

บทที่ 3

การดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 เป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานภายใต้ข้อกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และแนวทางของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ก่อนที่จะทราบถึงการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ควรทราบถึงความเป็นมา วิสัยทัศน์ ภารกิจ บทบาท วัตถุประสงค์หลัก แผนปฏิบัติงาน และยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร ดังนี้

ความเป็นมาของกรมสรรพากร

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ยกกรมสรรพากรใน ซึ่งแต่เดิมขึ้นอยู่ในกระทรวงนครบาล และกรมสรรพากรนอกซึ่งเดิมขึ้นอยู่ในกระทรวงมหาดไทย มาขึ้นอยู่ในบังคับบัญชากระทรวงพระคลังมหาสมบัติและให้รวมเข้าเป็นกรมเดียวกันเรียกว่า กรมสรรพากร ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2458 เพื่อจะได้จัดการตรวจสอบและจัดการให้เป็น ประโยชน์ยิ่งขึ้น¹⁵

กรมสรรพากรได้ดำเนินการจัดการกิจใหม่ตามนโยบายของรัฐบาล โดยได้ปรับปรุง โครงสร้างองค์กรภายในให้ภาระงานที่มีลักษณะเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันมาอยู่ด้วยกันเพื่อให้ การปฏิบัติการกิจเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว พร้อมทั้งได้จัดกลุ่มงานให้เอื้ออำนวยต่อการปรับปรุงระดับ ตำแหน่งข้าราชการที่จะต้องเกิดขึ้นในอนาคต โดยกรมสรรพากรได้ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้าง องค์กร โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษี และการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ โครงสร้างใหม่จะมีลักษณะดังนี้

1. เป็นราชการส่วนกลางทั้งหมด
2. โครงสร้างใหม่ของกรมสรรพากรประกอบด้วย
 - 10 สำนัก 5 กลุ่ม 5 กอง
 - สำนักงานสรรพากรภาค 12 ภาค
 - สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 96 พื้นที่
 - สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 848 สาขา

¹⁵กรมสรรพากร. 2547. "ประวัติการจัดตั้งกรมสรรพากร." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://rdsrv.rd.go.th> (5 มกราคม

โดยเริ่มใช้ส่วนราชการใหม่ ตั้งแต่วันที่ 11 ตุลาคม 2545 เป็นต้นไป¹⁶

วิสัยทัศน์ของกรมสรรพากร¹⁷

กรมสรรพากรได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ คือ ระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชน และเก็บภาษีทั่วถึง เป็นธรรม

ภารกิจและบทบาทของกรมสรรพากร¹⁸

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลัก คือ การหารายได้ให้รัฐ การจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง ซึ่งการจัดเก็บภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพากร ได้แก่

1. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
2. ภาษีเงินได้นิติบุคคล
3. ภาษีมูลค่าเพิ่ม
4. ภาษีธุรกิจเฉพาะ
5. อากรแสตมป์
6. ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม
7. อากรรังนกนางแอ่น
8. รายได้อื่น ๆ (ค่าปรับทางอาญา)

ทั้งนี้ การจัดเก็บภาษีอากรข้างต้น กรมสรรพากรมีหลักการและวิธีการจัดเก็บตามกฎหมายด้วยการให้ผู้เสียภาษีประเมินตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรมสรรพากรจึงตระหนักถึงบทบาทในการมุ่งเน้นให้เกิดความเป็นธรรม ความเสมอภาคแก่ผู้เสียภาษี โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินงานซึ่งมีหลักการของระบบภาษีอากรที่ดี ประกอบด้วยความเหมาะสมและความทั่วถึงของการจัดเก็บภาษีอากร การพัฒนาระบบเศรษฐกิจ การสร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีอากรและการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

¹⁶กรมสรรพากร. 2547. "การปฏิรูปโครงสร้างกรมสรรพากร." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://rdsrv.rd.go.th>

(5 มกราคม 2547).

¹⁷กรมสรรพากร. 2547. "วิสัยทัศน์ของกรมสรรพากร." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://rdsrv.rd.go.th>

(5 มกราคม 2547).

¹⁸กรมสรรพากร. 2547. "ภารกิจและบทบาทของกรมสรรพากร." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://rdsrv.rd.go.th>

(5 มกราคม 2547).

ความซื่อสัตย์ ซึ่งวัตถุประสงค์หลักนี้ได้กำหนดขึ้น โดยคณะผู้บริหารระดับสูงของกรมสรรพากร และจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรยึดถือเป็นนโยบายในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์หลักของกรมสรรพากร¹⁹

1. จัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมและทั่วถึงด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำของกรมสรรพากรและผู้เสียภาษี

2. มุ่งพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้แข่งขันกับต่างประเทศ

3. สร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีให้เห็นว่าผู้อื่นเสียภาษีถูกต้องครบถ้วน

4. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีประสิทธิภาพและเที่ยงธรรม

โดยจะต้องดำเนินการ

1. ให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีด้วยความเต็มใจ

2. ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษี เพื่อให้เกิดความสมัครใจในการปฏิบัติตาม

กฎหมาย และระเบียบในระดับสูงสุด

3. ให้คำแนะนำถึงสิทธิและความรับผิดชอบในการเสียภาษี

แผนปฏิบัติงานกรมสรรพากรปีงบประมาณ 2546²⁰

ปี 2546 เป็นปีเริ่มต้นของการปฏิรูประบบราชการ โดยรัฐบาลมีแนวนโยบายที่จะให้ข้าราชการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานมาเป็นผู้ให้บริการ และอำนวยความสะดวกในทุก ๆ ด้านแก่ประชาชน ซึ่งผลของการปฏิรูปจะต้องสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการตอบสนองกิจกรรมและการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจเสรีของโลกได้ กรมสรรพากรจึงต้องปรับปรุงการปฏิบัติงานตามการบริหารราชการแนวใหม่ที่มุ่งผลิตผลและผลลัพธ์ การบริหารแนวใหม่ตามการปฏิรูประบบราชการจะต้องมีการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน เป็นรูปธรรมวัดผลได้ มีการตรวจสอบและประเมินผลทุกระดับ

¹⁹กรมสรรพากร. 2547. "วัตถุประสงค์ของกรมสรรพากร." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://rdsrv.rd.go.th>

(5 มกราคม 2547).

²⁰กรมสรรพากร. 2546. "แผนปฏิบัติงานกรมสรรพากรปีงบประมาณ 2546." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://rdsrv.rd.go.th> (30 กันยายน 2546).

การปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณเป็นแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ในปี 2546 กรมสรรพากรได้เสนอแผนงบประมาณให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณของประเทศและยุทธศาสตร์ของกระทรวง มีรายละเอียดดังนี้

1. กรอบยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การทำงาน

1.1 ยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณ

- การปรับโครงสร้างของประเทศเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืน
- การบริหารจัดการประเทศ

1.2 ยุทธศาสตร์กระทรวง

- การสร้างความยั่งยืนทางการคลัง
- การสร้างระบบบริหารที่ทันสมัย

1.3 กลยุทธ์กรมสรรพากร

- กำกับดูแลผู้เสียภาษีให้เสียภาษีถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
- เร่งสำรวจเพื่อดึงผู้เสียภาษีรายใหม่เข้าระบบ
- เร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อยกระดับประสิทธิภาพ
- พัฒนาระบบสรรพากรให้เป็น e-Revenue เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

และการให้บริการ

2. ผลผลิตและเป้าหมาย แบ่งออกเป็น

- 2.1 ผลการจัดเก็บภาษี มีเป้าหมาย 538,000 ล้านบาท
- 2.2 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีเป้าหมาย 6 ระบบ
- 2.3 จำนวนผู้เสียภาษีที่กำกับดูแล มีเป้าหมาย 800,000 ราย
- 2.4 จำนวนผู้ประกอบการที่เข้าระบบเพิ่มใหม่ มีเป้าหมาย 50,000 ราย

3. งบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2546

- 3.1 งบบุคลากร มีงบประมาณ 3,141.32 ล้านบาท
- 3.2 งบดำเนินงาน มีงบประมาณ 1,208.01 ล้านบาท
- 3.3 งบลงทุน มีงบประมาณ 175.90 ล้านบาท
- 3.4 งบรายจ่ายอื่น มีงบประมาณ 9.53 ล้านบาท

การจัดงบประมาณข้างต้นแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานที่ภารกิจที่ต้องดำเนินการอะไร ด้วยวิธีอย่างไร และจะต้องได้ผลผลิตอะไรกล่าวโดยสรุปคือ พยายามเน้นที่ผลผลิตและมุ่งพัฒนา เพื่อโยงไปสู่การใช้จ่ายเงิน งบประมาณเพื่อกระตุ้นทุนกิจกรรม

กรมสรรพากรได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ จึงได้จัดทำแผนแม่บทปฏิรูประบบราชการปี 2546-2548 ขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ข้างต้นเพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงานใน 3 เรื่อง คือ

1. การปฏิรูประบบงานจัดเก็บภาษี
2. แผน e-Revenue
3. ปฏิรูปองค์กรและพัฒนาบุคลากร

ดังนั้นในการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี 2546 จึงเป็นการนำกลยุทธ์และแผนแม่บทปฏิรูประบบราชการ ไปสู่การปฏิบัติ (Action plan)

กรอบและทิศทางของแผนปฏิบัติงานประจำปี 2546

ภารกิจของกรมสรรพากรที่เป็นบทบาทหลัก (Core Business) กำหนดไว้ 2 เรื่อง คือ การจัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมาย และการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความสมัครใจในภาษีของประชาชนให้เพิ่มขึ้นจากการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว โปร่งใส ทัวถึง เป็นธรรม กรมสรรพากรจึงได้กำหนดทิศทางของแผนปฏิบัติงาน โดยจะมีการปรับปรุงวิธีการทำงาน การปรับปรุงระบบเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการและสนับสนุนการจัดเก็บภาษี การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของภาคเอกชนเพื่อประโยชน์ต่อการแข่งขันทางธุรกิจ และการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องต่อการให้บริการตามความหนาแน่นทางธุรกิจ ซึ่งได้จัดทำแผนดำเนินงาน (Action plan) ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. แผนปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีของสรรพากรภาค 1-12 ซึ่งจะเป็นเป้าหมายการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานตามภารกิจหลัก ซึ่งประกอบด้วย

- 1.1 เป้าหมายการจัดเก็บภาษี
- 1.2 เป้าหมายการเร่งรัดภาษี
- 1.3 เป้าหมายการกำกับดูแลผู้เสียภาษีตลอดจนกิจกรรมงานที่เกี่ยวข้อง
- 1.4 การสำรวจเพื่อดึงผู้เสียภาษีรายใหม่เข้าสู่ระบบภาษี

2. แผนปฏิบัติงานของสำนักและกอง (แผนสนับสนุน) จะเป็นแผนการทำงานนอกเหนือจากงานประจำ สอดคล้องกับแผนงบประมาณประจำปี แผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการปี 2545 - 2548 เฉพาะในส่วนที่ต้องดำเนินการในปี 2546 ซึ่งประกอบด้วย 6 แผนงาน คือ

- 2.1 ด้านการปรับปรุงระบบงานจัดเก็บภาษีสรรพากร
- 2.2 แผน e-Revenue

2.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและปรับปรุงโครงสร้างองค์กร

2.4 ด้านบริการจัดการงบประมาณ

2.5 ด้านการให้บริการและประชาสัมพันธ์ผู้เสียภาษี

2.6 ด้านการสนับสนุนอื่น

การดำเนินการ การกำกับ ติดตามและประเมินผล

สภาพแวดล้อมที่กำหนดการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานกรมสรรพากรปีงบประมาณ 2546 นอกเหนือจากเรื่องงบประมาณ และการดำเนินการตามแผนปฏิรูปกรมสรรพากรแล้ว ยังมี 2 เรื่องใหญ่ที่ต้องคำนึงถึง คือ

1. การบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ในเรื่อง ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่า ความโปร่งใส คุณธรรม และหลักนิติธรรม
2. การที่ต้องดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายในซึ่งในแต่ละปี จะมีคณะผู้ตรวจการราชการประจำกระทรวงการคลัง ดูแลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามนโยบาย กลยุทธ์ คณะตรวจสอบจากคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ตรวจสอบภายในกระทรวงการคลัง ตลอดจน Internal Audit ภายในกรมสรรพากร (ตร., ทน.) ที่ต้องเข้ามาตรวจสอบการทำงานว่าเป็นไปตามนโยบายผู้บริหารและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องหรือไม่

ดังนั้น แผนปฏิบัติงานประจำปี 2546 จึงมีความจำเป็นที่ต้องให้ความสำคัญในส่วนนี้ด้วย กล่าวคือ จะมีทั้งในส่วนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก (ปฏิบัติจัดเก็บภาษี การกำกับดูแลผู้เสียภาษี การเร่งรัดภาษีอากรค้าง การสำรวจ) และในส่วนงานสนับสนุนก็จะเป็นการสร้าง ปรับปรุง พัฒนาการให้บริการผู้เสียภาษี และสนับสนุนงานด้านจัดเก็บภาษี การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานให้สอดคล้องเหมาะสมต่อการทำงานและให้บริการ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในแผนการทำงานนี้ของทุกหน่วยงานด้วยไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารจัดการงบประมาณ ซึ่งจะต้องควบคุมการเบิกจ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี การให้บริการตอบปัญหา กฎหมาย การประชาสัมพันธ์ผู้เสียภาษีด้วยสื่อต่าง ๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษี ซึ่งจะทำให้เกิดความสมัครใจแก่ผู้เสียภาษีในท้ายที่สุด และที่สำคัญคือ การกำกับควบคุม ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะให้คณะผู้ตรวจราชการ ตรวจสอบภายใน สำนักบริหารต่าง ๆ และสำนักแผนภาษีเป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบ ซึ่งในเรื่องนี้จะมีความชัดเจนเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้นจากปี 2545

ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ปี 2547 – 2551²¹

กรมสรรพากรได้จัดทำยุทธศาสตร์ขึ้น 3 ยุทธศาสตร์ โดยกำหนดงาน แผนงาน โครงการ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ระดับชาติ นโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และยุทธศาสตร์ระดับกลุ่มจังหวัด ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การใช้ไอทีเป็นแกนนำผลักดันองค์กร มีเป้าประสงค์สำคัญเพื่อให้กรมสรรพากรเป็นผู้นำการใช้ไอที และมีระบบงานมาตรฐานสากล ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ด้วยต้นทุนที่ต่ำลง สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน และยุทธศาสตร์ที่ 4 การปรับระบบบริหารจัดการกระทรวงการคลัง และเพิ่มประสิทธิภาพ ความทันสมัยและความโปร่งใสในการทำงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 บริการผู้เสียภาษีแบบมีเจ้าภาพเพื่อสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี มีเป้าประสงค์เพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ตั้งแต่การเสียภาษีแบบออนไลน์ บริการจดทะเบียนทาง Internet การคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การกำกับดูแลและให้คำแนะนำเป็นรายผู้ประกอบการโดยทีมกำกับดูแล สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ของกระทรวงการคลัง การปรับระบบบริหารจัดการกระทรวงการคลัง และเพิ่มประสิทธิภาพความทันสมัย และความโปร่งใสในการทำงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ดำรงติดตามธุรกิจนอกระบบภาษี มีเป้าประสงค์เพื่อให้การจัดเก็บภาษีมีความทั่วถึง เป็นธรรม ช่วยให้การแข่งขันของภาคเอกชนอยู่บนพื้นฐานที่เท่าเทียมกันมากขึ้น รัฐมีรายได้สูงขึ้นโดยไม่เป็นภาระของผู้ประกอบการที่เสียภาษีถูกต้องแล้ว ตลอดจนเป็นการสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ของกระทรวงการคลัง คือ การสร้างความยั่งยืนทางการคลัง

จากการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ 3 ประเด็นข้างต้นในระยะ 5 ปี ข้างหน้า กรมสรรพากรมั่นใจว่า

1. กรมสรรพากรมีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้รัฐบาลและกระทรวงการคลังบรรลุยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์กระทรวง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการผลักดันให้เกิดงบประมาณสมดุลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 และเสริมความมั่นคงแข็งแกร่งของฐานะการคลัง

²¹กรมสรรพากร. 2547. "บทสรุปผู้บริหาร เรื่อง ยุทธศาสตร์กรมสรรพากร ปี 2547-2551." [ระบบออนไลน์].

2. กรมสรรพากรยกระดับการบริการเป็นระดับ Integrated Service โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง
3. สร้างความทั่วถึง เป็นธรรมในการเสียภาษีอากร และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคเอกชน
4. เป็นองค์การนำในการผลักดันให้บรรลุ e-Government

การดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ตั้งอยู่ อาคารศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่ (อาคารเดิม) ชั้น 1 ถนนโชตนา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 12 สาขา (ดังที่กล่าวรายละเอียดแล้วในบทที่ 1) และเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ ที่รับผิดชอบ ดังนี้²²

1. วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรม และสำนักงานสรรพากรภาค
2. กำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร
4. กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
5. พิจารณาคืนเงินภาษีอากร
6. ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี
7. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร
8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

²²กรมสรรพากร. 2547. "โครงสร้างการบริหารงาน." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://rdsrv.rd.go.th> (5 มกราคม

วิสัยทัศน์ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ คือ เป็นหน่วยจัดเก็บภาษีที่สามารถจัดเก็บภาษีได้เกินเป้าหมาย ด้วยความโปร่งใส โดยเป็นการให้บริการด้วยระบบไอที²³

โครงสร้างสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีพนักงานทั้งหมด 289 คน²⁴ โดยมีสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 เป็นผู้ควบคุมดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ และแบ่งโครงสร้างขององค์กรออกเป็น 5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง ฝ่ายวางแผนและประเมินผล ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี ดังแสดงในรูปที่ 5 โดยแต่ละฝ่ายมีหน้าที่ ความรับผิดชอบ และขอบเขตของงานที่ปฏิบัติ ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ควบคุมเกี่ยวกับการดำเนินงานธุรการ และสรรบรรณทั่วไป งานการเจ้าหน้าที่ งานคลัง งานพัสดุครุภัณฑ์ งานบริการผู้เสียภาษีและประชาสัมพันธ์ ให้บริการจด - เลิก เปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ งานบริการแบบแสดงรายการภาษี เก็บรักษาและให้บริการ คัด คั้น ชีบแบบแสดงรายการภาษี ควบคุมการเบิกบัตรเลขประจำตัวผู้เสียภาษีและการรายงาน²⁵

2. ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง มีหน้าที่ควบคุมเกี่ยวกับการตอบข้อหารือทางกฎหมายแก่ผู้เสียภาษี เฉพาะปัญหาที่กรมสรรพากรวินิจฉัยตีความไว้ชัดเจนแล้ว คำนึงคดีกับผู้เสียภาษีที่กระทำผิดกฎหมายภาษีอากร พิจารณาเปรียบเทียบปรับคดีอาญา ดำเนินการเร่งรัดภาษีอากรค้าง รับเรื่องการพิจารณาอุทธรณ์ภาษีอากร งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย²⁶

3. ฝ่ายวางแผนและประเมินผล มีหน้าที่ควบคุมเกี่ยวกับการวิเคราะห์ฐานภาษี การประมาณการจัดเก็บภาษีอากรของพื้นที่สาขา การจัดทำแผนการตรวจสอบภาษี การตรวจปฏิบัติการ การเร่งรัดภาษีอากรค้าง และการคืนภาษีของสำนักงาน การติดตามและประเมินผล การจัดเก็บ การตรวจสอบภาษี การตรวจปฏิบัติการ การเร่งรัดภาษีอากรค้าง และคืนภาษี เปรียบเทียบกับเป้าหมาย วิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ พร้อมแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร การตรวจสอบภาษี การตรวจปฏิบัติการ การเร่งรัดภาษีอากรค้าง และ

²³ สัมภาษณ์ คุณเพชร พ่วงพิ สรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 (มีนาคม 2547)

²⁴ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ข้อมูลสำรวจประจำปีงบประมาณ 2546

²⁵ สัมภาษณ์ คุณวิโรจน์ วัลลภากร หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป (มีนาคม 2547)

²⁶ สัมภาษณ์ คุณเคียงศักดิ์ หนูคง หัวหน้าฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง (มีนาคม 2547)

การคืนภาษีของสำนักงานและสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในท้องที่แก่สรรพากรพื้นที่ตรงตัด
เดือน ตัดปี และตรวจราชการหน่วยงานในท้องที่ จัดทำสถิติรายงานผลการปฏิบัติงาน²⁷

4. ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลความถูกต้องในการเสีย
ภาษีเป็นรายตัวผู้เสียภาษีตามประเภทกิจการที่ได้รับมอบหมาย โดยต้องดำเนินการ ดังนี้²⁸

- 4.1 จัดทำเพิ่มรายตัวผู้ประกอบการ
- 4.2 กำกับดูแลการชำระภาษีทุกประเภทให้เป็นปัจจุบัน
- 4.3 ตรวจสอบสภาพกิจการ
- 4.4 ดูแลความผิดปกติในการชำระภาษี การขอคืน ตลอดจนตรวจสอบปกติ
- 4.5 จัดทำตารางบันทึกเปรียบเทียบข้อมูลการชำระ
- 4.6 เสนอออกหมายเรียกตรวจสอบภาษีอากร ตรวจสอบปฏิบัติการภาษีมูลค่าเพิ่ม

ตลอดจนงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการที่กำกับดูแล

4.7 กำกับดูแลเวลาการปฏิบัติราชการในส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี ให้เป็นตาม
ระเบียบปฏิบัติทางราชการ

- 4.8 ลงนามในใบแจ้งการประเมินทุกประเภทภาษีอากรกรณีเกิดจากการกำกับดูแล

5. ฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี มีหน้าที่ควบคุมเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูล จัดหมวดหมู่
การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล
และภาษีมูลค่าเพิ่ม การแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาด พิจารณาคืนภาษีอากรทุกประเภท การคืน
ภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว ประเมินภาษีเพิ่มเติมจากแบบแสดงรายการ การยกเลิกการประเมิน
ภาษี คัดเลือกรายเพื่อส่งตรวจก่อนคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม และการจัดระดับผู้ประกอบการจดทะเบียน
ผู้เสียภาษีมูลค่าเพิ่มที่ดี กำกับดูแลการนำส่งภาษี หัก ณ ที่จ่าย รวบรวมแบบแสดงรายการที่
ดำเนินการแล้วเสร็จส่งให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปเพื่อเก็บรักษา²⁹

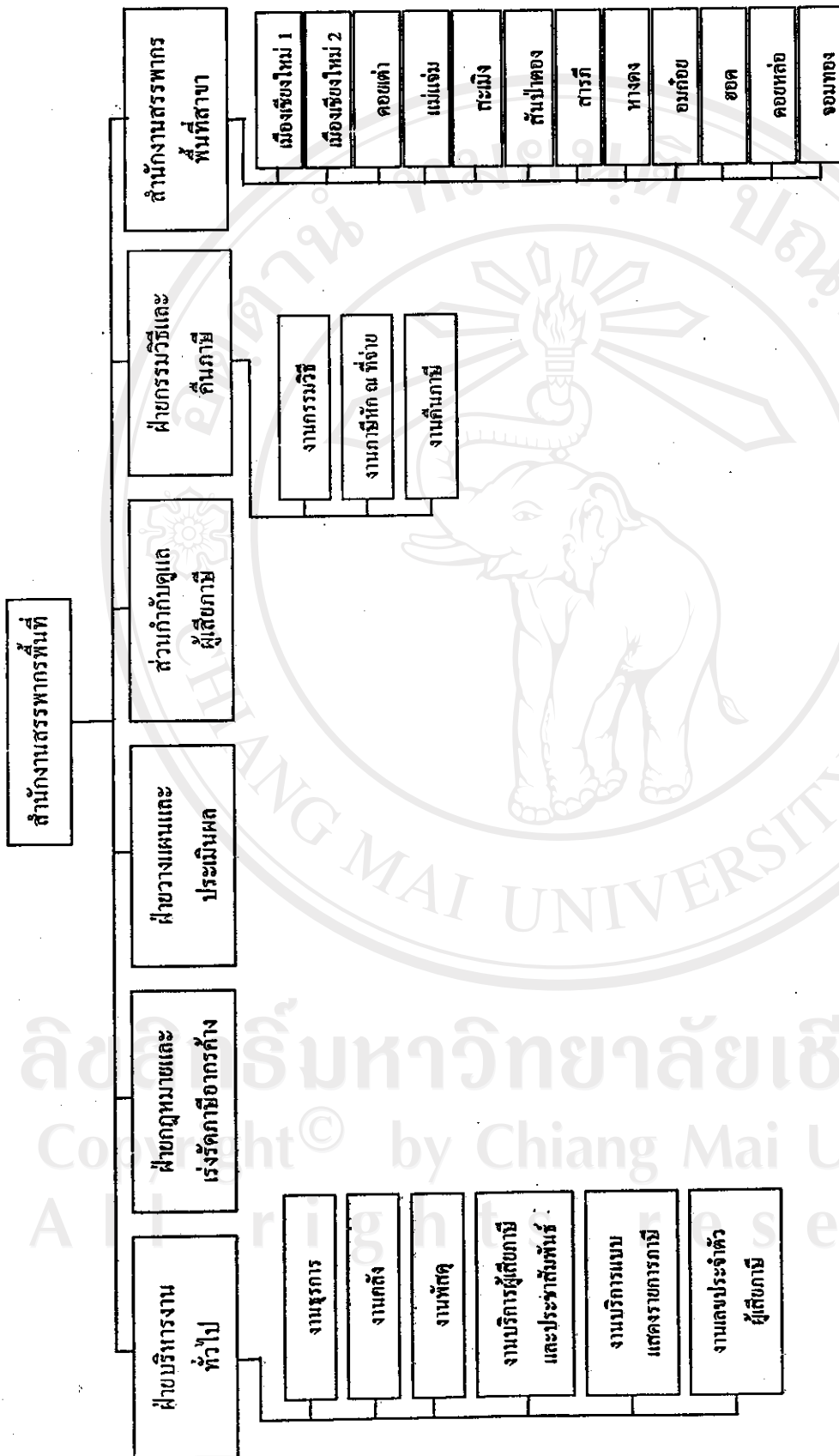
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

²⁷ ธรรมนูญ คุณฐิติยา จิระพงศ์ หัวหน้าฝ่ายวางแผนและประเมินผล (มีนาคม 2547)

²⁸ ธรรมนูญ คุณอัญฉิการ์ วัชรปรีชา หัวหน้าทีมกำกับดูแลที่ 1 (มีนาคม 2547)

²⁹ ธรรมนูญ คุณทิพากร นาคะหิว หัวหน้าฝ่ายกรรมวิธีและคืนภาษี (มีนาคม 2547)



รูปที่ 5 แผนภูมิโครงสร้างภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

จากโครงสร้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ที่แบ่งองค์กรออกเป็น 5 ฝ่าย แล้วยังประกอบด้วยสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา อีก 12 สาขา (ดังที่กล่าวรายละเอียดแล้วในบทที่ 1) โดยแต่ละสาขาจะมีสรรพากรพื้นที่สาขาเป็นหัวหน้างาน สาขาละ 1 คน มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรและเงินผลประโยชน์อื่นของรัฐ การนำเงินส่งคลัง การจ่ายเงินภาษีถอนคืน การสำรวจเพื่อขยายฐานภาษี การเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์ อาคารแสดมปี ใบเสร็จแบบพิมพ์ที่เป็นตัวเงิน การจำหน่ายแสดมปีอากร ดำเนินการเกี่ยวกับจดทะเบียนภาษีอากร และเลขประจำตัวผู้เสียภาษี ตลอดจนการอำนวยความสะดวกการให้บริการ และให้คำปรึกษาหารือเกี่ยวกับภาษีอากรแก่ผู้เสียภาษีและประชาชนทั่วไป³⁰

ระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

ปัจจุบันสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ยังไม่มีการนำระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมาใช้ แต่ทางกรมสรรพากรได้มีการกำหนดกรอบแนวคิดของมุมมองระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ โดยแบ่งออกเป็น 4 มิติ ดังนี้

1. มิติการเพิ่มขึ้นของรายได้ จะเกี่ยวข้องกับการนำเสนอการจัดเก็บภาษีให้ได้เพิ่มขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ
 2. มิตินวัตกรรม จะเกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการทำงานภายในทั้งหมดขององค์กรดีขึ้น ทันสมัยขึ้น โดยการพัฒนาหลัก ๆ จะมุ่งเน้นที่การพัฒนาทางด้านปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น ฐานภาษีใหม่ การบริการใหม่ วิธีการจัดเก็บภาษีใหม่ วิธีการสื่อสารใหม่ และทางเลือกใหม่สำหรับการชำระภาษี
 3. มิติการปฏิบัติงานภายใน จะเกี่ยวข้องับประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร โดยพิจารณาถึงกระบวนการดำเนินงานภายในที่สำคัญของกิจการ เช่น การลดค่าใช้จ่ายของกรมสรรพากร การปรับเปลี่ยนกระบวนการงานเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ การพัฒนาบุคลากร และความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่
 4. มิติผู้เสียภาษี จะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อบริการขององค์กร เช่น การขยายฐานผู้เสียภาษี การลดค่าใช้จ่ายผู้เสียภาษี และการสร้างความพึงพอใจของผู้เสียภาษี
- ผู้ศึกษาจึงนำกรอบแนวคิดของมุมมองระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพที่กรมสรรพากรกำหนดมาเป็นแนวทางในการออกแบบตัววัดการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ตามผลการศึกษาในบทที่ 4

³⁰ สัมภาษณ์ คุณพรณี เลิศจิระจรัส สรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 1 (มีนาคม 2547)