

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งมีภารกิจหลักคือ การหารายได้ให้รัฐ การจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องรวมทั้งเสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลังซึ่งการจัดเก็บภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพากร ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม และรายได้อื่น ๆ ซึ่งในการจัดเก็บภาษีอากร เป็นหน้าที่การทำงานหลักของหน่วยจัดเก็บภาษีจะต้องดำเนินการอย่างรัดกุมและรอบคอบ เนื่องจากในปัจจุบันผู้ประกอบการยังคงประสบปัญหา ในการดำเนินงานหลายประการ ทั้งสาเหตุจากผู้ปฏิบัติงานเอง และจากผู้เสียภาษี และเมื่อเกิดปัญหาขึ้น หลักฐานที่ใช้อ้างอิงได้อย่างหนึ่ง ก็คือแบบต่าง ๆ ที่สำนักงานสรรพากรแต่ละท้องที่ได้รับ ดังนั้นการควบคุมและติดตามค้นหาแบบเหล่านี้จึงเป็นงานที่มีความสำคัญต่องานบริการผู้เสียภาษี และงานตรวจสอบของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเป็นอย่างมาก โปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการ และจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีจึงได้ถูกพัฒนาขึ้น ตามนโยบายของกรมสรรพากร ที่มีวัตถุประสงค์ จะควบคุมการรับแบบ การรับชำระภาษีอากร หรือรับชำระภาษีอากรคงค้าง การควบคุมรายงานและทะเบียนต่าง ๆ รวมทั้งการจัดทำบัญชีของสำนักงานสรรพากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และความรัดกุมในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเพื่อควบคุมการแก้ไขข้อผิดพลาดในการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกในการติดตามค้นหาข้อมูลแบบต่าง ๆ ของทุกสำนักงานสรรพากร นอกจากนี้ยังสามารถจัดทำบัญชีของกรมสรรพากรได้อีกด้วย

ดังนั้น การศึกษาความคิดเห็นต่อโปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี(TCL)ของผู้ใช้จะทำให้ทราบถึงความเห็นต่าง ๆ ของการใช้งานระบบที่กลุ่มผู้ใช้มีต่อโปรแกรมดังกล่าว และเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อ โปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) ของผู้ใช้

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นต่อ โปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) ของผู้ใช้
2. สามารถนำผลการศึกษา ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาโปรแกรมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพให้มากขึ้น

นิยามศัพท์

โปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) หมายถึง โปรแกรม ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อให้สามารถควบคุมการรับแบบการชำระภาษีอากรค้าง การจ่ายเงินภาษี อากร การปรับปรุงสถานะหนี้ภาษีอากร (การเพิ่มหนี้หรือลดหนี้ภาษีอากร) การสืบค้นข้อมูลแบบ ต่าง ๆ การจัดทำรายงาน การเรียกดูทะเบียนผลการจัดเก็บต่าง ๆ การแก้ไขและยกเลิกข้อมูลที่บ้านที่ก ผิดพลาด และการจัดทำบัญชีของกรมสรรพากร

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของกลุ่มผู้ใช้ที่มีต่อ โปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการ และการจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 หมายถึง หน่วยงานจัดเก็บระดับพื้นที่ประกอบด้วย สาขา 12 สาขา คือ

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| 1. สาขาเมืองเชียงใหม่ 1 | 2. สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 |
| 3. สาขาสะเมิง | 4. สาขาแม่วาง |
| 5. สาขาสารภี | 6. สาขาหางดง |
| 7. สาขาสันป่าตอง | 8. สาขาฮอด |
| 9. สาขาอมก๋อย | 10. สาขาคอยเต่า |
| 11. สาขาจอมทอง | 12. สาขาคอยหล่อ |

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 หมายถึง หน่วยงานจัดเก็บระดับพื้นที่ประกอบด้วย
สาขา 11 สาขา คือ

- | | |
|------------------|------------------|
| 1. สาขาแม่อาว | 2. สาขาฝาง |
| 3. สาขาไชยปราการ | 4. สาขาพร้าว |
| 5. สาขาแม่ริม | 6. สาขาดอยสะเก็ด |
| 7. สาขาสันกำแพง | 8. สาขาสันทราย |
| 9. สาขาแม่แตง | 10. สาขาเชียงดาว |
| 11. สาขาเวียงแหง | |

กลุ่มผู้ใช้ หมายถึง กลุ่มผู้ใช้งานระบบของกรมสรรพากร และในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษา
กลุ่มผู้ใช้งานระบบที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และสาขา สำนักงาน
สรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 และสาขาซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น

1. กลุ่มผู้ใช้งานระบบ งานบริการผู้เสียภาษี
2. กลุ่มผู้ใช้งานระบบ งานภายในสำนักงาน
3. กลุ่มผู้ใช้งานระบบ งานทะเบียนคุมรายการ กรณีระบบจัดซื้อ
4. กลุ่มผู้ใช้งานระบบ งานประเมินและคืนภาษี
5. กลุ่มผู้ใช้งานระบบ งานปรับปรุงสถานะภาษีอากร
6. กลุ่มผู้ใช้งานระบบ งานพิมพ์รายงาน