล - มีการเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ
กระบวนการย่อยที่ ๓ : กระบวนการส่งหนังสือ	มีการส่งหนังสืออย่างเป็นระบบระเบียบ	- มีระบบการรับหนังสือด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการฐานข้อมูล - มีการเก็บเอกสารสำเนาอย่างเป็นระบบ
กระบวนการย่อยที่ ๔ : กระบวนการควบคุมการเบิกจ่ายพัสดุ	มีการเบิกจ่ายพัสดุอย่างเป็นระบบ	- มีระบบการเบิกจ่ายด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการฐานข้อมูล - มีทะเบียนคุมการเบิกจ่ายพัสดุ

กระบวนการ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัด
กระบวนการย่อยที่ ๕ :	มีการเบิกจ่าย	- มีระบบการเบิกจ่ายด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศมา

กระบวนการควบคุมการ เบิกจ่ายน้ำมันเชื้อเพลิง	พัสดุดูอย่างเป็น ระบบ	จัดการฐานข้อมูล -มีการรายงานการเบิกจ่ายน้ำมันเชื้อเพลิง
--	--------------------------	--

๖. คำจำกัดความ

๖.๑ คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) หมายถึง

แผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและ จุดสิ้นสุด มีคำอธิบายตามที่จำเป็น

๖.๒ ผังกระบวนการ หมายถึง Flow Chart แสดงขั้นตอนการทำงาน

๖.๓ มาตรฐานคุณภาพงาน หมายถึง ข้อตกลงที่จัดทำขึ้นเป็นเอกสารโดยการรวบรวมข้อมูลหรือข้อกำหนดทางเทคนิคเพื่อให้เกิดประสิทธิผลโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

๖.๔ ปี หมายถึง ปีปฏิทิน

๖.๕ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ หมายถึง โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น รวมทั้ง ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนและ สิ่งปลูกสร้าง นั้น ๆ อันต้องเสียภาษีตามความในภาค ๑ แห่งพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. ๒๔๗๕

๖.๖ ที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือ สิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ หมายถึง ที่ดินซึ่งปลูกสร้างโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ และบริเวณต่อเนื่องกัน (สนาม สระน้ำ ที่ว่าง) ซึ่งปกติใช้ไปด้วยกันกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ

๖.๗ ค่ารายปี หมายถึง จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ

๖.๘ ป้าย หมายถึง ป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือ เครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่น เพื่อหารายได้หรือโฆษณาร้านค้าหรือกิจการอื่น เพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะได้แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือ เครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือ ทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น

๖.๙ ที่ดิน หมายถึง พื้นที่ดินและให้หมายความรวมถึงพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย

๖.๑๐ ผู้รับประเมิน หมายถึง ผู้มีหน้าที่เสียภาษี

๖.๑๑ ผู้ค้างยื่นแบบ หมายถึง ผู้ที่ไม่ได้ยื่นแบบภายในกำหนดระยะเวลา


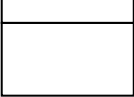

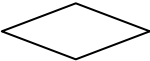




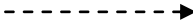

๖.๑๒ ผู้ค้างชำระ หมายถึง ผู้ที่ไม่ได้ชำระค่าภาษีภายในกำหนดระยะเวลา

๖.๑๓ รายเก่า หมายถึง โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง ที่ดิน และป้าย ที่เคยมีการยื่นแบบเพื่อเสียภาษี แล้วในปีประเมินปีก่อน

๖.๑๔ รายใหม่ หมายถึง โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง ที่ดิน และป้าย ที่ยังไม่เคยยื่นแบบเพื่อเสียภาษีมาก่อน

๗. คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้/คำอธิบายคำย่อ

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
-----------	----------

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กระบวนการที่มีกิจกรรมย่อยอยู่ภายใน
	กิจกรรมหรือภารกิจ
	การตัดสินใจ (Decision)
	ฐานข้อมูล (Database)
	เอกสาร / รายงาน (Document)
	เอกสาร รายงานหลายแบบ/ประเภท (Multi Document)
	ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน
	ทิศทางการนำเข้า/ส่งออกของเอกสาร/รายงาน/ฐานข้อมูลที่อาจเกิดขึ้น
	จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน

๘. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้อำนวยการเขต	กำกับดูแลการปฏิบัติงานของฝ่ายรายได้
ฝ่ายรายได้	<ol style="list-style-type: none"> ดำเนินการจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย และรายได้อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการสืบทรัพย์ของผู้ค้างชำระภาษีที่อยู่ในพื้นที่เขต การดำเนินคดีแก่ผู้ค้างชำระภาษี ดำเนินการติดตามเร่งรัดจัดเก็บภาษีกับผู้ค้างยื่นแบบภาษีและค้างชำระภาษี รายงานการจัดเก็บภาษี หน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
หัวหน้าฝ่ายรายได้	<ol style="list-style-type: none"> ปฏิบัติงานและกำกับ ดูแลความเรียบร้อยในการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีที่เป็นรายได้ของกรุงเทพมหานครให้มีความถูกต้อง เป็นธรรม และเกิดความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่ความรับผิดชอบ
	<p>๒. ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการจัดเก็บภาษีที่เป็นรายได้ของกรุงเทพมหานครของผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อดูแลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานและนโยบายที่กำหนดไว้</p> <p>๓. ฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรด้านการจัดเก็บภาษีที่เป็นรายได้ของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น</p> <p>๔. ให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา เพื่อช่วยตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ลุล่วงเป็นผลสัมฤทธิ์</p> <p>๕. ให้คำปรึกษาหรือควบคุมดูแลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภาษีที่เป็นรายได้ของกรุงเทพมหานครภายในหน่วยงานหรือส่วนราชการ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้</p> <p>๖. ทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรายงานปัญหาหรือข้อผิดพลาดพร้อมทั้งแนวทางแก้ไขแก่กรุงเทพมหานคร เพื่อพิจารณาปรับปรุงและดำเนินการต่อไป</p>