

บทที่ 4

แนวทางการใช้ระบบควบคุมภายในเพื่อบริหารจัดการเก็บภาษีอากร กรณีศึกษา ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย

ในการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง แนวทางการใช้ระบบควบคุมภายในเพื่อบริหารจัดการเก็บภาษีอากร กรณีศึกษา ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานระบบการควบคุมภายใน ปัญหาและอุปสรรค เพื่อการบริหารจัดการเก็บภาษีของส่วนกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ระบบการควบคุมภายในของส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบการควบคุมภายในของส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย

ส่วนที่ 1 ระบบการควบคุมภายในของส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย

ระบบการควบคุมภายในของส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมการควบคุม ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 การมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย ได้รับมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านต่างๆจากกรมสรรพากร ซึ่งได้มีการระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในแนวทางปฏิบัติการกรมสรรพากรว่าด้วยการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลเข้าใจถึงอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตนเอง

สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลนั้น มีการแบ่งออกเป็น 3 ระดับตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับ คือ หัวหน้าทีมใหญ่ หัวหน้าทีมย่อยและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยมี

สรรพากรพื้นที่เชียงรายเป็นผู้ควบคุมและมีอำนาจในการตัดสินใจสูงสุด และมีการติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมกำกับดูแลจากรายงานผลการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ที่ได้มีการจัดทำขึ้นในแต่ละเดือน

1.2 ความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากรแก่ผู้ประกอบการรายที่ได้รับมอบหมาย ดูแลการชำระภาษีของผู้ประกอบการก่อนและหลังพ้นกำหนดวันยื่นแบบแสดงรายการทุกประเภทภาษี วิเคราะห์ข้อมูลการยื่นเสียภาษีอากรทุกประเภทภาษี ออกตรวจสภาพกิจการผู้ประกอบการ พิจารณาการขอคืนภาษีของผู้ประกอบการ รวมไปถึงการพิจารณาความเหมาะสมในการคืนภาษีและตรวจสอบภาษีทุกประเภทซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลจะต้องมีความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมายดังนั้นสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงรายจึงมีแนวทางในการจัดฝึกอบรมเจ้าพนักงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญตามหน้าที่ตำแหน่งงานของแต่ละบุคคล

1.3 ความซื่อสัตย์และจริยธรรม

ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย มีการจัดอบรมเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทุกๆ ส่วนงานอยู่อย่างสม่ำเสมอ รวมไปถึงมีมาตรการต่างๆ ในการลดแรงจูงใจในการกระทำความผิด เช่น มีการให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่มีผลงานดีและลงโทษผู้ที่กระทำความผิด

1.4 ปรัชญาและรูปแบบการทำงานของผู้บริหาร

ในการทำงานส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี หัวหน้าทีมใหญ่ หัวหน้าทีมย่อย มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้แนวทางในการดำเนินงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยจะมีการกำหนดอำนาจในการตัดสินใจเพื่อทำให้เกิดการคล่องตัวต่อการปฏิบัติงาน โดยสรรพากรพื้นที่เชียงรายสามารถที่จะวัดผลการบริหารงานได้โดยวัดจากคุณภาพของผลงานที่ได้

1.5 โครงสร้างขององค์กร

โครงสร้างของส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงรายมีการกำหนดให้มีทีมกำกับดูแลทั้งหมด 3 ทีม ซึ่งแต่ละทีมกำกับดูแลจะมีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ 8 – 10 คนและแบ่งทีมกำกับดูแลออกเป็นทีมงานย่อย 3 ทีม ซึ่งจะได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลผู้ประกอบการแยกตามประเภทกิจการ โดยอาจจะมีบางทีมกำกับดูแลที่รับผิดชอบมากกว่า 1 ประเภทกิจการ แต่ละทีมกำกับดูแลจะมีเจ้าหน้าที่ระดับ 7 หรือเจ้าหน้าที่ระดับ 6 เป็นหัวหน้างาน มีหน้าที่บริหารจัดการเก็บภาษีอากรในรายผู้ประกอบการที่ได้รับมอบหมาย

2. การประเมินความเสี่ยง ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ระดับองค์กรและระดับกิจกรรม

ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย โดยมีการกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงรายไว้อย่างชัดเจน และมีการชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับได้ทราบและเข้าใจ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้ โดยผู้บริหารมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานดังกล่าวด้วย

2.2 ด้านการระบุความเสี่ยงและการวิเคราะห์ความเสี่ยง

สรรพากรพื้นที่เชียงรายและเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลจะมีการประชุมร่วมกัน เพื่อหาความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างสม่ำเสมอ เช่น ในเรื่องของสิทธิการเข้าใช้ระบบงานกำกับดูแลระบบเครือข่ายราชการ การเดินทางออกตรวจสภาพกิจการ ฯลฯ ซึ่งจะได้หาแนวทางแก้ไขกับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น และได้ชี้แจงให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนในส่วนกำกับดูแลเกี่ยวกับวิธีการควบคุมเพื่อป้องกันและลดความเสี่ยง โดยมีการติดตามผลการปฏิบัติงานตามวิธีการควบคุมที่กำหนดไว้

3. ด้านกิจกรรมการควบคุม ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

3.1 หลักการทั่วไป และการควบคุมทั่วไป

ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงรายมีการกำหนดการควบคุมที่จำเป็นเพื่อจัดการกับความเสี่ยงและมีการสั่งการให้มีการปฏิบัติตามกิจกรรมการควบคุม ซึ่งต้องเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติการสรรพากรว่าด้วยการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิด เป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน

3.2 กิจกรรมการควบคุม

3.2.1 นโยบายและวิธีปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานในส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี ในด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติงาน จะเริ่มต้นโดยการจัดตั้งทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีซึ่งสรรพากรพื้นที่จะเป็นผู้จัดตั้งทีมฯตามนโยบายที่กรมสรรพากรกำหนดไว้และมีการมอบหมายรายผู้ประกอบการตามประเภทกิจการแบ่งให้แต่ละทีมทำการควบคุมดูแล หน้าที่หลักของส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี ได้แก่ การออกตรวจสภาพกิจการผู้ประกอบการ ซึ่งก่อนออกตรวจสภาพกิจการนั้นจะต้องมีการขออนุมัติแผนการออกตรวจสภาพกิจการทุกครั้งจากสรรพากรพื้นที่หรือผู้มีอำนาจอนุมัติแทน เมื่อได้รับการอนุมัติแล้วเจ้าหน้าที่จะต้องจัดทำหนังสือนำตัวและหนังสือแจ้งการออกตรวจสภาพกิจการและมีการลงนามโดย

สรรพากรพื้นที่ หรือผู้มีอำนาจอนุมัติแทนหลังจากออกตรวจสภาพกิจการแล้วเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแล จะต้องสรุปผลการตรวจสภาพกิจการเสนอผู้บังคับบัญชาทุกครั้งพร้อมทั้งจัดทำรายงาน การตรวจสภาพเสนอผู้บังคับบัญชาเป็นประจำทุกเดือนด้วย

นอกจากหน้าที่ในการออกตรวจสภาพกิจการแล้ว ส่วนกำกับดูแล ผู้เสียภาษีอากรยังมีหน้าที่ในการวิเคราะห์ข้อมูลการชำระภาษีการให้ความเห็นเกี่ยวกับการชำระ ภาษีอากรของผู้ประกอบการในแต่ละเดือนบนระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีผ่านทางระบบอินทราเน็ต ของกรมสรรพากร การตรวจปฏิบัติการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม การใช้และปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบ กำกับดูแล ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลจะได้รับการอบรมเกี่ยวกับเทคนิคต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานอยู่อย่างสม่ำเสมอจากสำนักงาน สรรพากรภาค ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3.3 การสอบทานผลการดำเนินงานโดยผู้บริหาร

สรรพากรพื้นที่เชียงรายซึ่งเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย จะมีการสอบทานผลงานที่ได้จริงกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยสำนักงานสรรพากรภาค

4. สารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

4.1 การบริหารความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ

ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้ความเห็นบน ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีผ่านทางระบบอินทราเน็ตของกรมสรรพากร ซึ่งได้มีการกำหนดสิทธิ ผู้ใช้งานโดยให้สิทธิในการเข้าระบบการกำกับดูแลกับหัวหน้าทีมใหญ่ และหัวหน้าทีมย่อย โดยมีการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศนี้กับเจ้าหน้าที่เป็นประจำ และมีการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารรับทราบเพื่อผู้บริหารจะได้นำผลที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้น

4.2 การสื่อสาร

สรรพากรพื้นที่เชียงรายมีการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับการประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ ผู้กำกับดูแล เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในความรับผิดชอบของตนว่าส่งผลต่อเป้าหมายของ หน่วยงานและกระบวนการปฏิบัติงานอย่างไรและให้โอกาสในการให้เจ้าหน้าที่ได้เสนอความคิดเห็น ในการที่จะปรับปรุงงานของตน นอกจากนี้เมื่อได้รับการร้องเรียนจากบุคคลภายนอก ก็จะมีการ แต่งตั้งบุคคลที่เหมาะสมและเป็นอิสระเพื่อดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข และติดตามผลอย่างทันเวลา

5. การติดตามประเมินผล

ในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงาน สรรพากรพื้นที่เชียงรายนั้น เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลจะมีการจัดทำรายงานการปฏิบัติงานประจำเดือน เพื่อให้สรรพากรพื้นที่เชียงราย สามารถติดตามผลของการปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ในแต่ละปีสำนักงานสรรพากรภาค และกรมสรรพากร จะมีคณะตรวจราชการมาทำการตรวจสอบและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลเพิ่มเติมอีกด้วย

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบการควบคุมภายในของส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบการควบคุมภายในของส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงรายนั้น ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการสอบถามเจ้าหน้าที่ ในส่วนงานกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย จำนวน 26 คน และรวบรวมข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลความถี่และร้อยละ นอกจากนี้ยังรวบรวมข้อมูลจากข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อสงสัยจากแบบสอบถามอีกด้วย ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการใช้ระบบควบคุมภายในเพื่อบริหารจัดการเก็บภาษีอากร ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ

1. สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment)
2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)
3. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)
4. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)
5. การติดตามประเมินผล (Monitoring)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	4	15.38
หญิง	22	84.62
รวม	26	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 84.62 และเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	12	46.15
31 – 40 ปี	7	26.92
41 – 50 ปี	6	23.08
มากกว่า 50 ปี	1	3.85
รวม	26	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 20– 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.92 และอายุระหว่าง 41- 50 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับปริญญาตรี	16	61.54
ระดับปริญญาโท	10	38.46
รวม	26	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54 และระดับปริญญาโทจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้นตำแหน่ง

ระดับชั้นตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ 3	0	0.00
ระดับ 4	4	15.38
ระดับ 5	8	30.77
ระดับ 6	11	42.31
สูงกว่าระดับ 6	3	11.54
รวม	26	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับชั้นตำแหน่ง ระดับ 6 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 42.31 รองลงมาได้แก่ ระดับ 5 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 และ ระดับ 4 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งของเจ้าหน้าที่

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี	23	88.46
นักวิชาการสรรพากร	1	3.85
นักวิชาการภาษี	0	0.00
สรรพากรอำเภอ	2	7.69
รวม	26	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 88.46 รองลงมาได้แก่ ตำแหน่งสรรพากรอำเภอ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 และตำแหน่งนักวิชาการสรรพากร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	0	0.00
2 ปี	0	0.00
3 ปี	1	3.85
4 ปี	25	96.15
รวม	26	100.00

จากตารางที่ 6 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นเวลา 4 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 96.15 และประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับส่วนกำกับดูแลเป็นเวลา 3 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการใช้ระบบควบคุมภายในเพื่อบริหารจัดการเก็บภาษีอากร ของส่วนกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย

1. สภาพแวดล้อมการควบคุม

1. การมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Assignment of Authority and Responsibility)

ตารางที่ 7 แสดงความถี่และร้อยละของสภาพแวดล้อมการควบคุมทางด้านการมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง	19	73.08	7	26.92	0	0.00	0	0.00	26	100.00
- การมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ได้ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน	21	80.77	5	19.23	0	0.00	0	0.00	26	100.00
- ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจมีความรับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น	22	84.62	4	15.38	0	0.00	0	0.00	26	100.00
- สรรพากรพื้นที่เชียงรายมีวิธีการติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมกำกับดูแลที่ได้มอบหมายให้อย่างมีประสิทธิภาพ	13	50.00	12	46.15	1	3.85	0	0.00	26	100.00
- เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบอำนาจที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง โดยอยู่ในการควบคุมดูแลของหัวหน้าทีมใหญ่และหัวหน้าทีมย่อย	26	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	26	100.00
รวม	101	77.69	28	21.54	1	0.77	0	0.00	130	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าความถี่และร้อยละของสภาพแวดล้อมการควบคุมทางด้านการมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ มีดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ มีความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเอง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 73.08
2. การมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าพนักงานได้ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 80.77
3. ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจมีความรับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 84.62
4. สรรพากรพื้นที่เชียงรายมีวิธีการติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมกำกับดูแลที่ได้มอบหมายให้ อย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00
5. เจ้าหน้าที่ได้รับมอบอำนาจที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง โดยอยู่ในการควบคุมดูแลของหัวหน้าทีมใหญ่และหัวหน้าทีมย่อย เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. ด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 8 แสดงความถี่และร้อยละของสภาพแวดล้อมการควบคุมในทางด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต่อใช้ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	- มีการจัดทำเอกสารบรรยายลักษณะงานในแต่ละตำแหน่ง หรือวิธีอื่นใดที่กำหนดคุณสมบัติที่ต้องการในแต่ละตำแหน่งงาน	22	84.61	3	11.54	1	3.85	0	0.00	26
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ได้รับมอบหมาย	13	50.00	13	50.00	0	0.00	0	0.00	26	100.00
- เมื่อมีปัญหาการทำงาน เจ้าหน้าที่ได้รับคำปรึกษาจากหัวหน้าทีมใหญ่ หัวหน้าทีมย่อย และเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง	26	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	26	100.00
- มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญ	13	50.00	12	46.15	1	3.85	0	0.00	26	100.00
- มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากความสำเร็จของงาน	16	61.53	8	30.77	1	3.85	1	3.85	26	100.00
รวม	90	69.23	36	27.69	3	2.31	1	0.77	130	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าความถี่และร้อยละของสภาพแวดล้อมการควบคุมด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. มีการจัดทำเอกสารบรรยายลักษณะงานในแต่ละตำแหน่ง หรือวิธีอื่นใดที่กำหนดคุณสมบัติที่ต้องการในแต่ละตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 84.61

2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ได้รับมอบหมาย พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นว่ามี ความรู้ในงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากันกับเจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นว่ามี ความรู้ในงานที่ได้รับมอบหมายยังไม่เพียงพอ

3. เมื่อมีปัญหาการทำงาน เจ้าพนักงานได้รับคำปรึกษาจากหัวหน้าทีมใหญ่ หัวหน้าทีมย่อย และเจ้าพนักงานด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. มีการฝึกอบรมเจ้าพนักงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

5. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากความสำเร็จของงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 61.53

3. ด้านความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณ (Integrity and Ethical Values)

ตารางที่ 9 แสดงความถี่และร้อยละของสภาพแวดล้อมการควบคุมภายในทางด้านความซื่อสัตย์ และ จรรยาบรรณ (Integrity and Ethical Values)

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	- มีการอบรมให้ความรู้ต่อเจ้าพนักงานเกี่ยวกับจรรยาบรรณอย่างเป็นระยะๆ	14	53.85	11	42.30	1	3.85	0	0.00	26
- ลดวิธีการหรือแรงจูงใจที่เปิดโอกาสหรือส่งเสริมให้เกิดการกระทำผิด เช่น การให้รางวัลผู้กระทำดี การลงโทษผู้กระทำผิด	12	46.15	7	26.93	5	19.23	2	7.69	26	100.00
- มีการลงโทษทางวินัยเมื่อมีการฝ่าฝืนและวิธีการดังกล่าวเป็นเรื่องที่ทราบทั่วทั้งองค์กร	13	50.00	7	26.93	4	15.38	2	7.69	26	100.00
รวม	39	50.00	25	32.05	10	12.82	4	5.13	78	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า สภาพแวดล้อมการควบคุมภายในทางด้านความซื่อสัตย์และจริยธรรม (Integrity and Ethical Values) มีดังนี้

1. มีการอบรมให้มีความรู้ต่อเจ้าพนักงานเกี่ยวกับจรรยาบรรณอย่างเป็นระยะๆ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85
2. ลดวิธีการหรือแรงจูงใจที่เปิดโอกาสหรือส่งเสริมให้เกิดการกระทำผิด เช่น การให้รางวัลผู้กระทำดี การลงโทษผู้กระทำผิด เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15
3. มีการลงโทษทางวินัยเมื่อมีการฝ่าฝืนและวิธีการดังกล่าวเป็นเรื่องที่ทราบทั่วทั้งองค์กร เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00
4. **ปรัชญาและรูปแบบการทำงานของผู้บริหาร (Management's Philosophy and Operating Style)**

ตารางที่ 10 แสดงความถี่และร้อยละของสภาพแวดล้อมการควบคุมภายในด้านปรัชญาและรูปแบบการทำงานของผู้บริหาร (Management's Philosophy and Operating Style)

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	- หัวหน้าทีมใหญ่และหัวหน้าทีมย่อยมีการปรึกษา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างสม่ำเสมอ	18	69.23	7	26.92	1	3.85	0	0.00	26
- มีการกระจายอำนาจเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	22	84.61	3	11.54	1	3.85	0	0.00	26	100.00
- ผู้บริหารใช้วิธีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลงาน	22	84.61	3	11.54	1	3.85	0	0.00	26	100.00
รวม	62	79.49	13	16.66	3	3.85	0	0	78	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า สภาพแวดล้อมการควบคุมภายในด้านปรัชญาและรูปแบบการทำงานของผู้บริหาร (Management's Philosophy and Operating Style) มีดังนี้

1. หัวหน้าทีมใหญ่และหัวหน้าทีมย่อยมีการปรึกษา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23
2. มีการกระจายอำนาจเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 84.61
3. ผู้บริหารใช้วิธีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การนำมาปฏิบัติจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 84.61

5. โครงสร้างขององค์กร (Organizational Structure)

ตารางที่ 11 แสดงความถี่และร้อยละของสภาพแวดล้อมการควบคุมภายในด้าน โครงสร้างขององค์กร (Organizational Structure)

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	- มีการจัดโครงสร้างของส่วนกำกับดูแล ผู้เสียภาษีและสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและเหมาะสมกับขนาดและลักษณะการดำเนินงานของทีมกำกับดูแล	16	61.54	9	34.61	1	3.85	0	0.00	26
- มีการระบุน้ำที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งต่างๆ อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งนั้นๆ	18	69.23	8	30.77	0	0.00	0	0.00	26	100.00
รวม	34	65.37	17	32.69	1	1.92	0	0.00	52	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า สภาพแวดล้อมการควบคุมภายในด้านโครงสร้างขององค์กร (Organizational Structure) มีดังนี้

1. มีการจัดโครงสร้างของส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษีและสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและเหมาะสมกับขนาดและลักษณะการดำเนินงานของทีมกำกับดูแล เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54
2. มีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าพนักงานในตำแหน่งต่างๆ อย่างชัดเจนและเจ้าพนักงานทุกคนเข้าใจบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งนั้นๆ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23

2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ระดับองค์กร (Establishment of entity – wide Objective)

ตารางที่ 12 แสดงความถี่และร้อยละของการประเมินความเสี่ยง ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ระดับองค์กร (Establishment of entity – wide Objective)

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	- มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย โดยรวมของส่วนกำกับดูแลฯ ในแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย	24	92.31	2	7.69	0	0.00	0	0.00	26
- มีการแจ้งและชี้แจงวัตถุประสงค์ เป้าหมายของส่วนกำกับดูแลฯ ให้เจ้าพนักงานทุกระดับทราบและเข้าใจตรงกัน	16	61.54	9	34.61	1	3.85	0	0.00	26	100.00
รวม	40	76.92	11	21.15	1	1.92	0	0.00	52	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า การประเมินความเสี่ยง ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ระดับองค์กร (Establishment of entity – wide Objective) มีดังนี้

1. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายโดยรวมของส่วนกำกับดูแลฯ ในแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 92.31

2. มีการแจ้งและชี้แจงวัตถุประสงค์ เป้าหมายของส่วนกำกับดูแลฯ ให้เจ้าพนักงานทุกระดับทราบและเข้าใจตรงกัน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ระดับกิจกรรม (Establishment of Activity – Level Objectives)

ตารางที่ 13 แสดงความถี่และร้อยละของการประเมินความเสี่ยง ด้าน การกำหนดวัตถุประสงค์ระดับกิจกรรม (Establishment of Activity – Level Objectives)

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	- การปฏิบัติงานในส่วนกำกับดูแลฯ มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เป้าหมายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย อย่างเหมาะสม	18	69.23	7	26.92	1	3.85	0	0.00	26
- วัตถุประสงค์ของการทำงานมีความชัดเจน สามารถปฏิบัติและวัดผลได้	15	57.69	9	34.61	2	7.70	0	0.00	26	100.00
- มีการกำหนดหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานในการประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์ของการทำงาน	21	80.77	3	11.53	2	7.70	0	0.00	26	100.00
- ผู้บริหารมีการบริหารในส่วนของการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการทำงาน	18	69.23	8	30.77	0	0.00	0	0.00	26	100.00
- ส่วนกำกับดูแลฯ มีเจ้าพนักงานเพียงพอต่อการบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่	4	15.38	22	84.62	0	0.00	0	0.00	26	100.00
รวม	76	58.46	49	37.69	5	3.85	0	0.00	130	100.00

จากตารางที่ 13 การประเมินความเสี่ยง ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ระดับกิจกรรม (Establishment of Activity – Level Objectives) มีดังนี้

1. การปฏิบัติงานในส่วนกำกับดูแลฯ มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เป้าหมายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย อย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23

2. วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานมีความชัดเจน สามารถปฏิบัติและวัดผลได้ พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า มีการนำมาปฏิบัติ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 57.69
3. มีการกำหนดหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานในการประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 80.77
4. ผู้บริหารมีการบริหารในส่วนของปฏิบัติงานของเจ้าพนักงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23
5. ส่วนกำกับดูแล มีเจ้าพนักงานเพียงพอต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า มีการนำมาปฏิบัติยังไม่เพียงพอต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 84.62

3. การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)

ตารางที่ 14 แสดงความถี่และร้อยละของการประเมินความเสี่ยง ด้านการระบุความเสี่ยง (Risk Identification)

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	- มีการพิจารณาถึงความเสี่ยงในการกำกับดูแลระบบเครือข่ายรักษาการ เช่น ในเรื่องของสิทธิการเข้าใช้ระบบงานกำกับดูแลระบบเครือข่ายรักษาการ	18	69.23	6	23.07	2	7.70	0	0.00	26
- มีการพิจารณาถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการตรวจสอบสภาพกิจการ เช่น การเดินทางออกตรวจสอบสภาพกิจการ	16	61.54	7	26.92	3	11.54	0	0.00	26	100.00
- มีการพิจารณาถึงความเสี่ยงในการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากรแก่ผู้ประกอบการ	19	73.07	5	19.23	2	7.70	0	0.00	26	100.00
รวม	53	67.95	18	23.08	7	8.97	0	0.00	78	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่า การประเมินความเสี่ยง ด้านการระบุความเสี่ยง (Risk Identification) มีดังนี้

1. มีการพิจารณาถึงความเสี่ยงในการกำกับดูแลระบบเครือข่ายรักษาการ เช่น ในเรื่องของสิทธิการเข้าใช้ระบบงานกำกับดูแลระบบเครือข่ายรักษาการ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23
2. มีการพิจารณาถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการตรวจสอบสภาพกิจการ เช่น การเดินทางออกตรวจสอบสภาพกิจการ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54
3. มีการพิจารณาถึงความเสี่ยงในการแนะนำชี้แจงด้านภาษีอากรแก่ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 73.07

4. การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)

ตารางที่ 15 แสดงความถี่และร้อยละของการประเมินความเสี่ยง ด้านการวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	- ผู้บริหารมีการประชุม หรือ วิเคราะห์ความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น พร้อมหาแนวทางแก้ไข	14	53.85	7	26.92	5	19.23	0	0.00	26
- มีการแจ้งให้เจ้าพนักงานทุกคนทราบเกี่ยวกับวิธีการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยง	13	50.00	7	26.92	6	23.08	0	0.00	26	100.00
- มีการติดตามผลการปฏิบัติตามวิธีการควบคุมที่กำหนด	17	65.38	6	23.08	3	11.54	0	0.00	26	100.00
รวม	44	56.41	20	25.64	14	17.95	0	0.00	78	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่า การประเมินความเสี่ยง ด้านการวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis) มีดังนี้

1. ผู้บริหารมีการประชุม หรือ วิเคราะห์ความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น พร้อมหาแนวทางแก้ไข เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85
2. มีการแจ้งให้เจ้าพนักงานทุกคนทราบเกี่ยวกับวิธีการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00
3. มีการติดตามผลการปฏิบัติตามวิธีการควบคุมที่กำหนด เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 65.38

3. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)

1. หลักการทั่วไป

ตารางที่ 16 แสดงความถี่และร้อยละของกิจกรรมการควบคุม ด้านหลักการทั่วไป

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- มีการกำหนดการควบคุมที่จำเป็นเพื่อจัดการกับความเสี่ยง และมีการสั่งการให้มีการปฏิบัติตามกิจกรรมควบคุมที่กำหนด	16	61.54	5	19.23	4	15.38	1	3.85	26	100.00
- กิจกรรมการควบคุมที่อธิบายอยู่ในคู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่สำนักงานได้มีการนำไปใช้ปฏิบัติจริง	14	53.85	8	30.77	4	15.38	0	0.00	26	100.00
รวม	30	57.69	13	25.00	8	15.38	1	1.93	52	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่า กิจกรรมการควบคุม ด้านหลักการทั่วไป มีดังนี้

1. มีการกำหนดการควบคุมที่จำเป็นเพื่อจัดการกับความเสี่ยง และมีการสั่งการให้มีการปฏิบัติตามกิจกรรมควบคุมที่กำหนด เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54

2. กิจกรรมการควบคุมที่อธิบายอยู่ในคู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่สำนักงานได้มีการนำไปใช้ปฏิบัติจริง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85

2. การควบคุมทั่วไป

ตารางที่ 17 แสดงความถี่และร้อยละของกิจกรรมการควบคุม ด้านการควบคุมทั่วไป

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	- มีการระบุการดำเนินงานในส่วนที่มีความเสี่ยงที่สำคัญและกำหนดกลไกในการควบคุมเพื่อป้องกันและลดความผิดพลาด	15	57.69	6	23.08	5	19.23	0	0.00	26
- มีการพิจารณากิจกรรมการควบคุมเป็นระยะๆ เพื่อพิจารณาว่าต้องมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันหรือไม่อย่างไร	12	46.15	7	26.92	5	19.23	2	7.70	26	100.00
- มีการกำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่เหมาะสมเป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับกิจกรรมที่สำคัญของหน่วยงาน	19	73.07	2	7.70	5	19.23	0	0.00	26	100.00
- มีการอบรมพนักงานให้รู้ถึงวิธีใช้คู่มือ นโยบายและระเบียบปฏิบัติ	11	42.30	8	30.78	7	26.92	0	0.00	26	100.00
- ผู้บริหารมีการสอบทานการควบคุมเป็นระยะๆ เพื่อประเมินว่ามีการปฏิบัติตามวิธีการควบคุมจริง	12	46.15	9	34.62	5	19.23	0	0.00	26	100.00
รวม	69	53.08	32	24.62	27	20.77	2	1.53	130	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่า กิจกรรมการควบคุม ด้านการควบคุมทั่วไป มีดังนี้

1. มีการระบุการดำเนินงานในส่วนที่มีความเสี่ยงที่สำคัญและกำหนดกลไกในการควบคุมเพื่อป้องกันและลดความผิดพลาด เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 57.69
2. มีการพิจารณากิจกรรมการควบคุมเป็นระยะๆ เพื่อพิจารณาว่าต้องมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15

3. มีการกำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่เหมาะสมเป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับกิจกรรมที่สำคัญของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 73.07

4. มีการอบรมพนักงานให้รู้ถึงวิธีใช้คู่มือนโยบายและระเบียบปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30

5. ผู้บริหารมีการสอบถามการควบคุมเป็นระยะๆ เพื่อประเมินว่ามีการปฏิบัติตามวิธีการควบคุมจริง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15

3. กิจกรรมควบคุม

3.1 นโยบายและวิธีปฏิบัติงาน

3.1.1 นโยบายทั่วไป

ตารางที่ 18 แสดงความถี่และร้อยละของกิจกรรมการควบคุม ด้านนโยบายทั่วไป

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	- มีการจัดตั้งทีมกำกับดูแลฯ โดยกรมสรรพากรพื้นที่เป็นผู้จัดตั้งทีมฯตามนโยบาย	26	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	26
- มีการมอบหมายรายผู้ประกอบการตามประเภทกิจการ แบ่งให้กับแต่ละทีมฯในการควบคุมดูแล	26	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	26	100.00
- มีการสลับทีมฯในการควบคุมดูแลรายผู้ประกอบการ ตามประเภทกิจการเพื่อลดความเสี่ยงและเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	26	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	26	100.00
- มีการขออนุมัติแผนการออกตรวจสภาพกิจการทุกครั้งจากสรรพากรพื้นที่หรือผู้มีอำนาจอนุมัติ	26	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	26	100.00

ตาราง 18 (ต่อ)

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีควมจำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	- มีการจัดทำหนังสือนำตัวและหนังสือแจ้งการออกตรวจสภาพกิจการ โดยมีสรรพากรพื้นที่หรือผู้มีอำนาจลงนาม	26	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	26
- หนังสือนำตัวและหนังสือแจ้งการออกตรวจสภาพกิจการมีการออกเลขที่หนังสือทุกครั้ง	26	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	26	100.00
- มีการสรุปผลการตรวจสภาพกิจการเสนอผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง	26	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	26	100.00
- มีการจัดทำรายงานการตรวจสภาพที่แล้วเสร็จและรายงานเป็นประจำทุกเดือน	26	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	26	100.00
รวม	208	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	208	100.00

จากตารางที่ 18 พบว่า กิจกรรมการควบคุม ด้านนโยบายทั่วไป มีดังนี้

1. มีการจัดตั้งทีมกำกับดูแลฯ โดยกรมสรรพากรพื้นที่เป็นผู้จัดตั้งทีมฯ ตามนโยบายเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
2. มีการมอบหมายรายผู้ประกอบการตามประเภทกิจการแบ่งให้กับแต่ละทีมฯ ในการควบคุมดูแล เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีการปฏิบัติจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
3. มีการสลับทีมฯ ในการควบคุมดูแลรายผู้ประกอบการ ตามประเภทกิจการเพื่อลดความเสี่ยงและเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีการปฏิบัติ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
4. มีการขออนุมัติแผนการออกตรวจสภาพกิจการทุกครั้งจากสรรพากรพื้นที่หรือผู้มีอำนาจอนุมัติ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
5. มีการจัดทำหนังสือนำตัวและหนังสือแจ้งการออกตรวจสภาพกิจการ โดยมีสรรพากรพื้นที่หรือผู้มีอำนาจลงนาม เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

6. หนังสือนำตัวและหนังสือแจ้งการออกตรวจสภาพกิจการมีการออกเลขที่หนังสือทุกครั้งเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

7. มีการสรุปผลการตรวจสภาพกิจการเสนอผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

8. มีการจัดทำรายงานการตรวจสภาพที่แล้วเสร็จและรายค้ำเป็นประจำทุกเดือน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

3.1.2 วิธีการปฏิบัติงาน

3.1.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลการเสียหายและการให้ความเห็นในระบบ

ตารางที่ 19 แสดงความถี่และร้อยละของกิจกรรมการควบคุม ด้านวิธีการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ข้อมูลการเสียหายและการให้ความเห็นในระบบ

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	- มีการสอนงานและหรือให้การอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคนิคการวิเคราะห์	15	57.69	10	38.46	1	3.85	0	0.00	26
- มีการประชุมเป็นระยะเพื่อซักซ้อมความเข้าใจในระหว่างเจ้าหน้าที่ในทีมและเข้าประชุมร่วมกับทุกทีมเพื่อให้เกิดความเข้าใจและการปฏิบัติไปในทางเดียวกัน	21	80.77	5	19.23	0	0.00	0	0.00	26	100.00
- มีการสอบถามการให้ความเห็นตามลำดับชั้นการบังคับบัญชาเพื่อให้ความเห็นมีคุณภาพเป็นไปตามกำหนดเวลา	20	76.92	6	23.08	0	0.00	0	0.00	26	100.00
- มีการติดตามการทำงานเพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรคเพื่อหาหรือแนวทางแก้ไข	20	76.92	5	19.23	1	3.85	0	0.00	26	100.00
- มีการผลักดันให้เกิดจิตสำนึกของการทำงานเป็นทีมและการให้บริการที่ดี	14	53.85	9	34.61	3	11.54	0	0.00	26	100.00
รวม	90	69.23	35	26.92	5	3.85	0	0.00	130	100.00

จากตารางที่ 19 กิจกรรมการควบคุม ด้านวิธีการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ข้อมูล การเสียบายและการให้ความเห็นในระบบ มีดังนี้

1. มีการสอนงานและหรือให้การอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคนิคการวิเคราะห์ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการปฏิบัติ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 57.69
2. มีการประชุมเป็นระยะเพื่อซักซ้อมความเข้าใจในระหว่างเจ้าหน้าที่ในทีมและเข้าประชุมร่วมกับทุกทีมเพื่อให้เกิดความเข้าใจและการปฏิบัติไปในทางเดียวกัน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการปฏิบัติ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 80.77
3. มีการสอบถามการให้ความเห็นตามลำดับชั้นการบังคับบัญชาเพื่อให้ความเห็นมีคุณภาพเป็นไปตามกำหนดเวลาเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการปฏิบัติ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92
4. มีการติดตามการทำงานเพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรคเพื่อหาหรือแนวทางแก้ไข เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการปฏิบัติ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92
5. มีการผลักดันให้เกิดจิตสำนึกของการทำงานเป็นทีมและการให้บริการที่ดี เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการปฏิบัติ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85

3.1.2.2 การตรวจสอบภาพกิจการ

ตารางที่ 20 แสดงความถี่และร้อยละของกิจกรรมการควบคุม ด้านวิธีการปฏิบัติงาน
การตรวจสอบภาพกิจการ

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	- มีการสอนงานหรืออบรมเทคนิคการตรวจและกำกับดูแลแต่ละประเภทกิจการ	11	42.30	13	50.0	2	7.7	0	0.00	26
- มีการวางแผนการตรวจสอบภาพกิจการเป็นรายเดือนและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับภารกิจอื่นที่ได้รับมอบหมายควบคู่ไปกับการตรวจสอบภาพ	24	92.30	1	3.85	1	3.85	0	0.00	26	100.00
- ผู้บังคับบัญชาทุกระดับทราบถึงภารกิจอื่นที่ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นและมีการติดตามผลการดำเนินงานและการรายงานผลอย่างใกล้ชิด	21	80.77	3	11.53	2	7.70	0	0.00	26	100.00
- ผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับชั้นสอบทานสำนวนการตรวจสอบภาพเพื่อให้มีคุณภาพและถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ แนวทาง	25	96.15	1	3.85	0	0.00	0	0.00	26	100.00
- มีการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์	23	88.45	2	7.7	1	3.85	0	0.00	26	100.00
- มีการรับฟัง ติดตามปัญหาอุปสรรคและหาทางแก้ไขเพื่อให้การปฏิบัติงานคล่อง	21	80.77	3	11.53	2	7.7	0	0.00	26	100.00
- มีการติดตาม ขอรทราบความก้าวหน้าหรือผลปฏิบัติของงานที่ขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นหรือที่หน่วยงานอื่นขอความร่วมมือมา	24	92.30	1	3.85	1	3.85	0	0.00	26	100.00
รวม	149	81.87	24	13.19	9	4.94	0	0.00	182	100.00

จากตารางที่ 20 พบว่า กิจกรรมการควบคุม ด้านวิธีการปฏิบัติงาน การตรวจสภาพ
กิจการ มีดังนี้

1. มีการสอนงานหรืออบรมเทคนิคการตรวจและกำกับดูแลแต่ละประเภทกิจการ
พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีการนำมาปฏิบัติยังไม่เพียงพอ จำนวน 13 คน คิดเป็น
ร้อยละ 50.00
2. มีการวางแผนการตรวจสภาพกิจการเป็นรายเดือนและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม
กับภารกิจอื่นที่ได้รับมอบหมายควบคู่ไปกับการตรวจสภาพ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี
การปฏิบัติ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30
3. ผู้บังคับบัญชาทุกระดับทราบถึงภารกิจอื่นที่ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นและ
มีการติดตามผลการดำเนินงานและการรายงานผลอย่างใกล้ชิด เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี
การปฏิบัติ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 80.77
4. ผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับชั้นสอบทานสำนวนการตรวจสภาพเพื่อให้มีคุณภาพและ
ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ แนวทาง เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติ จำนวน
25 คน คิดเป็นร้อยละ 96.15
5. มีการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์
เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 88.45
6. มีการรับฟัง ติดตามปัญหาอุปสรรคและหาทางแก้ไขเพื่อให้การปฏิบัติงานลุล่วง
เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 80.77
7. มีการติดตาม ขอรทราบความก้าวหน้าหรือผลปฏิบัติของงานที่ขอความร่วมมือ
จากหน่วยงานอื่นหรือที่หน่วยงานอื่นขอความร่วมมือมา เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี
การปฏิบัติ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30

3.1.2.3 การตรวจปฏิบัติการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ตารางที่ 21 แสดงความถี่และร้อยละของกิจกรรมการควบคุม ด้านวิธีการปฏิบัติงาน การตรวจปฏิบัติการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	- มีการนำเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้แทนการตรวจเอกสารเพื่อการค้นกรองรายที่ต้องตรวจต่อเนื่องกัน แทนการเรียกตรวจเอกสารทุกราย	19	73.08	6	23.07	1	3.85	0	0.00	26
- มีการสอน แนะนำเทคนิคการวิเคราะห์ในระหว่างการทำงานหรือเข้ารับการอบรมเป็นระยะ	14	53.85	11	42.30	1	3.85	0	0.00	26	100.00
- มีการสอบถามความสมบูรณ์ถูกต้องของการวิเคราะห์ข้อมูลและการปฏิบัติตามระเบียบ	22	84.62	3	11.53	1	3.85	0	0.00	26	100.00
- มีการควบคุมการตรวจให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาและติดตามปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเพื่อหาหรือทางแก้ไข หรือเสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา	20	76.92	4	15.38	2	7.7	0	0.00	26	100.00
- นโยบาย หลักการ ระเบียบเกี่ยวข้องกับการตรวจคืนได้รับการชี้แจง ชักซ้อมความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติ	18	69.23	7	26.92	1	3.85	0	0.00	26	100.00
รวม	93	71.54	31	23.85	6	4.61	0	0.00	130	100.00

จากตารางที่ 21 พบว่า กิจกรรมการควบคุม ด้านวิธีการปฏิบัติงาน การตรวจปฏิบัติการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ดังนี้

1. มีการนำเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้แทนการตรวจเอกสารเพื่อการค้นกรองรายที่ต้องตรวจต่อเนื่องกัน แทนการเรียกตรวจเอกสารทุกราย เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี การปฏิบัติ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 73.08

2. มีการสอน แนะนำเทคนิคการวิเคราะห์ในระหว่างการทำงานหรือเข้ารับการอบรม เป็นระยะ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85
3. มีการสอบถามความสมบูรณ์ถูกต้องของการวิเคราะห์ข้อมูลและการปฏิบัติ ตามระเบียบ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 84.62
4. มีการควบคุมการตรวจให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาและติดตามปัญหาที่อาจ เกิดขึ้นเพื่อหาหรือทางแก้ไข หรือเสนอเพื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณา เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92
5. มีนโยบาย หลักการ ระเบียบเกี่ยวข้องกับ การตรวจคืนได้รับการชี้แจง ชักซ้อม ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 18 คน คิดเป็น ร้อยละ 69.23

3.1.2.4 การใช้และปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบกำกับดูแล

ตารางที่ 22 แสดงความถี่และร้อยละของกิจกรรมการควบคุม ด้านวิธีการปฏิบัติงาน การใช้และปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบกำกับดูแล

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	- ความคืบหน้า การปรับปรุงการใช้ระบบระเบียบแนวปฏิบัติที่ปรับเปลี่ยน ได้มีการซักซ้อมหรือทำความเข้าใจ	22	84.62	4	15.38	0	0.00	0	0.00	26
- เจ้าหน้าที่ที่ได้รับทราบและเข้าใจหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดประสิทธิภาพ	19	73.08	6	23.07	1	3.85	0	0.00	26	100.00
- เจ้าหน้าที่เข้าใจขอบข่ายอำนาจหน้าที่ในการใช้และปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบดี	23	88.46	3	11.54	0	0.00	0	0.00	26	100.00
- มีการควบคุมการปรับปรุงฐานข้อมูลกำกับดูแลให้ครบถ้วนสมบูรณ์	21	80.77	5	19.23	0	0.00	0	0.00	26	100.00
- มีการติดตามความคืบหน้าของรายการที่ส่งให้หน่วยงานเกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อปรับปรุงรายการในระบบ เช่น การส่งรายชื่อให้เพิกถอนทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	19	73.08	7	26.92	0	0.00	0	0.00	26	100.00
- มีการรวบรวมข้อมูลที่ทราบจากการกำกับดูแล ซึ่งจะมีผลกระทบต่อภาพรวมการจัดเก็บแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	20	76.93	6	23.07	0	0.00	0	0.00	26	100.00
รวม	124	79.49	31	19.87	1	0.64	0	0.00	156	100.00

จากตารางที่ 22 พบว่า กิจกรรมการควบคุม ด้านวิธีการปฏิบัติงาน การใช้และปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบกำกับดูแล มีดังนี้

1. ความคืบหน้า การปรับปรุงการใช้ระบบระเบียบแนวปฏิบัติที่ปรับเปลี่ยน ได้มีการซักซ้อมหรือทำความเข้าใจ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 84.62

2. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับทราบและเข้าใจหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 73.08
3. เจ้าหน้าที่เข้าใจขอบข่ายอำนาจหน้าที่ในการใช้และปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบดี เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 88.46
4. มีการควบคุมการปรับปรุงฐานข้อมูลกำกับดูแลให้ครบถ้วนสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 80.77
5. มีการติดตามความคืบหน้าของรายการที่ส่งให้หน่วยงานเกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อปรับปรุงรายการในระบบ เช่น การส่งรายชื่อให้เพิกถอนทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 73.08
6. มีการรวบรวมข้อมูลที่ทราบจากการกำกับดูแล ซึ่งจะมีผลกระทบต่อภาพรวมการจัดเก็บเงินให้ผู้อยู่เกี่ยวข้องทราบ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 76.93

3.2 การสอบทานผลการดำเนินงานโดยผู้บริหาร

ตารางที่ 23 แสดงความถี่และร้อยละของกิจกรรมการควบคุม ด้านการสอบทานผลการดำเนินงานโดยผู้บริหาร

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	- มีการสอบทานผลงานจริงกับแผนงานหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า	20	76.92	5	19.23	1	3.85	0	0.00	26
- มีการสอบทานวิธีการปฏิบัติงานจริงกับระเบียบที่กำหนดไว้	19	73.07	5	19.23	2	7.7	0	0.00	26	100.00
- มีการสอบทานผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันกับสถิติผลงานปฏิบัติงานในอดีต	18	69.23	5	19.23	3	11.54	0	0.00	26	100.00
รวม	57	73.08	15	19.23	6	7.69	0	0.00	78	100.00

จากตารางที่ 23 พบว่า กิจกรรมการควบคุม ด้านการสอบทานผลการดำเนินงานโดยผู้บริหาร มีดังนี้

1. มีการสอบทานผลงานจริงกับแผนงานหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92
2. มีการสอบทานวิธีการปฏิบัติงานจริงกับระเบียบที่กำหนดไว้เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 73.07
3. มีการสอบทานผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันกับสถิติผลงานปฏิบัติงานในอดีต เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23

องค์ประกอบที่ 4 สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)

1. การบริหารความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 24 แสดงความถี่และร้อยละของสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการบริหาร
ความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	- มีการกำหนดสิทธิผู้ใช้งานในระบบการกำกับดูแลระบบเครือข่ายราชการ	24	92.30	2	7.70	0	0.00	0	0.00	26
- มีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาความรู้แก่เจ้าพนักงานเป็นประจำ	8	30.77	15	57.69	3	11.54	0	0.00	26	100.00
- มีการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ	26	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	26	100.00
- ผู้บริหารให้การสนับสนุนการพัฒนาระบบสารสนเทศที่จำเป็น	21	80.77	4	15.38	1	3.85	0	0.00	26	100.00
รวม	79	75.96	21	20.19	4	3.85	0	0.00	104	100.00

จากตารางที่ 24 พบว่า สารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการบริหารความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ มีดังนี้

1. มีการกำหนดสิทธิผู้ใช้งานในระบบการกำกับดูแลระบบเครือข่ายราชการ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30
2. มีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาความรู้แก่เจ้าพนักงานเป็นประจำ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการนำมาปฏิบัติยังไม่เพียงพอ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 57.69
3. มีการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. ผู้บริหารให้การสนับสนุนการพัฒนาระบบสารสนเทศที่จำเป็น เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 80.77

2. การสื่อสาร (Communication)

ตารางที่ 25 แสดงความถี่และร้อยละของสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการสื่อสาร

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	- มีการประชุมเรื่องการประเมินผลงานของเจ้าพนักงาน	21	80.77	3	11.53	2	7.7	0	0.00	26
- พนักงานมีความเข้าใจงานในความรับผิดชอบของคนว่าส่งผลต่อเป้าหมายของหน่วยงานและกระบวนการปฏิบัติงานอย่างไร	24	92.30	2	7.70	0	0.00	0	0.00	26	100.00
- มีการสร้างกลไกให้เจ้าพนักงานเสนอความเห็นในการปรับปรุงงาน	18	69.23	5	19.24	3	11.53	0	0.00	26	100.00
- เมื่อได้รับการร้องเรียนจากบุคคลภายนอกมีการแต่งตั้งบุคคลที่เหมาะสมและมีความเป็นอิสระเพื่อดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข และติดตามผลอย่างทันเวลา	15	57.69	0	0.00	10	38.46	1	3.85	26	100.00
- มีการแจ้งให้เจ้าพนักงานทุกระดับทราบถึงมาตรการควบคุมภายในต่างๆ ที่ใช้อยู่ในองค์กร	18	69.23	7	26.92	1	3.85	0	0.00	26	100.00

ตารางที่ 25 (ต่อ)

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- มีการชี้แจงให้พนักงานทราบถึงบทบาทอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละตำแหน่ง หน้าที่ มาตรฐาน ผลงานที่ต้องการจากการปฏิบัติงาน	22	84.62	4	15.38	0	0.00	0	0.00	26	100.00
รวม	118	75.64	21	13.46	16	10.26	1	0.64	156	100.00

จากตารางที่ 25 พบว่า สารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการสื่อสาร มีดังนี้

1. มีการประชุมเรื่องการประเมินผลงานของเจ้าพนักงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 80.77
2. พนักงานมีความเข้าใจงานในความรับผิดชอบของตนว่าส่งผลต่อเป้าหมายของหน่วยงานและกระบวนการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30
3. มีการสร้างกลไกให้เจ้าพนักงานเสนอความเห็นในการปรับปรุงงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23
4. เมื่อได้รับการร้องเรียนจากบุคคลภายนอกมีการแต่งตั้งบุคคลที่เหมาะสมและมีความเป็นอิสระเพื่อดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข และติดตามผล อย่างทันเวลาเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 57.69
5. มีการแจ้งให้เจ้าพนักงานทุกระดับทราบถึงมาตรการควบคุมภายในต่างๆ ที่ใช้อยู่ในองค์กรเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23
6. มีการชี้แจงให้พนักงานทราบถึงบทบาทอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละตำแหน่ง หน้าที่ มาตรฐาน ผลงานที่ต้องการจากการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 84.62

องค์ประกอบที่ 5 การติดตามและประเมินผล (Monitoring)

ตารางที่ 26 แสดงความถี่และร้อยละของการติดตามและประเมินผล

คำถาม	มี		มีแต่ไม่เพียงพอ		ไม่มี		ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	- มีการติดตามความคืบหน้าของผลงาน โดยผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ	19	73.07	5	19.23	2	7.70	0	0.00	26
- มีการจัดทำรายงานเพื่อติดตามผลของงานที่ปฏิบัติได้ในแต่ละเดือน	26	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	26	100.00
- มีหน่วยงานตรวจสอบภายในขององค์กร สอบทานความถูกต้องเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ	16	61.54	6	23.08	3	11.53	1	3.85	26	100.00
- มีการบันทึกขั้นตอนการประเมินเป็นลายลักษณ์อักษร	23	88.45	2	7.70	1	3.85	0	0.00	26	100.00
รวม	84	80.77	13	12.50	6	5.77	1	0.96	104	100.00

จากตารางที่ 26 พบว่า การติดตามและประเมินผล มีดังนี้

1. มีการติดตามความคืบหน้าของผลงาน โดยผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 73.07
2. มีการจัดทำรายงานเพื่อติดตามผลของงานที่ปฏิบัติได้ในแต่ละเดือน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
3. มีหน่วยงานตรวจสอบภายในขององค์กร สอบทานความถูกต้องเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54
4. มีการบันทึกขั้นตอนการประเมินเป็นลายลักษณ์อักษร เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีการปฏิบัติ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 88.45