

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีอากร  
ในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน วิณา บุญประคอง

ปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ชูศรี เที้ยศิริเพชร ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรรณา เล่าหะวิสุทธิ กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรในจังหวัดเชียงใหม่ และทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร อันจะเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสรรพากรในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี นักวิชาการสรรพากร นักวิชาการภาษี และสรรพากรอำเภอ จำนวน 145 คน ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงพรรณนาและวิเคราะห์ โดยได้ทำการรวบรวมระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร ข้อมูลจากรายงานผลจัดเก็บภาษีอากรในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่ ปี 2545-2547 จากเอกสารทางวิชาการของกรมสรรพากร ข้อมูลจากระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร หนังสือและตำราทางวิชาการที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลภายนอก โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นจากผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีอากรโดยตรง ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรที่มีอยู่ในปัจจุบันประกอบด้วย ระบบงานภายในสำนักงาน และระบบให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการศึกษาพบว่า ระบบสารสนเทศที่สำคัญต่อการจัดเก็บภาษีอากร ได้แก่ ระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ระบบงาน

ภาษีอากร ระบบกำกับดูแล ระบบงานทะเบียนคุมรายการและการจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี ระบบข้อมูลภายในสำนักงาน และระบบการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ในการศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรในจังหวัดเชียงใหม่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีวุฒิปริญญาตรี จบสาขาบัญชี ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี และปฏิบัติงานด้านกำกับดูแล ระบบสารสนเทศที่มีการใช้งานมากคือ ระบบกำกับดูแล ระบบข้อมูลภายในสำนักงานและระบบงานภาษีอากร มีความถี่ในการใช้งานทุกวันทำการ และเห็นว่าลักษณะการใช้งานระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมต่อการจัดเก็บภาษีอากรในระดับมาก คือ การกำหนดสิทธิในการเข้าใช้งานระบบที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และมีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก

ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ด้านระบบเครือข่าย ด้านระบบคอมพิวเตอร์ ด้านระบบรักษาความปลอดภัย และด้านบุคลากรผู้ใช้งานระบบ สรุปได้ว่า ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ พบปัญหาในระดับมากเกี่ยวกับจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ด้านระบบเครือข่าย พบปัญหาในระดับมากเกี่ยวกับความล่าช้าในการเข้าถึงระบบงานออนไลน์ที่รับผิดชอบ สำหรับด้านระบบคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับระบบกำกับดูแล ระบบงานภาษีอากร ระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี โดยรวมแล้วมีปัญหาในระดับปานกลาง สำหรับด้านระบบรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์และด้านบุคลากรผู้ใช้งานระบบ พบปัญหาในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาแยกตามตำแหน่งพบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีพบปัญหาในระดับมากในการใช้ระบบกำกับดูแล ในประเด็นระบบจัดซื้อบอย ข้อมูลการชำระภาษีไม่ครบถ้วนและไม่เป็นปัจจุบัน ความล่าช้าในการประมวลผลการปฏิบัติงาน นักวิชาการสรรพากรพบปัญหาในระดับมาก ในการใช้ระบบงานภาษีอากร ในประเด็น ต้องการข้อมูลจากระบบงานภาษีแต่ละประเภท ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างระบบงานภาษีและ การนำเข้าข้อมูลจากการประมวลผลเข้าสู่ระบบคัดค้าน ข้อมูลผู้เสียภาษิล่าช้า และระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ในประเด็นสิทธิการเข้าใช้ระบบงานไม่สามารถใช้เครื่องพิมพ์บัตรร่วมกับระบบงานอื่นและประมวลผลล่าช้า สำหรับนักวิชาการภาษีพบปัญหาในระดับมากในการใช้ระบบงานทะเบียนคุมรายการและการจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี ในประเด็นที่ระบบไม่สามารถตอบสนองความต้องการใช้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วนและมีข้อจำกัดในการแก้ไขรายการที่ผิดพลาด

<b>Independent Study Title</b>	Study of Using Information System for Tax Collection in Chiang Mai Province	
<b>Author</b>	Mrs.Weena Boonprakong	
<b>Degree</b>	Master of Accounting	
<b>Independent Study Advisory Committee</b>	Assoc. Prof Chusri Taesiriphet	Chairperson
	Asst. Prof. Suvanna Laohavisudhi	Member

### ABSTRACT

The objectives of this study are to investigate the use of information system for tax collection in Chiang Mai province and problems about Revenue Department Information System of concern officers. This study is the descriptive and analysis study. The data is collected form Revenue Department information system, Chiang Mai tax collection reports from year 2002-2004, Revenue Department's document, intranet information system, text books and questionnaires from 145 officers which are tax audit officers, revenue technical officers, tax economists and district revenue chiefs in Chiang Mai area Revenue office. The finding revealed that:

The present Revenue Department information systems, which are back office and front office and the involve bureau is Information and Communication Technology Bureau. The study find that the important information system for tax collection improvement are; tax identification number system, tax system, e-supervision system, transaction control log and accounting system, official data system and tax returns filling by internet system.

The use of information system for tax collection in Chiang Mai. The study find that the most officers are female, 31-40 years old, graduated with a bachelor degree in accounting, they are tax auditor officers and work in e-supervision. The information systems that they use in their work are e-supervision system, official data system and tax system. They use all these systems everyday and think they are appropriate for tax collection improvement at high level, which is they are convenient in determination the right to log in concern system, easy to use and able to connect to external data.

The problems divided in five parts, which are computer and equipment part, network system part, computer system part, security part and user part. The study find that computers and equipments are not available for officers, at high level, the slowly of connecting system also the high level. The overall problems about e-supervision system, tax system, tax identification number system and transaction control log and accounting system are found to be at a moderate level. The security and user problems are found to be at a moderate level.

If consider by position, the study find that tax auditor officers have problem with the system often has trouble, tax information is not completely and not currently, at high level. Revenue technical officers have problem with slowly systematize, need the data from difference system, compare data between difference system, the slowly of importing data form systematize to the finding information system and cannot use card printer with another system, at the high level. Tax economists find the problem at the high level, which is the system cannot satisfy the use of data completely and have limitation in resolve the mistakes.