

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษา การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระบบสารสนเทศเพื่อการการจัดเก็บภาษีอากรในจังหวัดเชียงใหม่ และปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร

การศึกษารุ่นนี้ ได้ทำการรวบรวมระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร และใช้แบบสอบถามถามความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบงานในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 145 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์และสรุปผล

สรุปผลจากการศึกษา

กรมสรรพากร ได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร ให้เป็นไปอย่างทั่วถึง เป็นธรรมและเป็นปัจจุบัน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้สามารถรับรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ตลอดจนพัฒนาระบบงานเพื่อให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอีกด้วย โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบได้แก่ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศประจำสำนักงานสรรพากรภาค 1-12 สรุปผลได้เป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ระบบสารสนเทศที่สำคัญต่อการจัดเก็บภาษีอากร มีดังนี้

ระบบสารสนเทศที่สำคัญต่อการจัดเก็บภาษีอากรจำนวน 6 ระบบงาน ได้แก่

- ระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร
- ระบบงานภาษีอากร
- ระบบงานกำกับดูแล
- ระบบงานทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี
- ระบบข้อมูลภายในสำนักงาน และ
- ระบบการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

- ระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร เป็นระบบงานให้บริการออกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร มีประมวลผลแบบออนไลน์ โดยระบบจะออกเลขให้โดยอัตโนมัติ ไม่ซ้ำกัน ซึ่งข้อมูลภายใต้หมายเลขประจำตัว คือ ข้อมูลรายละเอียดที่ระบุตัวตนของผู้เสียภาษี ทั้งนี้ ในการประมวลผลข้อมูลของผู้เสียภาษีทุกระบบงาน จะใช้เลขประจำตัวผู้เสียภาษีเป็นตัวเชื่อมโยง ในการนำเข้าข้อมูล เรียกดู ค้นหา และระบุตัวบุคคล

- ระบบงานภาษีอากร เป็นระบบงานบันทึกและประมวลผลข้อมูลจากแบบแสดงรายการภาษีแต่ละประเภท โยทุกระบบมีการประมวลผลเป็นชุดข้อมูล (Batch Processing) ได้แก่ ระบบงานภาษีเงินบุคคลธรรมดา ระบบงานภาษีเงินได้นิติบุคคล ระบบงานภาษีมูลค่าเพิ่ม ระบบงานภาษีธุรกิจเฉพาะ และระบบงานภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย

- ระบบงานทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี เป็นระบบงานให้บริการผู้เสียภาษีและจัดการงานกรรมวิธีสรรพากรเกี่ยวกับทะเบียนคุมเอกสารและบัญชีของผู้เสียภาษี มีการประมวลผลแบบออนไลน์ โดยในด้านระบบงานทะเบียนคุมรายการ จะเกี่ยวข้องกับการควบคุมแบบแสดงรายการ แบบคำร้องและแบบอื่นๆ ควบคุมหนังสือแจ้งประเมิน/แจ้งคืนภาษีอากร ควบคุมรายงานการจัดเก็บภาษีอากร การตั้งหนี้ภาษีอากร การรับชำระหนี้ภาษีอากร การลดหนี้/เพิ่มหนี้ภาษีอากร การหักกลบลบหนี้ภาษีอากร การยกเลิกการประเมินภาษีอากร การตั้งยอดคืนเงินภาษีอากร การคืนเงินภาษีอากร การยกเลิกการคืนเงินภาษีอากร

- ระบบงานกำกับดูแล เป็นระบบงานควบคุมและติดตามการเสียภาษีของผู้ประกอบการทุกราย ทั้งรายที่อยู่ในระบบภาษีอยู่แล้ว และรายที่อยู่นอกระบบงานภาษี มีการยื่นแบบแสดงรายการ โดยแสดงรายได้หรือเงิน ได้และชำระภาษีให้เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงของการประกอบการ โดยได้นำข้อมูลรายผู้ประกอบการที่เข้าหลักเกณฑ์ที่ต้องกำกับดูแลจากระบบสารสนเทศที่มีอยู่แล้วทั้งภายในและภายนอก ระบบงานภาษีอากร ระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษี ระบบการชำระภาษี (POS/TCL) ข้อมูลนิติบุคคลออนไลน์ มาวางไว้บนระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ทั่วประเทศ แล้วดำเนินการกำกับดูแลบนเครือข่ายรัษฎากร

- ระบบข้อมูลภายในสำนักงาน เป็นระบบข้อมูลข่าวสารที่ติดตั้งบนระบบเครือข่ายรัษฎากร (อินทราเน็ต) โดยระบบข้อมูลที่เอื้อประโยชน์ต่อการจัดเก็บภาษีอากร ได้แก่ ประมวลรัษฎากร บริการข้อมูลต่างๆ โดยระบบข้อมูลจากแหล่งภายใน ระบบคัดค้นผู้เสียภาษีรายตัว ระบบงานติดตามการชำระภาษี ระบบคลังข้อมูลสารสนเทศ รายการจัดเก็บภาษีอากรค้าง ข้อมูลผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่ม ข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจ (BOL) ข้อมูลทะเบียนราษฎร เป็นต้นระบบ

- ระบบการให้บริการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นระบบการยื่นแบบแสดงรายการพร้อมชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี และใน

ขณะเดียวกัน ก็ทำให้ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานกรรมวิธีที่เกี่ยวข้องกับแบบที่เป็นกระดาษ และสามารถนำข้อมูลเข้าสู่ระบบการประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว ปัจจุบันได้ขยายบริการขึ้นแบบทางอินเทอร์เน็ตใครบทุกประเภทแบบยกเว้นอากรแสตมป์

ผลการจัดเก็บภาษีอากรของหน่วยงานสรรพากรในจังหวัดเชียงใหม่ จากการเปรียบเทียบผลการจัดเก็บของปีงบประมาณ 2545, 2546 และ 2547 พบว่า ผลการจัดเก็บภาษีอากรสรุปรวมทุกประเภทภาษีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ ปี 2546 เพิ่มขึ้นเป็นเงิน 392.16 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 14.04 และในปี 2547 เพิ่มขึ้นเป็นเงิน 962.493 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 30.22 ซึ่งสอดคล้องกับการเริ่มใช้นโยบายระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดในปี 2545 เป็นต้นมา

ส่วนที่ 2 ศึกษาความคิดเห็นการใช้ระบบสารสนเทศโดยแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบงานในจังหวัดเชียงใหม่ จากการสอบถามโดยใช้แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ตำแหน่งต่างๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี นักวิชาการสรรพากร นักวิชาการภาษี และสรรพากรอำเภอ ซึ่งปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรภาค 8 สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 จำนวน 145 ราย แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ค่าสถิติที่ใช้คือ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต สรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 145 ราย พบว่าเป็นเพศชายร้อยละ 13.1 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 86.9 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 45.5 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 31.7 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 72.4 โดยส่วนใหญ่จบสาขาบัญชี ร้อยละ 55.9 ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีมากที่สุด ร้อยละ 45.5 รองลงมาคือ นักวิชาการสรรพากร ร้อยละ 24.8 โดยส่วนใหญ่เป็นระดับผู้บริหาร 6-8 ร้อยละ 57.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานกำกับดูแลมากที่สุดร้อยละ 47.6 รองลงมาคืองานวางแผน ร้อยละ 24.8

สำหรับการใช้ระบบงานสารสนเทศของกรมสรรพากรนั้น จากการสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ระบบที่ใช้มากที่สุดเป็นลำดับแรก ได้แก่ ระบบกำกับดูแล ร้อยละ 46.7 จากผู้ใช้ 122 คน รองลงมาคือ ระบบข้อมูลภายในสำนักงาน ร้อยละ 39.0 จากผู้ใช้ 118 คน ลำดับที่ 3 คือ ระบบงานภาษีอากร ร้อยละ 31.0 จากผู้ใช้ 116 คน ลำดับที่ 4 คือ ระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ร้อยละ 32.4 จากผู้ใช้ 108 คน และลำดับสุดท้ายคือ ระบบงานทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีอากร ร้อยละ 41.8 จากผู้ใช้จำนวน 110 คน เมื่อพิจารณาแยกตามตำแหน่งปรากฏว่า เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี มีลำดับการใช้ระบบงานสารสนเทศ สอดคล้องกับผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ตำแหน่งที่มีลำดับการใช้แตกต่างเล็กน้อย ได้แก่ นักวิชาการภาษี แตกต่างค่อนข้างมาก

ได้แก่ นักวิชาการสรรพากร และสรรพากรอำเภอ โดยระบบงานที่มีการใช้ลำดับเดียวกันทุกตำแหน่ง คือ ลำดับที่ 5 ระบบงานทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีอากร สำหรับความถี่ในการใช้ระบบงานทั้ง 5 ระบบดังกล่าว พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ระบบงานทุกวันทำการ ร้อยละ 74.4 รองลงมาคือใช้งาน 3-4 วันทำการต่อสัปดาห์ ร้อยละ 16.6

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีอากร

จากการสอบถามความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรจากผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด โดยจำแนกลักษณะการใช้งานระบบสารสนเทศ จำนวน 14 ประเด็น พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่า มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 10 ประเด็น เรียงตามลำดับคือ สามารถทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบการเสียภาษี และมีการคัดเลือกกราย มีความสะดวกรวดเร็วในการติดตามการยื่นแบบของผู้เสียภาษี สามารถให้ข้อมูลตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สามารถกำกับดูแลการเสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการได้อย่างทั่วถึง และเป็นปัจจุบัน รายงานที่ได้รับมีรูปแบบที่เหมาะสม สามารถอ่านและเข้าใจง่าย การสืบค้นข้อมูลการเสียภาษีรายตัวของผู้เสียภาษีทำได้สะดวกรวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน สามารถขยายฐานผู้เสียภาษีที่อยู่นอกระบบให้เข้ามาอยู่ในระบบได้ทั่วถึงมากขึ้น และสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดได้สะดวกรวดเร็ว สำหรับลักษณะการใช้ที่เห็นว่ามีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ประเด็น ลำดับแรกคือ มีการอบรมบุคลากรเจ้าหน้าที่ในการใช้ระบบสารสนเทศอย่างเหมาะสม ลำดับที่ 2 คือ มีการกำหนดสิทธิในการเข้าใช้งานระบบที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสม ลำดับที่ 3 คือ ความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และลำดับสุดท้ายคือ มีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก

เมื่อพิจารณาแยกตามตำแหน่ง โดยเปรียบเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ปรากฏว่า ประเด็นที่ทุกตำแหน่งมีความเห็นสอดคล้องกับภาพรวมมี 4 ประเด็น ได้แก่ มีการกำหนดสิทธิในการเข้าใช้งานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสม เห็นว่าเหมาะสมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นที่เห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ รายงานที่ได้รับมีรูปแบบที่เหมาะสม สามารถอ่านได้ง่าย มีความสะดวกรวดเร็วในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดได้สะดวกรวดเร็ว โดยนักวิชาการภาษีมีความเห็นสอดคล้องกับภาพรวมมากที่สุด แตกต่างเพียง 3 ประเด็น ส่วนสรรพากรอำเภอมีความเห็นแตกต่างจากภาพรวมมากที่สุด คือ เห็นว่าเหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 10 ประเด็น และระดับปานกลางจำนวน 4 ประเด็น

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรในจังหวัด เชียงใหม่

ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

ผู้ใช้ระบบงานส่วนใหญ่มีปัญหาด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในเรื่องเดียวกัน ค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นลำดับแรกคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่เพียงพอ รองลงมาคือความล่าช้าในการบริการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ขัดข้อง และประสิทธิภาพของเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่ใช้ประมวลผลข้อมูลและเก็บรักษาข้อมูล ส่วนประเด็นเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ขาดประสิทธิภาพและล้าสมัย ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาแยกตามตำแหน่ง ปรากฏว่า สรรพากรอำเภอเห็นว่า ปัญหาส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นปัญหาประสิทธิภาพของเครื่องแม่ข่าย (server) ที่ใช้ประมวลผลข้อมูลและเก็บรักษาฐานข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนตำแหน่งอื่นๆ มีความเห็นสอดคล้องกับภาพรวมทั้งหมด

ด้านระบบเครือข่าย (Network)

ผู้ใช้ระบบงานทั้งหมด ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านระบบเครือข่ายอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ประเด็น ได้แก่ การติดตั้งระบบ LAN ภายในสำนักงานมีไม่เพียงพอและการติดตั้งไม่เหมาะสม ความล่าช้าในการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต/อินเทอร์เนต ความล่าช้าในการทำงานบนระบบ ON-LINE ที่รับผิดชอบความถี่ของปัญหาระบบเครือข่ายขัดข้อง ความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายขัดข้องและขาดความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบเครือข่าย ส่วนปัญหาความล่าช้าในการเข้าถึงระบบงาน ON-LINE ที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สำหรับปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยคือ IP ADDRESS ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ตนเองได้รับสิทธิ์ถูกผู้อื่นไปใช้

เมื่อพิจารณาแยกตามตำแหน่ง ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างจากภาพรวมถึง 3 ประเด็นคือ ความล่าช้าในการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต ความล่าช้าในการทำงานบนระบบงาน ON-LINE ที่รับผิดชอบ สำหรับประเด็นที่ทุกตำแหน่งมีความเห็นตรงกันและสอดคล้องกับภาพรวม โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือระบบ LAN ภายในสำนักงานที่มีไม่เพียงพอ การติดตั้งระบบ LAN ภายในสำนักงานไม่เหมาะสม ความถี่ของปัญหาระบบเครือข่ายขัดข้อง ความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายขัดข้อง และขาดความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับเครือข่าย

ด้านระบบคอมพิวเตอร์ (System)

- ระบบกำกับดูแล ผู้ใช้ระบบงานทั้งหมด พบปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานระบบกำกับดูแล ทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ ข้อมูลการชำระภาษีไม่ครบถ้วน และไม่เป็นปัจจุบัน เครื่องแม่ข่าย (Server) และระบบจัดซื้อปัจจัย ความล่าช้าในการประมวลผลปฏิบัติงาน และสิทธิในการเข้าใช้ระบบงาน

เมื่อพิจารณาแยกตามตำแหน่ง ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีมีความเห็นแตกต่าง โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมากถึง 3 ประเด็น คือ ความล่าช้าในการประมวลผลปฏิบัติงาน ข้อมูลการชำระภาษีไม่ครบถ้วนและไม่เป็นปัจจุบัน และเครื่องแม่ข่าย (Server) และระบบจัดซื้อปัจจัย ส่วนตำแหน่งอื่นๆ มีความเห็นสอดคล้องกับภาพรวมทุกประเด็น

- ระบบงานภาษีอากร ผู้ใช้ระบบงานทั้งหมด พบปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานระบบงานภาษีอากรส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ ความต้องการข้อมูลจากระบบงานภาษีแต่ละประเภท ความต้องการข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างระบบงานภาษี โปรแกรมประมวลผลแต่ละประเภทภาษีไม่สามารถตอบสนองความต้องการใช้ข้อมูลของผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติ และการประมวลผลล่าช้า สำหรับปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ การนำข้อมูลจากการประมวลผลเข้าสู่ระบบการคัดค้านข้อมูลผู้เสียภาษิล่าช้า

เมื่อพิจารณาแยกตามตำแหน่ง ปรากฏว่า ตำแหน่งที่มีความเห็นแตกต่างค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือนักวิชาการสรรพากรมีความเห็นแตกต่างในประเด็นเกี่ยวกับ ความต้องการข้อมูลจากระบบงานภาษีอากรแต่ละประเภท และความต้องการข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างระบบงานภาษี นักวิชาการภาษีมีความเห็นแตกต่างในประเด็นเกี่ยวกับความต้องการข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างระบบงานภาษีและ การประมวลผลล่าช้า เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีมีความเห็นแตกต่างในประเด็นเกี่ยวกับการประมวลผลล่าช้า ส่วนสรรพากรอำเภอมีความเห็นแตกต่างโดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลางคือ การนำข้อมูลจากการประมวลผลเข้าสู่ระบบการคัดค้านข้อมูลผู้เสียภาษิล่าช้า

- ระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ผู้ใช้ระบบงานทั้งหมด พบปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ส่วนใหญ่ค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลางคือ ไม่สามารถใช้เครื่องพิมพ์บัตรร่วมกับระบบงานอื่น และประมวลผลล่าช้า ส่วนประเด็นจำกัดสิทธิในการเข้าใช้ระบบงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแยกตามตำแหน่ง ปรากฏว่า นักวิชาการสรรพากร มีความเห็นแตกต่างจากภาพรวม โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมากถึง 2 ประเด็นคือ ไม่สามารถใช้เครื่องพิมพ์บัตรร่วมกับระบบอื่น และประมวลผลล่าช้า สำหรับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีและสรรพากรอำเภอ

ความเห็นแตกต่างในประเด็นเดียวกันคือ จำกัดสิทธิในการเข้าใช้ระบบงาน โดย ค่าเฉลี่ยของปัญหา อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนักวิชาการภายใน มีความเห็นสอดคล้องกับภาพรวมทุกประเด็น

- ระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีอากร (TCL) ผู้ใช้ระบบงาน ทั้งหมด พบปัญหาเกี่ยวกับการใช้ระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี ส่วนใหญ่มี ปัญหาค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 6 ประเด็น เรียงตามลำดับคือ ระบบไม่สามารถ ตอบสนองการใช้งานข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ระบบมีข้อจำกัดในการแก้ไขรายการที่ผิดพลาด การ เข้าถึงระบบใช้งาน การประมวลผลของรายการไม่ถูกต้อง การประมวลผลล่าช้า และสิทธิในการเข้า ใช้ระบบงานตามกลุ่มงาน ส่วนปัญหาระบบมักจะขัดข้องที่มีผู้ใช้บริการมาก มีค่าเฉลี่ยของปัญหา อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแยกตามตำแหน่ง ปรากฏว่า นักวิชาการภายใน มีความเห็นแตกต่างจาก ภาพรวม โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับมากถึง 2 ประเด็น คือ ระบบมีข้อจำกัดในการแก้ไข รายการที่ผิดพลาด และระบบไม่สามารถตอบสนองการใช้งานข้อมูลได้อย่างครบถ้วน สำหรับ ตำแหน่งอื่นๆ ความเห็นสอดคล้องกับภาพรวมในทุกประเด็น

ด้านระบบรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้ระบบงานทั้งหมดพบปัญหาเกี่ยวกับ ระบบรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็นคือ การใช้รหัสผ่าน การลืมรหัสผ่าน ข้อมูลเสียหายเนื่องจากไวรัสคอมพิวเตอร์ การป้องกันและกำจัด ไวรัสล่าช้าไม่ทันการณ์ และระบบการเตือนภัยยังไม่เข้มแข็ง

เมื่อพิจารณาแยกตามตำแหน่ง ปรากฏว่าทุกตำแหน่งมีความเห็นสอดคล้องกับภาพรวม ผู้ใช้ระบบงานทั้งหมดทุกประเด็น

ด้านบุคลากรผู้ใช้งานระบบ ผู้ใช้งานระบบทั้งหมดพบปัญหาเกี่ยวกับการขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบต่างๆ มีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุก ประเด็น คือ ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับปรุงฐานข้อมูลที่ผิดพลาด ระบบรักษาความ ปลอดภัย การดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ระบบเครือข่าย ระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำ บัญชีผู้เสียภาษี การใช้งานเครื่องพิมพ์สำหรับรายงานที่รับผิดชอบ และข้อมูลจากระบบงานภายใน อารมณ์ต่างๆ

เมื่อพิจารณาแยกตามตำแหน่ง ปรากฏว่า ทุกตำแหน่งมีความเห็นสอดคล้องกับ ภาพรวมของผู้ใช้ระบบงานทั้งหมดทุกประเด็น

การอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงลักษณะระบบงานสารสนเทศของกรมสรรพากร เพื่อการจัดเก็บภาษีอากร และทราบถึงลักษณะและปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ใน จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมและแยกตามตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี นักวิชาการสรรพากร นักวิชาการภาษี และสรรพากรอำเภอ ซึ่งปฏิบัติงานด้านกำกับดูแล สำรวจ วางแผน และกรรมวิธี ณ หน่วยงานสรรพากรในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจากผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ความเห็นสอดคล้องกัน โดยมีการใช้ระบบกำกับดูแลมากที่สุด รองลงมาคือ ระบบข้อมูล ภายในสำนักงาน ระบบงานภาษีอากร ระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และระบบงานทะเบียน คุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีอากร โดยมีการใช้ระบบงานทุกวันทำการ ในด้านความคิดเห็น ต่อลักษณะการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีอากร ส่วนใหญ่เห็นว่า มีความเหมาะสมอยู่ ในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ด้านระบบเครือข่าย และด้าน ระบบงานภาษีอากร ผู้ใช้งานตำแหน่งต่างๆ มีความเห็นที่แตกต่างกันในหลายประเด็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ลักษณะของการใช้งานตามหน้าที่รับผิดชอบ ส่วนปัญหาด้านระบบรักษาความปลอดภัย คอมพิวเตอร์และด้านบุคลากรผู้ใช้งานระบบ ซึ่งเป็นเรื่องทั่วไปของผู้ใช้งานทุกระบบ จะมีความเห็นที่สอดคล้องกันทุกประเด็น นอกจากนี้ยังได้รับข้อเสนอแนะที่น่าสนใจจากผู้ตอบ แบบสอบถามสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงต่อไป

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น พบว่า ปัญหาด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีไม่ เพียงพอ มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาปัญหาที่พบในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี โดยใกล้ชิดและ ให้เป็นปัจจุบันของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบปัญหาในการกำกับ ดูแลทั่วไปเกี่ยวกับครุภัณฑ์สำนักงานมีไม่เพียงพอ เช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรใน จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับกรมสรรพากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสรรพากรใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1. กรมสรรพากรควรสนับสนุนเพิ่มเติมเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอและ ทันสมัย โดยเฉพาะกลุ่มงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล สำรวจและวางแผนควรมีต่อคนต่อเครื่อง ตลอดจนปรับปรุงระบบงานและระบบเครือข่ายให้ได้มาตรฐานสากลและรวดเร็วขึ้น

2. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศควรรวบรวมระบบงานสารสนเทศต่างๆ โดยสรุป วัตถุประสงค์ ประโยชน์ โครงสร้างระบบ และกลุ่มผู้ได้รับสิทธิ แสดงไว้ให้เห็นโดยชัดเจนบน

ระบบอินทราเน็ต และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันเสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้มีโอกาสรับทราบ และศึกษาระบบที่เห็นว่าเกี่ยวข้องกับหน้าที่รับผิดชอบของตนต่อไป ตลอดจนควรปรับปรุงด้านการนำเสนอข้อมูลการชำระภาษีประเภทต่างๆ ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบันมากยิ่งขึ้น

3. ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศควรปรับบทบาทในการให้ความรู้ทางวิชาการเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบงาน ระบบเครือข่าย และระบบความปลอดภัย ให้แก่ผู้ใช้งานทั่วไปในท้องที่ที่รับผิดชอบอย่างทั่วถึง โดยทำให้เข้าใจง่ายและน่าสนใจ ตลอดจนปรับบทบาทในการให้บริการหน่วยงานในท้องที่ที่รับผิดชอบอย่างมีระบบ สำรวจและติดตามความพร้อมใช้คอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในท้องที่รับผิดชอบโดยใกล้ชิด และนำเสนอปัญหาข้อเสนอแนะ ตลอดจนความต้องการของผู้ใช้งานต่อกรมสรรพากรต่อไป

ในการศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรในจังหวัดเชียงใหม่นี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า หากมีผู้สนใจศึกษาเพิ่มเติมในด้านอื่น ควรได้มีการนำปัจจัยอื่นๆ มาร่วมในการวิเคราะห์ด้วย เช่น การใช้ระบบสารสนเทศของหน่วยจัดเก็บภาษีอื่น กลุ่มบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ กลุ่มบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งต่ำกว่าระดับ 3 รวมไปถึงวิธีการศึกษาแบบอื่น เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ศึกษาปัญหาการใช้ระบบงานแบบเฉพาะเจาะจง ซึ่งจะทำได้ผลการศึกษาที่แตกต่างออกไป