

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	3
ประชากรที่ศึกษา	4
เครื่องมือการศึกษา	5
การเก็บและรวบรวมข้อมูล	5
การประมวลผลและแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล	5
ระยะเวลาการศึกษา	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 แนวคิด และการทบทวนวรรณกรรม	8
แนวคิดเกี่ยวกับสารสนเทศ	8
แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	9
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีโทรคมนาคม	14
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร	17
การทบทวนวรรณกรรม	19
บทที่ 3 ระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรเพื่อการจัดเก็บภาษีอากร	21
ความเป็นมาในการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร	22
หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านระบบสารสนเทศ	23
ข้อกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ	26

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระบบงานภาษีอากร ข้อมูลนำเข้า และผลข้อมูล	36
3.2 แสดงการเปรียบเทียบผลการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2545 - 2547	68
3.3 แสดงการเปรียบเทียบผลการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2545 - 2547	69
3.4 แสดงการเปรียบเทียบผลการจัดเก็บภาษีอากรของหน่วยงานสรรพากรใน จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2545 - 2547	70
4.1 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เปรียบเทียบ กับจำนวนประชากรที่ศึกษา	71
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	72
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละการใช้งานระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรที่ใช้ งานมากที่สุด (เรียงลำดับการใช้งานจากมากไปน้อย เริ่มจากลำดับที่ 1)	75
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละการใช้งานระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรที่ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีใช้งานมากที่สุด (เรียงลำดับการใช้งานจากมากไป น้อย)	76
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละการใช้งานระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรใน จังหวัดเชียงใหม่ของนักวิชาการสรรพากร	77
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละการใช้งานระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรใน จังหวัดเชียงใหม่ของนักวิชาการภาษี	78
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละการใช้งานระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรใน จังหวัดเชียงใหม่ของสรรพากรอำเภอ	79
4.8 แสดงลำดับการใช้งานระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรจากมากไปน้อย แยกตามตำแหน่ง เปรียบเทียบกับภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (มาก = ลำดับที่ 1)	80
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละความถี่การใช้งานระบบของผู้ตอบแบบสอบถาม	81

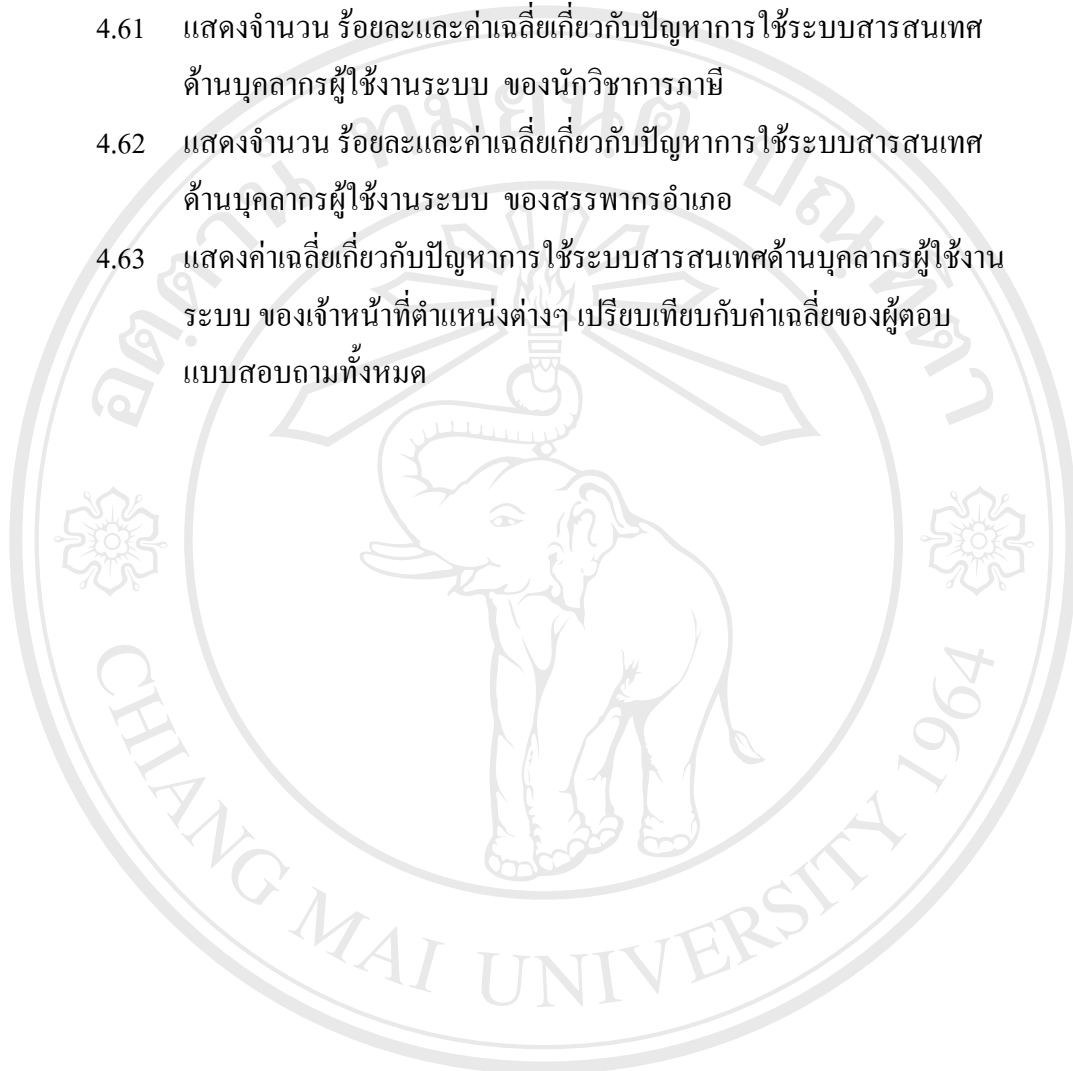
4.10	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการใช้ระบบสารสนเทศ	82
4.11	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในจำแนกตามลักษณะการใช้ระบบสารสนเทศ	86
4.12	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของนักวิชาการสรรพากรจำแนกตามลักษณะการใช้ระบบสารสนเทศ	89
4.13	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของนักวิชาการภาษีจำแนกตามลักษณะการใช้ระบบสารสนเทศ	92
4.14	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของสรรพากรอำเภอจำแนกตามลักษณะการใช้ระบบสารสนเทศ	95
4.15	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นจำแนกตามลักษณะการใช้ระบบสารสนเทศของตำแหน่งต่างๆ เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	98
4.16	แสดงจำนวน ร้อยละและ ค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	102
4.17	แสดงจำนวน ร้อยละและ ค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	104
4.18	แสดงจำนวน ร้อยละและ ค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศใหม่ ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของนักวิชาการสรรพากร	105
4.19	แสดงจำนวน ร้อยละและ ค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของนักวิชาการภาษี	106
4.20	แสดงจำนวน ร้อยละและ ค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของสรรพากรอำเภอ	107
4.21	แสดงค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของเจ้าหน้าที่ทุกตำแหน่ง เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	109
4.22	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศด้านระบบเครือข่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม	111
4.23	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศด้านระบบเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	113

4.24	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านระบบเครือข่ายของนักวิชาการสรรพากร	115
4.25	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านระบบเครือข่ายของนักวิชาการภายใน	117
4.26	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านระบบเครือข่ายของสรรพากรอำเภอ	119
4.27	แสดงค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศด้านระบบเครือข่าย ของเจ้าหน้าที่ตำแหน่งต่างๆ เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบ แบบสอบถามทั้งหมด	121
4.28	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านระบบคอมพิวเตอร์-ระบบกำกับดูแลของผู้ตอบแบบสอบถาม	124
4.29	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านระบบคอมพิวเตอร์-ระบบกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	125
4.30	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ใหม่ ด้านระบบคอมพิวเตอร์-ระบบกำกับดูแลของนักวิชาการสรรพากร	126
4.31	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านระบบคอมพิวเตอร์-ระบบกำกับดูแลของนักวิชาการภายใน	127
4.32	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ใหม่ ด้านระบบคอมพิวเตอร์-ระบบกำกับดูแลของสรรพากรอำเภอ	128
4.33	แสดงค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศด้านระบบ คอมพิวเตอร์ – ระบบกำกับดูแล ของเจ้าหน้าที่ตำแหน่งต่างๆ เปรียบเทียบ กับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	129
4.34	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านระบบคอมพิวเตอร์-ระบบงานภายในอาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	131
4.35	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านระบบคอมพิวเตอร์-ระบบงานภายในอาคารของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	133
4.36	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านระบบคอมพิวเตอร์-ระบบงานภายในอาคารของนักวิชาการสรรพากร	135
4.37	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านระบบคอมพิวเตอร์-ระบบงานภายในอาคารของนักวิชาการภายใน	137

- 4.38 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ
ด้านระบบคอมพิวเตอร์-ระบบงานภาษีอากรของสรรพากรอำเภอ 139
- 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษี
อากรด้านระบบคอมพิวเตอร์ – ระบบงานภาษีอากร ของเจ้าหน้าที่ตำแหน่ง
ต่างๆ เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 141
- 4.40 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ
ด้านระบบคอมพิวเตอร์-ระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้ตอบ
แบบสอบถาม 143
- 4.41 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ
ด้านระบบคอมพิวเตอร์-ระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ของเจ้าหน้าที่
ตรวจสอบภาษี 144
- 4.42 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ
ด้านระบบคอมพิวเตอร์-ระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ของ
นักวิชาการสรรพากร 145
- 4.43 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ
ด้านระบบคอมพิวเตอร์-ระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ของ
นักวิชาการภาษี 146
- 4.44 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ
ด้านระบบคอมพิวเตอร์-ระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ของสรรพากร
อำเภอ 147
- 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศด้านระบบ
คอมพิวเตอร์ – ระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ของเจ้าหน้าที่ตำแหน่ง
ต่างๆ เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 148
- 4.46 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ
ด้านระบบคอมพิวเตอร์-ระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี
(TCL) ของผู้ตอบแบบสอบถาม 150
- 4.47 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ
ด้านระบบคอมพิวเตอร์-ระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี
(TCL) ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 152

4.48	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านระบบคอมพิวเตอร์-ระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) ของนักวิชาการสรรพากร	154
4.49	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านระบบคอมพิวเตอร์-ระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) ของนักวิชาการภาษี	156
4.50	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านระบบคอมพิวเตอร์-ระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) ของสรรพากรอำเภอ	158
4.51	แสดงค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศด้านระบบ คอมพิวเตอร์ – ระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี ของ เจ้าหน้าที่ตำแหน่งต่างๆ เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด	160
4.52	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านระบบรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	162
4.53	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านระบบรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี	164
4.54	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านระบบรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ ของนักวิชาการสรรพากร	166
4.55	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านระบบรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ ของนักวิชาการภาษี	168
4.56	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านระบบรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ ของสรรพากรอำเภอ	170
4.57	แสดงค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศด้านระบบรักษาความ ปลอดภัยคอมพิวเตอร์ ของเจ้าหน้าที่ตำแหน่งต่างๆ เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	172
4.58	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านบุคลากรผู้ใช้งานระบบของผู้ตอบแบบสอบถาม	174
4.59	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านบุคลากรผู้ใช้งานระบบ ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี	176

4.60	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านบุคลากรผู้ใช้งานระบบ ของนักวิชาการสรรพากร	178
4.61	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านบุคลากรผู้ใช้งานระบบ ของนักวิชาการภาษี	180
4.62	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านบุคลากรผู้ใช้งานระบบ ของสรรพากรอำเภอ	182
4.63	แสดงค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศด้านบุคลากรผู้ใช้งาน ระบบ ของเจ้าหน้าที่ตำแหน่งต่างๆ เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบ แบบสอบถามทั้งหมด	184



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
3.1 แสดงโครงสร้างองค์กรของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	24
3.2 แสดงโครงสร้างองค์กรของส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ	26
3.3 แสดงระบบเครือข่ายแต่ละระดับหน่วยงานในกรมสรรพากร	28
3.4 แสดงผังทางเดินของระบบงานเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	34
3.5 แสดงหน่วยงานที่รับผิดชอบและผังทางเดินของระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาปีภาษี 2547	37
3.6 แสดงหน่วยงานที่รับผิดชอบและผังทางเดินของระบบงานภาษีเงินได้นิติบุคคล	38
3.7 แสดงผังทางเดินของระบบงานด้านการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ส่วนกลาง)	41
3.8 แสดงหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผังทางเดินของระบบงานด้านการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ส่วนภูมิภาค)	42
3.9 แสดงหน่วยงานที่รับผิดชอบผังทางเดินของระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ส่วนกลาง)	43
3.10 แสดงหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผังทางเดินของระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ส่วนภูมิภาค)	44
3.11 แสดงหน่วยงานที่รับผิดชอบผังทางเดินของระบบการจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ (ส่วนกลาง)	46
3.12 แสดงหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผังทางเดินของระบบการจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ (ส่วนภูมิภาค)	47
3.13 แสดงหน่วยงานที่รับผิดชอบผังทางเดินของระบบการจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ (ส่วนกลาง)	48
3.14 แสดงหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผังทางเดินของระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีธุรกิจเฉพาะ (ส่วนภูมิภาค)	49
3.15 แสดงหน่วยงานที่รับผิดชอบและผังทางเดินของระบบงาน	51

3.16	แสดงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ โครงสร้างการเชื่อมโยงเครือข่ายของระบบ TCL	53
3.17	แสดงลำดับการทำงานของระบบ TCL โดยสังเขป 8 ขั้นตอน	54
3.18	แสดงหน่วยงานที่รับผิดชอบและทางเดินของระบบงานกำกับดูแล	57
3.19	แสดงลำดับการทำงานบนระบบกำกับดูแลโดยสังเขป	58
3.20	แสดงรูปแบบหน้าจอการทำงานในการติดตามข้อมูลการขึ้นชำระภาษีบนระบบกำกับดูแล รายละเอียดที่ 1	59
3.21	แสดงรูปแบบหน้าจอการทำงานในการติดตามข้อมูลการชำระภาษีบนระบบกำกับดูแล รายละเอียดที่ 1 (ต่อจากภาพที่ 3.20)	60
3.22	แสดงรูปแบบหน้าจอการทำงานในการดูเพิ่มประวัติในการกำกับดูแลของผู้ประกอบการบนระบบงานกำกับดูแล รายละเอียดที่ 4	61
3.23	แสดงรูปแบบหน้าจอผลการวิเคราะห์การเสียภาษีของผู้ประกอบการแต่ละรายบนระบบกำกับดูแล	62