



คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน



งานจัดเก็บรายได้และพัฒนารายได้
กองคลัง เทศบาลตำบลนาอ้อ

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านการบริการ ของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลนาอ้อ ให้ถูกต้อง รวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลง ทำให้เกิด ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนของฝ่ายพัฒนารายได้ เทศบาลตำบลนาอ้อ จะเป็นประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการตลอดจน ผู้ที่สนใจ นำไปปรับปรุงคุณภาพการบริการ มาตรฐาน และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการ เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาอ้อ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๓. ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการ	๑
๔. คำจำกัดความ	๑
๕. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	๒
๖. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น	๓
๗. การดำเนินการปรับปรุงบริการ	๓
๘. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ	๓-๗
๙. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน	๖-๗
-พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.๒๕๖๒	๘-๑๐
-สาระสำคัญและคำแนะนำเกี่ยวกับพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.๒๕๖๒	๑๑-๑๓
-พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ.๒๕๑๐	๑๔-๑๗
-สาระสำคัญและคำแนะนำเกี่ยวกับพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ.๒๕๑๐	๑๘-๒๒
-พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ.๒๔๙๙	๒๓-๒๔
๑๐. มาตรฐานการให้บริการ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน	๒๕
-แผนการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.๒๕๖๒	๒๕
-แผนการจัดเก็บภาษีป้าย พ.ศ.๒๕๑๐	๒๖
-ช่องทางในการให้บริการรับยื่นแบบและรับชำระภาษีและรายได้ค่าธรรมเนียมต่างๆ	๒๗
๑๑. ข้อเสนอแนะ	๒๘
๑๒. ภาคผนวก	๒๙
๑๓. แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ	๓๐

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน

งานจัดเก็บและพัฒนารายได้กองคลังเทศบาล ตำบลนาอ้อ

๑. บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการประเมินให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสูงสุดเสมอการจั้ดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนเป็นหน้าที่ทาง เทศบาลตำบลนาอ้อ ต้องดำเนินการให้กับประชาชนทุกคนในเขตเทศบาลเพื่อให้ประชาชนมีความสุขและพึงพอใจในการรับบริการ การจั้ดบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ประชาชนทุกคนต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานอันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็น การยกระดับ คุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรของเทศบาลตำบลนาอ้อ สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควร ถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการบริการที่ดีที่สุดและปฏิบัติ ไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาปฏิบัติและมีความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุดผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการ ของทุกคน

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

- ๒.๑. เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
- ๒.๒. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน

๓. ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานบริการ

การพัฒนาคุณภาพงานบริการของงานจัดเก็บและพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลนาอ้อ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือ มีคุณภาพ เป็นเรื่องสำคัญที่เทศบาลตำบลนาอ้อ ควรมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นกว่าที่มาตรฐานกำหนดเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นการให้บริการของบุคลากรด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

๔. คำจำกัดความ

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และ ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด แก่ผู้รับบริการ

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน และมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน

/ความพึงพอใจ...

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลนาอ้อต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ ตามระดับความพึงพอใจของบุคคล ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาอ้อ และประชาชนทั่วไป

๕. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตาม แนวคิด การบริหาร คุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

(๑) ผู้รับบริการสำคัญที่สุด (customer focus) เพราะผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงาน บริการเทศบาลตำบลนาอ้อ ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ

(๒) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการ และผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมาย ดังกล่าว

(๓) ทีมงานสัมพันธ์ (teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีมผู้ปฏิบัติงาน จะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมและโอกาสข้อมูล เพื่อให้ศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

(๔) มุ่งมั่นกระบวนการ (process focus) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับ ง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

(๕) มีกระบวนการแก้ปัญหา (problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทาง วิทยาศาสตร์ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบทางเลือก และนำมาปฏิบัติ เป็นมาตรฐาน

(๖) ผู้นำให้การสนับสนุน (leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

(๗) พัฒนาไม่หยุดยั้ง (continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การ พัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองตำบลนาอ้อจึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ถ้าเทศบาลตำบลนาอ้อได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้มีกระบวนการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมี ประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการของ ผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและ ภายนอก ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่าง สม่าเสมอ โดยดำเนินการ ขั้นตอนดังต่อไปนี้

๗.๑ กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของเทศบาลตำบลนาอ้อ เพื่อให้ทราบทิศทาง และ เป้าหมาย มีองค์ประกอบดังนี้

ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

- วิเคราะห์กระบวนการให้บริการข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลด ขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- รับฟังความคิดเห็น/ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

- ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ

- พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

๖. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้น

ศึกษาวิเคราะห์ กระบวนการ ที่ได้คัดเลือกกว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการ อย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

- สสำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภาพ การทำงานในปัจจุบันของ เทศบาล ตำบลนาอ้อ สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้าในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากความ ต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลนาอ้อ จากนั้นหาจุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการดำเนินงาน ให้มีขั้นตอนใน กระบวนการทำงานและสามารถวิเคราะห์เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

๗. การดำเนินการปรับปรุงบริการ

การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลนาอ้อ สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการ คือ ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหาร ต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการ ปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาล ตำบลนาอ้อ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมี แนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๗.๑ กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน ปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้ คือ

๗.๑.๑ เทคนิค PDCA PLAN การวางแผน รวมถึง การออกแบบกระบวนการ การเลือกตัววัด และการถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติ DO ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK การตรวจ ประเมิน ความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอก องค์กร ACT การปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจประเมิน การเรียนรู้ปัจจัยนำเข้าใหม่ๆ ข้อกำหนดใหม่ๆ รวมถึงความต้องการ ของผู้บริการ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

๗.๑.๒ เทคนิคการตั้งคำถาม ๔W-๑ H (What ?, Why ?, Where ?, When ?, How ?) ซึ่งเทคนิคนี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบันและหาวิธีการปรับปรุงที่ทำให้ กระบวนการปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่ม สามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนอง ความ ต้องการของผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกได้

๗.๒ ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีวัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบ ประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการหรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่นในงานประเภทเดียว และพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ ระดับใดจึงจะพอใจ

๘. วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ

การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้นจำเป็นต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบหลัก คือ

ก. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

๑. ทักษะที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดที่ต้องให้บริการเต็มกำลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ

ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักงาน ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลสำคัญที่สุด หัวหน้างาน ต้องตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมินการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ และผลการประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานและหากไม่สามารถปรับปรุงตนเอง ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

๒. ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อผู้รับบริการตามติดต่อราชการ ควรมีผู้แนะนำว่าจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด

แนวทางปฏิบัติ

จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เมื่อมีผู้มาติดต่อราชการเจ้าหน้าที่จะสอบถามและแนะนำว่าจะติดต่อกับผู้ใด และอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องที่ต้องการติดต่อราชการให้เกิดความเข้าใจ และพาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นในแต่ละกรณี

๓. ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ

พัฒนาองค์ความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลความรู้ในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปในสายงานนั้นๆ ทำให้มีความชำนาญในงานนั้น

๔. ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกริยา มารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้น ให้ความสุข มีมนุษยสัมพันธ์

๕. ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจ ให้บริการ เป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

๖. ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่ ให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ

แนวทางปฏิบัติ

สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคน ถือปฏิบัติ บริการทุกคนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ข. ด้านสถานที่

การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก จัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

- จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่งอย่างเพียงพอ มีจุดบริการตามลำดับขั้นตอน มีป้ายชื่อ ผู้ให้บริการ
- จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล รวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ ให้เป็น ระเบียบสะดวกแก่การค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย
- ด้านกระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความ ถูกต้องแม่นยำให้ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการ บริการที่ได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ด้านต่างๆ และปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ

การลดขั้นตอนการให้บริการ จัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ วางผังการดำเนินงานของ หน่วยงานให้ง่าย และรวดเร็ว

๒. ความถูกต้องแม่นยำ

การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้ว ยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

แนวทางปฏิบัติ

การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่าง ต้องใช้อะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้ เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึก วันและเวลาการรับคำขอ และ รับเรื่องทุกขั้นตอน มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลา แล้วเสร็จ (รอผลการพิจารณา)

๓. ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

๔. ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลนาอ้อ ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อราชการ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับแนวทางปฏิบัติ หรือหมายเลข โทรศัพท์ในการติดต่อ โดยติดประกาศตามที่ต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้รับ ทราบ และจัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และจัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้พร้อม

๕. การให้บริการตลอดเวลา

ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

๖. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับงานจัดเก็บและพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลนาอ้อ ได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล , E-mail , ID Line เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ ตลอดเวลา, กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

๗. การติดตามผล

เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่มีการร้องเรียนยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อ แสดงถึงความใส่ใจ และให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ใน การติดตามผล ให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ ห่วงใยไม่ทอดทิ้ง

๘. การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านต่างๆ

งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลนาอ้อ ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบว่าต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของ บริการอย่างต่อเนื่อง

- จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามหรือทางอินเทอร์เน็ต สร้างแรงจูงใจให้ตอบแบบสอบถาม เช่น มีรางวัลให้
- นำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ผลและสรุปผล
- หาวิธีการปรับปรุงจุดที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับความพึงพอใจ
- จัดอันดับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการ

๙. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมาย โดยเปรียบเทียบจากก่อนผลการปฏิบัติงานกับหลังปรับปรุงงาน และจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุง งานนั้น เกิดประสิทธิภาพและคุ้มค่า เมื่อเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้ว ให้กำหนดเป็น มาตรฐานและประกาศใช้รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนการอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทั้งรักษาและปรับปรุง มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

๙.๑ วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

(๑) การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงาน ย้อนหลัง ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐานโดยอาจเพิ่มหรือลดให้เหมาะกับสภาพ หรือสถานการณ์ ในช่วงเวลานั้น

(๒) การเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน ของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นๆ

(๓) การศึกษาจากการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือ การคำนวณ มาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐาน

(๔) มาตรฐานแบบบริวารเป็นวิธีการที่ผู้บริหาร/หัวหน้างาน เผ่าสังเกตการปฏิบัติงาน ของ ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

(๕) ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการขององค์กรอื่นที่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้ เร็ว ที่สุด ดีที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามี กระบวนการ ปฏิบัติอย่างไร เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไป

(๖) ศึกษาการบริการของผู้อื่นที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์ หา ความ แตกต่างหรือหาช่องว่างของการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐานและ การ ปรับปรุง

๙.๒ เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการ ปฏิบัติงานควร ระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งใน เชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือ พฤติกรรม เช่น เกณฑ์ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ ปฏิบัติคุณภาพของลักษณะการแสดงออกขณะ ปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งกล่าวโดย ละเอียดได้ ดังนี้

(๑) เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร ใช้ เวลา ปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ

(๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพของงานเป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นมีคุณภาพดีมากน้อย โดย สามารถกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลา เช่น มีการ กำหนด ข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ สูญหายได้ไม่เกินหรือเป็นการ กำหนด ให้ผลการ ปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

(๓) เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนด มาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณได้เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการ ใช้บุคคลหรือลักษณะเฉพาะ บางอย่าง การบริการจากเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ สำหรับบริการที่ ต้องติดต่อกับสาธารณชน ดังนั้น การกำหนดพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการ ปฏิบัติงานจะช่วยให้ ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตามแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อ ภาพลักษณ์ขององค์กร

พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.๒๕๖๒

แผนปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

แยกปฏิบัติตามหัวระยะเวลา

กันยายน

- คัดลอกบัญชีผู้ที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษี จากปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตุลาคม

- ประชาสัมพันธ์เรื่องขั้นตอนและการเสียภาษี

- สำรวจและเตรียมแบบพิมพ์ต่าง ๆ

- ประกาศราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

- แต่งตั้งเจ้าพนักงานสำรวจ

- ประกาศสำรวจรายการทรัพย์สินและสิ่งปลูกสร้าง

- จัดทำรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

พฤศจิกายน - ธันวาคม

- ประกาศบัญชีรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ภ.ด.ส.๓)

- แจ้งประกาศรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ภ.ด.ส. ๓) รายบุคคล

- ประชาชนตรวจสอบรายการที่ดินและคัดค้านเพื่อแก้ไข

ธันวาคม

- โหลดข้อมูลจากกรมธนารักษ์ที่จัดส่งให้ อปท.รอบใหม่ ตามหนังสือสั่งการด่วนที่สุด ที่ มท.๐๘๐๘.๓/๒๖๗๕ ลว ๓ กย ๖๓

มกราคม-กุมภาพันธ์

- จัดทำบัญชีราคาประเมินที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี ๒๕๖๗

- ประกาศบัญชีราคาประเมินที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี ๒๕๖๗

- แจ้งผลการประเมินภาษีเงินที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี ๒๕๖๗

มีนาคม-เมษายน

- รับชำระภาษีตามแบบการแจ้งประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

พฤษภาคม - กันยายน

- รับชำระภาษี

- รับชำระภาษีก่อนออกหนังสือแจ้งเตือน คิดค่าปรับ ๑๐% และเงินเพิ่มร้อยละ ๑ ต่อเดือนเศษของเดือนนับเป็น ๑ เดือน

- รับชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนดตามหนังสือแจ้งเตือน คิดค่าปรับ ๒๐% และเงินเพิ่มร้อยละ ๑ ต่อเดือนเศษของเดือนนับเป็น ๑ เดือน

- รับชำระภาษีเลยระยะเวลาภายในเวลาที่กำหนดตามหนังสือแจ้งเตือน คิดค่าปรับ ๔๐% และเงินเพิ่มร้อยละ ๑ ต่อเดือนเศษของเดือนนับเป็น ๑ เดือน

พฤษภาคม

- ประกาศกำหนดให้ชำระภาษี ให้มีการส่งจดหมายติดตามทวงถามการชำระภาษี

พฤษภาคม- มิถุนายน

- สำรวจบัญชีผู้ค้างชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

- ออกหนังสือแจ้งเตือนกรณีผู้ไม่มาชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนด

- ออกตรวจสอบข้อมูล/ออกพบผู้ชำระภาษี

- ออกหนังสือแจ้งเตือน ดำเนินการยึดอายัด และขายทอดตลาดบัญชีทรัพย์สินตาม มาตรา ๖๒ เมื่อพ้น ๙๐ วันนับแต่ผู้รับการแจ้งประเมินได้รับเอกสารการแจ้งเตือนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มิถุนายน

- รายงานผู้ค้างชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้สำนักงานที่ดินทราบ

(ก่อน)มกราคม ๒๕๖๖

- รายงานผลการจัดเก็บภาษีรวมถึงปัญหาในการจัดเก็บให้แก่คณะกรรมการประจำจังหวัด ตามมาตรา ๒๔

แยกปฏิบัติตามขั้นตอนของกิจกรรม

ก. ขั้นเตรียมการ

- ประชาสัมพันธ์เรื่องขั้นตอนและการเสียภาษี กันยายน
- สำรวจและเตรียมแบบพิมพ์ต่าง ๆ ตุลาคม
- ประกาศราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- แต่งตั้งเจ้าพนักงานสำรวจ
- ประกาศสำรวจรายการทรัพย์สินและสิ่งปลูกสร้าง
- จัดทำรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- ประกาศบัญชีรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ภ.ด.ส.๓) พฤศจิกายน - ธันวาคม
- แจ้งประกาศรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ภ.ด.ส. ๓) รายบุคคล
- ประชาชนตรวจสอบรายการที่ดินและคัดค้านเพื่อแก้ไข
- โหลดข้อมูลจากกรมธนารักษ์ที่จัดส่งให้ อปท. รอบใหม่ ตามหนังสือสั่งการด่วน ธันวาคม
ที่สุด ที่ มท.๐๘๐๘.๓/๒๖๗๕ ลว ๓ กย ๖๓
- จัดทำบัญชีราคาประเมินที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี ๒๕๖๗ มกราคม-กุมภาพันธ์
- ประกาศบัญชีราคาประเมินที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี ๒๕๖๗
- แจ้งผลการประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี ๒๕๖๗

ข. ขั้นดำเนินการจัดเก็บ

- รับชำระภาษีตามแบบการแจ้งประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีนาคม-เมษายน
- รับชำระภาษี ค่าปรับ เงินเพิ่มเกินเวลาที่กำหนด พฤษภาคม-กันยายน

กรณีปกติ

- รับชำระภาษี (ชำระภาษีในทันที หรือชำระภาษีภายในกำหนดเวลา) มีนาคม - เมษายน

กรณีพิเศษ

(๑) ชำระเกินเวลาที่กำหนด

- รับชำระภาษีก่อนออกหนังสือแจ้งเตือน คิดค่าปรับ ๑๐% และเงินเพิ่มร้อยละ ๑ ต่อเดือนเศษของเดือน นับเป็น ๑ เดือน
- รับชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนดตามหนังสือแจ้งเตือน คิดค่าปรับ ๒๐% และเงินเพิ่มร้อยละ ๑ ต่อเดือน เศษของเดือนนับเป็น ๑ เดือน
- รับชำระภาษีเลยระยะภายในเวลาที่กำหนดตามหนังสือแจ้งเตือน คิดค่าปรับ ๔๐% และเงินเพิ่มร้อยละ ๑ ต่อเดือนเศษของเดือนนับเป็น ๑ เดือน

(๒) ผู้รับประเมินไม่พอใจในผลการประเมินภาษี

- ๑.รับคำร้องอุทธรณ์ขอให้ประเมินค่าภาษีใหม่ มกราคม- มีนาคม
- ๒.ออกหมายเรียกให้มาชี้แจงหรือออกตรวจสอบสถานที่ มกราคม-มิถุนายน
- ๓.ชี้ขาดและแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ มกราคม-กรกฎาคม
- ๔.รับชำระภาษีและเงินเพิ่ม มีนาคม-กันยายน
- ๕.ปฏิบัติตามคำสั่งศาล (กรณีนำคดีไปสู่ศาล)

ค. ชั้นประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ

๑. ไม่มาติดต่อชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภายในกำหนดเวลา

- สํารวจบัญชีผู้ค้างชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- ออกหนังสือแจ้งเตือนกรณีผู้ไม่มาชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนด
- ออกตรวจสอบข้อมูล/ออกพบผู้ชำระภาษี
- ออกหนังสือแจ้งเตือน ดำเนินการยึด आयัด และขายทอดตลาดทรัพย์สินตาม มาตรา ๖๒ เมื่อพ้น ๙๐ วัน นับแต่ผู้รับการแจ้งประเมินได้รับเอกสารการ แจ้งเตือนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แยกปฏิบัติตามเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้/เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้านการจัดเก็บรายได้

๑. สํารวจเตรียมแบบพิมพ์ต่าง ๆ
๒. ตรวจสอบและจัดทำบัญชีผู้อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีในปีงบประมาณหน้า
๓. ออกหนังสือแจ้งผู้เสียภาษีทราบล่วงหน้า
๔. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารขั้นต้น
๕. รับชำระค่าภาษี/ส่งเงินรายได้ประจำวัน
๖. ประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดเก็บภาษี

ผู้อำนวยการกองคลัง

๑. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบ ภ.ด.ส.๓ และเอกสารประกอบ
๒. แจ้งผลการประเมิน ภ.ด.ส.๖,๗ หรือ ๘ ถ้ามี
๓. รับคำร้องอุทธรณ์ตามแบบ ภ.ด.ส.๙ , ๑๐
๔. ออกตรวจสอบ/ไปพบผู้ค้างชำระภาษี
๕. แจ้งผลการชี้ขาดกรณีอุทธรณ์ภาษี
๖. ประเมินค่ารายปีตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยพิจารณาจากข้อเท็จจริงประกอบ

ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล

๑. ตรวจสอบความถูกต้องของค่าภาษี
๒. ประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยพิจารณาจากข้อเท็จจริงประกอบ
๓. ออกหนังสือแจ้งเตือนกรณีเอกสารประกอบการพิจารณาไม่ครบถ้วน
๔. ออกหนังสือเตือนผู้ที่ไม่มาชำระภาษีภายในกำหนด
๕. ตรวจสอบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานจัดเก็บรายได้
๖. ประสานกับอำเภอขอทราบผลคดีเป็นระยะ ๆ

คณะผู้บริหารเทศบาล

๑. พิจารณาคำร้องอุทธรณ์ภาษี (พิจารณาการประเมินใหม่)
๒. ลงมติชี้ขาดตามคำร้อง และแจ้งผลการชี้ขาดให้ผู้ร้องทราบ
๓. มอบอำนาจแจ้งความดำเนินคดีแก่ผู้ไม่มาชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างภายในกำหนด
๔. มีคำสั่งยึด आयัด และขายทอดตลาดทรัพย์สิน

นิติกร

๑. แจ้งความต่อพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง (อำเภอ) เพื่อดำเนินคดีต่อผู้ไม่มาชำระภาษีภายในกำหนด
๒. ประสานกับอำเภอขอทราบผลคดีเป็นระยะ ๆ

สาระสำคัญและคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.๒๕๖๒

“ที่ดิน” หมายความว่า พื้นดิน และให้หมายความรวมถึงพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย (แม่น้ำและทะเลไม่ถือเป็นที่ดินตามพระราชบัญญัตินี้)

ที่ดินที่ต้องเสียภาษี ได้แก่

(๑) ที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล เช่น โฉนด ตราจอง ตราจองที่ตราว่าได้ทำประโยชน์

(๒) ที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล แต่อยู่ในความครอบครองของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล เช่น นส.๓, นส.๓ ก และ นส.๓ ข สปก. ๔, ก.ส.น., ส.ค.๑, นค.๑, นค.๓,ส.ท.ก.๑ ก, ส.ท.ก.๒ ก, นส. ๒ (ใบจอง) และที่ดินอันเป็นทรัพย์สินของรัฐซึ่งมีการเข้าไปครอบครองหรือทำประโยชน์ ฯลฯ เป็นต้น

“สิ่งปลูกสร้าง” หมายความว่า โรงเรือน อาคาร ตึก หรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นที่บุคคลอาจเข้าอยู่อาศัยหรือใช้สอยได้ หรือที่ใช้เป็นที่เก็บสินค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรมหรือพาณิชย์กรรม และให้หมายความรวมถึงห้องชุดตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุดที่ได้ออกหนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ห้องชุดแล้ว หรือแพที่บุคคลอาจเข้าอยู่อาศัยได้หรือที่มีไว้เพื่อหาผลประโยชน์ด้วย

นิยามคำว่าสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัตินี้มีเจตนารมณ์ที่ต่างออกไปจากนิยามของคำว่า

“โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช ๒๔๗๕” ดังนั้น การพิจารณาว่าอะไรเป็นสิ่งปลูกสร้างจึงไม่พิจารณารวมถึงเครื่องจักรซึ่งเป็นส่วนควบของโรงเรือนแต่อย่างใดกรณีสิ่งปลูกสร้างที่อยู่ระหว่างก่อสร้างยังไม่แล้วเสร็จ และยังไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้ไม่ถือเป็นสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติฉบับนี้

ทรัพย์สินที่ได้รับยกเว้นภาษี

พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดรายละเอียดของทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไว้ในมาตรา ๘ ดังนี้

๑. ทรัพย์สินของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งใช้ในกิจการของรัฐหรือของหน่วยงานของรัฐ หรือ ในกิจการสาธารณะที่มีได้ใช้หาผลประโยชน์

๒. ทรัพย์สินที่เป็นที่ทำการองค์การสหประชาชาติ

๓. ทรัพย์สินที่เป็นที่ทำการสถานทูตหรือสถานกงสุลของต่างประเทศ

๔. ทรัพย์สินของสภาอากาศไทย

๕. ทรัพย์สินที่เป็นศาสนสมบัติไม่ว่าของศาสนาใดที่ใช้เฉพาะเพื่อการประกอบศาสนกิจหรือกิจการสาธารณะ

๖. ทรัพย์สินที่ใช้เป็นสุสานสาธารณะหรือฌาปนสถานสาธารณะที่มีได้รับประโยชน์ตอบแทน

๗. ทรัพย์สินที่เป็นของมูลนิธิหรือองค์การหรือสถานสาธารณกุศลตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังประกาศกำหนด

๘. ทรัพย์สินของเอกชนเฉพาะส่วนที่ได้ยินยอมให้ทางราชการจัดให้ใช้เพื่อสาธารณประโยชน์ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังประกาศกำหนด

๙. ทรัพย์สินส่วนกลางที่มีไว้เพื่อใช้หรือเพื่อประโยชน์ร่วมกันสำหรับเจ้าของร่วมตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด

๑๐. ที่ดินอันเป็นสาธารณูปโภคตามกฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน

๑๑. ที่ดินอันเป็นพื้นที่สาธารณูปโภคตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

๑๒. ทรัพย์สินอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ฐานภาษี

มูลค่าทั้งหมดของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง โดยการคำนวณมูลค่าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างเป็นไปตามราคาประเมินทุนทรัพย์ของอสังหาริมทรัพย์เพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดิน ที่คณะกรรมการประจำจังหวัดกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์

ผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

๑. บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง
๒. ผู้ครอบครองหรือทำประโยชน์ในที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างอันเป็นทรัพย์สินของรัฐ
๓. ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีแทน ได้แก่
 - (๑) ผู้จัดการมรดกหรือทายาท ในกรณีผู้เสียภาษีถึงแก่ความตาย
 - (๒) ผู้จัดการทรัพย์สิน กรณีที่ผู้เสียภาษีเป็นผู้ไม่อยู่ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยسابสูญ
 - (๓) ผู้แทนโดยชอบธรรม ผู้อนุบาลหรือผู้พิทักษ์ ในกรณีที่ผู้เสียภาษีเป็นผู้เยาว์คนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
 - (๔) ผู้แทนของนิติบุคคล ในกรณีที่ผู้เสียภาษีเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้ จะต้องมีหนังสือ มอบอำนาจเป็นหลักฐานมาแสดงต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานด้วย
 - (๕) ผู้ชำระบัญชี ในกรณีที่ผู้เสียภาษีเป็นนิติบุคคลเลิกกันโดยมีการชำระบัญชี
 - (๖) เจ้าของรวมคนใดคนหนึ่ง ในกรณีที่ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีเป็นของบุคคลหลายคน

รวมกัน

การชำระภาษี

ผู้รับประเมินได้รับใบแจ้งรายการประเมิน (ภ.ด.ส.๖,๗) ให้ชำระเงินภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับใบแจ้งการประเมิน โดยสามารถชำระภาษีได้ ณ กองคลัง งานจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลนาอ้อ อำเภอเมือง จังหวัดเลย หรือชำระโดยการส่งธนาคาญัติ ตัวแลกเงินของธนาคาร หรือเช็คที่ธนาคารรับรองทางไปรษณีย์ลงทะเบียน หรือโดยการชำระผ่านทางธนาคารก็ได้

การขอผ่อนชำระภาษี

ผู้มีสิทธิขอผ่อนชำระภาษีได้ ๓ งวด โดยไม่เสียเงินเพิ่มมีเงื่อนไข ดังนี้

๑. ผู้มีหน้าที่เสียภาษี จะขอผ่อนชำระค่าภาษีได้ โดยวงเงินค่าภาษีที่จะขอผ่อนชำระนั้น จะต้องมียอดเงินค่าภาษีตั้งแต่ เก้าพันบาทขึ้นไป
๒. ได้ยื่นแบบพิมพ์เพื่อแจ้งรายการทรัพย์สินต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในเดือนเมษายนของปีนั้น
๓. ได้แจ้งความจำนงขอผ่อนชำระค่าภาษีเป็นหนังสือต่อพนักงานเก็บภาษี ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

เงินค่าปรับและเงินเพิ่มกรณีชำระล่าช้า

เงินค่าปรับและเงินเพิ่มกรณีชำระค่าภาษิล่าช้ากว่ากำหนดตามอัตราต่อไปนี้

๑. กรณีชำระเกินกำหนดแต่ก่อนจดหมายแจ้งเตือนออก คิดเงินค่าปรับร้อยละ ๑๐% และคิดเงินเพิ่มร้อยละ ๑% ต่อเดือน เศษของเดือนนับเป็น ๑ เดือน
๒. กรณีได้รับหนังสือแจ้งให้ชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนดตามหนังสือแจ้งเตือน คิดค่าปรับ ๒๐% และเงินเพิ่มร้อยละ ๑ ต่อเดือนเศษของเดือนนับเป็น ๑ เดือน
๓. กรณีได้รับหนังสือแจ้งให้ชำระชำระภาษีแต่ล่วงเลยระยะเวลาภายในเวลาที่กำหนดตามหนังสือแจ้งเตือน คิดค่าปรับ ๔๐% และเงินเพิ่มร้อยละ ๑ ต่อเดือนเศษของเดือนนับเป็น ๑ เดือน

การอุทธรณ์ภาษี

เมื่อผู้มีหน้าที่เสียภาษีได้รับแจ้งการประเมินแล้วไม่พอใจในการประเมินของพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยเห็นว่าค่าภาษีสูงเกินไปหรือประเมินไม่ถูกต้อง ก็มีสิทธิยื่นคำร้องขอให้พิจารณาการประเมินใหม่ต่อคณะกรรมการพิจารณาการประเมินใหม่ โดยกรอกในแบบพิมพ์ (ภ.ด.ส.๙,๑๐) และยื่นแบบดังกล่าว ณ กองคลัง (งานจัดเก็บรายได้) เทศบาลตำบลนาอ้อ ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน หากพ้นกำหนดดังกล่าวแล้ว ผู้รับประเมินหมดสิทธิที่จะขอให้พิจารณาการประเมินใหม่ และไม่มีสิทธินำคดีสู่ศาล เว้นแต่ในปัญหาข้อกฎหมายซึ่งอ้างว่าเป็นเหตุหมดสิทธินั้น เมื่อคณะกรรมการพิจารณาการประเมินใหม่ พิจารณาเป็นประการใดจะแจ้งคำชี้ขาดไปยังผู้ยื่นคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษร หากผู้รับประเมินยังไม่เห็นด้วยหรือไม่พอใจในคำชี้ขาดดังกล่าว ย่อมมีสิทธินำคดีสู่ศาลเพื่อแสดงให้ศาลเห็นว่า การประเมินไม่ถูกต้อง และขอให้ศาลเพิกถอนการประเมินนั้นเสีย แต่ต้องทำภายใน ๓๐ วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับความให้ทราบคำชี้ขาด การอุทธรณ์ไม่ถือเป็นการทุเลาการบังคับภาษี และระยะเวลาในการชำระภาษียังคงอยู่ ๓๐ วัน นับแต่ได้รับแจ้งการประเมิน ถ้าเกินกำหนดต้องคิดเงินเพิ่ม ซึ่งผู้รับประเมินต้องชำระภาษีก่อนฟ้องทุกกรณี กรณีรัฐวิสาหกิจไม่พอใจคำชี้ขาดเนื่องจากจำนวนเงินสูงเกินสมควรให้รัฐวิสาหกิจนำเรื่องเสนอ กรม. มติ กรม. ถือเป็นที่สุด

ภาษีป้าย

แผนปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีป้าย

แยกปฏิบัติตามหัวระยะเวลา

กันยายน	- คัดลอกบัญชีผู้ที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษี จากปีงบประมาณ ๒๕๖๔
ตุลาคม-ธันวาคม	- สำรวจเตรียมแบบพิมพ์ต่างๆ - ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภาษีป้ายให้ประชาชนทราบ - ออกหนังสือเวียนแจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบล่วงหน้า
มกราคม-มีนาคม	- รับแบบภาษีป้าย (ภ.ป.๑) (ลงทะเบียนรับ)/ตรวจสอบความถูกต้อง - ประเมินค่ารายปี / แจ้งผลการประเมิน (ภ.ป.๓) / รับชำระภาษี
มกราคม-พฤษภาคม	- รับชำระค่าภาษี (ชำระในวันยื่นแบบหรือชำระภาษีภายในกำหนดเวลา) - รับคำร้องอุทธรณ์ (ลงทะเบียนเลขที่รับ)/พิจารณาคำร้อง/แจ้งผลการชี้ขาด - รับชำระภาษี (ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการประเมิน) - ออกหนังสือแจ้งเตือนกรณีผู้ไม่ยื่นแบบ ภ.ป.๑ ภายในกำหนด (๒ ครั้ง) - แจ้งความดำเนินคดีแก่ผู้ไม่ยื่นแบบ ภ.ป.๑ ภายในกำหนด (ส่งให้นิติกร)
เมษายน-กันยายน	- สำรวจบัญชีผู้ค้างชำระภาษีปีปัจจุบัน - รับชำระภาษี กรณีผู้เสียภาษีชำระเกินกำหนด (มีเงินเพิ่ม) - มีหนังสือแจ้งเตือนกรณีไม่มาชำระภาษีภายในกำหนด (๓ ครั้ง) - ออกตรวจสอบ ไปพบผู้ค้างชำระภาษี

แยกปฏิบัติตามขั้นตอนของกิจกรรม

ก. ชั้นเตรียมการ

- | | |
|--|----------------------|
| ๑. ตรวจสอบและคัดลอกรายชื่อผู้อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีในปีงบประมาณ | กันยายน |
| ๒. สืบค้นและจัดเตรียมแบบพิมพ์ต่าง ๆ | ตุลาคม |
| ๓. ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการเสียภาษี | พฤศจิกายน-กุมภาพันธ์ |
| ๔. จัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบเพื่อยื่นแบบ (ภ.ป.๑) | ธันวาคม |

ข. ชั้นดำเนินการจัดเก็บ

- | | |
|--|----------------|
| ๑. กรณีป้ายก่อนเดือนมีนาคม | |
| - รับแบบ ภ.ป.๑ และตรวจสอบความถูกต้อง | มกราคม-มีนาคม |
| - ประเมินค่าภาษีและมีหนังสือแจ้งผลการประเมิน (ภ.ป.๓) | มกราคม-เมษายน |
| ๒. กรณีมีป้ายหลังเดือนมีนาคม | เมษายน-ธันวาคม |
| - รับแบบ ภ.ป.๑ และตรวจสอบความถูกต้อง | เมษายน-ธันวาคม |
| - ประเมินค่าภาษีและมีหนังสือแจ้งผลการประเมิน (ภ.ป.๓) | |
| ๓. การชำระค่าภาษี | |

กรณีปกติ

- | | |
|---|----------------|
| - รับชำระภาษี (ชำระในวันที่ยื่นแบบหรือชำระภาษีภายในกำหนดเวลา) | มกราคม-พฤษภาคม |
|---|----------------|

กรณีพิเศษ

(๑) ชำระภาษีเกินเวลาที่กำหนด (เกิน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลประเมิน)

- รับชำระภาษีและเงินเพิ่ม

(๒) ผู้ประเมินไม่พอใจในผลการประเมินภาษี

- | | |
|--|---------------------|
| ๑. รับคำร้องอุทธรณ์ขอให้ประเมินค่าภาษีใหม่ (แบบ ภ.ป.๔) | กุมภาพันธ์-พฤษภาคม |
| ๒. ออกหมายเรียกให้มาชี้แจงหรือออกตรวจสอบสถานที่ | กุมภาพันธ์-มิถุนายน |
| ๓. ชี้ขาดและแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ (แบบ ภ.ป.๕) | มีนาคม-กรกฎาคม |
| ๔. รับชำระภาษีและเงินเพิ่ม | มีนาคม-กันยายน |
| ๕. ปฏิบัติตามคำสั่งศาล (กรณีนำคดีไปสู่ศาล) | |

ค. ชั้นประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ

- | | |
|---|----------------|
| ๑. ไม่ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน (ภ.ป.๑) ภายในกำหนดเวลา | |
| - มีหนังสือแจ้งเตือนผู้ที่ยังไม่ยื่นแบบ | มีนาคม |
| (เมื่อใกล้จะสิ้นสุดเวลาที่ประกาศกำหนดให้ยื่นแบบ) | |
| - มีหนังสือแจ้งเตือนผู้ที่ไม่ยื่นแบบภายในกำหนดเวลา | |
| - ครั้งที่ ๑ | เมษายน |
| - ครั้งที่ ๒ | พฤษภาคม |
| - แจ้งความต่อพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง (อำเภอ) | เมษายน-กรกฎาคม |
| เพื่อดำเนินคดีแก่ผู้ไม่ยื่นแบบ | |
| - รับชำระภาษีและเงินเพิ่มตามมาตรา ๒๕ | เมษายน-กันยายน |

๒. ยื่นแบบ ภ.ป.๑ แล้วแต่ไม่ยอมชำระภาษีภายในกำหนดเวลา

- มีหนังสือแจ้งเตือนผู้ที่ยังไม่ชำระภาษี

- ครั้งที่ ๑

- ครั้งที่ ๒

- ครั้งที่ ๓

- รับชำระภาษีและเงินเพิ่ม

- ดำเนินการบังคับจัดเก็บภาษี (ยึด อาศัย และขายทอดตลาด
ทรัพย์สิน) กรณีหลีกเลี่ยงไม่ยอมชำระภาษี

พฤษภาคม

มิถุนายน

กรกฎาคม

พฤษภาคม-กันยายน

ตุลาคม เป็นต้นไป

แยกปฏิบัติงานตามเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้/เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้านการจัดเก็บรายได้

- ๑.สำรวจเตรียมแบบพิมพ์ต่าง ๆ
- ๒.ตรวจสอบและจัดทำบัญชีผู้อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีในปีงบประมาณหน้า
- ๓.รับแบบ ภ.ป.๑ (ลงทะเบียน)
- ๔.ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารขั้นต้น
- ๕.รับชำระค่าภาษี / ส่งเงินรายได้ประจำวัน

ผู้อำนวยการกองคลัง

- ๑.ออกหนังสือเวียนแจ้งผู้เสียภาษีทราบล่วงหน้า
- ๒.ตรวจสอบความถูกต้องของแบบ ภ.ป.๑ และความถูกต้องของรายการตามแบบ ภ.ป.๑ และเอกสารประกอบ
- ๓.รับคำร้องอุทธรณ์ตามแบบ ภ.ป.๔
- ๔.สำรวจผู้ไม่มายื่นแบบ ภ.ป.๑ ภายในกำหนดเวลา
- ๕.แจ้งผลการประเมินตามแบบ ภ.ป.๓
- ๖.แจ้งผลการชี้ขาดกรณีอุทธรณ์ภาษี
- ๗.ประสานกับอำเภอขอทราบผลคดีทุกระยะ
- ๘.ออกตรวจสอบ / ไปพบผู้ค้างชำระภาษี

ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล

- ๑.ประชาสัมพันธ์เรื่องการเสียภาษี
- ๒.ตรวจสอบความถูกต้องของแบบ ภ.ป.๑
- ๓.ประเมินค่าภาษีตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยพิจารณาจากข้อเท็จจริงประกอบ
- ๔.ออกหนังสือแจ้งเตือนกรณีไม่ยื่นแบบ ภ.ป.๑ ภายในกำหนด
- ๕.ออกหนังสือเตือนผู้ที่ไม่มาชำระภาษีภายในกำหนด
- ๖.ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานจัดเก็บรายได้
- ๗.แจ้งความต่อพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง (อำเภอ) เพื่อดำเนินคดีต่อผู้ไม่มายื่นแบบ ภ.ป.๑ ภายในกำหนดเวลา
- ๘.ประสานกับอำเภอขอทราบผลคดีเป็นระยะ ๆ

คณะผู้บริหาร

- ๑.พิจารณาคำร้องอุทธรณ์ภาษี
- ๒.ลงมติชี้ขาดตามคำร้องและแจ้งผลการชี้ขาดให้ผู้ร้องทราบ (ภ.ป.๕)
- ๓.มอบอำนาจแจ้งความดำเนินคดีแก่ผู้ไม่มายื่นแบบ ภ.ป.๑ ภายในกำหนดเวลา
- ๔.มีคำสั่งยึด आयัด และขายทอดตลาดทรัพย์สิน

สาระสำคัญและคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ.๒๕๑๐

ป้าย หมายถึง ป้ายที่แสดงชื่อยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่น เพื่อหารายได้ หรือโฆษณาการค้า หรือกิจการอื่น **เพื่อหารายได้**ไม่ว่าจะแสดง หรือ โฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น

ป้ายที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี

๑. ป้ายชื่อ เช่น ร้านแก่วิวตี้
๒. ป้ายยี่ห้อ เช่น ป้าย SONY TOSHIBA
๓. ป้ายเครื่องหมายการค้า ป้ายร้านเซเว่น
๔. ป้ายโฆษณาการค้า เช่น ทำฟัน จัดฟัน

ป้ายที่ไม่ต้องเสียภาษี

(๑) ป้ายที่แสดงไว้ ณ โรงแรมหรือสถานบริการและบริเวณของโรงแรมหรือสถานบริการนั้นเพื่อโฆษณามหาวิทยาลัย
(๒) ป้ายที่แสดงไว้ที่สินค้าหรือที่สิ่งหุ้มห่อหรือบรรจุสินค้า
(๓) ป้ายที่แสดงไว้ในบริเวณงานที่จัดขึ้นเป็นครั้งคราว
(๔) ป้ายที่แสดงไว้ที่คนหรือสัตว์
(๕) ป้ายที่แสดงไว้ในอาคารที่ใช้ประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นหรือภายในอาคารซึ่งเป็นที่รโหฐาน ทั้งนี้ เพื่อหารายได้ และแต่ละป้ายมีพื้นที่ไม่เกิน ๓ ตารางเมตรที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่ไม่รวมถึงป้ายตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนพาณิชย์

(๖) ป้ายของราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคหรือราชการส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบ บริหารราชการแผ่นดิน

(๗) ป้ายขององค์การที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์การของรัฐบาลหรือตามกฎหมายว่าด้วยการ นั้น ๆ และหน่วยงานที่นำรายได้ส่งรัฐ

(๘) ป้ายของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

(๙) ป้ายของโรงเรียนเอกชน ตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชนหรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ตามกฎหมายว่าด้วยสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่แสดงไว้ ณ อาคารหรือบริเวณของโรงเรียนเอกชน หรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชนนั้น

(๑๐) ป้ายของผู้ประกอบการเกษตรซึ่งค่าผลผลิตอันเกิดจากการเกษตรของตน

(๑๑) ป้ายของวัดหรือผู้ดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์แก่การศาสนา หรือการกุศลสาธารณะ โดยเฉพาะ

(๑๒) ป้ายของสมาคมหรือมูลนิธิ

(๑๓) ป้ายตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (ปัจจุบันมีฉบับที่ ๒) กฎกระทรวงฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๓๕) ให้เจ้าของป้ายไม่ต้องเสียภาษีป้าย สำหรับ

(ก) ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่รถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถบดถนนหรือรถแทรกเตอร์ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

(ข) ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่ล้อเลื่อน ตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน

(ค) ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่ยานพาหนะนอกเหนือจาก (ก) และ (ข) โดยมีพื้นที่ไม่เกินห้าร้อยตารางเซนติเมตร

สรุปหลักเกณฑ์ป้ายที่ต้องเสียภาษี

๑. ต้องเป็นป้ายดังต่อไปนี้

๑.๑ ป้ายที่แสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมาย

-ใช้ในการประกอบการค้า

-ประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้

๑.๒ ป้ายโฆษณา

-โฆษณาการค้า

-กิจการอื่นเพื่อหารายได้

๒. แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมาย ที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น

๓. ไม่เป็นป้ายที่ได้รับการยกเว้นตามที่กฎหมายกำหนดไว้

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย

๑. เจ้าของป้าย หมายถึง เจ้าของกรรมสิทธิ์ผู้จัดทำป้ายมาเพื่อแสดงชื่อ ยี่ห้อ เครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นของตนเพื่อหารายได้ หรือโฆษณาการค้าของตนหรือโฆษณากิจการอื่นของตนเพื่อหารายได้

๒. กรณีที่หาเจ้าของป้ายไม่ได้

ลำดับที่ ๑ ผู้ครอบครองป้าย

ลำดับที่ ๒ หากตัวผู้ครอบครองไม่ได้ กรณีถ้าป้ายติดตั้งบนอาคารให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคาร กรณีถ้าป้ายติดตั้งบนที่ดินของผู้อื่นเจ้าของหรือผู้ครอบครองที่ดินที่ป้ายติดตั้งอยู่ **มีหน้าที่เสียภาษีป้ายตามลำดับ**

กำหนดระยะเวลาให้ยื่นแบบแสดงรายการ

ให้เจ้าของป้ายซึ่งจะต้องเสียภาษีป้าย ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายตามแบบและวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ภายในเดือนมีนาคมของปี ให้เจ้าของป้ายมีหน้าที่เสียภาษีป้ายโดยเสียเป็นรายปี ยกเว้นป้ายที่เริ่มติดตั้งหรือแสดงในปีแรกให้เสียภาษีป้ายตั้งแต่วันเริ่มติดตั้ง หรือแสดงจนถึงวันสิ้นปี และให้คิดภาษีป้ายเป็นรายงวด งวดละ ๓ เดือนของปี โดยเริ่มเสียภาษีป้ายตั้งแต่วัดที่ติดตั้งป้ายจนถึงงวดสุดท้ายของปี ทั้งนี้เป็นไปตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง ป้ายที่ติดตั้งบนอสังหาริมทรัพย์ของบุคคลอื่น และมีพื้นที่เกิน ๒ ตารางเมตรต้องมีชื่อและที่อยู่ของเจ้าของป้าย เป็นตัวอักษรไทยที่ชัดเจนที่มุมขวาด้านล่างของป้ายและให้ข้อความดังกล่าวได้รับยกเว้นภาษีป้าย ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ในกฎกระทรวง ในกรณีที่เจ้าของป้ายอยู่นอกประเทศไทย ให้ตัวแทน หรือผู้แทนในประเทศ มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย แทนเจ้าของป้าย ถ้าเจ้าของป้ายตาย เป็นผู้ไม่อยู่ เป็นคนสาบสูญ เป็นคนไร้ความสามารถหรือเป็นคนเสมือนไร้ความสามารถให้ผู้จัดการมรดก ผู้ครอบครองทรัพย์สินมรดกไม่ว่าจะเป็นทายาทหรือผู้อื่น ผู้จัดการทรัพย์สิน ผู้อนุบาลหรือผู้พิทักษ์แล้วแต่กรณี มีหน้าที่ปฏิบัติการแทนเจ้าของป้ายเจ้าของป้ายผู้ใด

๑. ติดตั้งหรือแสดงป้ายอันต้องเสียภาษีภายหลังเดือนมีนาคม ให้เสียเป็นรายงวด

๒. ติดตั้งหรือแสดงป้ายใหม่แทนป้ายเดิม และมีพื้นที่ ข้อความ ภาพและเครื่องหมายอย่างเดียวกับป้ายเดิมที่ได้เสียภาษีป้ายแล้ว ป้ายชำรุดไม่ต้องชำระเฉพาะปีที่ติดตั้ง

๓. เปลี่ยนแปลงแก้ไขพื้นที่ป้าย ข้อความ ภาพ หรือเครื่องหมายบางส่วนในป้ายที่ได้เสียภาษีป้ายแล้วอันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีป้ายเพิ่ม ป้ายที่เพิ่มข้อความชำระตามประเภทป้ายเฉพาะส่วนที่เพิ่มป้ายที่ลดขนาดไม่ต้องคืน เงินภาษีในส่วนที่ลด ถ้าเปลี่ยน ขนาดต้องชำระใหม่ ให้เจ้าของป้ายตาม ๑. ๒. หรือ ๓. ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ติดตั้งหรือแสดงป้ายหรือนับแต่วันเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อความ ภาพ หรือเครื่องหมายป้ายเดิมแล้วแต่กรณี

ฐานภาษีและอัตราภาษี

ฐานภาษีและอัตรา คือ เนื้อที่ของป่าและประเภทของป่ารวมกัน ถ้าเป็นป่าที่มีขอบเขตกำหนดได้ การคำนวณพื้นที่ป่าให้เอาส่วนกว้างที่สุดคูณด้วยส่วนยาวที่สุดเป็นขอบเขตของป่า ถ้าเป็นป่าที่ไม่มีขอบเขตกำหนดได้ให้ถือเอาตัวอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่อยู่ริมสุดเป็นขอบเขตสำหรับกำหนดส่วนที่กว้างที่สุดและยาวที่สุด แล้วคำนวณเป็นตารางเซนติเมตร เศษของ ๕๐๐ ตารางเซนติเมตรถ้าเกินครึ่ง ให้นำเป็น ๕๐๐ ตารางเซนติเมตร ถ้าต่ำกว่าปัดทิ้ง ประกอบกับประเภทของป่า คำนวณเป็นค่าภาษีป่า ที่ต้องชำระ โดยกำหนดอัตราภาษีป่าดังนี้

(๑) ป่าที่มีอักษรไทยล้วน

ก. ข้อความที่เปลี่ยน หรือเคลื่อนที่ได้ คิดอัตรา ๑๐ บาท ต่อ ๕๐๐ ตารางเซนติเมตร

ข. ข้อความที่ไม่สามารถเปลี่ยน หรือเคลื่อนที่ได้ คิดอัตรา ๕ บาท ต่อ ๕๐๐ ตาราง

เซนติเมตร

(๒) ป่าที่มีอักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ และหรือปนกับภาพ และหรือเครื่องหมายอื่นที่

ก. ข้อความที่เปลี่ยนหรือเคลื่อนที่ได้ ให้คิดอัตรา ๕๒ บาท ต่อ ๕๐๐ ตารางเซนติเมตร

ข. ข้อความที่ไม่สามารถเปลี่ยนหรือเคลื่อนที่ได้ ให้คิดอัตรา ๒๖ บาท ต่อ ๕๐๐ ตาราง

เซนติเมตร

(๓) ป่าที่ไม่มีอักษรภาษาไทย / อักษรภาษาไทยอยู่ต่ำกว่าภาษาต่างประเทศบางส่วน หรือป่านั้นมีแต่รูปภาพ

ก. ข้อความที่เปลี่ยนหรือเคลื่อนที่ได้ ให้คิดอัตรา ๕๒ บาท ต่อ ๕๐๐ ตารางเซนติเมตร

ข. ข้อความที่ไม่สามารถเปลี่ยนหรือเคลื่อนที่ได้ ให้คิดอัตรา ๕๐ บาท ต่อ ๕๐๐ ตาราง

เซนติเมตร

(๔) ป่าที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขพื้นที่ป่า ข้อความ ภาพ หรือเครื่องหมายบางส่วนในป่าที่ได้เสียภาษีแล้ว อันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีป่าเพิ่มขึ้น ให้คิดอัตราตาม (๑) (๒) หรือ (๓) แล้วแต่กรณี และให้เสียเฉพาะจำนวนเงินภาษีที่เพิ่มขึ้น

(๕) ป่าทุกประเภท เมื่อคำนวณพื้นที่ของป่าแล้ว ถ้ามีอัตราที่ต้องเสียภาษีต่ำกว่าป่าละ ๒๐๐ บาท ให้เสียภาษีป่าละ ๒๐๐ บาท

(๖) กรณีป่าที่ติดตั้งปีแรก คิดภาษีเป็นรายงวด งวดละ ๓ เดือน

- งวดที่ ๑ เริ่มตั้งแต่เดือน มกราคม - มีนาคม คิดภาษี ๑๐๐%

- งวดที่ ๒ เริ่มตั้งแต่เดือน เมษายน - มิถุนายน คิดภาษี ๗๕%

- งวดที่ ๓ เริ่มตั้งแต่เดือน กรกฎาคม - กันยายน คิดภาษี ๕๐%

- งวดที่ ๔ เริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม - ธันวาคม คิดภาษี ๒๕%

ขั้นตอนการยื่นเสียภาษี

ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป่าสามารถขอรับแบบแสดงรายการภาษีป่า (ภ.ป.๑) ได้ที่สำนักงานเทศบาลตำบลนาอ้อ กรอกรายการในแบบ ภ.ป.๑ ตามความเป็นจริงให้ครบถ้วน ลงลายมือชื่อของตนพร้อมวัน เดือน ปี ส่งคืนพนักงานเจ้าหน้าที่แห่งท้องที่ที่ป่านั้นได้ติดตั้งหรือแสดงไว้ ทั้งนี้จะนำส่งด้วยตนเอง มอบหมายให้ผู้อื่นไปส่งแทน หรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนก็ได้ ให้เจ้าของป่าหรือผู้มีหน้าที่เสียภาษีป่าหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป่าต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานที่ป่านั้นติดตั้งหรือแสดงอยู่

เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบการยื่นแบบ

(กรณีป้ายใหม่) ให้เจ้าของป้ายยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีป้าย (ภ.ป.๑) พร้อมสำเนาหลักฐาน และลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้อง ได้แก่

- ใบอนุญาตติดตั้งป้าย, ใบเสร็จรับเงินค่าทำป้าย
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- บัตรประจำตัวประชาชน / บัตรข้าราชการ / บัตรพนักงานรัฐวิสาหกิจ/บัตรประจำตัวผู้เสียภาษี
- กรณีเจ้าของป้ายเป็นนิติบุคคลให้แนบหนังสือรับรองสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท, ทะเบียน

พาณิชย์และหลักฐานของสรรพากร เช่น ภ.พ.๐๑, ภ.พ.๐๙, ภ.พ.๒๐

- หนังสือมอบอำนาจ (กรณีไม่สามารถยื่นแบบได้ด้วยตนเอง พร้อมติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย)
- หลักฐานอื่น ๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ

(กรณีป้ายเก่า) ให้เจ้าของป้ายยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีป้าย (ภ.ป. ๑) พร้อมใบเสร็จรับเงิน การเสียภาษีครั้งสุดท้าย

กรณีเจ้าของป้ายเป็นนิติบุคคลให้แนบหนังสือรับรองสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทพร้อมกับการยื่นแบบ ภ.ป. ๑

การชำระภาษีป้าย

ผู้รับประเมินได้รับหนังสือแจ้งการประเมินภาษี (ภ.ป.๓) ให้ชำระค่าภาษีป้ายภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน (ภ.ป.๓) โดยชำระภาษีได้ ณ กองคลัง (งานจัดเก็บรายได้) เทศบาลตำบลนาอ้อ การชำระภาษีป้ายจะกระทำโดยส่งธนาคัตติ หรือตัวแลกเงินของธนาคารที่ส่งจ่ายได้ การชำระภาษีป้ายโดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ให้ถือว่าวันที่ได้ทำการส่งดังกล่าวเป็นวันชำระภาษีป้าย

การขอผ่อนชำระภาษี

ถ้าภาษีป้ายที่ต้องชำระมีจำนวนตั้งแต่ ๓,๐๐๐ บาทขึ้นไป ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายจะขอผ่อนชำระ เป็น ๓ งวด งวดละเท่า ๆ กันก็ได้ โดยแจ้งความจำนงเป็นหนังสือให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทราบก่อนครบกำหนดเวลาชำระภาษี และให้ชำระงวดที่ ๑ ก่อนครบกำหนดเวลาชำระภาษี งวดที่ ๒ ภายใน ๑ เดือนนับแต่วันสุดท้ายที่ต้องชำระงวดที่ ๑ และงวดที่ ๓ ภายใน ๑ เดือนนับแต่วันสุดท้ายที่ต้องชำระงวดที่ ๒

เงินเพิ่ม

ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย เสียเงินเพิ่มนอกจากเงินที่ต้องเสียภาษีป้ายในกรณีและอัตราดังนี้

(๑) ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ ๑๐ ของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีป้าย เว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้ายได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว้านั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ ๕ ของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีป้าย

(๒) ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายโดยไม่ถูกต้องทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษิลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ ๑๐ ของภาษีป้ายที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้ายได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการภาษีป้ายให้ถูกต้องก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมิน

(๓) ไม่ชำระภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ ๒ ต่อเดือนของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีป้ายเศษของเดือนให้นับเป็น ๑ เดือน ทั้งนี้ไม่ให้นำเงินเพิ่มตาม (๑) และ (๒) มาคำนวณเป็นเงินเพิ่ม

การอุทธรณ์

เมื่อผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายได้รับแจ้งการประเมิน (ภ.ป.๓) แล้ว หากเห็นว่า การประเมินนั้นไม่ถูกต้อง มีสิทธิอุทธรณ์การประเมินต่อผู้บริหารท้องถิ่น โดยยื่นอุทธรณ์ผ่านพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยต้องยื่นอุทธรณ์ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน ถ้าผู้อุทธรณ์ไม่ยื่นอุทธรณ์ภายใน ๓๐ วันหรือไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกไม่ยอม

ให้ถ้อยคำ หรือไม่ยอมส่งเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องโดยไม่มีเหตุอันสมควร ผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นมอบหมายมีอำนาจยกอุทธรณ์นั้นเสียได้ เมื่อผู้บริหารท้องถิ่นได้วินิจฉัยอุทธรณ์เสร็จและแจ้งคำวินิจฉัยพร้อมด้วยเหตุผลเป็นหนังสือไปยังผู้อุทธรณ์ หากผู้อุทธรณ์ไม่เห็นพ้องด้วยกับคำวินิจฉัยของผู้บริหารท้องถิ่น ผู้อุทธรณ์มีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยของผู้บริหารท้องถิ่น โดยฟ้องเป็นคดีต่อศาลภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์ เว้นแต่ในกรณีที่เป็นการยกอุทธรณ์ดังได้กล่าวข้างต้น อย่างไรก็ตามการอุทธรณ์นั้นไม่เป็นการทุเลาการเสียภาษีป้าย เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากผู้บริหารท้องถิ่นว่าให้รอคำวินิจฉัยอุทธรณ์หรือคำพิพากษาของศาลเสียก่อน

การขอคืนเงินค่าภาษี

ในกรณีที่มีคำวินิจฉัยอุทธรณ์หรือมีคำพิพากษาถึงที่สุดของศาลให้มีการลดจำนวนเงินที่ได้ประเมินไว้ให้แจ้งผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบโดยเร็วเพื่อมาขอรับเงินคืนภายใน ๑ ปีนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง ผู้ใดเสียภาษีป้ายโดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีหรือเสียเกินกว่าที่ควรต้องเสียมีสิทธิได้รับเงินคืนโดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน ๑ ปีนับแต่วันที่ได้ชำระเงินค่าภาษี

บทกำหนดโทษ

๑. ผู้ใดรู้อยู่แล้วหรือโดยจงใจแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ให้ถ้อยคำเท็จตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จหรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีป้าย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๑ ปีหรือปรับตั้งแต่ ๕,๐๐๐ บาท ถึง ๕๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

๒. ผู้ใดจงใจไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ ๕,๐๐๐ บาท ถึง ๕๐,๐๐๐ บาท

๓. ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามนี้ คือ ป้ายที่ติดตั้งบนอสังหาริมทรัพย์ของบุคคลอื่น และมีพื้นที่เกิน ๒ ตารางเมตรต้องมีชื่อและที่อยู่เจ้าของป้ายเป็นตัวอักษรไทยที่ชัดเจนที่มุมขวาด้านล่างของป้าย ต้องระวางโทษปรับวันละ ๑๐๐ บาท เรียงรายวันตลอดระยะเวลาที่กระทำความผิด

๔. ผู้ใดไม่แจ้งการรับโอนป้าย คือ ให้ผู้รับโอนแจ้งการรับโอนเป็นหนังสือต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันรับโอน หรือไม่แสดงการเสียภาษีป้าย (ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายแสดงหลักฐานการเสียภาษีป้ายไว้ ณ ที่เปิดเผยในสถานที่ประกอบการค้าหรือประกอบกิจการ) ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ ๑,๐๐๐ บาท ถึง ๑๐,๐๐๐ บาท

๕. ผู้ใดขัดขวางการปฏิบัติการของพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยไม่ให้เข้าไปในสถานที่ประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ของผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย หรือบริเวณที่ต่อเนื่องกับสถานที่ดังกล่าว หรือสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีป้ายในระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตก หรือในเวลาทำการเพื่อตรวจสอบว่าผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งออกคำสั่งเป็นหนังสือเรียกผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายมาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งบัญชีหรือเอกสารเกี่ยวกับภาษีป้ายมาตรวจสอบภายในกำหนดเวลาอันสมควร ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน หรือปรับตั้งแต่ ๑,๐๐๐ บาท ถึง ๒๐,๐๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๕๕

แผนปฏิบัติงานการจดทะเบียนพาณิชย์

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ถ่ายโอนภารกิจงานจดทะเบียนพาณิชย์ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๕๕ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๕๕ เป็นต้นไป โดยให้เทศบาล ตำบลนาอ้อรับจดทะเบียนในเขตพื้นที่รับผิดชอบเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการในการยื่นจดทะเบียนพาณิชย์ ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และผู้ประกอบการสามารถนำหลักฐานการจดทะเบียนพาณิชย์ไปใช้ในการทำธุรกรรมได้เทศบาลตำบลนาอ้อได้เปิดให้บริการแก่ ผู้ประกอบพาณิชย์กิจ โดยสามารถมาจดทะเบียนพาณิชย์ได้ ณ เทศบาลตำบลนาอ้อ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

ขั้นตอน

- ผู้ประกอบการพาณิชย์ยื่นคำขอและกรอกข้อมูล(แบบ ท.พ.)
- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร
- นายทะเบียนพิจารณาคำขอและจดทะเบียนพาณิชย์
- ชำระเงินค่าธรรมเนียมและรับใบทะเบียนพาณิชย์

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

- งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ กองคลัง
- งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ กองคลัง
- งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ กองคลัง
- งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ กองคลัง

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน ๒๕ นาที

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

จดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่) เอกสารที่ใช้ ได้แก่

- | | |
|---|--------------|
| ๑) คำขอยื่นจดทะเบียนพาณิชย์ (แบบ ท.พ.) | จำนวน ๑ ชุด |
| ๒) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๓) สำเนาทะเบียนบ้าน | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๔) กรณีผู้ประกอบการมิได้เป็นเจ้าของบ้าน ต้องแนบเอกสารเพิ่มเติม ดังนี้ | |
| - หนังสือให้ความยินยอมใช้สถานที่ | จำนวน ๑ ฉบับ |
| - สำเนาทะเบียนบ้านหลังที่ประกอบพาณิชย์กิจ | จำนวน ๑ ฉบับ |
| - สำเนาสัญญาเช่า | จำนวน ๑ ฉบับ |
| - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนเจ้าของสถานที่ | จำนวน ๑ ฉบับ |
| - สำเนาทะเบียนบ้านเจ้าของสถานที่ | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๕) กรณีมอบอำนาจ ต้องแนบเอกสารเพิ่มเติม ดังนี้ | |
| - หนังสือมอบอำนาจพร้อมติดอากรแสตมป์ ๑๐ บาท | จำนวน ๑ ฉบับ |
| - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๖) กรณีประกอบพาณิชย์กิจ ขาย หรือให้เช่า แผ่นซีดี แอปพลิเคชัน วิดีทัศน์ แผนวิทัศน์ ดีวีดี หรือแผ่นวิทัศน์ ระบบดิจิทัล เฉพาะที่เกี่ยวกับการบันเทิง ต้องมีสำเนาหนังสืออนุญาต หรือ หนังสือรับรองให้เป็นผู้จำหน่าย หรือให้เช่า จากเจ้าของลิขสิทธิ์ | |
| ๗) กรณีจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ต้องมี แบบฟอร์มเอกสารแนบท้าย แบบ ทพ. | |

จดทะเบียนพาณิชย์ (เปลี่ยนแปลง) เอกสารที่ใช้ ได้แก่

- | | |
|---|--------------|
| ๑) คำขอลงทะเบียนพาณิชย์ (แบบ ทพ.) | จำนวน ๑ ชุด |
| ๒) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๓) สำเนาทะเบียนบ้าน | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๔) กรณีเปลี่ยนแปลงแก้ไขที่ตั้งสำนักงานแห่งใหญ่ต้องแนบเอกสารเพิ่มเติม ดังนี้ | |
| - หนังสือให้ความยินยอมใช้สถานที่ | จำนวน ๑ ฉบับ |
| - สำเนาทะเบียนบ้านหลังที่ประกอบพาณิชย์กิจ | จำนวน ๑ ฉบับ |
| - สำเนาสัญญาเช่า | จำนวน ๑ ฉบับ |
| - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนเจ้าของสถานที่ | จำนวน ๑ ฉบับ |
| - สำเนาทะเบียนบ้านเจ้าของสถานที่ | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๕) กรณีมอบอำนาจ ต้องแนบเอกสารเพิ่มเติม ดังนี้ | |
| - หนังสือมอบอำนาจพร้อมติดอากรแสตมป์ ๑๐ บาท | จำนวน ๑ ฉบับ |
| - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๖) ใบทะเบียนพาณิชย์ (แบบ พค.๐๔๐๓) | จำนวน ๑ ฉบับ |

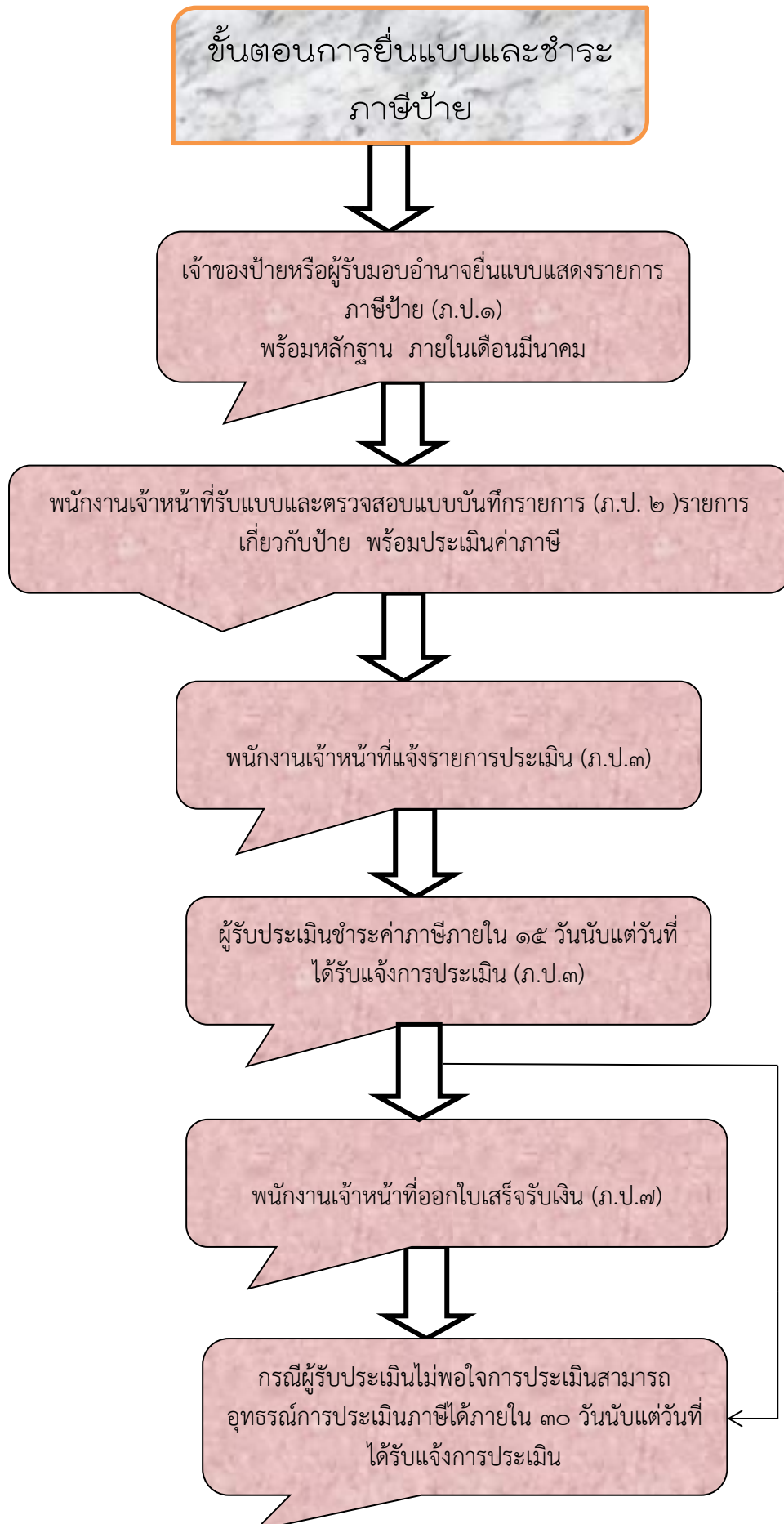
จดทะเบียนพาณิชย์ (เลิก) เอกสารที่ใช้ ได้แก่

- | | |
|---|--------------|
| ๑) คำขอลงทะเบียนพาณิชย์ (แบบ ทพ.) | จำนวน ๑ ชุด |
| ๒) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๓) สำเนาทะเบียนบ้าน | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๔) ใบทะเบียนพาณิชย์ (แบบ พค.๐๔๐๓) | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๕) กรณีผู้ประกอบการพาณิชย์กิจถึงแก่กรรม | |
| - สำเนาใบมรณบัตร | จำนวน ๑ ฉบับ |
| - สำเนาหลักฐานแสดงความเป็นทายาท | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๖) กรณีมอบอำนาจ ต้องแนบเอกสารเพิ่มเติม ดังนี้ | |
| - หนังสือมอบอำนาจพร้อมติดอากรแสตมป์ ๑๐ บาท | จำนวน ๑ ฉบับ |
| - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ | จำนวน ๑ ฉบับ |

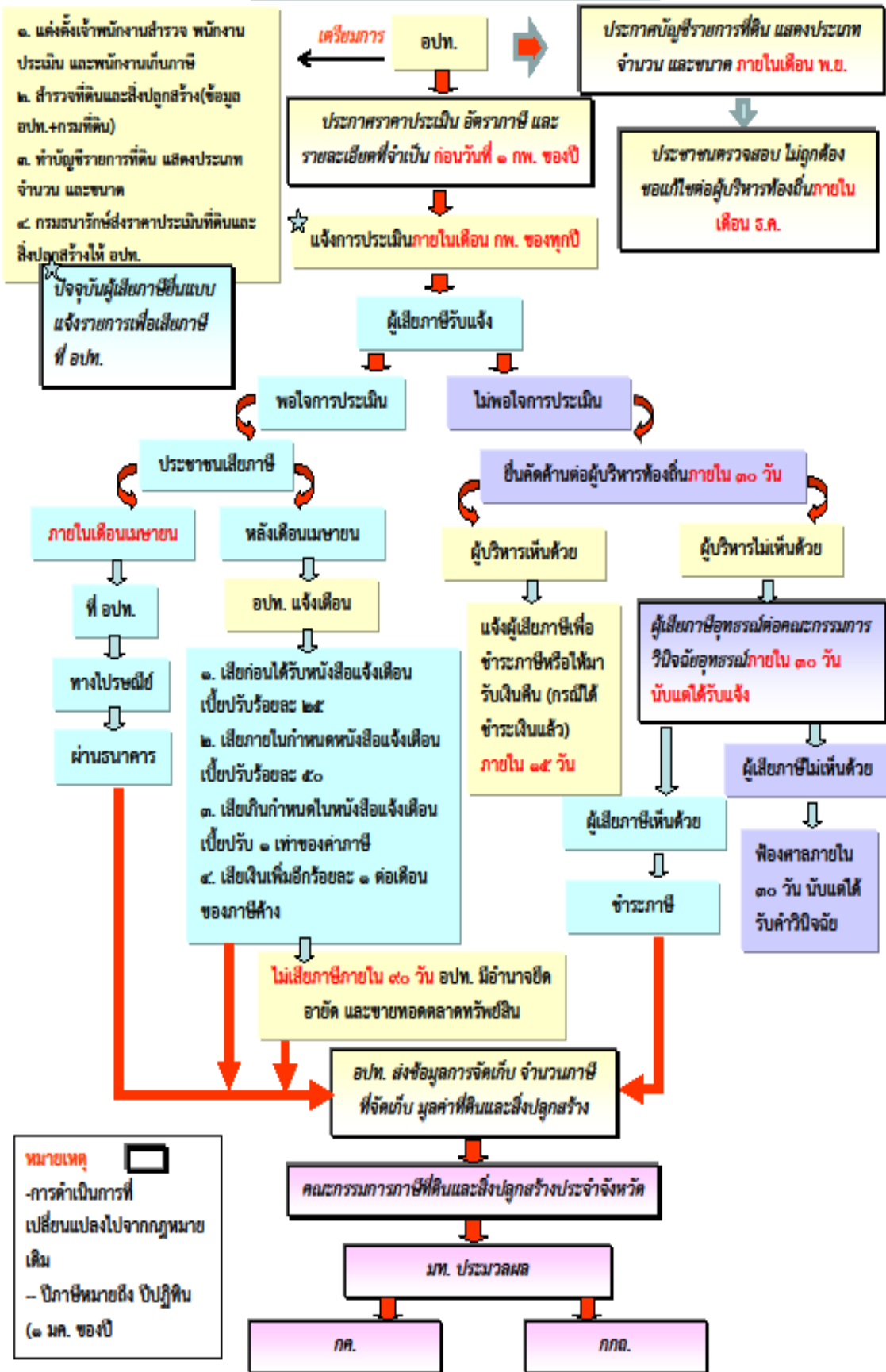
ค่าธรรมเนียม

๑. ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์ เรียกเก็บ ๕๐ บาท
๒. ค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลงรายการ เรียกเก็บ ครั้งละ ๒๐ บาท
๓. ค่าธรรมเนียมการเลิกประกอบพาณิชย์กิจ เรียกเก็บ ๒๐ บาท
๔. ค่าธรรมเนียมการขอให้ออกใบแทน เรียกเก็บ ฉบับละ ๓๐ บาท
๕. ค่าธรรมเนียมการขอตรวจดูเอกสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ของผู้ประกอบพาณิชย์กิจรายหนึ่ง เรียกเก็บครั้งละ ๒๐ บาท
๖. ค่าธรรมเนียมการคัดสำเนาและรับรองสำเนาเอกสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ เรียกเก็บ ฉบับละ ๓๐ บาท

๑๐. มาตรฐานการให้บริการ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน ฝ่ายพัฒนารายได้ กอง
คลัง เทศบาลตำบลนาอ้อ



แผนภูมิขั้นตอนการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง



แผนการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี ๒๕๖๗
เทศบาลตำบลนาอ้อ อำเภอเมือง จังหวัดเลย

วัน เดือน ปี	วิธีการดำเนินการ	เป้าหมาย
กันยายน ๒๕๖๔ ตุลาคม ๒๕๖๔	<ul style="list-style-type: none"> - คัดลอกบัญชีผู้ที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษี จากปีงบประมาณ ๒๕๖๔ - ประชาสัมพันธ์เรื่องขั้นตอนและการเสียภาษี - สำรวจและเตรียมแบบพิมพ์ต่าง ๆ - ประกาศราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง - แต่งตั้งเจ้าพนักงานสำรวจ - ประกาศสำรวจรายการทรัพย์สินและสิ่งปลูกสร้าง - จัดทำรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 	
พฤศจิกายน - ธันวาคม ๒๕๖๔	<ul style="list-style-type: none"> - ประกาศบัญชีรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ภ.ด.ส.๓) - แจ้งประกาศรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ภ.ด.ส. ๓) รายบุคคล - ประชาชนตรวจสอบรายการที่ดินและคัดค้านเพื่อแก้ไข - โหลดข้อมูลจากกรมธนารักษ์รอบใหม่ ตามหนังสือสั่งการด่วนที่สุด ที่ มท.๐๘๐๘.๓/๒๖๗๕ ลว ๓ กย ๖๓ 	
ธันวาคม ๒๕๖๔ มกราคม-กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำบัญชีราคาประเมินที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี ๒๕๖๗ - ประกาศบัญชีราคาประเมินที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี ๒๕๖๗ - แจ้งผลการประเมินภาษีเงินที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี ๒๕๖๗ - รับชำระภาษีตามแบบการแจ้งประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง - รับชำระภาษี - รับชำระภาษีและเริ่มเก็บเงินค่าปรับและเงินเพิ่มกรณีชำระล่าช้า - ออกหนังสือแจ้งเตือนกรณีผู้ไม่มาชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนด - ออกหนังสือแจ้งเตือน ดำเนินการยึด อายัด และขายทอดตลาดบัญชีทรัพย์สิน ตาม มาตรา ๖๒ - รายงานผู้ค้างชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้สำนักงานที่ดินทราบ - รายงานผลการจัดเก็บภาษีรวมถึงปัญหาในการจัดเก็บให้แก่คณะกรรมการประจำ จังหวัด ตามมาตรา ๒๔ 	รายได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ ๔
มีนาคม-เมษายน ๒๕๖๗		
พฤษภาคม - กันยายน ๒๕๖๗		
พฤษภาคม- มิถุนายน ๒๕๖๗ มิถุนายน ๒๕๖๗		
(ก่อน)มกราคม ๒๕๖๖		

แผนการจัดเก็บภาษีป้าย ประจำปี ๒๕๖๗
เทศบาลตำบลนาอ้อ อำเภอเมือง จังหวัดเลย

วัน เดือน ปี	วิธีการดำเนินการ	เป้าหมาย
ตุลาคม-พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ธันวาคม ๒๕๖๔ มกราคม-เมษายน ๒๕๖๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ มิถุนายน ๒๕๖๗ กรกฎาคม ๒๕๖๗ สิงหาคม ๒๕๖๗ กันยายน ๒๕๖๗	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบและคัดลอกรายชื่อผู้ที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีในปีงบประมาณ - สำรองและจัดเตรียมแบบพิมพ์ต่าง ๆ - ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการเสียภาษี - จัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ที่มิหน้าที่เสียภาษีเพื่อยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน ให้ทราบล่วงหน้า - รับแบบ ภ.ป.๑ และตรวจสอบความถูกต้อง / ประเมินค่ารายปีและกำหนดค่าภาษีและมีหนังสือแจ้งการประเมินภาษี ภ.ป.๓ - รับชำระภาษี (ชำระภาษีในทันทีหรือชำระในกำหนดเวลา) - สำรวจบัญชีผู้ค้างชำระภาษีปัจจุบัน - มีหนังสือแจ้งเตือนไปยังผู้ที่ยังไม่ชำระภาษีครั้งที่ ๑ (รับชำระภาษีและเงินเพิ่มหลังพ้นกำหนด) - มีหนังสือแจ้งเตือนไปยังผู้ที่ยังไม่ชำระภาษีครั้งที่ ๒ (รับชำระภาษีและเงินเพิ่มหลังพ้นกำหนด) - มีหนังสือแจ้งเตือนไปยังผู้ที่ยังไม่ชำระภาษีครั้งที่ ๓ (รับชำระภาษีและเงินเพิ่มหลังพ้นกำหนด) - ออกตรวจสอบ/ไปพบผู้ค้างชำระภาษี เพื่อติดตามเร่งรัดชำระภาษี - รายงานผลงานผู้ค้างชำระภาษี 	รายได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ ๔

ช่องทางในการให้บริการรับยื่นแบบและรับชำระภาษีและรายได้ค่าธรรมเนียมต่างๆ

๑. นำเงินสดไปชำระ ณ กองคลัง สำนักงานเทศบาลตำบลนาอ้อ (งานจัดเก็บรายได้)

เลขที่ ๑๑๑ หมู่ที่ ๓ ตำบลนาอ้อ อำเภอเมือง จังหวัดเลย

โทร. ๐๔๒-๘๓๔-๙๓๗ โทรสาร. ๐๔๒-๘๓๔-๙๓๐ มือถือ ๐๘๘-๕๖๐-๘๒๐๔

๒. ชำระผ่านบัญชีธนาคาร กรุงไทย สาขาเลย หมายเลขบัญชี ๔๐๓-๑-๒๘๑๕๗-๙

ชื่อบัญชี **เทศบาลตำบลนาอ้อ**

๓. ชำระเงินผ่านQR Code/Barcode ตามแบบฟอร์มการชำระเงินผ่านธนาคารในหนังสือแจ้งการประเมิน
ของแต่ละบุคคล

หากมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม สามารถติดต่อสอบถามได้ที่เบอร์โทรศัพท์

โทร. ๐๔๒-๘๓๔-๙๓๗ โทรสาร. ๐๔๒-๘๓๔-๙๓๐ มือถือ ๐๘๘-๕๖๐-๘๒๐๔

๑๑. ข้อเสนอแนะ

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลนาอ้อ ต้องมีความเหมาะสมและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ เห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงาน ทุกคนสามารถปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ การปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุเนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัตินำอุปกรณ์เครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ปฏิบัติงาน

๑๒. ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

(๑) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถ ดำเนินการอย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนา ปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้นและช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

(๒) ด้านการสร้างแรงจูงใจ เป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกท้าทาย เกิดความรู้สึกเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

(๓) ด้านการปรับปรุงงาน ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่ทำมา ทำให้มองเห็นแนวทางในการประเมิน และพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

(๔) ด้านการควบคุมงาน เป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และสั่งงานได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถทำตามแผนงานง่ายขึ้นและควบคุมงานได้ดีขึ้น

(๕) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการ ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก ผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับดีขึ้น

๑๓. แนวทางการพัฒนากระบวนการดำเนินงานในอนาคต

ควรพิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยควรมีการปรับปรุงทุกๆ ๕-๖ ปี เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันที่กับความต้องการของประชาชนด้วย

๑๔. ปัจจัยที่ทำงานจัดเก็บและพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลนาอ้อ สามารถปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานได้สำเร็จอย่าง ต่อเนื่อง

วิเคราะห์จากการดำเนินการปรับปรุงที่ผ่านมาว่าความสำเร็จเกิดมาจากปัจจัยต่างๆ มีอะไรบ้าง เช่น เครื่องมือในการให้บริการ ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการทำงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญ เป็นต้น

๑๕. บทสรุป

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่ฝ่ายพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลนาอ้อ สามารถนำมาใช้การบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สามารถทำได้ สะดวก รวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมีหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลนาอ้อ สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลนาอ้อ

ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ () ชาย () หญิง
๒. อายุ.....ปี
๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด
 - ๓.๑ () ต่ำกว่าปริญญาตรี ๓.๒ () ปริญญาตรี ๓.๓ () ปริญญาโท ๓.๔ () ปริญญาเอก
 - ๓.๕ () อื่นๆ ระบุ.....
๔. อาชีพ
 - ๔.๑ () รับจ้างทั่วไป ๔.๒ () เกษตรกร ๔.๓ () ค้าขาย ๔.๔ () นักเรียน-นักศึกษา
 - ๔.๕ () รับราชการ ๔.๖ () อื่นๆ ระบุ.....
๕. โปรดระบุบริการที่ท่านขอรับบริการ.....

ตอนที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	ไม่แสดงความเห็น
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร						
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี						
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
๕. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม						
๖. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย						
๗. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม						
๘. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๙. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวก						
๑๐. ช่องทางการให้บริการของสำนักงาน						
ด้านผลจากการให้บริการ						
๑๑. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วนไม่ ผิดพลาด)						
๑๒. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์						

ข้อเสนอแนะอื่นๆ/ความไม่พึงพอใจ

.....

.....