

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของ
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ผู้เขียน นางสาวสุนตรา พงศ์สถาพร

ปริญญา บัณฑิตมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ชูศรี เทียบศิริเพชร

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสอบถามจากบุคคลต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อให้ทราบถึงวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ การเรียนรู้และเติบโต กระบวนการภายในองค์กร และทัศนคติที่มีต่อองค์กร ตลอดจนค้นคว้าจากหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีการดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ “เป็นหน่วยจัดเก็บภาษีที่สามารถจัดเก็บภาษีได้เกินเป้าหมาย ด้วยความโปร่งใส โดยเป็นการให้บริการด้วยระบบไอที” และได้มีการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมาใช้ เพื่อสามารถแปลวิสัยทัศน์สู่แผนการปฏิบัติงาน และกำหนดมุมมองเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะ โครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 กรมสรรพากรได้มีการแบ่งมิติของแนวคิดเพื่อพัฒนากรมสรรพากรออกเป็น 4 มิติ ตามแนวคิดเบื้องต้นของการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต จากการศึกษาสภาพแวดล้อมวิสัยทัศน์ และภารกิจของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ผู้ศึกษาได้ออกแบบการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 แบ่งออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ มิติการเพิ่มขึ้นของรายได้ มิติผู้เสียภาษี มิติการปฏิบัติงานภายใน มิตินวัตกรรม และมิติด้านสังคม

มิตการเพิ่มขึ้นของรายได้ จะเกี่ยวข้องกับการนำเสนอการจัดเก็บภาษีให้ได้เพิ่มขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ มีตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผลการจัดเก็บภาษีอากร ผลการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และอัตราร้อยละของงบประมาณที่ใช้ในการจัดเก็บต่อผลการจัดเก็บภาษี

มิติผู้เสียภาษี จะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อบริการขององค์กร มีตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ ได้แก่ ระดับความสำเร็จของการตอบสนองต่อความคิดเห็นของผู้เสียภาษี ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการลรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ และจำนวนภาษีที่คืนภายในกำหนดเวลา

มิติการปฏิบัติงานภายใน จะเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร มีตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ ได้แก่ จำนวนรายชื่อออกตรวจสอบกิจการตามเป้าหมาย จำนวนผู้เสียภาษีรายใหม่ จำนวนพื้นที่สาขาที่ตรวจราชการตามเป้าหมาย อัตราร้อยละของการลดเอกสารที่เก็บรักษา และระดับความสำเร็จของการตอบสนองต่อความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่

มิตินวัตกรรม จะเกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานภายในทั้งหมดขององค์กรดีขึ้น ทันสมัยขึ้น มีตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ ได้แก่ จำนวนรายชื่อยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต จำนวนรายชื่อการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ส่งออกที่ดี และอัตราร้อยละของข้าราชการที่ผ่านการทดสอบการใช้ไอที

มิติด้านสังคม มิตินี้ผู้ศึกษากำหนดขึ้นเพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบ รวมถึงโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ ได้แก่ จำนวนมาตรการเพื่อสนับสนุน การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและช่วยเหลือสังคม จำนวนครั้งของการเป็นวิทยากรให้กับหน่วยงานภายนอก จำนวนกิจกรรม โครงการที่ให้บริการความรู้ทางด้านภาษีอากรแก่สังคม และจำนวนคดีในการอุทธรณ์ภาษี

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ การนำการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมาใช้จะต้องมีการสร้างความรู้ความเข้าใจกับทั้งทีมงานและเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน เนื่องจากทุกคนภายในองค์กรจะต้องมีส่วนร่วมรับรู้และให้การสนับสนุนในการนำระบบการประเมินไปใช้ และการนำการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมาใช้จนประสบความสำเร็จนั้นจะต้องมีการนำมาใช้อย่างต่อเนื่องและมีการปรับปรุงเพื่อให้เหมาะสมต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

Independent Study Title The Design of the Balanced Scorecard
for Chiang Mai Area Revenue Office 1

Author : Miss Sunetra Pongstaporn

Degree Master of Accounting

Independent Study Advisor Assoc. Prof. Chusri Taesiriphet

ABSTRACT

The main objective of this independent study title "The Design of the Balanced Scorecard for Chiangmai Area Revenue Office 1" is the study about designing the Balanced Scorecard for Chiangmai Area Revenue Office 1 by gathering the information from interviewing various kinds of officers within the organization in order to get data about the vision, mission, objectives, target, strategies, learning and development of internal process inside the organization and the attitude towards the organization including result of the study which.

The result of the study it revealed that Chiangmai Area Revenue Office 1 is organized under the vision "The Perfect Revenue Office that can manage and collect taxes over the target, under Fairness and Effectiveness IT services" and has used the presentation of the Balanced Scorecard to change the vision into an operational plan and to fix the attitude conform with the nature and structure of Chiangmai Area Revenue Office 1. The Revenue Department's policy has established the basic idea about Balanced Scorecard into four perspective which are Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Process Perspective, and Learning and Growth Perspective. From studying the environmental vision and mission of Chiangmai Area Revenue Office 1, the author's has designed the Balanced Scorecard of The Chiangmai Area Revenue Office 1 in to five perspective such as Increasing of Tax perspective, Taxpayer perspective, Internal Operations perspective, Innovation perspective, and Social perspective.

Increasing of Tax perspective which dealt with the effectiveness of increase tax collecting. The Balance Scorecards are: the achievement of tax collecting, the success in

recovering arrears of tax or duty and the percentage between the usage of budget and imposition management.

Taxpayer perspective related to the taxpayers' satisfactory towards organization services. The Balance Scorecards are: the successful of the Taxpayer's opinion, the achieved of the percentage average level in reduce the time each point of services and the amount of taxes which can be refund in time.

Internal Operations perspective associated with the effective operation within the organization. The Balance Scorecards are: the number of the businesses who were surveying compare with the target, the number of new taxpayers, the number of officers in checking an affair with the purposes, reducing percentage keeping of the documents, and the degree of successful that reflect the officers' opinions.

Innovation perspective related to the organizational development in order to improve the best and up-to-dated operation. The Balance Scorecards are: the number of the tax payers by Internet Services, the amount value added tax refund to the good exporters, and the number of the government officers who passed the IT test.

Social perspective this measurement was set by the presenter in order to serve with the form, the characteristics and also the structure of Chiangmai Area Revenue Office 1. The Balance Scorecards are: a number of actions to support the environmental conservation and to facilitate the community, the numbers being as lecturers for the outside offices, the number of activities, the projects of tax information service, and the number of tax- appealing cases.

The recommendations of this study is that the teamworks and the officers have to learn and understand the basic nature and the usage of the Balanced Scorecard. Since all the officials in the organization should know this thing and apply to the work of each person. In summing up, the application of the Balanced Scorecard would be implemented, and the indicators must be continually improved according to the changing situations.

All rights reserved