

บทที่ 5

บทสรุป ข้อเสนอแนะ และประเด็นที่ควรศึกษาเพิ่มเติม

บทสรุปจากการศึกษา

การศึกษาแนวทางการใช้ระบบควบคุมภายในเพื่อบริหารจัดการเก็บภาษีอากร ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานระบบการควบคุมภายใน ปัญหาและอุปสรรค เพื่อการบริหารจัดการเก็บภาษีของส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย โดยทำการศึกษาจากเอกสารรายงานการควบคุมภายในตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย แนวทางปฏิบัติกรมสรรพากรว่าด้วยการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน ระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการตรวจสอบภาษีอากร บทบัญญัติต่างๆในประมวลรัษฎากร ระเบียบ ข้อหารือ แนวทางวินิจฉัยของกรมสรรพากร ซึ่งจากการศึกษาทำให้ทราบว่าส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย ได้มีการจัดทำระบบควบคุมภายในตามแนวทางระบบควบคุมภายในของตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 ซึ่งเป็นไปตามระบบการควบคุมภายในที่ดีของ COSO โดยได้มีการประยุกต์ให้เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานของส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงรายซึ่งประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment)
2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)
3. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)
4. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)
5. การติดตามประเมินผล (Monitoring)

นอกจากนี้ยังได้ทำการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบการควบคุมภายในของส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ ในส่วนงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย จำนวน 26 คน และรวบรวมข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลความถี่และร้อยละ

สำหรับแบบสอบถามนั้นเป็นแบบเลือกตอบและแบบปลายเปิด โดยสอบถามในเรื่องการใช้ระบบการควบคุมภายใน ปัญหาและอุปสรรคที่พบ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่สามารถนำมาปรับปรุงให้ระบบการควบคุมภายในมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการศึกษาแบ่งออกได้เป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ในส่วนงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 84.62 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.92 มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.54 รองลงมามีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 38.46 ส่วนใหญ่จะดำรงตำแหน่งในระดับ 6 คิดเป็นร้อยละ 42.31 รองลงมาได้แก่ตำแหน่งในระดับ 5 คิดเป็นร้อยละ 30.77 เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี คิดเป็นร้อยละ 88.46 และมีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 96.15

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบการควบคุมภายในเพื่อบริหารจัดการเก็บภาษีอากรของส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment) ผลการศึกษาพบว่า ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย มีสภาพแวดล้อมการควบคุมด้านการมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้านปรัชญาและรูปแบบการทำงานของผู้บริหาร และด้านโครงสร้างขององค์กรตามระบบการควบคุมภายในที่ดีแล้ว เว้นแต่สภาพแวดล้อมการควบคุมด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ในเรื่องเจ้าพนักงานมีความรู้ในงานที่ได้รับมอบหมาย เจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นว่ามีความรู้ในงานที่ได้รับมอบหมายยังไม่เพียงพอเท่ากับเจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นว่ามีความรู้ในงานที่ได้รับมอบหมายเพียงพอแล้ว ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นว่ายังไม่เพียงพอ นั้น ได้ให้ความเห็นว่าเจ้าพนักงานยังไม่มีความเชี่ยวชาญและยังขาดประสบการณ์การทำงาน ควรที่จะเพิ่มการอบรมให้ความรู้ให้แก่เจ้าพนักงานเป็นประจำและอย่างต่อเนื่อง

การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ผลการศึกษาพบว่า ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย มีขั้นตอนในการประเมินความเสี่ยง คือ การกำหนดวัตถุประสงค์ระดับองค์กร การระบุความเสี่ยง และการวิเคราะห์ความเสี่ยงตามระบบ

การควบคุมภายในที่ดีแล้ว เว้นแต่ขั้นตอนการกำหนดวัตถุประสงค์ระดับกิจกรรมในเรื่องส่วน
กำกับดูแล ผู้เสียภาษีมีเจ้าพนักงานเพียงพอต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มี
ความเห็นว่ามีจำนวนเจ้าพนักงานยังไม่เพียงพอ โดยได้แสดงความเห็นว่า ปริมาณงานมีจำนวน
มากกว่า เจ้าพนักงาน จึงเห็นควรเพิ่มจำนวนเจ้าพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่มีอยู่

กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) ผลการศึกษาพบว่า ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย มีกิจกรรมการควบคุมด้านหลักการทั่วไป ด้านการควบคุม
ทั่วไป ด้านนโยบายทั่วไป ด้านวิธีการปฏิบัติงานการวิเคราะห์ข้อมูลการเสียภาษีและ
การให้ความเห็นในระบบ ด้านวิธีการปฏิบัติงานการตรวจปฏิบัติการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ด้านวิธี
การปฏิบัติงานการใช้และปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบกำกับดูแลและด้านการสอบทานผล
การดำเนินงานโดยผู้บริหารตามระบบการควบคุมภายในที่ดีแล้ว เว้นแต่กิจกรรมการควบคุมด้าน
วิธีการปฏิบัติงานการตรวจสอบสภาพกิจการในเรื่องมีการสอนงานหรืออบรมเทคนิคการตรวจและ
กำกับดูแลแต่ละประเภทกิจการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการปฏิบัติยังไม่เพียงพอ
โดยได้แสดงความเห็นว่าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงประเภทกิจการที่กำกับดูแล ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่
ผู้กำกับดูแลไปฝึกอบรมเพื่อให้มีความรู้ในธุรกิจที่ต้องดูแลอย่างแท้จริง

สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication) ผลการศึกษาพบว่า
ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย มีสารสนเทศและการสื่อสาร
ด้านการสื่อสารตามระบบการควบคุมภายในที่ดีแล้ว เว้นแต่สารสนเทศและการสื่อสาร
ด้านการบริหารความปลอดภัยของระบบสารสนเทศในเรื่องมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
เพื่อพัฒนาความรู้แก่เจ้าพนักงานเป็นประจำ ซึ่งเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการปฏิบัติยังไม่
เพียงพอ โดยได้แสดงความเห็นว่าควรมีการจัดอบรมเพิ่มเติมให้ทั่วถึงและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

การติดตามและประเมินผล (Monitoring) ผลการศึกษาพบว่า ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย มีการติดตามและประเมินผลตามระบบการควบคุมภายในที่ดี
แล้ว

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแนวทางการใช้ระบบควบคุมภายในเพื่อบริหารการจัดเก็บภาษีอากรกรณีศึกษา ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงรายในแต่ละองค์ประกอบแล้วพบว่าข้อเสนอแนะจากการศึกษา ดังนี้

1. ควรมีการอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้ ความสามารถและทักษะที่จำเป็นให้กับเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ในปัจจุบันงานและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษีมีความซับซ้อนและต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะด้านมาก ซึ่งการทำงานจะปรับเปลี่ยนไปตามกฎหมาย ระเบียบกรมสรรพากร ข้อหารือ แนวทางใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา จึงทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอาจไม่มีความชำนาญหรือความรู้เพียงพอ จึงควรมีการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นของเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มเติมความรู้ ความชำนาญให้กับเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานของตนเอง

2. ควรมีการจัดทำการประเมินผลระบบควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา

ควรมีการประเมินผลระบบควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจาก การปฏิบัติงานในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จากทั้งกฎหมาย ระเบียบกรมสรรพากร ข้อหารือ แนวทางใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจจะทำให้เกิดผลเสียหายให้กับองค์กรได้

ประเด็นที่ควรศึกษาเพิ่มเติม

ผู้ศึกษาเห็นว่าหากมีผู้สนใจศึกษาเพิ่มเติมนั้น ควรมีการศึกษาในเรื่องแนวทางการใช้ระบบควบคุมภายในของฝ่ายและส่วนอื่นๆเพิ่มเติม เนื่องจากในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายนั้นย่อมต้องมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอยู่ตลอดเวลา และทุกฝ่ายล้วนมีความสำคัญในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรเช่นกัน ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการใช้ระบบการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงรายในภาพรวมทั้งหมด