

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรจากการประกอบกิจการของภาคธุรกิจ ซึ่งปัจจุบันภาคเอกชนมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ปรับเปลี่ยนกระบวนการธุรกิจและเกิดธุรกรรมใหม่ ๆ เช่น พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) เป็นต้น ฉะนั้น กรมสรรพากรจึงต้องมีการติดตามและปรับกระบวนการทำงานให้ทันกับความก้าวหน้าของภาคเอกชน จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนา เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาช่วยในการปฏิบัติงานสะดวก รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งมุ่งพัฒนากรมสรรพากรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้งด้านข้อมูลและข่าวสาร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการจัดเก็บรายได้และความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศได้

กรมสรรพากร ได้ใช้โอกาสที่ภาวะเศรษฐกิจโดยรวมเริ่มฟื้นตัวพัฒนาระบบงานภายในให้มีความเข้มแข็ง เพื่อรองรับกับสถานะที่เป็นจริงในปัจจุบันและการขยายตัวทางเศรษฐกิจที่จะเติบโตต่อไปในอนาคต โดยได้ให้ความสำคัญกับระบบข้อมูลสารสนเทศ เพราะว่าการบริหารงานการจัดเก็บภาษีสมัยใหม่ต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูล และจะมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นเมื่อใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการกับข้อมูลสารสนเทศที่ได้จัดเตรียมไว้อย่างจริงจัง กระบวนการเหล่านี้เป็นแรงผลักดันสำคัญที่จะนำไปสู่การจัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม เป็นปัจจุบันและเกิดความยั่งยืนในระยะยาว

การดำเนินนโยบายที่จะเก็บภาษีอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส เพื่อนำไปสู่การลดต้นทุนค่าใช้จ่ายทั้งของทางราชการและเอกชนนั้น กรมสรรพากรได้กำหนดกลยุทธ์สำคัญ ๆ กล่าวคือ กำกับดูแลผู้เสียภาษีให้เสียภาษีถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เร่งสำรวจผู้เสียภาษีรายใหม่ เร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อยกระดับประสิทธิภาพ พัฒนากลุ่มสรรพากรให้เป็น e - Revenue เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและการบริการผู้เสียภาษี

การปฏิบัติงานด้านการกำกับดูแลผู้เสียภาษี ให้เสียภาษีถูกต้องและเป็นปัจจุบัน นั้น กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบข้อมูลภายใน โดยนำข้อมูลผู้เสียภาษีแต่ละรายมาวางไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ทั่วประเทศ ตลอดจนมีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก เช่น กรมศุลกากร กรมสรรพสามิต กรมทะเบียนการค้า เป็นต้น เจ้าหน้าที่สามารถเรียกข้อมูลของผู้ประกอบการเป็นรายตัวได้ทันที หากพบว่า สภาพการณ์ของการยื่นแบบเสียภาษีมีสิ่งผิดปกติ ก็จะออกไปสอบถามหรือไปดูสภาพกิจการ ถ้าไม่ถูกต้องก็จะให้คำแนะนำการเสียภาษีอย่างถูกต้องต่อไป

สำหรับระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรนั้น ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ พ.ศ.2513 มาจนถึงปัจจุบัน มีทั้งการพัฒนาโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร และโดยการจัดจ้างบุคคลภายนอก อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบสำคัญของระบบสารสนเทศ นอกเหนือจากการมีระบบการประมวลผลและการจัดการฐานข้อมูลที่ดีแล้ว ระบบเครือข่ายและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ก็ต้องมีประสิทธิภาพ ตลอดจนบุคลากรผู้ใช้ระบบงานต่าง ๆ จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศที่กรมสรรพากรได้จัดทำไว้ให้และต้องติดตามอยู่ตลอดเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกที่จะศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรในจังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาปัญหาของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานสรรพากรที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ด้วย เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นพื้นที่ที่มีผู้เสียภาษีอากรเป็นจำนวนมาก มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องและยังเป็นที่ตั้งของหน่วยงานสรรพากรขนาดใหญ่ถึง 3 หน่วยงาน ซึ่งมีทั้งหน่วยควบคุม กำกับดูแลการบริหารงานจัดเก็บ และหน่วยจัดเก็บ จึงมีผู้ใช้งานระบบสารสนเทศที่มีความหลากหลาย ประกอบกับเป็นพื้นที่ที่อยู่ห่างไกลจากหน่วยงานส่วนกลางซึ่งเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาระบบสารสนเทศต่าง ๆ ของกรมสรรพากร โอกาสในการได้รับความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนทักษะในการใช้งาน อาจเป็นไปได้ไม่ทั่วถึง ทำให้ศักยภาพในการใช้งานระบบไม่เต็มประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ฉะนั้น ผู้ศึกษาจะทำการรวบรวมระบบสารสนเทศต่าง ๆ ที่กรมสรรพากร ได้จัดทำขึ้นทั้งด้านงานสำนักงาน (Back Office) และด้านงานบริการผู้เสียภาษี (Front Office) และศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้ใช้งานระบบ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ในการศึกษาครั้งนี้ จะสะท้อนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไป ได้รับทราบถึงระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรในภาพรวมที่ได้พัฒนาขึ้น เพื่อให้มีการจัดเก็บภาษีได้อย่างทั่วถึง โปร่งใส และเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น โดยในด้านผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร จะได้มีส่วนกระตุ้นให้มีความสมัครใจอย่าง

ยั่งยืน ในการเสียดำเนินให้ถูกต้องเหมาะสมกับสภาพกิจการ และครบถ้วนตามข้อมูลรายรับที่กรมสรรพากรได้รับจากแหล่งต่าง ๆ สำหรับในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบฯ จะได้พัฒนาศักยภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และท้ายที่สุดในด้านหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง จะได้ให้การสนับสนุนผู้ใช้งานระบบฯ ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานต่อไป

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงการใช้งบระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร

### ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ จะรวบรวมระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร เพื่อการจัดเก็บภาษีอากร และศึกษาความคิดเห็นในการใช้งบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรจากเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานสรรพากรในจังหวัดเชียงใหม่

### ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาและการเก็บข้อมูล

การศึกษาเรื่องนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงพรรณนาและวิเคราะห์ (Descriptive Statistics) เป็นการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการค้นคว้าเก็บข้อมูล รวบรวมข้อเท็จจริงจาก

#### ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

- 1.1 เก็บข้อมูลจากรายงานผลจัดเก็บภาษีอากรในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับปีงบประมาณ 2545 – 2547 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2544 ถึง กันยายน 2547
- 1.2 เก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบงาน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สอบถามจากผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีอากรโดยตรง ทั้งระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 188 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยค้นคว้าจากเอกสารวิชาการของกรมสรรพากร ข้อมูลจากระบบอินทราเน็ต (Intranet) ของกรมสรรพากร หนังสือและตำราทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลภายนอก

### ประชากรที่ศึกษา

ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีอากร โดยตรงในหน่วยงานสรรพากรที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่รวม 26 หน่วยงาน จำนวน 145 ราย

1. สำนักงานสรรพากรภาค 8 จำนวน 1 หน่วยงาน
2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด ได้แก่ เมืองเชียงใหม่ 1 เมืองเชียงใหม่ 2 สารภี หางดง สันป่าตอง จอมทอง ฮอด ดอยเต่า อมก๋อย ดอยหล่อ แม่แจ่ม สะเมิง รวม 13 หน่วยงาน
3. สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด รวม 11 หน่วยงาน ได้แก่ สันกำแพง สันทราย ดอยสะเก็ด พร้าว แม่ริม แม่แตง เชียงดาว ฝาง เวียงแหง ไชยปราการ แม่อาฮง รวม 12 หน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีอากรในจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ใช้งานระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการกำกับดูแล ดำรวจ กรรมการวิชาชีพรับชำระภาษี วางแผนฯ ได้แก่

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกำกับดูแลผู้เสียภาษี การให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำผู้เสียภาษี ให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย การสำรวจ การตรวจปฏิบัติการ การตรวจสอบภาษี การตรวจสอบผู้ขอคืนภาษี จำนวน 75 ราย

นักวิชาการสรรพากร ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสืบสวนประมวลหลักฐานการหลีกเลี่ยงภาษีอากรและกระบวนการที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดเก็บภาษีอากร รวมทั้งปฏิบัติงานกรรมวิธีข้อมูลการวิเคราะห์แบบแสดงรายการภาษีต่าง ๆ ประเมินเรียกเก็บภาษีเพิ่มเติม การสั่งคืนเงินภาษีอากรและการปรับปรุงฐานข้อมูลภาษีอากร จำนวน 56 ราย

นักวิชาการภาษี ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ฐานภาษี จัดทำประมาณการจัดเก็บภาษี จัดทำแผนงานจัดเก็บภาษี กำกับดูแลผู้เสียภาษี การสำรวจ การตรวจสอบภาษี การตรวจปฏิบัติการ การเร่งรัดภาษีอากรค้างและการคืนภาษีอากร การติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย หรือแผนงานวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ จำนวน 35 ราย

สรรพากรอำเภอ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรและเงิน ผลประโยชน์อื่นของรัฐบาล การรับชำระภาษีอากร การจ่ายเงินภาษีอากร การสำรวจและเร่งรัด ภาษีอากรค้าง การจำหน่ายแสดมปีอากร การนำเงินส่งคลัง การดำเนินการเกี่ยวกับการรับจด ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะ เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร จำนวน 22 ราย

### เครื่องมือการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ ของการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อลักษณะการใช้ระบบสารสนเทศของ กรมสรรพากร
3. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่พบ โดยแยกออกเป็น 5 ส่วนย่อย คือ
  - ส่วนย่อยที่ 1 ปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (Hardware)
  - ส่วนย่อยที่ 2 ปัญหาด้านระบบเครือข่าย (Network)
  - ส่วนย่อยที่ 3 ปัญหาด้านระบบงาน (System)
  - ส่วนย่อยที่ 4 ปัญหาด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security)
  - ส่วนย่อยที่ 5 ปัญหาด้านบุคลากรด้านผู้ใช้งาน (User)

ข้อเสนอแนะ

### การเก็บและรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้านความคิดเห็น โดยวิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งข้อมูลที่ได้จะถูกนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows เพื่อทำ การวิเคราะห์ โดยสถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Means)

### การประมวลผลและแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามเจ้าหน้าที่ตามที่กำหนดไว้เรียบร้อยแล้ว ได้นำ ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามมาทำการประมวลผล เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale (กฤษณี เวชสาร, 2540) ซึ่งใช้มาตราส่วน ประเมินค่า 5 ระดับ โดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 5
มาก	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 4
ปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 3
น้อย	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 2
น้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 1

โดยการแปรผลจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งได้กลับไปเป็นค่าระดับ (ยูทธ ไวยวรรณ, 2544) ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	เป็นค่าระดับมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	เป็นค่าระดับมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	เป็นค่าระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	เป็นค่าระดับน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	เป็นค่าระดับน้อยที่สุด

#### ระยะเวลาการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามใช้ระยะเวลาประมาณ 1 เดือน ในระหว่างเดือน เมษายน 2548

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรในจังหวัด เชียงใหม่
2. ทำให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ทราบ และมีความเข้าใจที่จะใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น
3. ทำให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบและใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศที่ กรมสรรพากรได้จัดทำขึ้น เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจในการเสียภาษีอากรให้ถูกต้องครบถ้วนตาม ประมวลรัษฎากร ตลอดจนระบบงานการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีอากร

## นิยามศัพท์

**สารสนเทศ** หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลดิบที่ถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ โดยผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไปประกอบการทำงาน หรือสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร

**ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีอากร** หมายถึง ระบบที่รวมผู้ใช้และเครื่องคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการจัดหาสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้และผู้บริหารเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน การจัดการและการตัดสินใจภายในองค์กรในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารระหว่างระบบต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และได้มีการพัฒนาไปใช้ในการให้บริการต่าง ๆ เช่น การยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

**หน่วยงานสรรพากรในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลการบริหารจัดเก็บภาษีในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่รวม 26 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค 8 สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา