

Scan

การพัฒนาาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร

นางสาวพัชรพร การิกาญจน์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ.2550

Development Information System of The Revenue Department

Miss Patcharaporn Karikarn

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2008

หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ การพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร
ชื่อและนามสกุล นางสาวพัชรพร การิกาญจน์
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุชุมาลัย ชำนิจ

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ
ฉบับนี้แล้ว

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุชุมาลัย ชำนิจ)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์นवलเสน่ห์ วงศ์เชิดธรรม)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
คั่นคว่ำอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

.....

(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 19 เดือน ๗.๑. พ.ศ. ๒๕๖๒

ชื่อการศึกษา คั่นคว่ำอิสระ การพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร
ผู้ศึกษา นางสาวพัชรพร การิกาญจน์ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุชุมลย์ ชำนิจ **ปีการศึกษา** 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ใน
 กรมสรรพากร และเสนอแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร

การวิจัยเชิงสำรวจนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย เจ้าหน้าที่
 กรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้เสียภาษี และผู้บริหารในกรมสรรพากร จำนวน 90 คน
 เครื่องมือที่ใช้เป็นการสอบถามปัญหาาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร และสัมภาษณ์แนว
 ทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ
 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากร พบปัญหาด้านความ
 ชัดเจนของข้อมูลผู้ประกอบการที่ได้รับจากศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบมากที่สุด
 รองลงมาคือ ข้อมูลปัจจุบันการยื่นแบบแสดงรายการของผู้ประกอบการที่อยู่บนระบบคัดค้นข้อมูล
 ผู้เสียภาษี (2) ระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากร พบปัญหาด้านระยะเวลาในการได้รับ
 อนุญาตเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนมากที่สุด รองลงมาคือ ความรวดเร็วของระยะเวลาการได้รับ
 เงิน ภาษีคืน (3) ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนา
 ระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร พบว่า ควรมีการพัฒนาด้านข้อมูลการจัดเก็บภาษีอากรให้เป็น
 ปัจจุบันและสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

คำสำคัญ การพัฒนา ระบบสารสนเทศ กรมสรรพากร

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ศึกษาได้ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์สุชุมาลัย ชำนิจ และ รองศาสตราจารย์นवलเสน่ห์ วงศ์เชิดธรรม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำการศึกษานี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ นายกฤษฎา อินทรนุดปีนบุญ เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพากร 8 ว สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด ที่ได้ให้ความกรุณาสนับสนุน ช่วยเหลือและให้คำแนะนำอันทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลงได้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือ ซึ่งมีอาจกล่าวนามในที่นี้ได้ทั้งหมด หากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ มีประโยชน์ประการใด ผู้ศึกษาขอมอบให้กับบุพการี ญาติ และคณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้เขียน ตลอดจนเพื่อนผู้ให้กำลังใจในการค้นคว้าอิสระจนสำเร็จ

พัชรพร การิกาญจน์

สิงหาคม 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดทางการศึกษา.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความหมายของข้อมูล สารสนเทศ และระบบสารสนเทศ.....	7
ประเภทของระบบสารสนเทศ.....	9
การพัฒนาระบบสารสนเทศ.....	11
รัฐอิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต.....	16
ระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากร.....	24
ระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากร.....	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	55
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
ปัญหาาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร.....	61
แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร.....	84

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	87
สรุปการวิจัย.....	87
อภิปรายผล.....	91
ข้อเสนอแนะ.....	92
บรรณานุกรม.....	94
ภาคผนวก.....	98
ก. ขั้นตอน วิธีการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีบนเว็บไซต์.....	99
ข. ขั้นตอนการจดทะเบียน on line.....	103
ค. ขั้นตอน วิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต.....	106
ค. แบบสอบถาม.....	112
ประวัติผู้ศึกษา.....	122

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในเขต กรุงเทพมหานคร.....	61
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านระบบสารสนเทศเพื่อการ บริหารงานบุคคล (e-office).....	64
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านระบบสารสนเทศเพื่อการ บริหารยานพาหนะ (ระบบจองใช้ยานพาหนะ).....	65
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านระบบงานสำรวจและติดตาม ธุรกิจนอกระบบ.....	66
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านระบบกำกับดูแล.....	67
ตารางที่ 4.6	จำนวนและร้อยละของปัญหาาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล (e-office).....	68
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของปัญหาาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารยานพาหนะ	68
ตารางที่ 4.8	จำนวนและร้อยละของปัญหาของระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ	69
ตารางที่ 4.9	จำนวนและร้อยละของปัญหาด้านระบบกำกับดูแล.....	69
ตารางที่ 4.10	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25	70
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการขอมีเลขประจำตัว ผู้เสียภาษีอากร.....	74
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการจดทะเบียน on line (การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและธุรกิจเฉพาะทางอินเทอร์เน็ต).....	75
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต.....	76
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการตรวจสอบ การคืนเงินภาษีอากร.....	77
ตารางที่ 4.15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์...78	
ตารางที่ 4.16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริการสรรพากร (eTaxinfo).....	79
ตารางที่ 4.17	จำนวนและร้อยละของปัญหาด้านการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร.....	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.18	จำนวนและร้อยละของปัญหาด้านการจดทะเบียน on line (จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและธุรกิจเฉพาะทางอินเทอร์เน็ต).....	81
ตารางที่ 4.19	จำนวนและร้อยละของปัญหาด้านการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ต.....	82
ตารางที่ 4.20	จำนวนและร้อยละของปัญหาด้านการตรวจสอบการคืนเงินภาษีอากร.....	83
ตารางที่ 4.21	จำนวนและร้อยละของปัญหาด้านประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์.....	83
ตารางที่ 4.22	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารในกรมสรรพากร.....	84
ตารางที่ 4.23	จำนวนและร้อยละของทิศทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร.....	86

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 ภาพแสดงวงจรการพัฒนาาระบบ (System Development Lift Cycle).....13

ภาพที่ 2.2 แสดงการพัฒนาต้นแบบในลักษณะนำร่อง ที่ถูกพัฒนาและมีส่วนร่วมโดยผู้ใช้15

ภาพที่ 2.3 ภาพแสดงขั้นตอนการลาบบระบบเครือข่ายภายใน.....26

ภาพที่ 2.4 ภาพการแสดงผลการบันทึกเวลา.....27

ภาพที่ 2.5 ภาพแสดงการตรวจสอบข้อมูลเวลาพักผ่อน.....28

ภาพที่ 2.6 ภาพแสดงการส่งใบลาพักผ่อนให้กับหัวหน้าสำนักงาน..... 28

ภาพที่ 2.7 ภาพแสดงการตรวจสอบสถานะใบลา.....29

ภาพที่ 2.8 ภาพแสดงขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อขอใช้ยานพาหนะ.....31

ภาพที่ 2.9 ภาพแสดงการบันทึกรายการของจองใช้ยานพาหนะ..... 32

ภาพที่ 2.10 ภาพแสดงสถานะการขอใช้ยานพาหนะ 33

ภาพที่ 2.11 ภาพแสดงการรับรองการใช้ยานพาหนะ.....33

ภาพที่ 2.12 ภาพแสดงรายละเอียดการตรวจสอบการของจองใช้รถยนต์.....34

ภาพที่ 2.13 ภาพแสดงการเลือกพนักงานขับรถยนต์และยานพาหนะ..... 34

ภาพที่ 2.14 ภาพแสดงการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ..... 35

ภาพที่ 2.15 ภาพแสดงการบันทึกเวลายานพาหนะที่เข้าออกในแต่ละวัน.....35

ภาพที่ 2.16 ภาพแสดงขั้นตอนการทำงานบนระบบงานสำรวจ.....41

ภาพที่ 2.17 ภาพแสดงการค้นหาประมวลรัษฎากรฉบับอิเล็กทรอนิกส์.....52

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงทศวรรษที่ 20 ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานของหน่วยงานราชการเป็นอย่างมาก จากบทความเรื่องบทบาทความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงเรียนอัครคริสเตียนศึกษา กล่าวไว้ว่า ในการบริหารจัดการภายในองค์กร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นระบบที่สนับสนุนการทำงาน และทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสะดวก รวดเร็ว ระบบสารสนเทศมีความสำคัญในระบบงานภายใน สามารถจัดการบริหารข้อมูล ทำให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลที่ทันสมัย เป็นข้อมูลชุดเดียวกัน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานอย่างมีระบบ มีขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน แน่นนอน สะดวก รวดเร็ว ใช้ในการประเมินผล สนับสนุนการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง ทำให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสามารถบริหารงาน ตัดสินใจและปฏิบัติงาน รวมไปถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย กลยุทธ์องค์กร ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

(<http://www.udonchristiansuksa.ac.th/html/pdf/IT3-M1.pdf,2551>)

ด้านการบริการ ระบบสารสนเทศสามารถสร้างการบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการ ทำให้ระบบการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีขั้นตอนการทำงานที่ดีขึ้น ทำให้สะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศที่มีการจัดการที่ดี สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีการเพิ่มคุณภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการบริการ ทำให้การบริการมีรูปแบบ และกระบวนการใหม่ ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้น ทำให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ อีกทั้งยังก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ ความโปร่งใสในการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ รวมไปถึงการเชื่อมโยงข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างหน่วยงานภายในและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นการลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ลดต้นทุนด้านเครือข่ายสารสนเทศ ทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานมีความสะดวก รวดเร็ว และมีมาตรฐานมากขึ้น(<http://www.siamsign.com/epaper/ereport.ppt#256,1>,ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน)

เนื่องจากระบบสารสนเทศ มีบทบาทและมีความสำคัญต่อหน่วยงานเป็นอย่างมาก ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐเพื่อให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งจะเห็นได้จากในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8

(2540 – 2544 : 126) ได้กล่าวถึงการนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของรัฐ กับภาคเอกชนเพื่อให้การบริหารและการบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1.) กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย ได้มีโครงการพัฒนาข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ทางการปกครอง โดยการนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์หรือระบบภูมิสารสนเทศ (Geographic Information System, GIS) มาใช้ประกอบในการดำเนินการ ซึ่งที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเห็นชอบ ตามที่นายกรัฐมนตรีเสนอ และกระทรวงมหาดไทยได้มอบหมายให้กรมการปกครองศึกษาความ เหมาะสมของการแบ่งเขตอำเภอและจังหวัดใหม่ ตามมติที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2545 กรณีการปรับปรุงแบ่งเขตอำเภอ จังหวัดใหม่ ให้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อระบบราชการและแก้ไขปัญหาในการเดินทางไปติดต่อราชการของประชาชน ในพื้นที่

2.) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มียุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีการใช้สารสนเทศเพื่อให้เกิดการบริหารและบริการภาครัฐสู่ประชาชนอย่างมี คุณภาพและทั่วถึง และยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหาร จัดการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ โดยได้มีการจัดตั้งโครงการพัฒนาเครือข่าย สื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network : GIN) ขึ้น โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงระดับกรมและจัดตั้งหน่วยงาน e-Government Agency ทำให้การบริการประชาชนมีความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน ภาครัฐ กรมศุลกากรในอดีตได้ใช้ระบบพิธีการใบขนสินค้า (EDI : Electronic Data Interchange) คือการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการรับส่งเอกสารธุรกิจระหว่าง 2 หน่วยงานขึ้นไปมาใช้สำหรับการ ส่งออกและนำเข้าสินค้า ผู้นำเข้าและผู้ส่งออกที่ใช้ระบบพิธีการใบขนสินค้าในการติดต่อสื่อสารกัน เพียง 2 หน่วยงาน ใช้ประโยชน์ในระบบพิธีการใบขนสินค้าได้ไม่เต็มที่เนื่องจากผู้ส่งออกต้อง ติดต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ ธนากร ผู้ผลิต ตัวแทน กรมศุลกากร หน่วยงานเหล่านี้จะ ไม่ได้รับข้อมูลจากผู้ส่งออกหากไม่ได้มีการใช้อีดีไอในการติดต่อสื่อสารกัน ดังนั้น กรมศุลกากร จะเริ่มให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า – ส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์ แบบไร้เอกสารทั่วประเทศ ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2551 ซึ่งกรมศุลกากรได้พัฒนาระบบงานของกระบวนการนำเข้า – ส่งออกและการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง และได้ทยอยนำระบบการ ให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรนำเข้า – ส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (e-Import/ e-Export) มาให้บริการสำหรับการนำเข้า – ส่งออกที่ทำนำเข้า – ส่งออกภายในเขตกรุงเทพ ปริมณฑลและด่านศุลกากรต่าง ๆ

สำหรับกรมสรรพากรซึ่งสังกัดกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานหลักในการจัดหารายได้ เข้ารัฐ มีภารกิจหลักคือจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ในปีงบประมาณ 2550

กรมสรรพากรมียอดประมาณการรายได้ที่จัดเก็บ จำนวน 1,141,000 ล้านบาท เป็นร้อยละ 68.2
กรมสรรพสามิตมียอดประมาณการรายได้ที่จัดเก็บ จำนวน 289,000 ล้านบาท เป็นร้อยละ 17.3
กรมศุลกากรมียอดประมาณการรายได้ที่จัดเก็บ จำนวน 88,000 ล้านบาทเป็นร้อยละ 5.3
ส่วนราชการอื่นมียอดประมาณการจัดเก็บ จำนวน 82,550 ล้านบาท เป็นร้อยละ 4.9 รัฐพาณิชย์
มียอดประมาณการจัดเก็บ จำนวน 72,650 ล้านบาท เป็นร้อยละ 4.3 (สำนักงบประมาณ : 2550:26)
รายได้ที่กรมสรรพากรจัดเก็บมีหลายประเภท ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล
ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต และอากรแสตมป์ เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปอย่างมี
ประสิทธิภาพ กรมสรรพากรจึงกำหนดยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานต่าง ๆ โดยมีเป้าประสงค์ให้การ
จัดเก็บเป็นไปอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และเกิดความสนใจในการเสียภาษีโดย กรมสรรพากร
มีภารกิจหลักดังต่อไปนี้

1. จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีต่อกระทรวงการคลัง
3. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพากรหรือ

ตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ดังนั้น กรมสรรพากรจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการทำงาน คือ สร้างฐานภาษีที่ยั่งยืน
มุ่งสู่การเป็นองค์กรเชิงวิชาการ และพัฒนาระบบ ICT เชิงรุก สำหรับนโยบายและทิศทางการ
ทำงานของกรมสรรพากร จะเน้นที่การบริการประชาชน ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
มีการจัดเก็บภาษีบนพื้นฐานข้อเท็จจริง รวมไปถึงมุ่งขยายฐานภาษี โดยเน้นผู้ประกอบการที่ไม่เคย
เสียภาษีและผู้ประกอบการที่เสียภาษีอยู่แล้วให้เสียภาษีได้อย่างถูกต้องตามสภาพความเป็นจริงของ
กิจการ จะเห็นได้ว่าจากยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็น
เครื่องมือสำคัญในการดำเนินงานทั้งในด้านภายในและภายนอกองค์กร ระบบสารสนเทศภายใน
กรมสรรพากรเป็นการทำงานบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนระบบสารสนเทศภายนอก
กรมสรรพากรเป็นการอำนวยความสะดวกในด้านการบริการประชาชน บนระบบเครือข่าย
อินเทอร์เน็ต

ในอดีตระบบงานภายในกรมสรรพากร ด้านการบริหารงานบุคคล กรมสรรพากร จะใช้
เจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บข้อมูล โดยการบันทึกรายละเอียด รวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ แล้วจัดเก็บ
เอกสารเป็นรายแฟ้มตามระเบียบงานสารบรรณ ในการบริหารงานพัสดุ ด้านการเบิกจ่ายวัสดุ
อุปกรณ์ต่าง ๆ และการขอใช้ยานพาหนะ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องบันทึกเสนอไปตามขั้นตอนตาม
ระเบียบงานราชการ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำรวจและติดตามผู้ประกอบการในการ
รายงานผลการปฏิบัติงานต้องมีการบันทึกเสนอและรายงานไปตามขั้นตอนโดยการใช้แบบพิมพ์

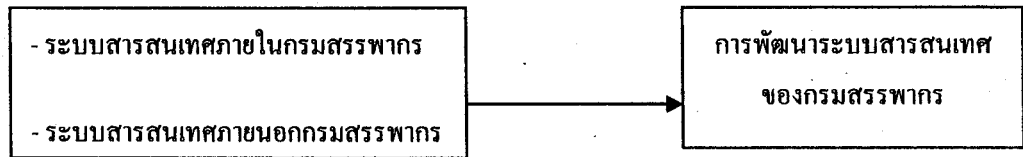
รายงานตามที่ทางราชการกำหนด ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีอากร เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการค้นหาเอกสารและจัดทำเอกสารประกอบการตรวจสอบ ประกอบกับการออกตรวจสอบสถานประกอบการจริงเป็นการตรวจสอบภาษีอากรโดยการขอเอกสาร หลักฐานทางการบัญชีของผู้ประกอบการมาทำการตรวจสอบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และเมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วจึงบันทึกเสนอและรายงานต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งทำให้การจัดเก็บภาษีไม่ตรงสภาพข้อเท็จจริง ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรมสรรพากรจึงได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการข้อมูล รวมไปถึงการปฏิบัติงานภายใน ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานบนระบบเครือข่าย อินทราเน็ต (Intranet) ประกอบไปด้วย ระบบการลา ระบบจองใช้ยานพาหนะ ระบบสำรวจและติดตามผู้ประกอบการ และระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

ด้านการบริการแก่ผู้เสียภาษี กรมสรรพากรมีการให้บริการเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี การขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี การบริการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและธุรกิจเฉพาะ ซึ่งการบริการดังกล่าว ผู้เสียภาษีต้องมาดำเนินการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตท้องที่ที่สถานประกอบการตั้งอยู่ ทำให้ผู้เสียภาษีต้องใช้เวลาในการดำเนินการในจัดเตรียมเอกสาร หลักฐาน ให้ครบถ้วนรวมไปถึงการกรอกแบบแสดงรายการ การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี โดยมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางและการดำเนินการต่าง ๆ ตามขั้นตอน กรมสรรพากรจึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการผู้เสียภาษีเพื่อประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษี ด้วยบริการทางเว็บไซต์ www.rd.go.th แต่ก็พบปัญหาต่าง ๆ ในการบริการบนเว็บไซต์ เช่น ปัญหาผู้ใช้ขาดความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร ปัญหาความไม่สะดวกรวดเร็วตามที่ต้องการ ปัญหาการประชาสัมพันธ์การเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ให้ความสนใจทำการศึกษาค้นคว้าปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร รวมไปถึงการเสนอแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร นอกจากนี้ยังอาจเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีอยู่เดิมให้ตอบสนองความต้องการของเจ้าหน้าที่ ผู้เสียภาษี และประชาชนทั่วไปให้มากขึ้นต่อไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัญหาสารสนเทศของกรมสรรพากร
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร

3. กรอบแนวคิดทางการศึกษา



4. ขอบเขตของการศึกษา

1. ด้านเนื้อหา

1.1 ศึกษาปัญหาสารสนเทศภายในกรมสรรพากร ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารบุคคลากร ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารยานพาหนะ ระบบสารสนเทศเพื่อการสำรวจ และติดตามธุรกิจนอกระบบ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษี

1.2 ศึกษาปัญหาสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากรด้านการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์ บริการสรรพากร

1.3 เสนอแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร

2. ด้านแหล่งศึกษาค้นคว้า

2.1 สอบถามเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 สอบถามผู้เชี่ยวชาญที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 25

2.3 ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารภายในกรมสรรพากร

5. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1. การพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร หมายถึง การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานภายในและภายนอกกรมสรรพากร

2. ระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากร หมายถึง การจัดการข้อมูลภายในกรมสรรพากรเพื่อการบริหารบุคคลากร การบริหารยานพาหนะ การสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ และการจัดเก็บภาษี

3. ระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากร หมายถึง การจัดการข้อมูลภายนอกกรมสรรพากรในด้านการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์ และการบริการสรรพากร

4. ปัญหาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร หมายถึง ข้อขัดข้องในด้านการบริหาร บุคคลากร การบริหารยานพาหนะ การสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ และการจัดเก็บภาษี การบริการอิเล็กทรอนิกส์ ประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์ และการบริการสรรพากร

5. รัฐอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการใช้ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผลงานของภาครัฐ และปรับปรุงการ บริการแก่ประชาชน และการบริการด้านข้อมูลเพื่อเพิ่มอัตราการผลิตเชิงเศรษฐกิจ และทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับรัฐมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีจะนำมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพของการ เข้าถึง และการให้บริการของรัฐ

6. อินเทอร์เน็ต คือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมต่อกันทั่วโลก โดยใช้มาตรฐาน การรับส่งข้อมูลเดียวกัน คือ TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol)

7. อินทราเน็ต คือ การใช้งานของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโดยจำกัดขอบเขตการใช้งาน ส่วนใหญ่อยู่เฉพาะภายในหน่วยงานเครือข่ายเท่านั้น

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1 ทราบถึงปัญหาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร การตอบสนองความต้องการใช้งาน และมีประโยชน์ต่อการทำงาน และการปรับปรุงระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร

2 นำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา ระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร ทำการศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศ ทั้งภายในและภายนอกของกรมสรรพากร สภาพปัญหาที่เกิดจากการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการนำเสนอแนวทาง การพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น จึงได้ทำการศึกษา ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบการศึกษา ดังนี้

1. ความหมายของข้อมูล สารสนเทศ ระบบสารสนเทศ
2. ประเภทของระบบสารสนเทศ
3. การพัฒนาระบบสารสนเทศ
4. ฐานอิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต
5. ระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากร
6. ระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากร
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมาย ประเภทของระบบสารสนเทศ และการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ความหมายของข้อมูล

ณัฐพันธ์ เจริญพันธ์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล (2542 : 50) กล่าวถึงความหมายของข้อมูลไว้ว่า ข้อมูลคือข้อมูลที่รวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ไม่มีความหมายในการนำไปใช้ประโยชน์ หรือตรงตามความต้องการของผู้ใช้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) ให้ความหมายของ ข้อมูล(Data) หมายถึง ข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่ถือหรือยอมรับว่าเป็นข้อเท็จจริง สำหรับใช้เป็นหลักฐานหาความจริงหรือการคำนวณ

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2540 : 55 – 57) ให้แนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลว่า ข้อมูลหมายถึง สัญญลักษณ์ที่จัดไว้เป็นหมวดหมู่ ซึ่งแสดงถึงปริมาณ การกระทำและเป้าหมาย ยังไม่มีการจัดรูปแบบตัวอักษร ตัวเลข รูปภาพ ซึ่งยังไม่สามารถนำไปใช้งานได้ตามความต้องการของผู้ใช้

กล่าวโดยสรุป ข้อมูล คือ ข้อเท็จจริงที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล อยู่ในรูปตัวเลขหรือตัวหนังสือ ซึ่งไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ความหมายของสารสนเทศ

ปทีป เมธาคณวุฒิ (2544 : 290) ได้กล่าวไว้ว่า สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูล ซึ่งผ่านการเลือกสรรแล้วโดยการประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลหรือข้อเท็จจริง แล้วจัดระเบียบให้เป็นความรู้หรือข่าวกรอง ซึ่งจะใช้เป็นข้ออ้างอิงหรือเป็นพื้นฐานในการคาดการณ์ล่วงหน้าหรือช่วยวินิจฉัยสั่งการได้ทันที

พ่องศรี วาณิชศุภวงศ์ (2537 : 228-229) อธิบายถึงความหมายของสารสนเทศว่า หมายถึงกลุ่มข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลหรือจัดกระทำด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ได้รับผลที่ต้องการ

จิราภรณ์ สุทธิมรสภา (2538 : 4-8) ให้ความหมายของคำว่าสารสนเทศว่าเป็นข้อมูลหรือข่าวสารที่มีสาระหรือเรื่องราวบรรจุอยู่ จึงนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินการต่อไป

กล่าวโดยสรุป สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ผ่านการเปลี่ยนแปลงหรือประมวลผลแล้ว ซึ่งมีความหมาย มีคุณค่าเพิ่มขึ้น สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ความหมายของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ในด้านข่าวสารและพัฒนาความรู้โดยมีกระบวนการจัดเก็บรวบรวม ประมวลผลแล้วสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศไว้ดังนี้

สุชาดา กิระนันท์ (2541 : 5) ได้กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ (Information system) หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ฐานข้อมูล ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง และผู้เชี่ยวชาญในสาขา ทุกองค์ประกอบนี้ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนด รวบรวม จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศ และส่งผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้ให้ผู้ใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร

Hall, J.A. (2004 : 7) ได้ให้นิยาม ระบบสารสนเทศ ไว้ว่า เซต หรือการรวมตัวของกระบวนการ หลายกระบวนการ สำหรับงานด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลเพื่อปรับรูปแบบของข้อมูลให้เข้าสู่รูปแบบของสารสนเทศ ตลอดจนกระจายสารสนเทศที่เป็นผลลัพธ์จากการประมวลผลสู่ผู้ใช้ระบบเพื่อใช้สำหรับการตัดสินใจ

Stair and Reynolds (2006 : 17) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศไว้ว่า การเก็บรวบรวม การจัดการ การจัดเก็บ ตลอดจนการประมวลผลข้อมูลเพื่อเป็นข้อสรุปที่ใช้สนับสนุนการบริหารและตัดสินใจ

ลักษณะสารสนเทศที่ดี ประภาวดี สืบสนธิ์ (2543 : 12) ได้สรุปลักษณะสารสนเทศที่ดีไว้ 4 ด้าน คือ

1. ด้านเวลา (Time) สามารถนำสารสนเทศมาใช้ได้ทันที มีการปรับปรุงสารสนเทศให้ทันสมัย มีความรวดเร็วและทันใจงาน เมื่อต้องการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ทั้งนี้เนื่องจากเหตุการณ์ต่าง ๆ มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2. ด้านเนื้อหา (Content) สารสนเทศที่ดีจะต้องมีความสมบูรณ์ ช่วยให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างถูกต้อง สารสนเทศที่มีการเกิน ไปอาจไม่มีความสำคัญ และสารสนเทศที่มีน้อยเกินไป ก็อาจทำให้ไม่ได้รับสารสนเทศที่ครบถ้วนทุกด้าน

3. ด้านรูปแบบ (Format) สารสนเทศต้องมีรูปแบบที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ เข้าใจง่าย เหมาะสมกับผู้ใช้งาน ก่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงาน โดยสามารถนำไปใช้งานได้หลาย ๆ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์

4. ด้านกระบวนการ (Process) สารสนเทศที่ดีจะต้องเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจ และมีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ไม่มีสิทธิใช้สารสนเทศ

กล่าวโดยสรุป ระบบสารสนเทศหมายถึง ระบบที่มีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดเก็บหรือจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ข้อมูลนั้นกลายเป็นสารสนเทศที่ดีสามารถนำไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจได้ในเวลาอันรวดเร็วและถูกต้อง

2. ประเภทของระบบสารสนเทศ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542 : 110) ได้จำแนกระบบสารสนเทศตามการสนับสนุนระดับการทำงานในองค์กร จะแบ่งระบบสารสนเทศได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) เป็นระบบสารสนเทศที่เน้นด้านการผลิตเอกสารรายงานสำหรับผู้บริหารและผู้มีความสามารถในการค้นหาและจัดทำรายงานพิเศษบางอย่างได้แบบออนไลน์

2. ระบบสารสนเทศสำนักงาน (Office Information System) เป็นระบบสารสนเทศสำหรับเก็บบันทึกข้อมูลเอกสารภายในสำนักงานและอำนวยความสะดวกในการจัดส่งเอกสาร

3. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System) เป็นระบบสารสนเทศสำหรับช่วยผู้บริหารในการทดสอบแนวทางเลือกการตัดสินใจนั้น ๆ

4. ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร (Executive Information System) เป็นระบบที่ช่วยผู้บริหารค้นหาข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญต่อการบริหารมาใช้งานได้เมื่อจำเป็น

ธงชัย สิทธิกรณ์ (2540 : 201) ได้แบ่งประเภทของระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน/ผู้บริหารระดับต่างๆ ไว้ ดังนี้

1. ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing Systems - TPS) เป็นระบบที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำ ทำการบันทึกจัดเก็บ ประมวลผลรายการที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทำงานแทนการทำงานด้วยมือ ทั้งนี้เพื่อที่จะทำการสรุปข้อมูลเพื่อสร้างเป็นสารสนเทศ ระบบประมวลผลรายการนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นระบบที่เชื่อมโยงกิจการกับลูกค้า ตัวอย่าง เช่น ระบบการจองบัตรโดยสารเครื่องบิน ระบบการฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น ในระบบต้องสร้างฐานข้อมูลที่จำเป็น ระบบนี้มักจัดทำเพื่อสนองความต้องการของผู้บริหารระดับต้นเป็นส่วนใหญ่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานประจำได้ ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักจะอยู่ในรูปของรายงานที่มีรายละเอียด รายงานผลเบื้องต้น

2. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems- MIS) เป็นระบบสารสนเทศสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง ใช้ในการวางแผน การบริหารจัดการ และการควบคุม ระบบจะเชื่อมโยงข้อมูลที่มีอยู่ในระบบประมวลผลรายการเข้าด้วยกัน เพื่อประมวลและสร้างสารสนเทศที่เหมาะสมและจำเป็นต่อการบริหารงาน ตัวอย่าง เช่น ระบบบริหารงานบุคลากร ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของรายงานสรุป รายงานของสิ่งผิดปกติ

3. ระบบงานสร้างความรู้ (Knowledge Work Systems - KWS) เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนบุคลากรที่ทำงานด้านการสร้างความรู้เพื่อพัฒนาการคิดค้น สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ บริการใหม่ ความรู้ใหม่เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงาน หน่วยงานต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนให้การพัฒนาเกิดขึ้นได้โดยสะดวก สามารถแข่งขันได้ทั้งในด้านเวลา คุณภาพ และราคา ระบบต้องอาศัยแบบจำลองที่สร้างขึ้น ตลอดจนการทดลองการผลิตหรือดำเนินการ ก่อนที่จะนำเข้ามาดำเนินการจริงในธุรกิจ ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของสิ่งประดิษฐ์ ตัวแบบ รูปแบบ เป็นต้น

4. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems – DSS) เป็นระบบที่ช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจสำหรับปัญหา หรือที่มีโครงสร้างหรือขั้นตอนในการหาคำตอบที่แน่นอนเพียงบางส่วน ข้อมูลที่ใช้ต้องอาศัยทั้งข้อมูลภายในกิจการและภายนอกกิจการประกอบกัน ระบบยังต้องสามารถเสนอทางเลือกให้ผู้บริหารพิจารณา เพื่อเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดสำหรับสถานการณ์นั้น หลักการของระบบ สร้างขึ้นจากแนวคิดของการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยการตัดสินใจ

โดยให้ผู้ใช้ได้ตอบโดยตรงกับระบบ ทำให้สามารถวิเคราะห์ ปรับเปลี่ยนเงื่อนไขและกระบวนการพิจารณาได้ โดยอาศัยประสบการณ์ และ ความสามารถของผู้บริหารเอง ผู้บริหารอาจกำหนดเงื่อนไขและทำการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขต่างๆ ไปจนกระทั่งพบสถานการณ์ที่เหมาะสมที่สุด แล้วใช้เป็นสารสนเทศที่ช่วยตัดสินใจ รูปแบบของผลลัพธ์ อาจอยู่ในรูปของ รายงานเฉพาะกิจ รายงานการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจ การทำนาย หรือ พยากรณ์เหตุการณ์

5. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation Systems- OAS) เป็นระบบที่สนับสนุนงานในสำนักงาน หรืองานธุรการของหน่วยงาน ระบบจะประสานการทำงานของบุคลากรรวมทั้งกับบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานอื่น ระบบนี้จะเกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร โดยการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการพิมพ์ การติดต่อผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้นผลลัพธ์ของระบบนี้มักอยู่ในรูปของเอกสาร กำหนดการ สิ่งพิมพ์

6. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Information System - EIS) เป็นระบบที่สร้างสารสนเทศเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งทำหน้าที่กำหนดแผนระยะยาว และเป้าหมายของกิจการ สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงนี้จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลภายนอก กิจกรรมเป็นอย่างมาก ยิ่งในยุคปัจจุบันที่เป็นยุค Globalization ข้อมูลระดับโลก แนวโน้มระดับสากลเป็นข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการแข่งขันของธุรกิจ ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของการพยากรณ์/การคาดการณ์

3. การพัฒนาระบบสารสนเทศ

การพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นกระบวนการในการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อใช้อำนวยความสะดวกต่อการใช้งานเพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยขั้นตอนสำคัญคือการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาให้ชัดเจนซึ่งต้องเข้าใจถึงปัญหาที่แท้จริงเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และออกแบบระบบต่อไป (Stairs and Reynolds n.d.: 29)

หลักในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศไม่ว่าจะด้วยวิธีใดมีหลักในการพัฒนาระบบ ดังนี้ (กิตติภักดีวัฒนะกุล, พนิดา พานิชกุล. 2546)

1. คำนำถึงเจ้าของระบบและผู้ใช้ระบบ โดยผู้วิเคราะห์และออกแบบระบบ โปรแกรมเมอร์ และผู้เชี่ยวชาญต่างๆ ต้องคำนึงถึงความต้องการและให้ความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ระบบ เพื่อที่จะได้วิเคราะห์และออกแบบระบบใหม่ให้ตรงต่อความต้องการ และประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

2. วิเคราะห์และหาสาเหตุของปัญหาและพยายามเข้าถึงปัญหาให้ตรงจุด เพื่อจะได้แก้ปัญหาลงมือเลือกวิธีการแก้ปัญหาคือดีที่สุด

3. การกำหนดขั้นตอนหรือกิจกรรมในการทำงานอย่างชัดเจน

4. กำหนดมาตรฐานในระหว่างการพัฒนาและการจัดทำเอกสารประกอบทุกขั้นตอน ซึ่งเอกสารต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาระบบต่อไป

5. ตระหนักว่า การพัฒนาคือการลงทุน ดังนั้นจะต้องพิจารณาถึงความคุ้มค่าในการลงทุน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อเปรียบเทียบระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินว่าคุ้มค่าที่จะลงทุนหรือไม่

6. เตรียมความพร้อมหรือแผนรองรับ กรณีที่แผนงานหรือโครงการถูกยกเลิก หรือให้กลับไปทบทวนโครงการใหม่ เพื่อให้การดำเนินงานยังเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

7. ออกแบบระบบเพื่อรองรับการเติบโตและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และออกแบบให้ระบบมีความยืดหยุ่น เช่น การรองรับด้านการจัดเก็บข้อมูล, ความต้องการด้านฮาร์ดแวร์ และแนวโน้มเทคโนโลยี

การพัฒนาระบบสารสนเทศ

แนวทางในการพัฒนาระบบซึ่งใช้ทรัพยากร หรือบุคลากรภายในองค์กรนั้นมีอยู่ 3 วิธี คือ การพัฒนาโดยวิธีดั้งเดิม, การใช้ต้นแบบ, และการพัฒนาโดยผู้ใช้

1. การพัฒนาระบบโดยวิธีดั้งเดิม (The traditional approaches) หรือที่เรียกว่าวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC) มีขั้นตอนในการพัฒนาดังภาพ 2.1

การที่จะเลือกใช้การพัฒนาระบบแบบนี้ ผู้ใช้ต้องหาความต้องการให้ได้ก่อนการออกแบบจะเริ่มขึ้น ระบบจะได้รับการพัฒนาตามขั้นตอนของวงจรการพัฒนาระบบ โดยแต่ละขั้นตอนจะต้องเสร็จสมบูรณ์ก่อนจะถึงขั้นต่อไป เรียกว่าวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle) วงจรนี้จะเป็นขั้นตอนที่เป็นลำดับตั้งแต่ต้นจนเสร็จ เรียบร้อย เป็นระบบที่ใช้งานได้ ซึ่งนักวิเคราะห์ระบบต้องทำความเข้าใจให้ดีว่าในแต่ละขั้นตอนจะต้องทำอะไร และทำอย่างไร ขั้นตอนการพัฒนาระบบมีอยู่ด้วยกัน 7 ขั้นตอน คือ เข้าใจปัญหา ศึกษาความเป็นไปได้ วิเคราะห์ระบบ ออกแบบระบบ สร้างระบบ การติดตั้งและการปรับเปลี่ยน และการบำรุงรักษาระบบ (กรณีศรีสุทรี 2541: 10-11; 2546: 240-257)

1.1 เข้าใจปัญหา และตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้น โดยจะแก้ไขอย่างไร ต้องการระบบสารสนเทศเข้ามาใช้แทนระบบอย่างไร

1.2 ศึกษาความเป็นไปได้ ทั้งในเรื่องของโครงการ งบประมาณและในด้านเทคนิค

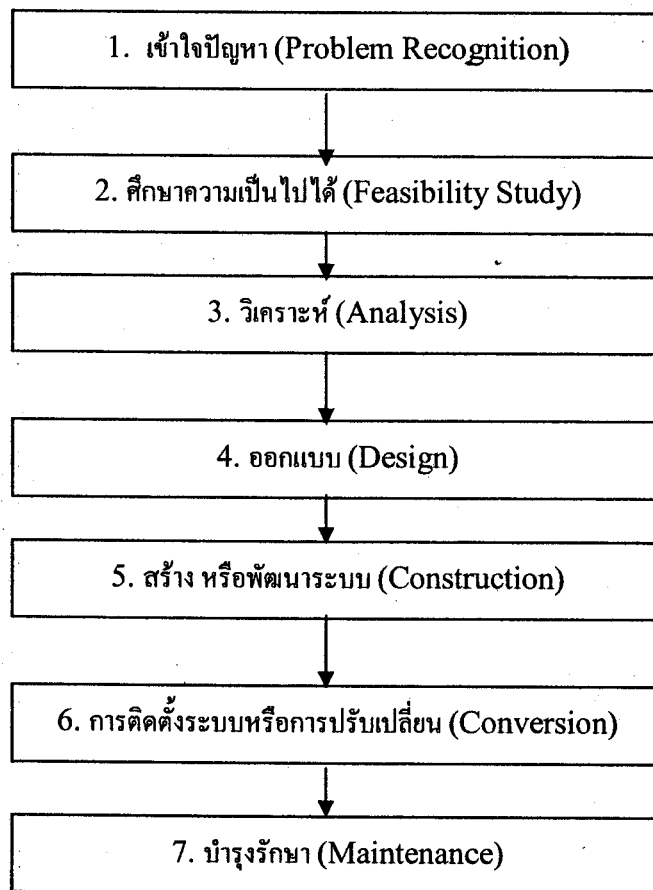
1.3 วิเคราะห์ระบบ เพื่อศึกษาการทำงาน ค้นหาความต้องการของระบบ ด้วยเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือเทคนิคอื่น ๆ

1.4 ออกแบบระบบ เมื่อได้วิเคราะห์ระบบแล้วก็จะทำการออกแบบระบบโดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น พจนานุกรมข้อมูล แผนภาพกระแสดำเนินการไหลของข้อมูล รูปแบบระบบผังระบบ การออกแบบข้อมูลนำเข้า ออกแบบหน้าจอหรือการออกแบบรายงานต่าง ๆ

1.5 สร้างและพัฒนาระบบคือการนำผลการวิเคราะห์มาออกแบบและสร้างระบบ

1.6 การติดตั้งและการปรับเปลี่ยน คือการถ่ายโอนงานจากระบบเก่าไปสู่ระบบใหม่

1.7 การบำรุงรักษาระบบ เพื่อให้ระบบทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ



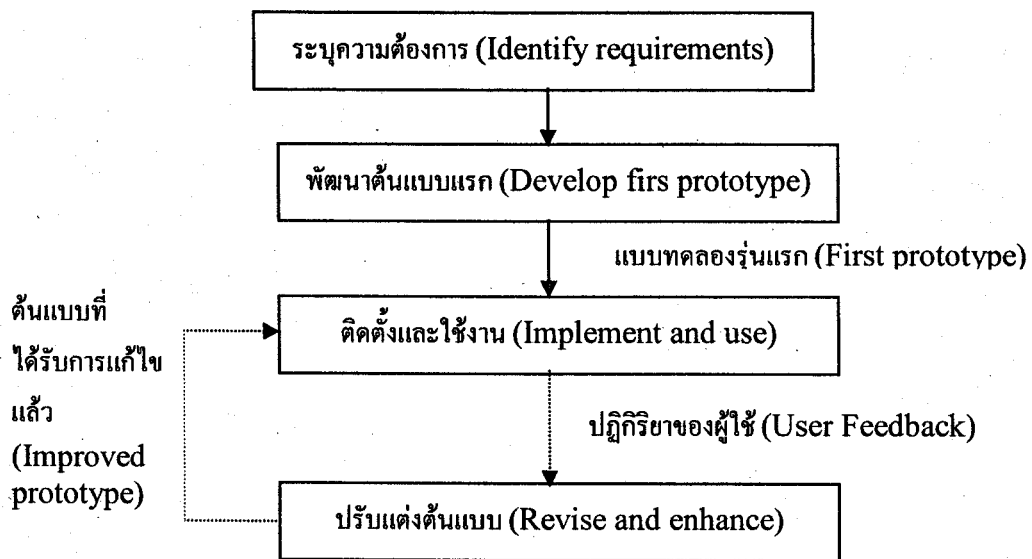
ภาพที่ 2.1 ภาพแสดงวงจรการพัฒนาารบบ (System Development Lift Cycle)

ที่มา : การพัฒนาระบบสารสนเทศ : 163

(<http://gotoknow.org/file/phoksawat/%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%A2%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%205.doc>)

การพัฒนาแบบดั้งเดิมนิยมนำมาพัฒนาระบบการประมวลผลรายการ (TPS) ของธุรกิจ เนื่องจากการดำเนินธุรกิจแต่ละองค์กรไม่เหมือนกันมีลักษณะเฉพาะ และต้องมีบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พร้อม เช่น นักวิเคราะห์ระบบ โปรแกรมเมอร์ ที่มีความสามารถที่จะวิเคราะห์และออกแบบระบบ และสร้างระบบที่ตอบสนองความต้องการและสามารถที่จะแก้ปัญหาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ แต่มีข้อด้อยคือระบบต้องทำตามกระบวนการแต่ละขั้นตอนจะข้ามขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งไปไม่ได้ซึ่งต้องอาศัยการพัฒนาที่ยาวนาน และเสี่ยงต่อระบบล้มเหลว จากเหตุผลดังกล่าวทำให้การพัฒนาระบบในแบบนี้ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงการควบคุมงบประมาณเป็นไปได้ยากและระยะเวลาในการพัฒนายาวนานกว่าแบบอื่น ๆ

2. การพัฒนาโดยใช้ต้นแบบ (Prototyping approach) เป็นเทคนิคการพัฒนาแบบที่ใช้แบบจำลองหรือต้นแบบ เพื่อการเพิ่มหรือปรับปรุงระบบ เพื่อที่จะได้ระบบที่สมบูรณ์ต่อไป ซึ่งวิธีนี้จะใช้เวลาน้อยกว่าวิธีแบบดั้งเดิม เทคนิคการสร้างระบบเล็ก ๆ ที่ใช้ในขั้นตอนการวิเคราะห์ความต้องการและออกแบบระบบจำลอง เป้าหมายการทำต้นแบบก็เพื่อการสร้างระบบขนาดเล็กเพิ่มหรือทดแทนระบบงานแบบเดิม ให้ผู้ใช้ได้ทดลองใช้ระบบเพื่อให้คำแนะนำที่สามารถเป็นประโยชน์ให้กับต้นแบบได้ และการทดลองใช้ต้นแบบเป็นการช่วยให้ผู้ใช้ระบุหาความต้องการด้านอื่น ๆ ที่อาจมองข้ามไปได้ นอกจากนั้นยังช่วยให้ผู้ใช้เห็นภาพของระบบเมื่อเสร็จสิ้นได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งการจะเลือกการพัฒนาแบบโดยใช้ต้นแบบนี้ในสถานการณ์ที่ 1) ผู้ใช้ไม่มีความรู้ในเรื่องประเภทของข้อมูลหรือความสามารถของระบบ 2) ความต้องการของผู้ใช้เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว 3) ความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้ระบบผิด ๆ มีสูงมาก 4) การประมวลผลไม่มีกฎเกณฑ์แน่ชัด และ 5) ระบบจำเป็นต้องถูกสร้างให้รวดเร็วด้วยต้นทุนที่ต่ำ (ประสงค์ ปราณีตพลกรัง และคณะ, 2543)



ที่มา : Parker and Case. 1993 : 608

ภาพที่ 2.2 แสดงการพัฒนาต้นแบบในลักษณะนำร่อง ที่ถูกพัฒนาและมีส่วนร่วมโดยผู้ใช้

3. การพัฒนาโดยผู้ใช้ (End-user computing : EUC) คือการออกแบบ การพัฒนา และการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศโดยผู้ใช้งานระบบเอง ซึ่งเกิดจากความรู้และความสามารถของผู้ใช้ที่สามารถจะพัฒนาระบบเองและระบบจะตรงต่อความต้องการมากที่สุดประหยัดงบประมาณ แต่อาจจะก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อองค์กรที่ไม่สามารถควบคุม รวมถึงการขาดเอกสารประกอบเช่น คู่มือต่าง ๆ และยากต่อการพัฒนาต่อในกรณีที่พนักงานย้ายหรือลาออกไป ทำให้การทำงานอาจจะชะงักและมีปัญหาภายหลังได้

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

ที่ผ่านมาหน่วยงานภาครัฐบางส่วนยังมีความล่าช้าในการทำงาน ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ตามเป้าหมายของการบริหารงานภาครัฐ เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2548 ในการปรับปรุงบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการ โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการถือเป็นเครื่องมือของการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพกับประชาชนผู้ขอรับบริการ ซึ่งจากการดำเนินงานลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ผ่านมายังพบปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินการ เช่น

1. ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐส่วนใหญ่ยังคงชินกับขั้นตอนการปฏิบัติงานรูปแบบเดิมที่ใช้กันมาเป็นระยะเวลายาวนาน

2. การดำเนินงานหลายกระบวนการงานยังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับระบบฐานข้อมูลมีความแตกต่างกัน ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้าและซ้ำซ้อน

3. หลายส่วนราชการมีการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบ่อย และขาดการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้เกิดความล่าช้า และขาดความเข้าใจในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

4. การลดขั้นตอนบางกระบวนการงานไม่สามารถทำได้บรรลุตามเป้าหมายเนื่องจากติดปัญหาด้านกฎหมาย โดยเฉพาะการมอบอำนาจ

ที่มา : นายชัยยุทธ กมลศิริสกุล (<http://www.opdc.go.th/special.php?spc id=1&content id=52>)

4. รัฐอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) อินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต

รัฐอิเล็กทรอนิกส์ (e-government)

ในประเทศไทยการบริหารและการบริการของรัฐแก่ประชาชน มีการกล่าวถึง ในกฎหมายสูงสุดของประเทศ คือ รัฐธรรมนูญฯ ในมาตรา 78 หรือแผนสภาพัฒน์ฯ ฉบับที่ 8 (2540 - 2544 : 126) ที่กล่าวถึงการนำไอทีมาใช้เพื่อเชื่อมโยง ระหว่างหน่วยงานของรัฐกับภาคเอกชน เพื่อการบริหารและการบริการที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ในแผนไอทีแห่งชาติเองก็ระบุว่าหน่วยงานของรัฐต้องลงทุนให้พร้อมด้วยไอที และบุคลากรที่มีศักยภาพในการใช้ไอที ในแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐก็ได้กำหนดกิจกรรมหนึ่งที่ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการไว้ในแผนหลักเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจและวิธีการบริหารของภาครัฐว่า การพัฒนาให้มีระบบสารสนเทศของหน่วยงานกลางในภาครัฐ ตลอดจนนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐและการให้บริการแก่ประชาชน จะเห็นว่าในระดับนโยบายนั้นมีการให้ความสำคัญในเรื่องนี้มาโดยตลอด

ความหมายของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ (e-government)

ดร. ทวีศักดิ์ กอนันตกุล (http://www.thaigov.net/page/page_specialscoop/article/article_htk_egov.html) ได้ให้ความหมายของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผลงานของภาครัฐ และปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน และการบริการด้านข้อมูลเพื่อเพิ่มอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับรัฐมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยี

จะนำมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพของการเข้าถึง และการให้บริการของรัฐ โดยมุ่งเป้าไปที่กลุ่มคน 3 กลุ่ม คือ ประชาชน ภาคธุรกิจและข้าราชการเอง ผลพลอยได้ที่สำคัญที่เราจะได้รับคือความโปร่งใสที่ดี ขึ้นอันเนื่องมาจากการเปิดเผยข้อมูลที่หวังว่าจะนำไปสู่การลดคอร์รัปชัน หากเทียบกับ e-commerce แล้ว e-government คือ G-to-G1 Transaction และมีลักษณะเป็น intranet มีระบบความปลอดภัย เพื่อทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานของรัฐ ในขณะที่ e-services เทียบได้กับ B-to-G2 และ G-to-G3 Transaction ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อในการให้บริการ โดยภาคธุรกิจกับประชาชนคือผู้รับบริการ

รัฐอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยหลักการที่เป็นแนวทาง 4 ประการคือ

1. สร้างบริการตามความต้องการของประชาชน
2. ทำให้รัฐและการบริการของรัฐเข้าถึง ได้มากขึ้น
3. เกิดประโยชน์แก่สังคมโดยทั่วกัน
4. มีการใช้สารสนเทศที่ดีกว่าเดิม

ประเด็นของรัฐอิเล็กทรอนิกส์

1. ประชาชน คือ ลูกค้ำสำคัญ

รัฐอิเล็กทรอนิกส์ คือการสร้างการบริการในรูปแบบใหม่ๆ ที่ใช้เทคโนโลยีมาช่วย ด้วยการนำเสนอบริการใหม่ๆ เหล่านั้น จะทำให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ และตรงกับความต้องการของประชาชน เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องให้ความสำคัญกับลูกค้ำซึ่งก็คือประชาชน และภาคธุรกิจ ทั้งนี้ คำว่า "ประชาชน" ควรมีความหมายครอบคลุมถึงผู้ด้อยโอกาสในสังคม และผู้ที่ "ไม่ได้อยู่ในประเทศด้วย e-government ไม่ควรทำให้เกิดปัญหาการเพิ่มช่องว่างระหว่างประชาชนในสังคม การนำอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นสื่อสำคัญของการให้บริการของรัฐในอนาคตมาใช้ มีแนวโน้มว่าจะทำให้ช่องว่างระหว่างผู้มีและเข้าถึงเทคโนโลยี "ได้เปรียบ" และ "มีโอกา" มากกว่าคนอีกกลุ่มซึ่งโอกาสและการเข้าถึงเทคโนโลยีน้อยกว่า ตัวอย่างที่เห็นชัดเช่นภาคการเกษตร ซึ่งมักจะเป็นกลุ่มที่ได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้าที่สุด แม้ว่ากระทรวงเกษตรและสหกรณ์จะนำไอทีมาใช้ในการให้บริการด้านข้อมูล อาทิเรื่อง Zoning เพื่อให้เกษตรกรได้รับข่าวสารเกี่ยวกับดินที่เหมาะสมต่อการปลูกพืช นำระบบ GIS มาใช้เพื่อการวางแผนด้านเกษตรกรรม แต่ก็ยังมีประเด็นปัญหาอีกหลายประการซึ่งยังต้องการการแก้ไขต่อไป นอกจากนี้ ภาคธุรกิจก็นับเป็นลูกค้ำสำคัญของรัฐ ซึ่งส่วนหนึ่งใช้บริการแจ้งของการบริการด้านข้อมูล อีกส่วนคือการเป็นผู้ร่วมลงทุน หรือให้บริการแทนรัฐ ในต่างประเทศการเป็น partnership กับภาคเอกชนเป็นเรื่องที่พบเห็น โดยทั่วไป มีบริษัทที่ให้บริการแก่รัฐเพื่อสนับสนุนงาน ที่เป็น โครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐหรือบางครั้งบริษัทเหล่านี้อาจ

ให้บริการบางอย่างแก่ประชาชนเสียเองก็มี การที่รัฐต้องเป็นพันธมิตรกับภาคเอกชน เนื่องจากภาครัฐมีข้อจำกัดทั้งในแง่ของกำลังคน และแง่ของการนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งคงต้องยอมรับว่าภาคเอกชนมีความก้าวหน้ากว่าภาครัฐมาก ดังนั้น เบื้องหลังของการให้บริการบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์คือการบริการจากภาคเอกชนที่เป็นพันธมิตรเกือบทั้งสิ้น โดยทั้งสองฝ่ายต่างต้องเอื้อประโยชน์ และทดแทนในส่วนที่อีกฝ่ายหนึ่งไม่มี ดังนั้น การผลักดันและดำเนินการเพื่อให้เกิด e-government ต้องคำนึงว่าประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นนั้น ต้องกระจายในสังคมอย่างทั่วถึง ไม่ตกอยู่เฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ซึ่งจะทำให้เกิดช่องว่างระหว่างประชาชนในสังคมได้ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

2. ข้อมูล

อาจจะกล่าวได้ว่าปัญหาของการไปสู่ e-government ทั่วโลกคือเรื่องการทำอย่างไรที่จะให้ข้อมูลของแต่ละหน่วยงานสามารถแลกเปลี่ยนกันได้ แม้ว่าจะมีระบบที่แตกต่างกันก็ตาม ประเด็นนี้เป็นปัญหามาโดยตลอด นอกเหนือจากปัญหาเรื่องความไม่ update ของข้อมูลหรือความซ้ำซ้อนของข้อมูล สาเหตุเพราะการพัฒนาาระบบสารสนเทศของรัฐต่างคนต่างทำมาตั้งแต่ต้น ทำให้เมื่อถึงจุดที่ต้องมาแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือใช้ข้อมูลร่วมกัน ก็ทำให้เกิดปัญหาว่าทำได้ยาก หากจะให้เปลี่ยนระบบของหน่วยงาน ก็คงเป็นไปได้ไม่ได้ หน่วยงานมักไม่ยอมเปลี่ยนระบบของตัวเอง เพราะนั่นหมายถึงสิ่งที่ลงทุนมาใช้ไม่ได้ และคงต้องใช้งบประมาณอีกจำนวนมากในการปรับเปลี่ยนระบบ นอกจากนี้หากปรับเปลี่ยนระบบใหม่ หน่วยงานต้องจัดหางบประมาณเพื่อฝึกอบรมบุคลากรให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะเป็นผู้ให้บริการได้ ดังนั้น แม้ว่าหน่วยงานของรัฐจะมีความต้องการใช้ข้อมูลของหน่วยงานอื่น แต่ก็ไม่ต้องการเปลี่ยนระบบ ทางออกที่หน่วยงานรัฐเคยใช้คือการแปลงรหัสข้อมูลเพื่อให้สามารถใช้ได้ อย่างเช่น ในกรณีข้อมูลของสำนักประมวลผลการทะเบียน กรมการปกครอง ซึ่งใช้วิธีนี้กับหน่วยงานที่มาขอใช้ข้อมูลซึ่งก็ไม่สะดวกในทางปฏิบัติ นัก การศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดแนวทางเพื่อการแก้ปัญหาเหล่านี้ อาทิ หน่วยงานในสหรัฐอเมริกาที่เรียกว่า Digital Government Research Center: DGRC ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้ National Science Foundation: NSF ได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทุนด้านงานวิจัย และการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ระหว่างนักวิจัยจากทั่วโลก โดยมีเป้าหมายคือเพื่อปรับปรุงคุณภาพและขอบเขตของการให้บริการ online ของรัฐ และประเด็นที่อยู่ในความสนใจคือการทำให้ระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันของหน่วยงานรัฐสามารถ ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โครงการนี้ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและมหาวิทยาลัย ด้วยการศึกษาวิจัยด้านสารสนเทศทำให้ในปัจจุบัน มีการพัฒนาภาษาที่เรียกว่า Extensive Markup Language หรือ XML

ขึ้นเพื่อให้เกิดมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูล โดยที่หน่วยงานไม่มีความจำเป็นต้องเปลี่ยนระบบไปด้วย XML ใช้ได้กับหน่วยงานที่มีระบบคอมพิวเตอร์ต่างกัน หรือมีระบบผสม เช่นมีทั้งระบบ client/server application หรือเป็น web-based system ก็สามารถใช้ XML ได้ ถึงกับมีผู้กล่าวว่า XML นี้แหละที่จะมาแทนระบบ EDI เนื่องจากไม่ยุ่งยากซับซ้อน ราคาถูกกว่า และใช้ระยะเวลาการติดตั้งเพื่อนำมาใช้งานสั้นกว่าด้วย กระนั้น XML นับเป็นเทคโนโลยีใหม่ หลายหน่วยงานในต่างประเทศได้นำมาใช้ในโครงการทดลอง เพื่อประเมินผลของการใช้งานก่อนที่จะนำไปใช้จริง นอกจากนี้แม้ว่าหน่วยงาน อาจ download XML ได้จากอินเทอร์เน็ต แต่ก็อาจจะไม่มีซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการทำงานของ XML ซึ่งอาจทำให้ต้องเสียงบประมาณ (ซึ่งไม่มากนัก) ในการจัดหาเพิ่มเติม สำหรับในประเทศไทย ประเด็นเรื่องมาตรฐานของการแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นประเด็นที่มีการกล่าวถึงในการอบรม CIO เกือบทุกรุ่นก็ว่าได้ ซึ่งเป็นที่มาของการศึกษาเรื่อง โครงสร้างพื้นฐานข้อมูลของภาครัฐหรือที่เรียกว่า Government Data Infrastructure (GDI) โดยการศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญประการหนึ่งคือการเสนอมาตรการในการบริหารจัดการการเชื่อมโยงของข้อมูล 4 ประเภทคือข้อมูลบุคคล นิติบุคคล สถานที่ที่อยู่ และพิกัดทางภูมิศาสตร์ รวมทั้งการพัฒนาต้นแบบ (prototype) ของการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งภายใน และระหว่างหน่วยงานของรัฐ โดยใช้เทคโนโลยีของ XML การศึกษาวิจัยนี้คาดว่าจะใช้เวลา 12 เดือน จึงจะแล้วเสร็จ นอกจากนี้เรื่องมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งต้องการการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานข้อมูลแล้ว เรื่องความปลอดภัยของข้อมูลเป็นประเด็นสำคัญของ e-government และ e-service เพราะการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตนั้น หากประชาชนขาดความไว้วางใจในความปลอดภัยของระบบแล้ว ประชาชนก็จะไม่ใช้บริการ ซึ่งทำให้เกิดการสูญเปล่า หรือลงทุนไม่คุ้มค่าได้ ข้อมูลจากการสำรวจเกี่ยวกับการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในอเมริกา พบว่า 62% ของประชาชน และ 82% ของภาครัฐกิจใช้อินเทอร์เน็ตในการเข้าถึงบริการและข้อมูลของรัฐ แต่ปัญหาสำคัญที่พบคือเรื่องของความไว้วางใจ พบว่ามีเพียง 28% ของผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้นที่ไม่รู้สึกกังวลในการให้ข้อมูลส่วนตัวทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งประเด็นนี้จะเป็นอุปสรรคหนึ่งของ e-government ที่ต้องป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น

3. โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ

การดำเนินการเพื่อไปสู่ e-government นั้น จำเป็นต้องจะต้องมีความพร้อมด้าน โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศทั่วประเทศ โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศได้แก่ โทรศัพท์ โทรศัพท์ทางไกล และเครือข่ายโทรคมนาคมที่จะเชื่อมโยงให้เกิดเครือข่ายของภาครัฐ และทำให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นจริง การมีโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่พร้อมเป็นสิ่งสำคัญ เพราะหากไม่ทั่วถึง จะทำให้เกิดช่องว่างระหว่างคนในสังคมและเป็นการสร้าง โอกาสให้คนกลุ่มหนึ่ง ขณะที่ลดโอกาส

ของคนอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งขัดกับรัฐธรรมนูญในมาตรา 78 ในเรื่อง โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศนั้น ในปี พ.ศ. 2540 คณะรัฐมนตรีมีมติให้เนคเทครับผิดชอบดำเนินโครงการเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐเพื่อลดความซ้ำซ้อนและลดต้นทุนด้านเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยราชการ ทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐสะดวกและมีมาตรฐานขึ้น ซึ่งทำให้เกิดสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ หรือ สบทร. ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ภาครัฐ 5 กลุ่ม บริการคือ

1. บริการสื่อสารขั้นต้น หมายถึงบริการเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ หรือ GINet (Government Information Network) เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยน ข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้
2. บริการเครือข่าย หมายถึงการให้บริการเสียบบนเครือข่าย เช่น e-mail ที่มีความปลอดภัย (secure e-mail), FTP, Software และข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต
3. บริการงานคอมพิวเตอร์แบบกระจาย บริการให้ระบบเครือข่ายระหว่างหน่วยงานสามารถทำงานได้ โดยมีมาตรฐานของข้อมูลและการรับส่งเดียวกันและปลอดภัย
4. บริการงานประยุกต์และสารสนเทศหมายถึงบริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและบริการที่ลดความซ้ำซ้อน
5. บริการส่งงานแก่ผู้ใช้ หมายถึงบริการเพื่อให้หน่วยงานใช้ไอทีเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน เช่น การออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ภาครัฐและภาคเอกชนสามารถทำธุรกรรมได้อย่างมั่นใจ

4. วิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์แห่งชาติ

เป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีแผนกลยุทธ์เพื่อทำให้เกิด e-government อย่างมีทิศทาง และกรอบเวลาที่ชัดเจน ที่ผ่านมา เราจะเห็นว่ามีหลายประเทศประกาศนโยบาย หรือผู้นำออกมา แสดงวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการเป็น e-government ให้ประชาชนได้รับทราบ การประกาศในลักษณะนี้ เปรียบเสมือนคำสัญญาที่ภาครัฐให้แก่ประชาชนว่าจะผลักดันให้เกิดบริการอิเล็กทรอนิกส์ในช่วงเวลาใด และจะต้องปฏิบัติให้ได้ตามนั้น ในขณะเดียวกัน หน่วยงานรัฐจำเป็นที่จะต้องมีการทบทวน เพื่อเป็นคู่มือ ทำให้เห็นทิศทางและเป้าหมายของการ ก้าวไปสู่ e-government ร่วมกัน สำหรับประเทศไทย การผลักดันในเรื่องของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การนำไอทีมาใช้ในการบริหาร บริการ และการเชื่อมโยงระบบของหน่วยงานของรัฐ ได้มีการระบุไว้ในรัฐธรรมนูญ แผนสภาพัฒน์ฯ ฉบับที่ 8 แผนไอทีแห่งชาติ รวมทั้งแผนการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น รวมทั้งแผนแม่บทไอทีของแต่ละกระทรวง แต่ก็มีปัญหาในการรับไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่วนหนึ่งก็มาจากข้อจำกัดด้านงบประมาณและกำลังคนนั่นเอง

อินเทอร์เน็ต

ราชบัณฑิตยสถาน ได้บัญญัติศัพท์คำ Network ไว้ว่า ข่ายงาน เครือข่าย โครงข่าย ห้องปฏิบัติการ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ปัจจุบันอินเทอร์เน็ต มีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเรา หลายๆ ด้าน ทั้งการศึกษา พาณิชยกรรม ธุรกรรม วรรณกรรม และอื่นๆ

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ได้ให้ความหมายว่า อินเทอร์เน็ต(Internet) เป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่มีขนาดใหญ่ เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องทั่วโลก สามารถติดต่อสื่อสารถึงกัน ได้โดยใช้มาตรฐาน ในการรับส่งข้อมูลที่เป็นหนึ่งเดียว หรือที่เรียกว่า โพรโตคอล (Protocol) ซึ่ง โพรโตคอลที่ใช้บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีชื่อว่า ทีซีพี/ไอพี (TCP/IP :Transmission Control Protocol/Internet Protocol)

(<http://www.nectec.or.th/courseware/internet/internet-tech/0001.html>)

จากความหมายที่ได้รวบรวมมาข้างต้นนี้ จึงสรุปได้ว่า อินเทอร์เน็ต คือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมต่อกันทั่วโลก โดยใช้มาตรฐานการรับส่งข้อมูลเดียวกัน คือ TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol)

ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต

เมื่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเชื่อมโยงเครือข่ายทั่วโลกทำให้สามารถติดต่อกันได้หมดจนกลายเป็นเครือข่ายของโลก จึงมีผู้ใช้งานบนเครือข่ายจำนวนมากเพราะการเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้โลกไร้พรมแดน ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ สื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ ดังนี้

1. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail=E-mail) เป็นการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยผู้ส่งจะต้องส่งข้อความไปยังที่อยู่ของผู้รับและแนบไฟล์ไปได้
2. เทลเน็ต (Telnet) การใช้งานคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่งที่อยู่ไกล ๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น สามารถเรียกข้อมูลจากโรงเรียนมาทำที่บ้านได้
3. การโอนถ่ายข้อมูล (File Transfer Protocol) ค้นหาและเรียกข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาเก็บไว้ในเครื่องของเราได้ ทั้งข้อมูลประเภทตัวหนังสือ รูปภาพและเสียง
4. การสืบค้นข้อมูล (Gopher, Archie, World Wide Web) การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข่าวสารที่มีอยู่มากมาย ใช้สืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั่วโลกได้
5. การแลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็น (Usenet) เป็นการบริการแลกเปลี่ยนข่าวสารและแสดงความคิดเห็นที่ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตทั่วโลก แสดงความคิดเห็นของตน โดยกลุ่มข่าวหรือนิวกรุป (Newgroup) แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน

6. การสื่อสารด้วยข้อความ (Chat, IRC-Internet Relay Chat) เป็นการพูดคุย โดยพิมพ์ข้อความตอบกัน ซึ่งเป็นวิธีการสื่อสารที่ได้รับความนิยมมากอีกวิธีหนึ่ง

7. การซื้อขายสินค้าและบริการ (E-Commerce= Electronic Commerce) เป็นการซื้อ-ขายสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต

8. การให้ความบันเทิง (Entertain) บนอินเทอร์เน็ต มีบริการด้านความบันเทิงหลากหลายรูปแบบต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ เกมส์ เพลง เป็นต้น เราสามารถเลือกใช้บริการเพื่อความบันเทิงได้ตลอด 24 ชั่วโมง

อินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ต คือ ระบบเครือข่ายภายในองค์กร เป็นบริการ และการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ เหมือนกับอินเทอร์เน็ต แต่จะเปิดให้ใช้เฉพาะสมาชิกในองค์กรเท่านั้น เช่น อินเทอร์เน็ตของธนาคาร แต่ละแห่งหรือระบบเครือข่ายมหาดไทยที่เชื่อมศาลากลางทั่วประเทศ เป็นต้น การสร้างระบบบริการข้อมูลข่าวสารซึ่งเปิดบริการคล้ายกับอินเทอร์เน็ตเกือบทุกอย่างแต่ยอมให้เข้าถึงได้เฉพาะคนในองค์กรเท่านั้น เป็นการจำกัดขอบเขตการใช้งาน ดังนั้น ระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กรก็คือ “อินเทอร์เน็ต” นั่นเอง แต่ในช่วงที่ชื่อยังไม่เป็นที่นิยม ระบบอินเทอร์เน็ตถูกเรียกในหลายชื่อ เช่น Campus network, Local internet, Enterprise network เป็นต้น (สมฤดี บุญช่วยชู <http://www.doothai.com>)

กล่าวได้ว่าการใช้งานอินเทอร์เน็ต ก็คือ การใช้งานของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต โดยจำกัดขอบเขตการใช้งาน ส่วนใหญ่อยู่เฉพาะภายในเครือข่ายของหน่วยงานเท่านั้น และนอกจากนี้ระบบอินเทอร์เน็ตยังสามารถเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตได้เช่นกัน ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตสามารถใช้ทั้งอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตไปพร้อม ๆ กันได้ โดยทั่วไปอินเทอร์เน็ตจะไม่เน้นการเชื่อมต่อไปสู่อินเทอร์เน็ตภายนอก เพื่อสืบค้นหรือใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายนอก หากแต่มุ่งหวังที่จะจัดเตรียมข้อมูลและสารสนเทศภายในองค์กร ด้วยการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ซึ่งทำหน้าที่เป็นเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการข้อมูลในรูปแบบเดียวกับที่ใช้งานในอินเทอร์เน็ต และขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปถึงบุคลากรทุกหน่วยงาน ให้สามารถ เรียกค้นข้อมูลและสื่อสารถึงกันได้ รูปแบบสำคัญที่มีในอินเทอร์เน็ต คือ การใช้ระบบเว็บเป็นศูนย์บริการข้อมูลและข่าวสารภายใน สามารถให้ข้อมูลได้ทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหวและเป็นเครื่องมือที่ง่ายต่อการใช้งาน โดยได้ผนวกบริการข้อมูลอันรวมไว้ในตัวเช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนย้ายแฟ้มข้อมูล หรือกระดานข่าว เป็นต้น

อินเทอร์เน็ตจะช่วยปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเอกสารจากเดิมใช้วิธีทำสำเนาแจกจ่าย ว่าจะเป็นการช่วย ประกาศ รายงาน สมุดโทรศัพท์ภายใน ข้อมูลบุคลากร มาจัดทำให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แทน ผู้ใช้สามารถเรียกค้น ข้อมูลข่าวสารได้เมื่อต้องการ การประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตในหน่วยงานถือเป็นการปฏิรูปในองค์กรและก่อให้เกิดผลกระทบต่อกระบวนการและขั้นตอนการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ช่วยให้การดำเนินงานเป็น ไปได้อย่างคล่องตัว และลดค่าใช้จ่ายลงได้อย่างมาก หากมีการวางแผนงานและเทคโนโลยีที่เหมาะสมก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรให้สูงขึ้น เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ถูกเชื่อมต่อเข้าด้วยกันโดยติดต่อกันผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น เรียกว่าเครือข่ายเอ็กซ์ทราเน็ต (Extranet) เครือข่ายเอ็กซ์ทราเน็ตสามารถมองเป็นส่วนหนึ่งของ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถติดต่อ ออกไปหน่วยงานต่าง ๆ นอกองค์กรได้ การที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อกันแทนที่จะติดต่อกัน โดยตรงระหว่างเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นทำให้ประหยัด ค่าใช้จ่าย และสามารถใช้อัตราค่าบริการบนอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตได้มีประโยชน์สูงสุด

ประโยชน์อินเทอร์เน็ต

การนำอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน มีประโยชน์ที่สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การสื่อสารเป็นแบบสากล ผู้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถส่งข่าวสารในรูปแบบของ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมาตรฐานสากลระหว่างผู้ร่วมงานภายในหน่วยงานและผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งอยู่ภายนอกหน่วยงานได้
2. อินเทอร์เน็ตใช้มาตรฐานเครือข่าย และโปรแกรมประยุกต์ได้เช่นเดียวกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีใช้อย่างแพร่หลาย และผ่านการยอมรับให้เป็นมาตรฐานตามความนิยมไปโดยปริยาย โดยมีทั้งผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้เลือกใช้ได้หลากหลาย
3. การลงทุนต่ำ ด้วยความต้องการด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คล้ายคลึงกับที่ใช้ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งมีผลิตภัณฑ์ให้เลือกมากมายและราคาต่ำ จึงทำให้ค่าใช้จ่ายการวางระบบเครือข่ายต่ำกว่าเมื่อเทียบกับ ค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุนกับระบบอื่น ๆ
4. ความน่าเชื่อถือ เทคโนโลยีที่ใช้นั้นได้ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุง จนกระทั่งอยู่ในสถานภาพที่มีความเชื่อถือได้สูง
5. สมรรถนะ สามารถสื่อสารข้อมูลรองรับการส่งข้อมูลที่ประกอบด้วย ข้อความ ภาพและเสียงได้

ในปัจจุบัน บริษัทธุรกิจชั้นนำในประเทศต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในองค์กรกันอย่างแพร่หลาย สำหรับอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงของการเริ่มต้น

และการขยายแนวความคิดให้กับผู้บริหารองค์กร อีกทั้งองค์กรหลายแห่งยังคงไม่พร้อมทั้งด้านงบประมาณ และบุคลากรที่จะเชื่อมโยงสู่อินเตอร์เน็ตอย่างแท้จริง อินทราเน็ตจึงเป็นช่องทางในการพัฒนาและเตรียมความพร้อมในระยะแรก แต่ก็มีศักยภาพที่จะเติบโตได้อีกมาก (<http://www.doothai.com>)

5. ระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากร

ระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากร หมายถึง การจัดการข้อมูลระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากรในด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารบุคลากร ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารยานพาหนะ ระบบสารสนเทศเพื่อการสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการจัดเก็บภาษี (คำแนะนำการใช้งานของระบบ e-office : 2550)

5.1 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารบุคลากร (e-office)

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบุคลากรภายในองค์กรเป็นจำนวนมาก อีกทั้งนับได้ว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญมากภายในองค์กร องค์กรต้องมีการขับเคลื่อนไปข้างหน้าต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถ มีความชำนาญ อีกทั้งยังต้องสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน และเพื่อประโยชน์กับทางราชการ รวมถึงเป็นความสะดวกในการทำงาน กรมสรรพากรได้มีการควบคุมบุคลากรภายในองค์กร ในกรณี การลางานประเภทต่าง ๆ ซึ่งเป็น การควบคุมบุคลากรภายในของหน่วยงาน ดังนั้น กรมสรรพากร จึงได้จัดทำการออกแบบการควบคุมบุคลากรภายในองค์กร โดยจัดทำขึ้นเป็นระบบงานภายใน ในลักษณะระบบไหลผ่านเครือข่ายภายในองค์กร นับได้ว่าเป็นการบริหารงานบุคคลในส่วนของงานยื่นใบลาของเจ้าหน้าที่ ซึ่งในอดีตไม่ว่าจะเป็นหน่วยราชการใด ๆ ก็ตาม เมื่อเจ้าหน้าที่ประสงค์จะยื่นใบลาก็ต้องเขียนใบลาตามแบบที่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาฯ ได้กำหนดไว้ กรมสรรพากรจึงได้ปรับเปลี่ยนวิธีการลาใหม่เป็นหน่วยราชการแรกของประเทศไทย โดยได้จัดทำใบลาให้อยู่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งจัดทำฐานข้อมูลข้าราชการในส่วนประวัติ สถิติการลา และได้เก็บบันทึกข้อมูลลายมือชื่อข้าราชการทุกคนเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลกลาง กำหนดสิทธิผู้มีอำนาจอนุมัติการลาให้มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลและอนุมัติการลาของผู้ได้บังคับบัญชาในสังกัดที่ตนรับผิดชอบ มีการประมวลผล คำนวณวันลา จำนวนวันคงเหลือและเก็บสถิติการลา ยกเลิกวันลา รวมทั้งจัดทำรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นมิติใหม่แห่งการลาของเจ้าหน้าที่ นับว่าเป็นระบบงานอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบระบบงานหนึ่งที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้อย่างยิ่ง และติดตั้งใช้ทุกหน่วยงานในสังกัด (รายงานประจำปี : 2547)

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารบุคคลากร (e-office) เป็นระบบงานที่ใหม่มากสำหรับข้าราชการไทย ซึ่งทางผู้จัดทำได้ทำการออกแบบโดยมีการวางรากฐานที่ใช้งานง่าย สะดวก ดังนั้นผู้ใช้งานต้องมีความเข้าใจในคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน และสามารถใช้งานได้ในระดับหนึ่ง จึงจะสามารถเรียนรู้และเข้าใจในระบบการใช้งานได้เป็นอย่างดี สำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้หรืออาจไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์ จะต้องทำการสอบถามหรือขอความช่วยเหลือจากผู้ที่มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นได้ เพราะหากการป้อนข้อมูลผิดพลาด จะก่อให้เกิดความยุ่งยากและยากในการแก้ไขให้ถูกต้องได้

ระบบการควบคุมบุคลากรขั้นพื้นฐาน

โดยปกติ ในระดับปฏิบัติจะเน้นไปที่เจ้าหน้าที่ทำการยื่นใบลาซึ่งต้องทำหนังสือและรายงานเพื่อขออนุญาตต่อผู้บังคับบัญชา สำหรับ การยื่นใบลา ของกรมสรรพากร จะต้องทำการลาผ่านระบบเครือข่ายภายในของกรมสรรพากร โดยการเข้าสู่ระบบการลาผ่านเครือข่ายภายใน นั้นจะต้องเข้าไปที่เครือข่ายภายในของกรมสรรพากร ซึ่งผู้ใช้ระบบจะต้องใส่รหัสของผู้ใช้ (user Id) และ รหัสผ่าน (Password) ของตัวผู้ใช้งาน สำหรับระบบการลาผ่านเครือข่ายภายใน นั้นประกอบไปด้วยการลาประเภทต่าง ๆ คือ

1. ลาป่วย
2. ลาคลอดบุตร
3. ลากิจส่วนตัว
4. ลาพักผ่อน
5. ลาศึกษาฝึกอบรม ดูงาน
6. ลาพักผ่อนไปต่างประเทศ
7. ลากิจส่วนตัวไปต่างประเทศ

ขั้นตอนการยื่นใบลาบนระบบเครือข่ายภายใน มีดังนี้คือ

1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทำการเซ็นชื่อ เพื่อทำการเก็บบันทึกข้อมูลชื่อไว้เป็นหลักฐาน อีกทั้งกำหนดคสิทธิผู้มีอำนาจในการอนุมัติการลาของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

2. เจ้าหน้าที่ที่ประสงค์จะทำการลาจะต้องทำการยื่นใบลาล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ ยกเว้นการลาป่วย

3. เข้าสู่ระบบเครือข่ายภายใน ของกรมสรรพากร ผู้ใช้ระบบจะต้องใส่รหัสของผู้ใช้ (user Id) และรหัสผ่าน (Password) ของตัวผู้ใช้อย่างเดียว สำหรับ รหัสผ่าน(Password) จะถูกกำหนดให้มีการเปลี่ยนทุก ๆ 3 เดือน เพื่อความเป็นปัจจุบันของป้องกันการรักษาความลับของข้อมูล

4. เมื่อเข้าสู่ระบบแล้ว ทำการเลือกประเภทการลา แล้วทำการบันทึกข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการลา ดังนี้

ก. บันทึกชื่อผู้ขอลา

ข. บันทึกวัน เดือน ปี ที่เริ่มลา จนถึงวัน เดือน ปี ที่กลับมาปฏิบัติงาน

ค. บันทึกจำนวนวันทั้งหมดที่ลา

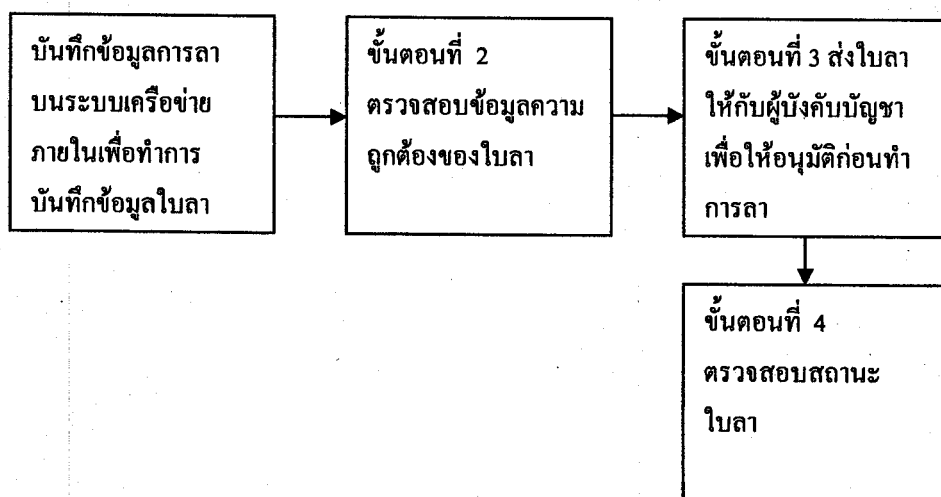
ง. บันทึกที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

จ. บันทึกเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้

5. ทำการตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดในข้อ 4 ก่อนส่งใบลา

6. ส่งข้อมูลการลาไปยังหัวหน้าสำนักงาน

7. เจ้าหน้าที่ที่ลาจะต้องตรวจสอบสถานะการลาหลังจากที่ได้ยื่นใบลาไปแล้ว และสามารถหยุดได้ก็ต่อเมื่อหัวหน้าสำนักงานอนุมัติการลาเรียบร้อยแล้ว โดยตรวจสอบได้จากหัวข้อตรวจสอบสถานะใบลา หากเป็นสีคำหมายความว่า รอการอนุมัติ สีเขียว ผ่านการอนุมัติ และไม่อนุมัติ คือสีแดง



ภาพที่ 2.3 ภาพแสดงขั้นตอนการลาบนระบบเครือข่ายภายใน

รายละเอียดบนระบบการลาบนระบบเครือข่ายภายใน

เมื่อทำการ Login เข้าสู่ระบบแล้ว จะปรากฏหน้าจอ โดยแสดงได้ดังในภาพเป็นตัวอย่าง การบันทึกใบลาพักผ่อน

ขั้นตอนที่ 1 ทำการบันทึกข้อมูลใบลา

e-Office	กรมสรรพากร	หน้าแรก	โครงสร้าง	ใบลา	กระดานถามตอบ	เปลี่ยนรหัส
ระบบใบลา	1	2	3			
บันทึกข้อมูลใบลา	ตรวจสอบสถานะใบลา	ยกเลิกใบลา	รายงานใบลา	ค้นหาผู้ลา		
ประเภทใบลา ลาป่วย ลาคลอดบุตร ลากิจส่วนตัว ลาพักผ่อน ลาศึกษาฝึกอบรม ดูงาน ลาพักผ่อนไปต่างประเทศ ลากิจส่วนตัวไปต่างประเทศ	บันทึกใบลาพักผ่อน ผู้ขออนุญาตใบลา..... ตำแหน่ง.....สังกัด..... มีวันลาสะสม.....วัน มีสิทธิลาพักผ่อนปีนี้ 10 วัน รวมเป็น.....วัน ขอลาพักผ่อนตั้งแต่วันที่.....ถึงวันที่..... มีกำหนด.....วัน ในระหว่างลาติดต่ได้ที่.....โทรศัพท์..... ลงชื่อ..... ลงชื่อ..... <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> ผู้ลา ผู้อนุมัติ </div>					

ภาพที่ 2.4 ภาพการแสดงการบันทึกใบลา

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบข้อมูลใบลาพักผ่อน

กรมสรรพากร	หน้าแรก	โครงสร้าง	ใบลา	กระดานถามตอบ	เปลี่ยนรหัส									
<p>ระบบใบลา <input type="text" value="2"/></p> <p>ตรวจสอบข้อมูลใบลาพักผ่อน</p> <p>เขียนที่.....</p> <p>วันที่.....เดือน.....ปี.....</p> <p>เรื่อง ขอลาพักผ่อน</p> <p>เรียน</p> <p>ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....สังกัด.....</p> <p>มีวันลาสะสม.....วัน มีสิทธิลาพักผ่อนปีนี้ 10 วัน รวมเป็น.....วัน ขอลาพักผ่อนตั้งแต่วันที่.....</p> <p>ถึงวันที่.....มีกำหนด.....วัน ในระหว่างลาติดต่อได้ที่.....โทรศัพท์.....</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="3">สถิติการลา</th> </tr> <tr> <th>ลามาแล้ว</th> <th>ลาครั้งนี้</th> <th>รวมเป็น</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="width: 30px; height: 30px;"></td> <td style="width: 30px; height: 30px;"></td> </tr> </tbody> </table> <p>ลงชื่อ..... ผู้ลา</p> <p>ลงชื่อ..... ผู้อนุมัติ</p> <p><input type="checkbox"/> ข้าพเจ้าได้ตรวจสอบข้อมูลแล้ว</p>						สถิติการลา			ลามาแล้ว	ลาครั้งนี้	รวมเป็น			
สถิติการลา														
ลามาแล้ว	ลาครั้งนี้	รวมเป็น												

ภาพที่ 2.5 ภาพแสดงการตรวจสอบข้อมูลใบลาพักผ่อน

ขั้นตอนที่ 3 ส่งใบลาพักผ่อน

กรมสรรพากร	หน้าแรก	โครงสร้าง	ใบลา	กระดานถามตอบ	เปลี่ยนรหัส
<p>ระบบใบลา <input type="text" value="3"/></p> <p>ส่งใบลาพักผ่อน</p> <p>ใบลาของท่านได้ถูกส่งให้.....แล้ว</p>					

ภาพที่ 2.6 ภาพแสดงการส่งใบลาพักผ่อนให้กับหัวหน้าสำนักงาน

ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบสถานะใบลา

กรมสรรพากร	หน้าแรก	โครงสร้าง	ใบลา	กระดานถามตอบ	เปลี่ยนรหัส
ตรวจสอบสถานะใบลา			หมายเหตุ		
<input type="checkbox"/>	ลาพักผ่อน	วัน	เดือน	ปี	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ลาป่วย	วัน	เดือน	ปี	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ลาพักผ่อน	วัน	เดือน	ปี	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ลาพักผ่อน	วัน	เดือน	ปี	<input type="checkbox"/>

ภาพที่ 2.7 ภาพแสดงการตรวจสอบสถานะใบลา

5.2 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารยานพาหนะ (ระบบจองใช้ยานพาหนะ)

เป็นระบบงานที่ช่วยในการบริหารจัดการด้านการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่ากรมสรรพากร เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการติดต่อราชการ ทั้งในหน่วยงานเดียวกัน รวมไปถึงหน่วยงานภายนอกและส่วนราชการอื่น ๆ นอกจากนั้น ในหน้าที่การทำงานซึ่งเป็นภารกิจหลัก ในการออกตรวจสภาพสถานประกอบการ ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานที่จะต้องใช้รถยนต์เพื่อนำพาเจ้าหน้าที่ไปสู่จุดหมายปลายทางและทำให้หน้าที่ราชการประสบความสำเร็จ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่จะออกไปปฏิบัติราชการนอกสถานที่ จะต้องขออนุญาตต่อผู้บังคับบัญชา ทำเรื่องเพื่อขอใช้รถราชการไปปฏิบัติหน้าที่ ในอดีต ใช้ระบบกระดาษจัดทำเป็นแบบฟอร์ม แสดงรายละเอียดผู้ขออนุญาตใช้รถยนต์ วัน เวลา สถานที่ ที่จะไปยังสถานที่ต่าง ๆ และเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และอนุมัติให้ใช้รถราชการและออกไปปฏิบัติหน้าที่นอกสถานที่ได้

ต่อมาระบบเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลง พัฒนา กรมสรรพากร สามารถพัฒนาระบบงาน อีกทั้งยังมีแนวความคิดที่จะทำให้ระบบการทำงานเพื่อนำไปสู่การเป็น e-revenue และเป็นสำนักงานไร้กระดาษ (paperless) จึงได้มีการจัดทำระบบควบคุมยานพาหนะภายในองค์กรขึ้น ซึ่งการจัดทำนี้ เป็นการควบคุมยานพาหนะบนระบบเครือข่ายภายในของกรมสรรพากร ที่เรียกว่าระบบจองใช้ยานพาหนะ

ผู้ที่ประสงค์จะใช้รถยนต์ไปราชการ ณ ที่ต่าง ๆ จะมีระบบการควบคุมยานพาหนะ บนระบบเครือข่ายภายใน โดยผู้ขออนุญาตใช้รถจะต้องกรอกรายละเอียดด้าน วัน เวลา สถานที่ ผู้จองรถและรายละเอียดของสังกัดและส่งข้อมูลให้ผู้รับผิดชอบด้านยานพาหนะทางออนไลน์ เพื่อให้

พิจารณาดำเนินการจัดสรรยานพาหนะให้เหมาะสมกับจำนวนผู้โดยสาร จัดพนักงานขับรถ และยังมีรายการสถานะของรถและควบคุมการเข้าออกของยานพาหนะด้วย (คู่มือการใช้ระบบของจองใช้ยานพาหนะ : 2548)

บุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบการควบคุมยานพาหนะ

ในการควบคุมยานพาหนะ ซึ่งเป็นทรัพยากรในองค์กร นั้น เป็นสิ่งสำคัญ จะต้องมีการควบคุม ดูแล และรักษา เพื่อให้ทรัพยากรก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร ซึ่งในการควบคุมยานพาหนะมีบุคคลที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ผู้ขอใช้รถยนต์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่โดยทั่วไป ที่ปฏิบัติราชการในกรมสรรพากร
2. ผู้รับรองการใช้รถยนต์ คือ เจ้าหน้าที่ระดับ 7 ขึ้นไป ที่มีสิทธิรับรองการใช้รถยนต์
3. ผู้ที่มีสิทธิในการอนุมัติใช้รถยนต์ คือ เจ้าหน้าที่ที่พิจารณาอนุมัติการใช้รถ
4. ผู้ที่มีหน้าที่จ่ายรถ คือ เจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่ปล่อยรถออก
5. พนักงานขับรถ เป็นพนักงานขับรถของกรมสรรพากร รวมถึงพนักงานขับรถของบริษัท

ที่กรมสรรพากรทำสัญญาว่าจ้างด้วย

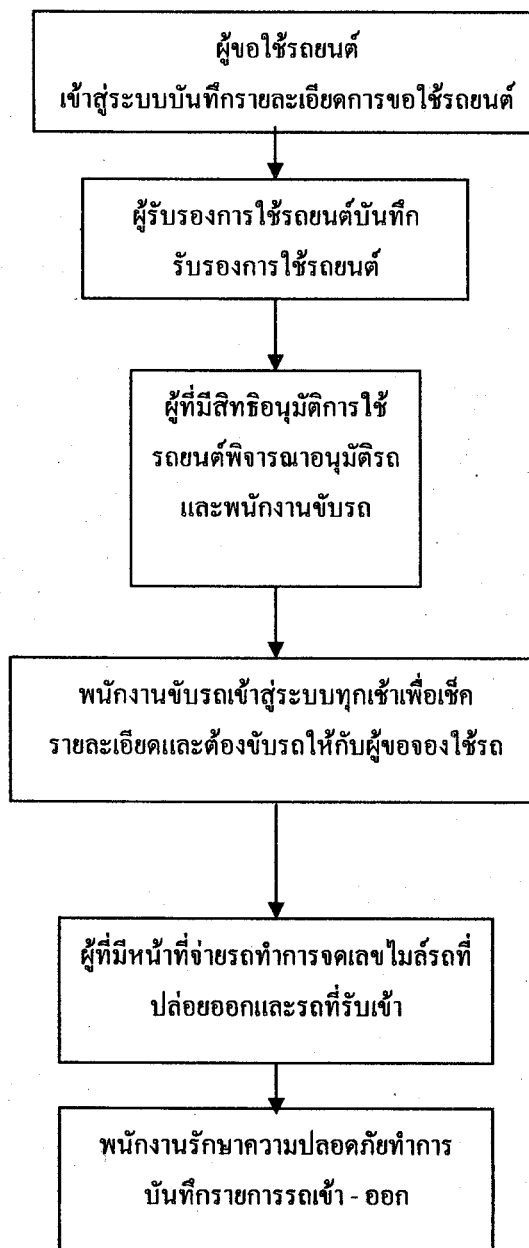
6. พนักงานรักษาความปลอดภัย

ขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อขอใช้ยานพาหนะ

1. ผู้ขอใช้รถยนต์ เข้าสู่ระบบการจองใช้ยานพาหนะ บนระบบเครือข่ายภายในของกรมสรรพากร โดยทำการ Login เข้าสู่ระบบ แล้วทำการกรอกรายละเอียดการขอใช้รถ โดยบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับ ชื่อผู้ขอใช้รถยนต์ วันเดือนปี สถานที่ที่ไปปฏิบัติงาน จำนวนคนที่จะไปและระบุมความจำเป็นเกี่ยวกับการให้รับกลับด้วย และแจ้งให้กับผู้รับรองการใช้รถยนต์ทราบ
2. ผู้รับรองการใช้รถยนต์ เข้าสู่ระบบการจองใช้ยานพาหนะ บนระบบเครือข่ายภายในของกรมสรรพากร โดยทำการ Login เข้าสู่ระบบ เพื่อดูรายละเอียดการขอใช้รถยนต์ และทำการบันทึกรับรองการจดใช้รถยนต์ โดยระบบจะออกเลขที่หนังสือให้โดยอัตโนมัติ
3. ผู้ที่มีสิทธิในการอนุมัติใช้รถยนต์ เข้าสู่ระบบการจองใช้ยานพาหนะ บนระบบเครือข่ายภายในของกรมสรรพากร โดยทำการ Login เข้าสู่ระบบ แล้วพิจารณาอนุมัติรถจากรายละเอียดใบจองรถที่มีการรับรองแล้ว เพื่อกำหนดพนักงานขับรถ
4. พนักงานขับรถ เข้าสู่ระบบการจองใช้ยานพาหนะทุกเช้า เพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการนำรถยนต์ไปปฏิบัติงาน

5. ผู้ที่มีหน้าที่จ่ายรถ เข้าสู่ระบบการจองใช้ยานพาหนะ บนระบบเครือข่ายภายในของ กรมสรรพากร โดยทำการ Login เข้าสู่ระบบ ทำการจดเลขไมล์ของรถที่ปล่อยออก และจดเลขไมล์ของรถที่รับเข้า

6. พนักงานรักษาความปลอดภัย บันทึกการรถเข้า – ออกจากกรมสรรพากร การขอใช้ยานพาหนะ มีขั้นตอนแสดงได้ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.8 ภาพแสดงขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อขอใช้ยานพาหนะ

รายละเอียดการขອງใช้ยานพาหนะ

เมื่อทำการ Login เข้าสู่ระบบแล้ว จะปรากฏหน้าจอ โดยแสดงได้ดังในภาพตัวอย่าง ซึ่งจะต้องบันทึกรายการทุกรายการตามหน้าจอ ดังนี้คือ
 ขั้นตอนที่ 1 ผู้ขอใช้รถยนต์ทำการบันทึกรายการขອງใช้รถยนต์บนระบบเครือข่ายภายใน

ที่	วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เรียน	
ข้าพเจ้า	
ขออนุญาตใช้รถไปที่	
เพื่อ	
มีคนไป คน มีของไป.....คน	
ในวันที่ เดือน พ.ศ..... เวลา.....น.	
ถึงวันที่ เดือน พ.ศ..... เวลา.....น.	
โทร.	
หมายเหตุ	
<input type="button" value="ขອງ"/>	<input type="button" value="ยกเลิก"/>

ภาพที่ 2.9 ภาพแสดงการบันทึกรายการขອງใช้ยานพาหนะ

เมื่อบันทึกรายการทุกรายการแล้ว ให้คลิกที่ ที่ด้านล่างของจอภาพ

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ขອງใช้รถต้องเข้าไปตรวจสอบสถานะของการขອງใช้รถ ซึ่งสามารถทำการตรวจสอบได้โดยทำการเข้าไปทำการ Login เข้าสู่ระบบแล้ว ไปที่เมนู ตรวจสอบสถานะการขອງรถ ซึ่งปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

- รายละเอียดผู้ขອງ
- รายละเอียดรถยนต์และพนักงานขับรถ
- วันที่ขອງใช้ยานพาหนะ
- สถานะ หมายถึง ขณะที่คุณรายงานนี้ อยู่ในสถานะ ขອງ, รับรอง, อนุมัติ, ขาเข้า

สถานะการขอใช้ยานพาหนะของ				
สำนักงานสรรพากรพื้นที่.....				
ลำดับที่	รายละเอียดผู้จอง	รายละเอียดพนักงานขับ	วันที่ขอยืม	สถานะ
1	นางสาวอินดี มีเงิน ไปกระทรวงการคลัง มีคนไป จำนวน 2 คน	28-5148	14/2/2550	ขาเข้า
14/2/2550(09.00) – 14/2/2550 (15.00)				

ภาพที่ 2.10 ภาพแสดงสถานะการขอใช้ยานพาหนะ

เมื่อตรวจสอบสถานะแล้วรายการปรากฏในภาพ 2.8 จะถูกส่งไปยังผู้รับรองการใช้รถยนต์
ขั้นตอนที่ 3 ผู้รับรองการใช้รถยนต์ ทำการรับรองการจองใช้ยานพาหนะ โดยทำการ
Login เข้าสู่ระบบแล้ว จะปรากฏหน้าจอ โดยแสดงได้ดังในภาพตัวอย่าง ผู้รับรองคลิกไปที่รายการ
ที่ต้องการตรวจสอบแล้ว ให้คลิกที่ ที่ด้านล่างของจอภาพ

ที่	วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เรียน	
ข้าพเจ้า	
ขออนุญาตใช้รถไปที่	
เพื่อ	
มีคนไป	คน มีของไป.....คน
ในวันที่	เดือน พ.ศ..... เวลา.....น.
ถึงวันที่	เดือน พ.ศ..... เวลา.....น.
โทร.	
หมายเหตุ	
	<input type="button" value="รับรอง"/> <input type="button" value="กลับ"/>

ภาพที่ 2.11 ภาพแสดงการรับรองการจองใช้ยานพาหนะ

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจสอบรายละเอียดการขอจองใช้รถยนต์ ผู้ได้รับสิทธิอนุมัติการใช้รถยนต์ต้องตรวจสอบรายละเอียดการขอจองรถก่อนทำการเลือกพนักงานขับรถและยานพาหนะ โดยทำการ Login เข้าสู่ระบบ แล้วคลิกไปที่รายการตรวจสอบการจองใช้ยานพาหนะ

ที่	วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เรียน	
ข้าพเจ้า	
ขออนุญาตใช้รถไปที่	
เพื่อ	
มีคนไป	คน มีของไป.....คน
ในวันที่	เดือน พ.ศ..... เวลา.....น.
ถึงวันที่	เดือน พ.ศ..... เวลา.....น.
โทร.	
หมายเหตุ	
	<input type="button" value="ตรวจสอบแล้ว"/> <input type="button" value="กลับ"/>

ภาพที่ 2.12 แสดงรายละเอียดการตรวจสอบการขอจองใช้รถยนต์

ขั้นตอนที่ 5 การจัดพนักงานขับรถรถยนต์และยานพาหนะ เมื่อผู้ที่มีสิทธิอนุมัติการรถยนต์ การตรวจสอบการจองใช้ยานพาหนะแล้ว หน้าจอจะแสดงรายชื่อผู้จองใช้ยานพาหนะ วันที่และ เวลาใช้ยานพาหนะ และรายละเอียดสถานที่ไป ให้ผู้ตรวจสอบ-อนุมัติรถ เลือกพนักงานขับรถ และเลือกยานพาหนะที่ใช้งานโดยคลิกที่ และคลิกที่ปุ่มอนุมัติ

สำหรับกอง	
ช่วงเวลาขอใช้รถ	วันที่.....เวลา.....น. ถึง วันที่..... เวลา.....น.
รายละเอียด	สถานที่..... จำนวนผู้โดยสาร.....คน
โปรดเลือก	พนักงานขับรถ <input type="text"/> ↓ ทะเบียนเลขที่ <input type="text"/> ↓
	<input type="button" value="อนุมัติ"/> <input type="button" value="ยกเลิก"/> <input type="button" value="กลับ"/>

ภาพที่ 2.13 ภาพแสดงการเลือกพนักงานขับรถรถยนต์และยานพาหนะ

ขั้นตอนที่ 6 พนักงานขับรถทำการตรวจสอบการปฏิบัติงานบนระบบในทุกวันที่มาปฏิบัติงาน

นายสมชาย สมบูรณ์	
การปฏิบัติงาน ณ วันที่.....	
รายชื่อพนักงานขับรถ	
ลำดับ	ชื่อสกุล
1.	นายสมชาย สมบูรณ์

ภาพที่ 2.14 แสดงการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ

ขั้นตอนที่ 7 พนักงานรักษาความปลอดภัยทำการบันทึกเวลาขานพาหนะที่เข้าออกในแต่ละวัน โดยทำการ บันทึกที่ แล้วคลิกที่ปุ่มบันทึกเวลา เมื่อบันทึกเวลาแล้วจะปรากฏข้อความ “บันทึกเวลาเข้า-ขาออกเรียบร้อยแล้ว”

บันทึกเวลาขาออกเรียบร้อยแล้ว				
<input type="checkbox"/>				
รายการรถที่รถบันทึกเวลาเข้าออกภายในวันนี้ทั้งหมด				
ลำดับที่	ทะเบียนรถ/คนขับ	รายละเอียด	สถานะ	บันทึกเวลา
1	ขาเข้า	<input checked="" type="checkbox"/>

ภาพที่ 2.15 แสดงการบันทึกเวลาขานพาหนะที่เข้าออกในแต่ละวัน

5.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ

เป็นระบบงานที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับกับนโยบายการดำเนินกลยุทธ์ด้านการสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ ทั้งผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบ และอยู่นอกระบบ มีเป้าหมายให้มีการเก็บภาษีที่เป็นธรรมและยั่งยืน โดยให้เจ้าหน้าที่ใช้ IT เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ คือการสำรวจในพื้นที่และให้บริการผู้เสียภาษีที่เป็นผู้ประกอบการรายเก่า (อยู่ในระบบภาษีอากรแล้ว) และรณรงค์ติดตามผู้เสียภาษีที่อยู่นอกระบบให้เข้าสู่ระบบภาษีอากร ผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานระบบนี้คือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยระบบงานนี้จะบันทึกข้อมูลแบบสำรวจและติดตามผลที่ได้จากการสำรวจสถานประกอบการตามพื้นที่เป้าหมาย รายเป้าหมาย และนิติบุคคลตั้งใหม่ หากพบว่าผู้ประกอบการไม่อยู่ในระบบภาษี จะนำข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูลและทำการนัดหมายวันที่นัดยื่นแบบแสดงรายการ และบันทึกลงในระบบพร้อมทั้งเสนอความเห็นว่าเป็น “ติดตามการยื่นแบบฯ” และเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น สามารถบันทึกความเห็นจากผลการสำรวจและการติดตามการยื่นแบบแสดงรายการภาษี รวมทั้งสามารถค้นหาข้อมูลผู้ประกอบการจากการสำรวจในท้องที่และข้อมูลการสำรวจของเจ้าหน้าที่ในความรับผิดชอบด้วย (แนวปฏิบัติกรมสรรพากร เรื่อง การสำรวจสถานประกอบการ : 2550)

คำจำกัดความ

1. การสำรวจ หมายถึง การออกไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ ณ สถานประกอบการ เพื่อทำการสำรวจและสังเกตการณ์สภาพโดยทั่วไปและสภาพการประกอบการ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นและเป็นข้อมูลเพื่อการสนับสนุนในการติดตามการเสียภาษีอากร รวมไปถึงการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเสียภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร
2. สถานประกอบการ หมายถึง สถานที่ซึ่งผู้ประกอบการใช้เป็นสถานที่ดำเนินกิจการ รวมไปถึงสถานที่ที่ใช้เป็นที่ผลิตและเก็บสินค้าเป็นประจำด้วย
3. ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่มีเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(5) – (8)
4. พื้นที่เป้าหมาย หมายถึง พื้นที่ที่เป็นแหล่งสถานการค้าสำคัญที่คาดว่าจะมีผู้ประกอบการที่อยู่นอกระบบ
5. รายเป้าหมาย หมายถึง ผู้ประกอบการที่มีข้อมูลบ่งชี้ว่าปฏิบัติไม่ถูกต้องตามประมวลรัษฎากร หรือมีพฤติกรรมหลบเลี่ยงการเสียภาษีอากร หรือ ผู้ประกอบการรายที่มีความจำเป็นต้องออกสำรวจตามแนวทางปฏิบัติของกรมสรรพากร

6. นิติบุคคลตั้งใหม่ หมายถึง บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลรายใหม่ที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์แล้ว แต่ยังมีได้ดำเนินการขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

การดำเนินการสำรวจ

1. จัดทำแผนงานสำรวจ โดยจัดทำเป็นรายเดือนหรือรายไตรมาสและส่งให้ทีมบริหารการสำรวจเพื่อขออนุมัติต่อสรรพากรพื้นที่

2. การออกสำรวจสถานประกอบการ มีขั้นตอนการปฏิบัติคือ

2.1 การดำเนินการก่อนออกสำรวจ

1. ขออนุมัติผู้บังคับบัญชาเพื่อออกสำรวจสถานประกอบการ
2. จัดทำหนังสือนำตัว ประกอบการออกสำรวจทุกครั้ง จัดทำเป็น 2 ฉบับ
3. เตรียมเอกสารที่ใช้ในการสำรวจ ดังนี้
 - ก. บัตรประจำตัวข้าราชการ
 - ข. หนังสือนำตัว
 - ค. แบบสำรวจและติดตาม
 - ง. หนังสือแจ้งผลการสำรวจ

2.2 การออกสำรวจสถานประกอบการ ต้องดำเนินการสำรวจต่อผู้รับการสำรวจอย่างสุภาพ ระมัดระวัง ไม่ให้เป็นที่เดือดร้อนและเสียหายแก่ทรัพย์สิน หรือขัดขวางการประกอบกิจการตามปกติของผู้รับการสำรวจ และต้องจัดทำแบบสำรวจและติดตามประกอบการสำรวจทุกราย โดยการสำรวจแต่ละกรณีมีการดำเนินการดังนี้คือ

การสำรวจพื้นที่เป้าหมาย เป็นการให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้อง หากพบว่าผู้ประกอบการเป็นผู้มีเงินได้และยังไม่มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีให้ทำการออกหนังสือแจ้งผลการสำรวจเพื่อให้ยื่นแบบแสดงรายการภายในกำหนด

การสำรวจรายเป้าหมาย เป็นการสำรวจตามข้อมูลที่บ่งชี้ว่ามีการเสียภาษีไม่ถูกต้องและเป็นการให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องเช่นเดียวกับการสำรวจพื้นที่เป้าหมาย

การสำรวจนิติบุคคลตั้งใหม่ เป็นการสำรวจนิติบุคคลที่ยังไม่ยื่นคำขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ได้รับจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ให้ดำเนินการสำรวจสำรวจให้เสร็จสิ้นภายใน 30 วัน นับแต่วันครบกำหนดเวลาขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

การสำรวจธุรกิจนอกระบบ เป็นการสำรวจตามข้อมูลการติดตามธุรกิจนอกระบบ ซึ่งศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบได้ส่งข้อมูลขึ้นบนระบบงานเพื่อให้ทำการติดตาม

ผู้ประกอบการดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ให้ถูกต้อง ได้แก่ ข้อมูลผู้ค้ารถยนต์ใช้แล้ว(เดินที่รถยนต์มือสอง) ข้อมูลผู้ประกอบการที่มีรายรับถึงเกณฑ์จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และข้อมูลผู้ขออนุญาตใช้มิเตอร์ไฟฟ้าประเภทพาณิชย์กรรมจากการไฟฟ้านครหลวง

2.3 เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีอากร ตรวจสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการจากผู้รับการสำรวจ อาจบันทึกคำให้การ (ต.6) ประกอบการสำรวจก็ได้

2.4 หากไม่พบผู้ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบกิจการ ให้จัดทำหนังสือแจ้งผลการสำรวจ (สำรวจ 5) เป็นชุด ๆ ละ 2 ฉบับ โดยฉบับที่ 1 มอบให้ผู้ประกอบการ และฉบับที่ 2 เก็บเป็นเอกสารประกอบการสำรวจ

2.5 ให้ทำการบันทึกผลการสำรวจและติดตาม (สำรวจ 4) และนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาภายในเวลา 7 วันทำการนับแต่วันที่สำรวจพบ

3. การติดตามผลการสำรวจสถานประกอบการ ให้ดำเนินการติดตามผู้ประกอบการในกรณีออกหนังสือแจ้งผลการสำรวจ เพื่อให้ผู้ประกอบการมาดำเนินการให้ถูกต้อง หากผู้ประกอบการไม่ปฏิบัติตามให้ออกหนังสือเตือนเพื่อให้ผู้ประกอบการมาดำเนินการให้ถูกต้องภายในกำหนดเวลาและหากผู้ประกอบการไม่มาดำเนินการภายในกำหนดเวลาให้ทำการส่งข้อมูลเพื่อเสนอสรรพากรพื้นที่พิจารณาต่อไป

4. การปฏิบัติงานบนระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ บนเครือข่ายรัฐบาล โดยต้องบันทึกผลการสำรวจและความเห็นต่าง ๆ รวมถึงการดำเนินการอื่นใดที่เกี่ยวข้อง โดยถือปฏิบัติตามหนังสือสั่งการที่ได้รับมอบหมายตามความเหมาะสม

การบันทึกข้อมูลบนระบบการสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ

1. ผู้มีที่ได้รับสิทธิเข้าปฏิบัติงานบนระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ

1. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน
2. หัวหน้างาน
3. ผู้บังคับบัญชาสูงสุดในสำนักงาน

2. การบันทึกผลการสำรวจ พื้นที่เป้าหมาย รายเป้าหมาย และติดตามธุรกิจนอกระบบ บนระบบการสำรวจและติดตามผู้ประกอบการ มีการดำเนินการดังนี้

1. กรณีสำรวจพบว่าเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ ให้เลือกบันทึกความเห็นดังนี้

1.1 กรณีผู้ประกอบการนิติบุคคล ให้เลือกรายใหม่ ขอมิเลข ระบุเลขประจำตัวผู้เสียภาษี เห็นควรดำเนินการยุติเรื่อง

1.2 กรณีผู้ประกอบการบุคคลธรรมดา ไม่เคยมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีมาก่อน ให้เลือก รายใหม่ ระบุเลขประจำตัวผู้เสียภาษี เห็นควรติดตามการยื่นแบบฯ ต่อไป พร้อมกำหนด วัน เดือน ปี ที่นัดหมายให้ยื่นแบบแสดงรายการ

1.3 กรณีผู้ประกอบการบุคคลธรรมดามีเงินได้ตามมาตรา 40(1) – (8) ไม่เคยยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ตามมาตรา 40(5) – (8) ให้เลือก รายใหม่ มีเลข ไม่เคยยื่นแบบตามมาตรา 40(5) – (8) เห็นควรติดตามการยื่นแบบฯ ต่อไป พร้อมกำหนดวัน เดือน ปี ที่นัดหมายให้ยื่นแบบแสดงรายการ

1.4 กรณีผู้ประกอบการเลิกประกอบกิจการแล้วมาประกอบกิจการใหม่ ให้เลือก รายใหม่ เห็นควรติดตามการยื่นแบบฯ ต่อไป พร้อมกำหนดวัน เดือน ปี ที่นัดหมายให้ยื่นแบบแสดงรายการ

2. กรณีสำรวจพบว่าเป็นผู้ประกอบการรายเก่า ให้เลือกบันทึกความเห็นดังนี้

2.1 กรณีผลการสำรวจพบว่าผู้ประกอบการอยู่ในการกำกับดูแลของทีมกำกับแล้ว ให้เลือก รายเก่า อยู่ในทีมกำกับฯ แล้ว เห็นควรดำเนินการ ส่งข้อมูลเพิ่มเติมให้ทีมกำกับฯ

2.2 กรณีผลการสำรวจพบว่าบุคคลธรรมดามีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร และยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ตามมาตรา 40(5) – (8) ไว้แล้ว แต่ไม่ได้อยู่ในการกำกับดูแลของทีมกำกับดูแล ให้เลือก รายเก่า ไม่อยู่ในทีมกำกับฯ นำเข้าระบบกำกับฯ เห็นควรดำเนินการติดตามการยื่นแบบฯ ต่อไป พร้อมกำหนดวัน เดือน ปี ที่นัดหมายให้ยื่นแบบแสดงรายการ

2.3 กรณีผลการสำรวจพบว่าผู้ประกอบการมีเงินได้ไม่ถึงเกณฑ์ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีตามที่กฎหมายกำหนด และไม่อยู่ในการกำกับดูแลของทีมกำกับดูแล ให้เลือก รายเก่า ไม่อยู่ในทีมกำกับฯ รายรับไม่ถึงเกณฑ์ เห็นควรดำเนินการยุติเรื่อง

2.4 กรณีผลการสำรวจพบว่าผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือ ไม่สามารถดำเนินการต่อไป และไม่อยู่ในการกำกับดูแลของทีมกำกับดูแล ให้เลือก รายเก่า ไม่อยู่ในทีมกำกับฯ ไม่ให้ความร่วมมือ เห็นควรดำเนินการส่งสท.ดำเนินการ

2.5 กรณีผลการสำรวจพบว่าไม่ได้ประกอบกิจการ ให้เลือก รายเก่า ไม่ได้ประกอบการ เห็นควรดำเนินการยุติเรื่อง

2.6 กรณีผลการสำรวจไม่พบสถานประกอบการ หรือไม่พบบ้านเลขที่ตามที่ข้อมูลที่ได้รับ ให้เลือก รายเก่า ไม่พบสถานประกอบการ เห็นควรดำเนินการ ยุติเรื่อง หรือส่งสท.ดำเนินการ

3. การบันทึกผลการสำรวจ กรณีนิติบุคคลตั้งใหม่ มีการดำเนินการดังนี้

3.1 กรณีผลการสำรวจพบว่าผู้ประกอบการมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรอยู่แล้ว ให้เลือกมีเลขฯ แล้ว ระบุเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร เห็นควรดำเนินการยุติเรื่อง

3.3 กรณีผลการสำรวจพบว่าผู้ประกอบการยังไม่มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรและได้ออกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรแล้ว ให้เลือกขอมิเลข ระบุเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร เห็นควรดำเนินการยุติเรื่อง

3.4 กรณีผลการสำรวจพบว่า ไม่พบนิติบุคคล ไม่พบสถานประกอบการ และยังไม่แจ้งเลิกกิจการ ให้เลือกไม่พบนิติบุคคล หรือสถานประกอบการ และไม่แจ้งเลิกกิจการ เห็นควรดำเนินการส่งสท.ดำเนินการ

3.5 กรณีผลการสำรวจพบว่า มีสถานประกอบการแต่ไม่ยินยอมมาขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ให้ส่งสำนักงานสรรพากรพื้นที่พิจารณาดำเนินการ และให้เลือก ไม่ยินยอมมาดำเนินการขอมิเลขฯ และเห็นควรดำเนินการส่งสท.ดำเนินการ

4. กำหนดระยะเวลาการบันทึกผล

4.1 เจ้าหน้าที่สำรวจ บันทึกผลการสำรวจและความเห็น ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่ออกสำรวจ

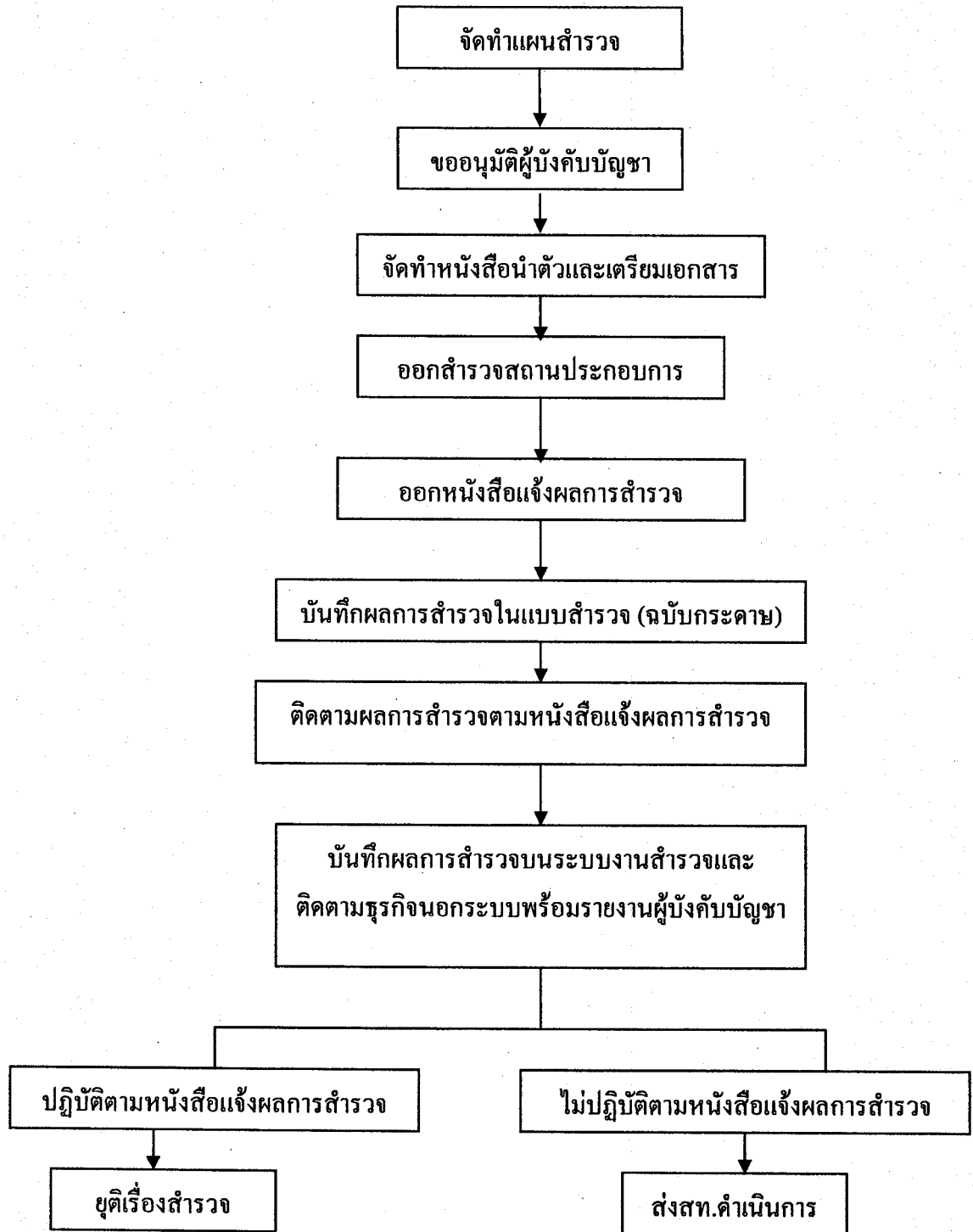
4.2 หัวหน้างานสำรวจ บันทึกความเห็นภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันที่เจ้าหน้าที่สำรวจบันทึกผลการสำรวจและให้ความเห็น

4.3 สรรพากรอำเภอ บันทึกความเห็นภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันที่หัวหน้างานสำรวจบันทึกความเห็น

ระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ เป็นระบบงานที่อยู่บนระบบเครือข่ายภายในของกรมสรรพากร เจ้าหน้าที่ที่มีสิทธิ์ใช้ระบบคือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสำรวจและเร่งรัดภาษีอากรค้าง ซึ่งระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบมีขั้นตอนและวิธีการในการทำงานดังนี้

1. เข้าสู่ระบบเครือข่ายภายใน ของกรมสรรพากร
2. ทำการ Login โดยการใส่ User Id และ Password
3. ทำการบันทึกผลการสำรวจตามแต่ประเภทของข้อมูลที่ได้รับ เพื่อรายงานผลการสำรวจให้กับหัวหน้างานสำรวจ
4. หัวหน้างานทำการบันทึกผลการสำรวจ
5. หัวหน้าสำนักงานให้ความเห็นผลการสำรวจ

การดำเนินการสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบมีขั้นตอนดังนี้



ภาพที่ 2.16 ภาพแสดงขั้นตอนการทำงานบนระบบงานสำรวจ

5.4 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการจัดเก็บภาษี

กรมสรรพากร สร้างความหลากหลายในการเสียภาษี มีการบริการหลายด้าน อีกทั้งยังเพิ่มความสะดวกในการบริการ จึงได้รับความร่วมมือจากประชาชนและผู้ประกอบการเป็นอย่างดี ทำให้การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรมีประสิทธิภาพ ภายใต้หลักแห่งความโปร่งใสและเป็นธรรม อย่างไรก็ตามการจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรมิใช่อยู่ที่การจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามเป้าหมายเพียงอย่างเดียว ความเต็มใจและความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชน เป็นเป้าหมายที่สำคัญของกรมสรรพากรอย่างแท้จริง เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความยั่งยืนทางการคลังของประเทศ กรมสรรพากรจึงต้องมีกระบวนการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีที่มุ่งตอบสนองต่อทัศนคติ ความรู้ ความเข้าใจในระบบภาษีอากรของประชาชน และมีการบริการที่สร้างความสะดวก รวดเร็ว อย่างไรก็ตาม ยังมีประชาชนบางกลุ่ม หรือ ผู้เสียภาษีบางราย ที่ใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อทำให้มีการเสียภาษีน้อยลง หรือมีการหลีกเลี่ยงภาษี ทำให้จำนวนเงินภาษีอากรที่กรมสรรพากรควรจะได้รับได้นั้น สูญหายไปเป็นจำนวนมาก การกระทำดังกล่าวทั้งจงใจหรือไม่ก็ตาม ย่อมส่งผลทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันในสังคม อีกทั้งทำให้รัฐสูญเสียผลประโยชน์ จากบุคคลเหล่านี้

ดังนั้น กรมสรรพากรจึงได้จัดตั้งทีมกำกับดูแล เพื่อให้บริการและกำกับดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน โดยการมีเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับดูแลผู้เสียภาษีในแต่ละราย เพื่อให้คำปรึกษาหารือ แนะนำเกี่ยวกับปัญหาข้อกฎหมายและข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งมีผลให้การเสียภาษีในปัจจุบันเป็นไปอย่างถูกต้อง ทำให้ไม่ต้องถูกตรวจสอบภาษีย้อนหลัง อีกทั้งจะต้องมีภาระในเรื่องเบี้ยปรับและเงินเพิ่ม ซึ่งการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่นั้น ผ่านระบบสารสนเทศบนระบบงานภายในของกรมสรรพากร (แนวปฏิบัติกรมสรรพากร เรื่อง การกำกับดูแลผู้เสียภาษี บุคคลธรรมดา รายกลาง และรายย่อม : 2550)

ประเด็นความผิดของผู้เสียภาษี

1. ผู้เสียภาษีที่ขาดการยื่นแบบแสดงรายการภาษี (ปีสุดท้ายที่ครบกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการ) กล่าวคือ ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการมาโดยตลอด ณ ปีปัจจุบัน ผู้เสียภาษีไม่ยื่นแบบแสดงรายการ
2. ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภ.ง.ด.90 (ปีสุดท้ายที่ครบกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการ) แสดงเงินได้ไว้ไม่ครบถ้วน กล่าวคือ ผู้เสียภาษีแสดงเงินได้ก่อนหัก ณ ที่จ่าย ต่ำกว่ามูลค่าที่ถูกผู้อื่นหัก ณ ที่จ่ายไว้
3. ผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภ.ง.ด.90 (ปีสุดท้ายที่ครบกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการ) กล่าวคือ ผู้เสียภาษีที่แสดงค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายได้โดยเกินความเป็นจริง

4. ผู้เสียหายรายใหม่ คือผู้เสียหายที่มีข้อมูลบ่งชี้ว่ามีความผิดปกติในการประกอบกิจการ ซึ่งได้รับข้อมูลจากแบบสำรวจ (สร.4)

จากประเด็นความผิดต่าง ๆ ของผู้เสียหายดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น กรมสรรพากร สามารถ คัดค้นเพื่อดูรายละเอียดที่แสดงเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการของผู้เสียหายแต่ละรายได้บน ระบบเครือข่ายภายในของกรมสรรพากร และหากพบประเด็นความผิด ก็จะทำการออกตรวจสภาพ กิจการ โดยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในด้านนี้โดยเฉพาะที่เรียกว่า “ทีมกำกับดูแลผู้เสียหาย”

เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียหาย ประกอบด้วย

1. หัวหน้าทีมใหญ่ เป็นเจ้าหน้าที่ระดับ 8
 2. หัวหน้าทีมย่อย เป็นเจ้าหน้าที่ระดับ 7
 3. เจ้าหน้าที่ทีมย่อย เป็นเจ้าหน้าที่ระดับ 3 – 6 จำนวนต้องไม่น้อยกว่า 2 คนต่อทีม
- หน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียหาย**

1. บันทึกการปฏิบัติงานบนระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหาย
2. ตรวจสอบสภาพกิจการและติดตามผู้เสียหายตามความเหมาะสม
3. ปรับปรุงฐานข้อมูลบนระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหาย
4. แนะนำชี้แจงด้านภาษีอากร

การดำเนินการกำกับดูแลผู้เสียหาย

1. เจ้าหน้าที่ทีมย่อย ทำการ Log in เข้าสู่ระบบงานการกำกับดูแลผู้เสียหาย เพื่อทำการให้ ความเห็นผู้เสียหายเป็นรายชื่อประกอบการ
2. หากพบสิ่งผิดปกติเกี่ยวกับประเด็นความผิดต่าง ๆ ทำการบันทึกผลเพื่อออกตรวจสภาพ สถานประกอบการของผู้เสียหายบนระบบงาน
3. จัดทำแผนการออกตรวจสภาพสถานประกอบการ

3.1 การดำเนินการก่อนออกตรวจสภาพสถานประกอบการ

ศึกษาสภาพ ลักษณะธุรกิจ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง แนวทางในการตรวจสภาพสถาน ประกอบการ เตรียมข้อมูลการชำระภาษีและเตรียมเอกสารที่จะใช้เพื่อการตรวจสภาพสถาน ประกอบการ ดังนี้

1. บัตรประจำตัวข้าราชการ
2. สำเนาหนังสือแจ้งการตรวจ
3. หนังสือนำตัว (ต.2)
4. ใบแสดงการตรวจ

5. คำให้การ
6. ใบรับ/ส่งคืนเอกสารหลักฐาน
7. แบบรายงานการตรวจสภาพสถานประกอบการ
8. แบบการประเมินสถานะผู้เสียภาษี
9. เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง

4. การออกตรวจสภาพ สถานประกอบการ ต้องดำเนินการภายใน 1 เดือนนับวันที่การปฏิบัติงาน

4.1 การดำเนินการตรวจสภาพสถานประกอบการ

1. แสดงหนังสือนำตัวต่อผู้เสียภาษีหรือผู้รับการตรวจ ซึ่งเป็นผู้บรรลุนิติภาวะแล้ว และอยู่หรือทำงาน ณ สถานประกอบการ

2. สังเกตสภาพและลักษณะของสถานประกอบการขณะเข้าตรวจ โดยพิจารณาเกี่ยวกับ ลักษณะทั่วไป ท่าเลที่ตั้ง ลูกค้า สถานที่เก็บสินค้า สินทรัพย์ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ สภาพของสินค้า

3. กำหนดประเด็นเพื่อชี้แจงแนะนำผู้เสียภาษีชำระภาษีให้ถูกต้องจากผลของการตรวจ เช่น การพิจารณาด้านรายได้ และรายจ่ายของผู้ประกอบการ สินค้าคงเหลือ ต้นทุน กำไรจากการประกอบการ

4. ต้องปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีโดยสุภาพและระมัดระวัง ไม่ให้เป็นที่เดือดร้อนหรือขัดขวางการประกอบการของผู้เสียภาษี โดยแสดงใบการตรวจ ณ สถานประกอบการให้ผู้เสียภาษีรับการตรวจลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

5. กรณีจำเป็นต้องทำเอกสารหลักฐานกลับสำนักงาน เพื่อนำไปตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องจัดทำใบรับ/ส่งคืนบัญชีเอกสารหลักฐานด้วย

5. การบันทึกผลการออกตรวจสภาพสถานประกอบการบนระบบเครือข่ายภายใน

5.1 การดำเนินการภายหลังการออกตรวจสภาพสถานประกอบการ

1. ในวันที่ออกตรวจสภาพสถานประกอบการ ทีมย่อยบันทึกวัน เดือน ปี ที่ออกตรวจสภาพตามที่ระบุในหนังสือนำตัว

2. ภายในวันทำการถัดจากวันที่ออกตรวจสภาพกิจการ ให้ทีมย่อยบันทึกข้อมูลผู้เสียภาษี เพื่อเสนอหัวหน้าทีมใหญ่

5.2 การจัดทำสรุปผลการตรวจสภาพ

1. จัดทำแบบประเมินสถานะผู้เสียภาษี

2. จัดทำแบบรายงานการตรวจสภาพสถานประกอบการ
3. บันทึกผลการตรวจสภาพกิจการบนระบบเครือข่ายภายใน
4. จัดทำสำนวนการตรวจสภาพกิจการ
5. การยุติเรื่องการตรวจสภาพโดยผู้มีอำนาจสั่งการอนุมัติยุติเรื่องตรวจสภาพกิจการได้ก็ต่อเมื่อ

1. ไม่พบประเด็นความผิด
2. พบประเด็นความผิด และผู้เสียหายได้ทำการปรับปรุงการขึ้นแบบแสดงรายการเหมาะสมตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่
6. บันทึกการยุติเรื่องบนระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหาย

6. ระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากร

ระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากร หมายถึง การจัดการข้อมูลระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากรในด้านการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์ บริการสรรพากร (www.rd.go.th)

ภายหลังจากที่กรมสรรพากรได้ปฏิรูปโครงสร้างองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจ และดำเนินการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานทำให้สามารถให้บริการประชาชนด้วยระบบงานที่เป็นมาตรฐานสากล จึงก่อให้เกิดระบบสารสนเทศภายนอกของกรมสรรพากรซึ่งกรมสรรพากรได้มีการจัดทำเว็บไซต์ www.rd.go.th ขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการกับผู้เสียหาย ทำให้ผู้เสียหายได้รับการบริการที่ดี รวดเร็ว มีต้นทุนที่ต่ำลง เพิ่มประสิทธิภาพ ความทันสมัยและความโปร่งใสในการทำงาน ดังนั้นกรมสรรพากรได้จัดให้มีการบริการที่มีความเกี่ยวเนื่องกับการจัดเก็บภาษีอากรเป็นการบริการบนระบบเว็บไซต์ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้คือ

6.1 บริการอิเล็กทรอนิกส์

1). การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร คือ เลขประจำตัวที่กำหนดให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีแต่ละรายมี และใช้ในการขึ้นแบบแสดงรายการภาษี ซึ่งแต่ละรายจะมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีเพียง 1 หมายเลขเท่านั้น สำหรับบุคคลธรรมดาที่มีและใช้เลขประจำตัวประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร สามารถใช้เลขประจำตัวประชาชนแทนเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรได้ โดยไม่ต้องยื่นคำร้องขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรอีก

ผู้เสียภาษีที่ต้องขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรได้แก่

1. บุคคลธรรมดา

ก. ผู้ที่ไม่มีเลขประจำตัวประชาชน

- คนต่างด้าว ได้แก่ บุคคลที่ไม่มีสัญชาติไทยและไม่มีชื่อในสำเนาทะเบียนบ้าน

และใช้หนังสือเดินทางเป็นเอกสารสำคัญในการเดินทางเข้ามาในประเทศไทย

- กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง

ข. ผู้ประสงค์จะจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม/ภาษีธุรกิจ

เฉพาะ

2. คณะบุคคล

ก. คณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล

ข. ห้างหุ้นส่วนสามัญ

3. นิติบุคคล

ก. บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ผู้เสียภาษีอากรที่จะจดทะเบียนในหมวดนี้ได้แก่ นิติบุคคลไทยที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ข. บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศ ซึ่งประกอบกิจการในประเทศไทย

ค. กิจการซึ่งดำเนินการเป็นทางค้าหรือหากำไร โดยรัฐบาลต่างประเทศ องค์การของรัฐต่างประเทศหรือนิติบุคคลอื่นที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศ

ง. กิจการร่วมค้า ผู้เสียภาษีอากรที่จะจดทะเบียนในหมวดนี้ได้แก่ นิติบุคคลไทยประเภทกิจการร่วมค้า โดยต้องระบุผู้เข้าร่วมในกิจการร่วมค้าทุกรายและต้องมีหนังสือสัญญาการประกอบกิจการร่วมกันเป็นเอกสารสำคัญ

จ. มูลนิธิหรือสมาคมที่ประกอบกิจการซึ่งมีรายได้แต่ไม่รวมถึงมูลนิธิหรือสมาคมที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดตามมาตรา 47 (7)(ข)

ฉ. นิติบุคคลที่อธิบดีกำหนดโดยอนุวัติรัฐมนตรีและประกาศในราชกิจจานุเบกษา

4. ผู้จ่ายเงินได้ ซึ่งมีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายได้แก่

ก. สหกรณ์ ผู้เสียภาษีอากรที่จดทะเบียนในหมวดนี้ได้แก่ ผู้จ่ายเงินได้ที่ดำเนินการกิจการแบบสหกรณ์ โดยต้องมีใบสำคัญหรือหนังสือรับจดทะเบียนสหกรณ์เป็นเอกสารสำคัญ

ข. โรงเรียนราษฎร์ ผู้เสียภาษีอากรที่จดทะเบียนในหมวดนี้ได้แก่ โรงเรียนราษฎร์ที่
ตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าโดยโรงเรียนราษฎร์ และ ได้รับยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีเงินได้ โดยต้องมี
ใบอนุญาตจัดตั้งโรงเรียนราษฎร์เป็นเอกสารสำคัญ

ค. ตัวแทนรัฐบาลต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศ ผู้เสียภาษีอากรที่จดทะเบียน
ในหมวดนี้ได้แก่ ตัวแทนหรือหน่วยงานหรือองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยรัฐบาลหรือองค์การระหว่าง
ประเทศ และไม่ต้องจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ง. ผู้จ่ายเงินได้อื่น ผู้เสียภาษีอากรที่จดทะเบียนในหมวดนี้ได้แก่ ผู้เสียภาษีอากรที่ไม่จัด
อยู่ในจำพวกผู้จ่ายเงินได้ประเภทอื่นๆ ข้างต้น

กำหนดเวลาของการขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

การขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ต้องยื่นคำร้องฯ ภายในกำหนดเวลาดังนี้

1. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ให้ยื่นภายใน 60 วันนับแต่วันที่มิเงินได้
2. บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ให้ยื่นภายใน 60 วัน นับแต่วันที่จดทะเบียนเป็นนิติ
บุคคลหรือวันเริ่มประกอบกิจการในประเทศไทยแล้วแต่กรณี
3. ผู้จ่ายเงินได้ ซึ่งมีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่าย ให้ยื่นก่อนวันที่จ่ายเงินได้

2). การจดทะเบียน on line

สำหรับการจดทะเบียน on line เป็นการบริการการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจ
เฉพาะทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีความสะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการปฏิบัติ โดยไม่ต้องเสียเวลาในการ
เดินทางไปยังสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่สถานประกอบการตั้งอยู่ การยื่นคำขอสามารถยื่นผ่านทาง
อินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีต้องแนบเอกสารหลักฐานใด ๆ อีกทั้งกรมสรรพากรจะแจ้ง
ผลการพิจารณาให้ทราบทาง e-mail ภายใน 15 วัน ถัดจากวันที่ยื่นคำขอ

ผู้มีสิทธิยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

1. ผู้ประกอบการซึ่งประกอบกิจการขายสินค้าหรือให้บริการที่มีรายรับเกิน 1,800,000
บาทต่อปี
2. ผู้ประกอบการซึ่งจะเริ่มประกอบกิจการขายสินค้าหรือให้บริการที่อยู่ในบังคับต้องเสีย
ภาษีมูลค่าเพิ่มและมีแผนงานเพื่อประกอบกิจการ หรืออยู่ระหว่างเตรียมประกอบกิจการ เช่น การ
ก่อสร้างโรงงาน การก่อสร้างอาคารสำนักงาน หรือการติดตั้งเครื่องจักร
3. ผู้ประกอบการซึ่งประกอบกิจการที่ได้รับยกเว้น ภาษีมูลค่าเพิ่มตามที่กำหนดใน
มาตรา 81/3 วรรคหนึ่ง แห่งประมวลรัษฎากร ได้แก่ กิจการขายสินค้าตามมาตรา 81 (1) (ก) ถึง (ฉ)
หรือกิจการที่มีรายรับไม่เกิน 1,800,000 บาทต่อปี และประสงค์ขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ผู้มีสิทธิยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ

ผู้ประกอบการซึ่งประกอบกิจการในราชอาณาจักรที่อยู่ในบังคับต้องเสียภาษีธุรกิจเฉพาะ ได้แก่

1. การธนาคาร
2. การประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์
3. การรับประกันชีวิต
4. การรับจำนำ
5. การประกอบกิจการโดยปกติเยี่ยงธนาคารพาณิชย์
6. การขายอสังหาริมทรัพย์เป็นทางค้าหรือหากำไร

3). การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต

กรมสรรพากรเพิ่มทางเลือกใหม่ในการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นทางเลือกที่ไม่บังคับ แต่ช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น ในขณะที่การยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ยังคงมีอยู่ตามปกติ โดยมีข้อตกลงก่อนทำการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต คือ

1. ผู้เสียภาษีทุกรายมีสิทธิขอใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่กรมสรรพากรเปิดให้บริการ เว้นแต่การยื่นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มหรือภาษีธุรกิจเฉพาะผ่านอินเทอร์เน็ต จะต้องเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มหรือเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะแล้ว เท่านั้น

2. จะต้องทำความเข้าใจกับกรมสรรพากรก่อน โดยลงนามในเอกสารข้อตกลงในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเมื่อได้รับหมายเลขผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) จากกรมสรรพากรแล้ว จึงจะสามารถเข้าสู่ระบบการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้

3. จะต้องทำความเข้าใจกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการฯ เพื่อชำระภาษีโดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการ

1. กรมสรรพากรมิได้คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง
2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

3. ได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบฯ หลังเวลา 16.30 น. จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวัน ระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบฯ ตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ

4. มีโปรแกรมที่จะช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นตามแบบแสดงรายการที่กรอกไว้ในแบบ และหากพบข้อมูลที่ผิดพลาดบางกรณี ระบบจะส่งรายการเตือนกลับไปในพื้นที่เพื่อท่านจะได้แก้ไขให้ถูกต้อง และเพื่อความมั่นใจว่ากรมสรรพากร ได้รับแบบฯ และชำระภาษีเรียบร้อยแล้ว จะมีหลักฐานเพื่อยืนยัน 3 ระดับ ดังนี้

4.1 ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ

4.2 ยืนยันการรับแบบฯ และชำระภาษี (ถ้ามี) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ในวันถัดไป

4.3 ยืนยันการรับแบบฯ และชำระภาษี (ถ้ามี) โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

ผู้มีสิทธิสมัครขอใช้บริการ

กรณีขอใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม

1. เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ต้องยื่นแบบ ภ.พ.30 และ ภ.พ.36 ทั้งที่อยู่ในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด และได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากรแล้วว่ามีสิทธิใช้บริการได้

2. โดยปกติผู้ประกอบการที่สนใจจะใช้บริการยื่นแบบ ภ.พ.30 ผ่านอินเทอร์เน็ต จะต้องยื่นคำขอเป็นรายสถานประกอบการหรือรายสาขา เว้นแต่ได้รับอนุมัติให้ยื่นแบบ ภ.พ.30 รวมกันให้ยื่นคำขอเฉพาะสถานประกอบการหรือสาขาที่มีหน้าที่ยื่นแบบรวมกันเท่านั้น

กรณีขอใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีธุรกิจเฉพาะ

1. เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะที่ต้องยื่นแบบ ภ.ธ.40 ทั้งที่อยู่ในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดและได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากรแล้วว่ามีสิทธิใช้บริการได้

2. โดยปกติผู้ประกอบการที่สนใจจะใช้บริการยื่นแบบ ภ.ธ.40 ผ่านอินเทอร์เน็ต จะต้องยื่นคำขอเป็นรายสถานประกอบการหรือรายสาขา เว้นแต่ได้รับอนุมัติให้ยื่นแบบ ภ.ธ.40 รวมกันให้ยื่นคำขอเฉพาะสถานประกอบการหรือสาขาที่มีหน้าที่ยื่นแบบรวมกันเท่านั้น

ประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่กรมสรรพากรให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทุกประเภท หากเป็นแบบที่ไม่มีเงินภาษีที่ต้องชำระ ต้องทำรายการจนถึงหน้าจอ “กรมสรรพากรได้รับแบบแสดงรายการฯ ของท่านแล้ว” แต่หากเป็นแบบมีเงินชำระ ต้องทำรายการภายในกำหนดเวลาชำระเงินของแต่ละประเภทแบบ และทำรายการให้ครบ

ขั้นตอนของหน่วยรับชำระภาษี ทั้งนี้หากทำรายการไม่ครบขั้นตอน รายการยื่นแบบอาจไม่สมบูรณ์ และไม่ถือว่าเป็นการยื่นแบบฯ มีผลทำให้ต้องไปยื่นแบบฯ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา พร้อมทั้งชำระเบี้ยปรับ ค่าปรับ เงินเพิ่ม (ถ้ามี) อีกด้วย ปัจจุบัน กรมสรรพากร ได้ให้บริการยื่นแบบทาง อินเทอร์เน็ต จำนวน 4 ประเภทภาษี 15 แบบแสดงรายการ สมาชิกได้รับสิทธิการยื่นแบบฯ ทาง อินเทอร์เน็ต สามารถเข้าใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการได้ที่

ประเภทแบบแสดงรายการภาษีที่เปิดให้บริการ มีดังนี้

1. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ภ.ง.ด.90 ภ.ง.ด.91 ภ.ง.ด.94

2. ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย

ภ.ง.ด.1 ภ.ง.ด.2 ภ.ง.ด.3 ภ.ง.ด.53

3. ภาษีเงินได้นิติบุคคล

ภ.ง.ด.50 ภ.ง.ด.51 ภ.ง.ด.52 ภ.ง.ด.54 ภ.ง.ด.55

4. ภาษีมูลค่าเพิ่ม

ภ.พ.30 ภ.พ.36

5. ภาษีธุรกิจเฉพาะ

ภ.ศ.40

4). การตรวจสอบการคืนเงินภาษีอากร

สำหรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กรมสรรพากรได้ปรับเปลี่ยนวิธีการแจ้งคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จากเดิมที่ผู้ขอคืนเงินจะต้องไปปรับเงินคืนที่สำนักงานสรรพากร เป็นการส่งคืนเงินทางไปรษณีย์ พร้อมเช็คส่งจ่ายผู้ขอคืน ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับคืนเงินภาษีรวดเร็วขึ้น ไม่ต้องเดินทางไปขอรับเงินภาษีที่สำนักงานสรรพากรตามภูมิลำเนา รวมทั้งเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องของเจ้าหน้าที่สรรพากร สำหรับแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, 91) ที่ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต และขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จะได้รับเงินคืนภาษีภายใน 1 เดือนด้วย

การสอบถามข้อมูลการขอคืนภาษี เป็นการสอบถามข้อมูลการขอคืนภาษี ภ.ง.ด.90, 91 ซึ่งเป็นการติดตามถึงผลการขอคืนภาษีว่าอยู่ในระหว่างการดำเนินการในขั้นตอนใด ซึ่งบนหน้าจอจะแสดงขั้นตอนการทำงานของแบบแสดงรายการ หากมีปัญหาสามารถติดต่อได้ ณ สรรพากรพื้นที่ตามภูมิลำเนาของแบบแสดงรายการ

ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลการขอคืนภาษี

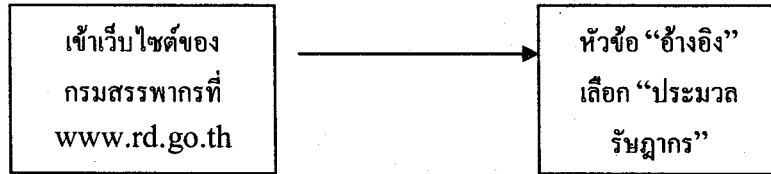
1. เข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรที่ www.rd.go.th
2. เลือกสอบถามข้อมูลการขอคืนภาษี
3. เลือกติดต่อสอบถามข้อมูลการขอคืนภาษี
4. บันทึกข้อมูลตามที่ระบบต้องการ แล้วกดปุ่ม “สอบถาม”
5. ระบบจะแสดงข้อมูลการทำงานของแบบแสดงรายการ
6. หากแบบแสดงรายการมียังอยู่ระหว่างการดำเนินการ สามารถติดต่อได้โดยบนระบบแสดงเบอร์โทรศัพท์ และสถานที่ติดต่อ

6.2 ประมวลรัษฎากรฉบับอิเล็กทรอนิกส์

กรมสรรพากรมีกฎหมายที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีอากรที่เรียกว่า ประมวลรัษฎากร โดยในแต่ละปีมีการออกกฎหมาย ระเบียบ แนวปฏิบัติเป็นจำนวนมาก และได้มีการรวบรวมจัดพิมพ์รวมเล่ม สามารถทำการคัดค้นได้บนระบบเครือข่าย เว็บไซต์ กรมสรรพากร www.rd.go.th ที่หัวข้อ อ้างอิง และสามารถเข้าคลิกดูรายการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความรู้ทางด้านภาษีอากร อันประกอบไปด้วย

1. ประมวลรัษฎากร
2. บทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร
3. พระราชกฤษฎีกา
4. กฎกระทรวง
5. คำวินิจฉัยของคณะกรรมการวินิจฉัยภาษีอากร
6. ประกาศกระทรวงการคลัง
7. ประกาศอธิบดีกรมสรรพากร
8. คำสั่งกรมสรรพากร
9. ประกาศกรมสรรพากร
10. ข่าวการปรับปรุง
11. Download
12. ข้อหารือภาษีอากร
13. คำพิพากษา
14. กฎหมายออกใหม่

สำหรับผู้ที่ต้องการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับประมวลรัษฎากรสามารถทำการค้นหาได้ทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากรตามภาพที่ได้แสดงดังนี้



ภาพที่ 2.17 ภาพแสดงการค้นหาประมวลรัษฎากรฉบับอิเล็กทรอนิกส์

หากผู้ที่ต้องการประมวลรัษฎากรฉบับอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเก็บไว้เป็นส่วนตัว สามารถทำการดาวน์โหลดข้อมูลได้เช่นกัน ซึ่งการดาวน์โหลดสามารถทำได้โดยการเข้าเว็บไซต์กรมสรรพากรไปที่หัวข้ออ้างอิง ไปที่ดาวน์โหลด ซึ่งมีคำแนะนำขั้นตอนการติดตั้ง ดังนี้คือ

1. เมื่อ Download เสร็จแล้วให้ Double Click ที่ File image.exe แล้วระบุ Directory ที่ต้องการจะนำประมวลฯ ไปลง เช่น C:\laws แล้วกดปุ่ม Extract เครื่องจะเรียก File ที่เกี่ยวข้องมาแตกลงใน Directory ที่ระบุจนเสร็จ
2. Double Click ที่ File total.exe และระบุ Directory เดียวกับข้อ 1 แล้วกดปุ่ม Extract
3. เมื่อดำเนินการตามข้อที่ 1,2 เสร็จแล้วไปที่ Directory ที่ติดตั้งตามข้อ 1, 2 แล้ว Double Click ที่ File index.html จะไปประมวลรัษฎากรฉบับอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งติดตั้งไว้ในเครื่องอย่างครบถ้วน

6.3 บริการสารสรรพากร (e-Taxinfo)

e-taxinfo คือ การบริการส่งข้อมูลภาษีสรรพากร เช่น กฎหมาย และระเบียบคำสั่งปฏิบัติ และข้อมูลที่น่าสนใจเกี่ยวกับภาษีสรรพากร โดยผ่านทาง E-mail ไปยังสมาชิกโดยตรงเป็นปกติ กรมสรรพากรได้มีบริการข่าวสารข้อมูลให้กับผู้เสียภาษี เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ อีกทั้งยังให้คำแนะนำความรู้ทางภาษีอากร ซึ่งเป็นการบริการที่มีความทันสมัย สามารถส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้กับผู้เสียภาษีโดยตรง บนเว็บไซต์ของกรมสรรพากร โดยผ่านทาง E-mail การบริการที่กล่าวถึงก็คือ บริการสารสรรพากร (e-Taxinfo)

ประโยชน์ของ e-Taxinfo ช่วยให้สมาชิกได้รับความ สะดวกและรวดเร็วในการได้รับ ข้อมูลภาษีสรรพากรและข่าวสารสำคัญๆ โดยตรงจากกรมสรรพากร และสามารถนำไปใช้ เผยแพร่ยังเครือข่ายภายในองค์กรของสมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมาชิก e-Taxinfo คือ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจสำคัญๆที่เกี่ยวข้อง องค์กรธุรกิจ เอกชนขนาดใหญ่ที่มีเครือข่ายหรือมีหน่วย งานย่อยและมีสมาชิกจำนวนมาก โดยในระยะแรกได้ กำหนด จำนวนสมาชิกไว้ประมาณ 300 รายและจะพิจารณาเพิ่มเติมตามความเหมาะสมต่อไป

ความแตกต่างระหว่างการบริการ e-Taxinfo กับการบริการข้อมูลผ่าน Internet ใน Web-site ของ กรมสรรพากร คือ e-Taxinfo เป็นบริการส่งข้อมูลข่าวสารภาษีสรรพากรที่เกิดขึ้นใหม่ๆ ส่งตรงไปยังสมาชิกถึงตู้ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของสมาชิกแต่ละราย สมาชิกสามารถเปิดอ่าน ข้อมูลได้ง่ายโดยไม่ต้องค้นหา แต่ Web-site ของกรมสรรพากร ใน Internet (www.rd.go.th) เป็น บริการข้อมูลสำคัญของกรมสรรพากรในทุก ด้านรวมทั้งข้อมูล ข่าวสารภาษีสรรพากรที่ปรากฏใน e-Taxinfo ด้วย ฉะนั้น บริการใน Internet จึงกว้างขวางกว่า แต่มิได้เจาะจงถึงสมาชิกดังเช่น e-Taxinfo

การสมัครสมาชิก e-Taxinfo สามารถmailto:ไปสมัครได้ที่ eTaxinfo@rd.go.th

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุปราณี นฤภัย (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการใช้บริการยื่นแบบ ภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการใช้บริการยื่นแบบ แสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง สำหรับผู้ประกอบการที่ไม่มี ความต้องการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตเนื่องจากไม่มีความ พร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และมีความเห็นว่าการยื่นแบบและชำระภาษีที่หน่วยงานที่รับแบบ ของกรมสรรพากรมีความสะดวกกว่า ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการคือเรื่องเกี่ยวกับ ระเบียบ วิธีการและขั้นตอนการให้บริการ ตลอดจนความรู้ ความเข้าใจของผู้เสียภาษี สำหรับการ รับรู้ถึงบริการของกรมสรรพากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำและการประชาสัมพันธ์จาก เจ้าหน้าที่สรรพากร

บุญยืน บุญญสิทธิ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำระบบกำกับดูแลผู้เสีย ภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบันมาใช้ในการจัดเก็บภาษีอากรของ สำนักงานพื้นที่สมุทรปราการ 1 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหา อุปสรรคเกิดจากปัจจัย 4 ด้าน คือ ปัญหา ด้านโครงสร้าง ซึ่งมีทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีไม่เพียงพอ ปัญหาด้านวัสดุ อุปกรณ์และงบประมาณ ขาดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายล่าช้า ปัญหาด้านการบริหาร ขาดการวางแผน และระบบ ฐานข้อมูลของผู้ประกอบการไม่เป็นปัจจุบัน

กาญจนา โคลิศ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการสื่อสารผ่าน อินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลผู้เสียหาย สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 ผลการศึกษาพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตกับเพื่อนร่วมงานและ ใช้ในการหาข้อมูลเพื่อการทำงาน โดยเรียนรู้ทักษะพื้นฐานในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตจากการ เรียนรู้ด้วยตนเอง (2) กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของการค้นหาข้อมูลผู้ประกอบการในการกำกับดูแลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือการใช้ข้อมูลเพื่อเพิ่มความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ (3) กลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการ ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานให้ดีมากยิ่งขึ้นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือความพอใจในการใช้เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น (4) ปัญหา/ อุปสรรคในการสื่อสารคือ ความล่าช้าในการรับส่งและดาวน์โหลดข้อมูล

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องการพัฒนาาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการเก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร มีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 90 คน ประกอบไปด้วย

1. เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25
3. ผู้บริหารในกรมสรรพากร

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วย

1. เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 30 คน
2. ผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25

จำนวน 30 คน

3. ผู้บริหารในกรมสรรพากร จำนวน 30 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (Interview)

1. แบบสอบถามเพื่อสอบถามเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) ปัญหาด้านระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากรของเจ้าหน้าที่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีทั้งคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) และปลายเปิด (Open-Ended Question) โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา โดยมีลักษณะปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหาด้านระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากรโดยใช้มาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert แต่ละข้อความจะมีมาตรวัด (Scale) ที่ให้กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบ กำหนดให้มีระดับของการวัด 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับปัญหามากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5 คะแนน
ระดับความเป็นปัญหามาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4 คะแนน
ระดับความเป็นปัญหาปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3 คะแนน
ระดับความเป็นปัญหาน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2 คะแนน
ระดับความเป็นปัญหาน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคเพิ่มเติมที่เกิดขึ้นบนระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากร ตลอดจนการเสนอแนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จะนำมาใช้เป็นข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารเพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรต่อไป

1.2 แบบสอบถาม (Questionnaire) ปัญหาด้านระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากรของผู้เสียภาษีที่มติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 มีทั้งคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) และปลายเปิด (Open-Ended Question) โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา การเข้าชมเว็บไซต์ ความถี่ในการเข้าเว็บไซต์ โดยมีลักษณะปลายปิด จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาด้านระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากรโดยใช้มาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert แต่ละข้อความจะมีมาตรวัด (Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับปัญหามากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5 คะแนน
ระดับความเป็นปัญหามาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4 คะแนน
ระดับความเป็นปัญหาปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3 คะแนน
ระดับความเป็นปัญหาน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2 คะแนน

ระดับความเป็นปัญหาน้อยที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นบนระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากร ตลอดจนสามารถเสนอแนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จะนำมาใช้เป็นข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารเพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรต่อไป

2. แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารในกรมสรรพากรในด้านแนวโน้มการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา โดยมีลักษณะปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิดที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้โดยอิสระตามสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรรวมถึงเสนอแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลและปรับปรุงระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปัญหาและแนวโน้มในการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรและผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 และแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานครตามที่ได้กำหนดไว้ ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2551 - 15 กรกฎาคม 2551

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถามเพื่อสอบถามเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานครและผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 วิเคราะห์ปัญหาด้านระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากรของเจ้าหน้าที่ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) แล้วสรุปมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของการใช้ระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากร วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) เพื่อให้ทราบระดับปัญหาในระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากร จากนั้น นำคะแนนผู้ให้ข้อมูล โดยการตอบแบบสอบถามมาคิดน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score : WMS) โดยจำแนกปัญหาออกเป็น 5 ระดับ โดยมีช่วงห่างเท่า ๆ กัน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น ผู้วิจัยได้เสนอคะแนนเฉลี่ยโดยการแปลความหมาย ได้ดังนี้

<u>ระดับคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
4.21 – 5.00	มีปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีปัญหาอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากร

1.2 วิเคราะห์ปัญหาด้านระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากรของผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) แล้วสรุปมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของการใช้ระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากร วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) เพื่อให้ทราบระดับปัญหาในระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากร จากนั้น นำคะแนนผู้ให้ข้อมูล โดยการตอบแบบสอบถามมาคิดน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score : WMS) โดยจำแนกปัญหาออกเป็น 5 ระดับ โดยมีช่วงห่างเท่า ๆ กัน ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ดังนั้น ผู้วิจัย ได้เสนอคะแนนเฉลี่ย โดยการแปลความหมาย ได้ดังนี้

<u>ระดับคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
4.21 – 5.00	มีปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีปัญหาอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบสารสนเทศภายนอก
กรมสรรพากร

2. สัมภาษณ์ผู้บริหารในกรมสรรพากรในด้านแนวโน้มการพัฒนาระบบสารสนเทศของ
กรมสรรพากร แบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ
ตรวจสอบรายการ (Check-List) แล้วสรุปมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์เนื้อหาแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง สอบถามปัญหาาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 30 คน ผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 จำนวน 30 คน และสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับแนวโน้มการพัฒนาระบบสารสนเทศในกรมสรรพากร จำนวน 30 คน โดยการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัยดังนี้

1. ปัญหาาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 ปัญหาาระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 จำนวนและคำร้อยละของข้อมูลรายละเอียดข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากร

กลุ่มที่ 2 ปัญหาาระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากรของผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25

ตอนที่ 1 จำนวนและคำร้อยละของข้อมูลรายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากร

2. แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของกรมสรรพากร

ตอนที่ 1 คำร้อยละของข้อมูลด้านลักษณะทั่วไปของผู้บริหารกรมสรรพากร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร

เพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำอักษรย่อและ

สัญลักษณ์มาใช้ดังนี้

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิจัย

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ปัญหาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ปัญหาระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากรของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิจัยปัญหาระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากร ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานครวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ ปรากฏดังตารางที่ 4.1 ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร	จำนวน	ร้อยละ
	N = 30	
1. เพศ		
ชาย	3	10.00
หญิง	27	90.00
รวม	30	100.00
2. อายุ		
20 – 30 ปี	14	46.67
31 – 40 ปี	12	40.00
41 – 50 ปี	3	10.00
51 ปีขึ้นไป	1	3.33
รวม	30	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร	จำนวน	ร้อยละ
	N = 30	
3. ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี	14	46.67
นักวิชาการสรรพากร	9	30.00
นักวิชาการภาษี	2	6.67
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	5	16.66
รวม	30	100.00
4. ระดับตำแหน่งงาน		
6	17	56.67
5	4	13.33
4	3	10.00
3	3	10.00
2	1	3.33
1	2	6.67
รวม	30	100.00
5. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลายและปวช.	0	0
ปวส.	2	6.67
ปริญญาตรี	21	70.00
ปริญญาโทหรือมากกว่า	7	23.33
รวม	30	100.00
6. เครื่องคอมพิวเตอร์ประจำโต๊ะทำงาน		
มี	29	96.67
ไม่มี	1	3.33
รวม	30	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร	จำนวน	ร้อยละ
	N = 30	
7. การทำงานบนระบบงานภายใน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ระบบ e-office	30	100.00
ระบบจองใช้ยานพาหนะ	22	73.33
ระบบงานสำรวจและติดตามนอกระบบ	9	30.00
ระบบกำกับดูแล	24	80.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลได้ดังนี้

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 10
2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40
3. ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาคือตำแหน่งนักวิชาการสรรพากร คิดเป็นร้อยละ 30
4. ระดับตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ระดับ 6 คิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมาเป็นข้าราชการระดับ 5 คิดเป็นร้อยละ 13.33
5. วุฒิการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโทหรือมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 23.33
6. เครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำโต๊ะทำงาน คิดเป็นร้อยละ 96.67 และไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำโต๊ะทำงาน คิดเป็นร้อยละ 3.33
7. การทำงานบนระบบงานภายใน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานระบบ e-office คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาทำงานระบบกำกับดูแล คิดเป็นร้อยละ 80

**ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านระบบสารสนเทศภายใน
กรมสรรพากร**

1. ปัญหาด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล (e-office)

ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิจัยปัญหาระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากรด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล (e-office) ด้วยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล (e-office)

ประเด็น	N = 30		ระดับปัญหา
	\bar{X}	SD	
1. ความยุ่งยากในการเข้าระบบฯ	2.13	0.46	น้อย
2. ความยุ่งยากในการกรอกข้อมูลใบลา	1.77	0.39	น้อยที่สุด
3. ความเป็นปัจจุบันของฐานข้อมูล	2.27	0.69	น้อย
4. ระยะเวลาในการเปลี่ยนรหัสผ่าน	2.83	0.83	ปานกลาง
5. ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล	2.17	0.42	น้อย
6. การตรวจสอบสถานะใบลาที่ส่งถึงผู้บังคับบัญชา	2.00	0.48	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.20	0.55	น้อย

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัญหาด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล (e-office) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาด้านระยะเวลาในการเปลี่ยนรหัสผ่านอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$) รองลงมาคือปัญหาด้านความเป็นปัจจุบันของฐานข้อมูลอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.27$)

2. ปัญหาด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารยานพาหนะ (ระบบจองใช้ยานพาหนะ)

ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิจัยปัญหาด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารยานพาหนะ (ระบบจองใช้ยานพาหนะ) ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารยานพาหนะ (ระบบจองใช้ยานพาหนะ)

ประเด็น	N = 30		ระดับปัญหา
	\bar{X}	SD	
1. ความยุ่งยากในการเข้าระบบฯ	2.14	0.41	น้อย
2. ความยุ่งยากในการกรอกข้อมูลค่าขอใช้ยานพาหนะ	2.27	0.21	น้อย
3. จำนวนเจ้าหน้าที่กับขนาดยานพาหนะที่ใช้	2.95	0.71	ปานกลาง
4. การขอใช้ยานพาหนะล่วงหน้าต้องบันทึกบนระบบอย่างน้อย 1 วัน	2.55	0.45	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.48	0.45	น้อย

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัญหาด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารยานพาหนะ (ระบบจองใช้ยานพาหนะ) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัญหาด้านจำนวนเจ้าหน้าที่กับขนาดยานพาหนะที่ใช้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$) รองลงมาคือปัญหาด้านการขอใช้ยานพาหนะล่วงหน้าต้องบันทึกบนระบบอย่างน้อย 1 วันอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.55$)

3. ปัญหาด้านระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ

ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิจัยปัญหาด้านระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ

ประเด็น	N = 30		ระดับปัญหา
	\bar{X}	SD	
1. ความยุ่งยากในการเข้าระบบฯ	2.56	1.03	น้อย
2. ความยุ่งยากในการบันทึกแบบสำรวจ 4 (สร.4) บนระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ	3.00	0.50	ปานกลาง
3. ระยะเวลาในการบันทึกแบบสำรวจ 4 (สร.4) บนระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ	3.11	0.61	ปานกลาง
4. ความชัดเจนของข้อมูลผู้ประกอบการที่ได้รับจากศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ	3.44	0.28	มาก
5. การบันทึกผลการสำรวจที่กำหนดไว้บนระบบฯ	3.11	0.36	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.04	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ด้านระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาด้านความชัดเจนของข้อมูลผู้ประกอบการที่ได้รับจากศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมาคือปัญหาด้านการบันทึกผลการสำรวจที่กำหนดไว้บนระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบอยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านระยะเวลาในการบันทึกแบบสำรวจ 4 (สร.4) บนระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) แต่ปัญหาด้านการบันทึกผลการสำรวจที่กำหนดไว้บนระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ต่ำกว่าปัญหาด้านระยะเวลาในการบันทึกแบบสำรวจ 4 (สร.4) บนระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ

4. ปัญหาด้านระบบกำกับดูแล

ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิจัยปัญหาด้านระบบกำกับดูแลด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านระบบกำกับดูแล

ประเด็น	N = 30		ระดับปัญหา
	\bar{X}	SD	
1. ความยุ่งยากในการเข้าระบบฯ	2.58	0.42	น้อย
2. ความยากในการค้นหาข้อมูลผู้เสียหายบนระบบ คัดค้านข้อมูลผู้เสียหาย	2.58	0.18	น้อย
3. ระยะเวลาการบันทึกการออกตรวจสภาพกิจการ	2.58	0.26	น้อย
4. ระยะเวลาในการบันทึกเสนอสำนวนตรวจสภาพ	2.92	0.25	น้อย
5. ข้อมูลปัจจุบันการยื่นแบบฯ ของผู้ประกอบการที่ อยู่บนระบบคัดค้านข้อมูลผู้เสียหาย	3.33	0.22	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.28	0.27	น้อย

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ด้านระบบกำกับดูแลมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาด้านข้อมูลปัจจุบันการยื่นแบบแสดงรายการของผู้ประกอบการที่อยู่บนระบบคัดค้านข้อมูลผู้เสียหายอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) รองลงมาคือปัญหาด้านระยะเวลาในการบันทึกเสนอสำนวนตรวจสภาพอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.92$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ด้านระบบสารสนเทศภายใน กรมสรรพากร

ในการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ได้รับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาด้านต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล (e-office)

จากการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของปัญหาในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล (e-office)

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล (e-office)	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาเปลี่ยนรหัสผ่านเร็วเกินไป จำรหัสผ่านไม่ได้	4	66.67
2. ไม่ทราบว่าผู้ร่วมงานมีการลาหยุดปฏิบัติงานในวันใด	2	33.33

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล (e-office) มีปัญหาด้านระยะเวลาเปลี่ยนรหัสผ่านเร็วเกินไป ทำให้จำรหัสผ่านไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือไม่ทราบว่าผู้ร่วมงานมีการลาหยุดปฏิบัติงานในวันใด คิดเป็นร้อยละ 33.33

2. ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารยานพาหนะ (ระบบจองใช้ยานพาหนะ)

จากการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของปัญหาในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารยานพาหนะ

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารยานพาหนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. จองรถแล้วไม่ได้รถตามที่ต้องการ	3	60.00
2. กรอกข้อมูลรายละเอียดค่อนข้างมาก	1	20.00
3. ข้อมูลการยกเลิกการใช้รถไม่เป็นปัจจุบัน	1	20.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารยานพาหนะ มีปัญหาด้านจองรถแล้วไม่ได้รถตามที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือกรอกข้อมูลรายละเอียดค่อนข้างมาก และข้อมูลการยกเลิกการใช้รถไม่เป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 20

3. ด้านระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ

จากการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของปัญหาของระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ

ระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ	จำนวน	ร้อยละ
1. ข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์	3	50.00
2. ความเห็นบนระบบงานสำรวจฯ มีไม่ตรงกับข้อเท็จจริง	2	33.33
3. ไม่มีเมนูการยกเลิกแบบสร.4 บนระบบ	1	16.67

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบมีปัญหา ข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ ความเห็นบนระบบงานสำรวจฯ มีไม่ตรงกับข้อเท็จจริงคิดเป็นร้อยละ 33.33

4. ด้านระบบกำกับดูแล

จากการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ ดังตารางที่ 4.9 ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของปัญหาด้านระบบกำกับดูแล

ด้านระบบกำกับดูแล	จำนวน	ร้อยละ
1. ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	7	41.17
2. ในวันที่ต้องบันทึกความเห็นบนระบบ ระบบช้า	5	29.41
3. เครือข่ายมีปัญหา หลุดบ่อย (error)	2	11.77
4. ข้อมูลพิมพ์ออกเครื่องพิมพ์ไม่ได้	2	11.77
5. มีขั้นตอนการทำงานหลายขั้นตอน	1	5.88

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระบบกำกับดูแลมีปัญหาข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 41.17 รองลงมาคือในวันที่ต้องบันทึกความเห็นบนระบบ ระบบช้า เครือข่ายมีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 29.41

กลุ่มที่ 2 ปัญหาระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากรของผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 25

ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิจัยปัญหาระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากรของผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 25 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25

ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษี	จำนวน N = 30	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	9	30.00
หญิง	21	70.00
รวม	30	100
2. อายุ		
20 – 30 ปี	7	23.33
31 – 40 ปี	13	43.33
41 – 50 ปี	6	20.00
51 ปีขึ้นไป	4	13.33
รวม	30	100

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษี	จำนวน	ร้อยละ
	N = 30	
3. อาชีพ		
ข้าราชการและลูกจ้าง	8	26.67
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	3.33
นักศึกษา	0	0
ธุรกิจส่วนตัว	2	6.67
พนักงานบริษัท	15	50
ข้าราชการบำนาญ	0	0
เจ้าของกิจการ	3	10
อื่น ๆ	1	3.33
รวม	30	100
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลายและปวช.	7	23.33
ปวส.	3	10
ปริญญาตรี	16	53.34
ปริญญาโทหรือมากกว่า	4	13.33
รวม	30	100
5. ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล		
น้อยมาก	3	10
น้อย	5	16.67
พอใช้	13	43.33
ดี	9	30
ดีมาก	0	0
รวม	30	100

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษี	จำนวน	ร้อยละ
	N = 30	
6. การเข้าชมเว็บไซต์ของกรมสรรพากร		
เคย	25	83.33
ไม่เคย	5	16.67
รวม	30	100
7. ความถี่ในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร		
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	13	43.33
1 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์	6	20
4 – 5 ครั้งต่อสัปดาห์	2	6.67
มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์	4	13.33
รวม	25	100
8. การใช้บริการในเว็บไซต์ของกรมสรรพากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี	14	63.64
การจดทะเบียน on line	12	54.55
การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี	22	100.00
การตรวจสอบการคืนเงินภาษีอากร	20	90.91
ประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์	15	68.19
การบริการสรรพากร (e-Taxinfo)	15	68.19
อื่น ๆ	0	0

จากตารางที่ 4.10 พบว่าจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 30 คน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลได้ดังนี้

1. เพศ พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70
2. อายุ พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง อายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.33
3. อาชีพ พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาเป็นข้าราชการ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67

4. วุฒิการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.34 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและปวช. คิดเป็นร้อยละ 23.33

5. ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมา มีความสามารถในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 16.67

6. การเข้าชมเว็บไซต์ของกรมสรรพากร พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เคยเข้าชมเว็บไซต์ของกรมสรรพากร คิดเป็นร้อยละ 83.33 และไม่เคยเข้าชมเว็บไซต์ของกรมสรรพากร คิดเป็นร้อยละ 16.67

7. ความถี่ในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 4.33 รองลงมาคือมากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 13.33

8. การใช้บริการในเว็บไซต์ของกรมสรรพากร พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือบริการตรวจสอบการคืนเงินภาษีอากร คิดเป็นร้อยละ 90.91

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากร

1. ปัญหาการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิจัยปัญหาการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

ประเด็น	N = 30		ระดับปัญหา
	\bar{X}	SD	
1. ความยุ่งยากในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร	2.79	0.49	ปานกลาง
2. ความยุ่งยากในการกรอกข้อมูลรายละเอียดในคำร้อง	3.07	0.69	ปานกลาง
3. ความรวดเร็วในการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี	3.07	0.69	ปานกลาง
4. ความรวดเร็วในการได้รับบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี	2.71	0.68	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.91	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่าปัญหาการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัญหาการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี ด้านความรวดเร็วในการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) และด้านความยุ่งยากในการกรอกข้อมูลรายละเอียดในคำร้องอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) รองลงมาคือด้านความยุ่งยากในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$)

2. ปัญหาการจดทะเบียน on line (การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและธุรกิจเฉพาะทางอินเทอร์เน็ต)

ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิจัยปัญหาการจดทะเบียน on line (การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและธุรกิจเฉพาะทางอินเทอร์เน็ต) ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการจดทะเบียน on line (การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและธุรกิจเฉพาะทางอินเทอร์เน็ต)

ประเด็น	N = 30		ระดับปัญหา
	\bar{X}	SD	
1. ความยุ่งยากในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร	2.25	0.39	น้อย
2. ความยุ่งยากในการกรอกข้อมูลรายละเอียดในคำร้อง	2.92	0.63	ปานกลาง
3. ระยะเวลาในการได้รับอนุญาตเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียน	3.42	0.99	มาก
4. ความน่าเชื่อถือของหลักฐานที่ได้รับจากการได้รับอนุญาตเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียน (บนเว็บไซต์)	3.17	1.06	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.94	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่าปัญหาการจดทะเบียน on line (การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและธุรกิจเฉพาะทางอินเทอร์เน็ต) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าปัญหาการจดทะเบียน on line (จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและธุรกิจเฉพาะทางอินเทอร์เน็ต) ด้านระยะเวลาในการได้รับอนุญาตเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$) รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือของหลักฐานที่ได้รับจากการได้รับอนุญาตเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$)

3. การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิจัยปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ประเด็น	N = 30		ระดับปัญหา
	\bar{X}	SD	
1. ความยุ่งยากในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร	2.55	0.60	น้อย
2. ความยุ่งยากในการลงทะเบียนขอรหัสผ่าน	3.05	0.62	ปานกลาง
3. ความยุ่งยากในการกรอกแบบคำขอยื่นแบบแสดงรายการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ภ.อ.01)	2.77	0.82	ปานกลาง
4. ระยะเวลาในการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการในช่วงเวลา 06.00 – 22.00 น.	2.36	0.21	น้อย
5. จำนวนช่องทางการชำระภาษี	2.50	0.43	น้อย
6. ความยุ่งยากในการกรอกแบบแสดงรายการ เช่น แบบภ.ง.ด.90, 91 ภ.พ.30 ภ.ง.ด.1, 3, 53 เป็นต้น	2.86	0.88	ปานกลาง
7. ระยะเวลาในการเก็บรักษาหลักฐานการยื่นแบบแสดงรายการไว้เป็นเวลา 5 ปี	3.00	0.67	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.72	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่าปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านความยุ่งยากในการลงทะเบียนขอรหัสผ่านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$) รองลงมาคือปัญหาด้านระยะเวลาในการเก็บรักษาหลักฐานการยื่นแบบแสดงรายการไว้เป็นเวลา 5 ปี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$)

4. การตรวจสอบการคืนเงินภาษีอากร

ผู้ศึกษาได้นำเสนอปัญหาการตรวจสอบการคืนเงินภาษีอากรด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการตรวจสอบการคืนเงินภาษีอากร

ประเด็น	N = 30		ระดับปัญหา
	\bar{X}	SD	
1. ความยุ่งยากในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร	2.30	0.25	น้อย
2. ความยุ่งยากในการกรอกข้อมูลรายละเอียดส่วนตัว	2.45	0.38	น้อย
3. ความรวดเร็วของระยะเวลาการได้รับเงินคืน	3.35	0.77	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.70	0.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่าปัญหาการตรวจสอบการคืนเงินภาษีอากร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาการตรวจสอบการคืนเงินด้านความรวดเร็วของระยะเวลาการได้รับเงินคืนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) รองลงมาคือด้านความยุ่งยากในการกรอกข้อมูลรายละเอียดส่วนตัวอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.45$) และด้านความยุ่งยากในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.30$)

5. ประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ศึกษาได้นำเสนอปัญหาประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์

ประเด็น	N = 30		ระดับปัญหา
	\bar{X}	SD	
1. ความยุ่งยากในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร	2.33	0.60	น้อย
2. ความยุ่งยากในการค้นหาประมวลรัษฎากร	2.67	0.76	ปานกลาง
3. ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	2.87	0.94	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.62	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่าปัญหาประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัญหาประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$) รองลงมาคือด้านความยุ่งยากในการค้นหาประมวลรัษฎากรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.67$) และด้านความยุ่งยากในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.33$)

6. การบริการสารสนเทศ (e-Taxinfo)

ผู้ศึกษาได้นำเสนอปัญหาการบริการสารสนเทศ (e-Taxinfo) ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริการสารสนเทศ (e-Taxinfo)

ประเด็น	N = 30		ระดับปัญหา
	\bar{X}	SD	
1. ความยุ่งยากในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร	2.33	0.90	น้อย
2. ความเป็นปัจจุบันของข่าวสารที่ได้รับ	2.67	0.62	ปานกลาง
3. ประโยชน์ของข่าวสารที่ได้รับ	2.60	0.62	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.53	0.71	น้อย

จากตารางที่ 4.16 พบว่าปัญหาการบริการสารสนเทศ (e-Taxinfo) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัญหาการบริการสารสนเทศ (e-Taxinfo) ด้านความเป็นปัจจุบันของข่าวสารที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.67$) รองลงมาคือด้านประโยชน์ของข่าวสารที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.60$) และด้านความเป็นปัจจุบันของข่าวสารที่ได้รับอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.60$)

**ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบสารสนเทศภายนอก
กรมสรรพากร**

ในการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ได้รับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาด้านต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. ด้านการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

จากการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 วิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของปัญหาด้านการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

ด้านการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี	จำนวน	ร้อยละ
1. มีขั้นตอนจำนวนมาก	4	50.00
2. กรอกข้อมูลรายละเอียดส่วนตัวค่อนข้างมาก	2	25.00
3. ได้รับบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีช้า	2	25.00

จากตารางที่ 4.17 พบว่า การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี มีปัญหาด้านขั้นตอนจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ กรอกข้อมูลรายละเอียดส่วนตัวค่อนข้างมากและได้รับบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีช้า คิดเป็นร้อยละ 25

2. ด้านการจดทะเบียนจดทะเบียน on line (จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและธุรกิจเฉพาะทางอินเทอร์เน็ต)

จากการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 วิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละของปัญหาด้านการจดทะเบียน on line (จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและธุรกิจเฉพาะทางอินเทอร์เน็ต)

ด้านการจดทะเบียน on line	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาได้รับอนุญาตเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนนาน	4	66.67
2. ไม่มั่นใจในหลักฐานแบบคำขอ (ภ.อ.01 หรือ ภ.ร.01) บนระบบ	2	33.33

จากตารางที่ 4.18 พบว่า การจดทะเบียนจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและธุรกิจเฉพาะทางอินเทอร์เน็ต (จดทะเบียน on line) มีปัญหาด้านระยะเวลาได้รับอนุญาตเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนนาน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือ ไม่มั่นใจในหลักฐานแบบคำขอ (ภ.อ.01 หรือ ภ.ร.01) บนระบบ คิดเป็นร้อยละ 33.33

3. ด้านการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

จากการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 วิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละของปัญหาด้านการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ด้านการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนมาก	7	28.00
2. ขั้นตอนซับซ้อน	5	20.00
3. กรอกรายละเอียดในแบบคำขอ (ภ.อ.01) มาก	3	30.00
4. ไม่มีวิธีบอกขั้นตอนการบันทึกรายการบนระบบ	3	12.00
5. ระบบ error เมื่อมีคนใช้บริการมาก	3	12.00
6. ไม่สามารถชำระบัตรเครดิตได้	2	8.00
7. ไม่มั่นใจในการยื่นแบบ	1	4.00
8. ต้องให้เจ้าหน้าที่แนะนำวิธีการกรอกแบบ	1	4.00

จากตารางที่ 4.19 พบว่า การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีปัญหาด้านขั้นตอนมาก คิดเป็นร้อยละ 28 รองลงมาคือ กรอกรายละเอียดในแบบคำขอ (ภ.อ.01) มาก คิดเป็นร้อยละ 30

3. ด้านการตรวจสอบการคืนเงินภาษีอากร

จากการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 วิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของปัญหาด้านการตรวจสอบการคืนเงินภาษีอากร

ด้านการตรวจสอบการคืนเงินภาษีอากร	จำนวน	ร้อยละ
1. ได้รับเงินคืนช้า	6	60.00
2. ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	2	20.00
3. มีช่องทางส่งเอกสารน้อย	2	20.00

จากตารางที่ 4.20 พบว่า การตรวจสอบการคืนเงินภาษีอากร มีปัญหาด้าน ได้รับเงินคืนช้า คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน และมีช่องทางส่งเอกสารน้อย คิดเป็นร้อยละ 20

4. ด้านประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์

จากการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 วิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของปัญหาด้านประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์

ด้านประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่พบข้อมูลที่ต้องการค้นหา	3	60.00
2. ค้นหายาก	2	40.00

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์ มีปัญหาด้านไม่พบข้อมูลที่ต้องการค้นหา คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ ค้นหายาก คิดเป็นร้อยละ 40

2. แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของผู้บริหารของกรมสรรพากร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารในกรมสรรพากร

ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของผู้บริหารของกรมสรรพากรวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ ปรากฏดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารในกรมสรรพากร

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารในกรมสรรพากร	จำนวน	ร้อยละ
	N = 30	
1. เพศ		
ชาย	5	16.67
หญิง	25	83.33
รวม	30	100.00
2. อายุ		
20 – 30 ปี	2	6.67
31 – 40 ปี	8	26.67
41 – 50 ปี	18	60.00
51 ปีขึ้นไป	2	6.63
รวม	30	100.00
3. ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี	24	80.00
นักวิชาการสรรพากร	6	20.00
รวม	30	100.00
ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารในกรมสรรพากร	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับตำแหน่งงาน		
8	4	13.33
7	26	86.67
รวม	30	100.00

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารในกรมสรรพากร	จำนวน	ร้อยละ
	N = 30	
5. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	20	66.67
ปริญญาโทหรือมากกว่า	10	33.33
รวม	30	100.00
6. เครื่องคอมพิวเตอร์ประจำโต๊ะทำงาน		
มี	30	100.00
ไม่มี	0	0
รวม	30	100.00
7. การทำงานบนระบบงานภายใน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ระบบ e-office	30	100.00
ระบบจองใช้ยานพาหนะ	24	80.00
ระบบงานสำรวจและติดตามนอกระบบ	0	0
ระบบกำกับดูแล	28	93.33

จากตารางที่ 4.22 พบว่าจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลได้ดังนี้

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 16.67
2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.67
3. ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคือตำแหน่งนักวิชาการสรรพากร คิดเป็นร้อยละ 2
4. ระดับตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ระดับ 7 คิดเป็นร้อยละ 86.67 รองลงมาเป็นข้าราชการระดับ 8 คิดเป็นร้อยละ 13.33
5. วุฒิการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโทหรือมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 33.33

6. เครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำโต๊ะทำงาน คิดเป็นร้อยละ 100

7. การทำงานบนระบบงานภายใน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานระบบ e-office คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาทำงานระบบกำกับดูแล คิดเป็นร้อยละ 93.33

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร

สรุปการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรจากแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารในกรมสรรพากร 4 ด้าน ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.23 จำนวนและร้อยละของทิศทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านระบบงานสารสนเทศ	8	26.67
2. ด้านข้อมูลการจัดเก็บภาษี	12	40.00
3. ด้านการบริหารการจัดเก็บและบริหารงานภายใน	6	20.00
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4	13.33
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 4.23 พบว่าแนวทางของระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรด้านข้อมูลการจัดเก็บภาษีคิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ ด้านระบบงานสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 26.67 ลำดับต่อมาคือ ด้านการบริหารการจัดเก็บและบริหารงานภายใน คิดเป็นร้อยละ 20 และด้านการประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 13.33

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ได้สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ไว้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา มีดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วย

1. เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25
3. ผู้บริหารในกรมสรรพากร

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วย

1. เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 30 คน
2. ผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25

จำนวน 30 คน

3. ผู้บริหารในกรมสรรพากร จำนวน 30 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

1.3 ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยปัญหาาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ปัญหาาระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากรของเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร ผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการวิจัยด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 90 อายุ 20 – 30 ปี ร้อยละ 46.67 อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ร้อยละ 46.67 ระดับตำแหน่งงานในระดับ 6 ร้อยละ 17 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 70 ในการปฏิบัติงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำโต๊ะทำงาน ร้อยละ 96.67 สามารถทำงานบนระบบงานบริหารงานบุคคล (e-office) ร้อยละ 100 ระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย ร้อยละ 80 ระบบบริหารงานยานพาหนะ (จองใช้ยานพาหนะ) ร้อยละ 73.33 ระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ ร้อยละ 30

2. ผลการวิจัยปัญหาด้านระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากร พบว่า (1) ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล (e-office) พบปัญหาด้านระยะเวลาในการเปลี่ยนรหัสผ่านอยู่ในระดับปานกลาง (2) ด้านระบบของใช้ยานพาหนะ พบปัญหาด้านจำนวนเจ้าหน้าที่กับขนาดยานพาหนะที่ใช้อยู่ในระดับปานกลาง (3) ด้านระบบงานสำรวจและติดตามผู้ประกอบการ พบปัญหาด้านความชัดเจนของข้อมูลผู้ประกอบการที่ได้รับจากศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบอยู่ในระดับมาก (4) ด้านระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย พบปัญหาด้านข้อมูลปัจจุบันการยื่นแบบแสดงรายการของผู้ประกอบการที่อยู่บนระบบคัดค้นข้อมูลผู้เสียหาย

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ด้านระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากรจากคำถามปลายเปิด มีดังนี้

1. ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล (e-office) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาด้านระยะเวลาเปลี่ยนรหัสผ่านเร็วเกินไป ทำให้จำรหัสผ่านไม่ได้ รองลงมาคือ ไม่ทราบว่าผู้ร่วมงานมีการลาหยุดปฏิบัติงานในวันใด

2. ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารยานพาหนะ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ เห็นว่าจองรถแล้วไม่ได้รถตามที่ต้องการ รองลงมาคือ กรอกข้อมูลรายละเอียดค่อนข้างมากและข้อมูลการยกเลิกการใช้รถไม่เป็นปัจจุบัน

3. ด้านระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ เห็นว่า ข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ รองลงมาคือ ความเห็นบนระบบงานสำรวจฯ มิไม่ตรงกับข้อเท็จจริงและไม่มีเมนูการยกเลิกแบบสร.4 บนระบบ

4. ด้านระบบกำกับดูแล ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ เห็นว่า ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน รองลงมาคือ วันที่ต้องบันทึกความเห็นบนระบบ ระบบช้า และเครือข่ายมีปัญหา

กลุ่มที่ 2 ปัญหาระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากรของผู้เสียหายที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 ผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการวิจัยด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 70 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 43.33 อาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ร้อยละ 53.34 มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับพอใช้ ร้อยละ 43.33 มีการเข้าชมเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ร้อยละ 83.33 โดยมีความถี่ในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 43.33 และใช้บริการในเว็บไซต์ของกรมสรรพากรในด้านการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 100

2. ผลการวิจัยปัญหาด้านระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากร พบว่า (1) ด้านการขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษี พบปัญหาด้านความรวดเร็วในการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีและปัญหาด้านความยุ่งยากในการกรอกข้อมูลรายละเอียดในคำร้องอยู่ในระดับปานกลาง (2) ด้านการจดทะเบียน on line พบปัญหาด้านระยะเวลาในการได้รับอนุญาตเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนอยู่ในระดับมาก (3) ด้านการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต พบปัญหาด้านความยุ่งยากในการลงทะเบียนขอรหัสผ่านอยู่ในระดับปานกลาง (4) ด้านการตรวจสอบการคืนเงินภาษีอากร พบปัญหาด้านความรวดเร็วของระยะเวลาในการได้รับเงินคืนอยู่ในระดับปานกลาง (5) ด้านประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์ พบปัญหาด้านความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการอยู่ในระดับปานกลาง (6) ด้านบริการสารสนเทศสรรพากร (e-Taxinfo) พบปัญหาด้านความเป็นปัจจุบันของข่าวสารที่ได้รับ อยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ด้านระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากรจากคำถามปลายเปิด มีดังนี้

1. ด้านการขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษี ความคิดเห็นส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาด้านขั้นตอนมีจำนวนมาก รองลงมาคือ กรอกข้อมูลรายละเอียดส่วนตัวค่อนข้างมากและได้รับบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีช้า

2. ด้านการจดทะเบียนจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและธุรกิจเฉพาะทางอินเทอร์เน็ต (จดทะเบียน on line) ความคิดเห็นส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาด้านระยะเวลาได้รับอนุญาตเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนนาน รองลงมาคือ ไม่มั่นใจในหลักฐานแบบคำขอ (ภ.อ.01 หรือ ภ.ธ.01) บนระบบ

3. ด้านการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ความคิดเห็นส่วนใหญ่เห็นว่า มีขั้นตอนมาก รองลงมาคือ ขั้นตอนซับซ้อน

4. ด้านการตรวจสอบการคืนเงินภาษีอากร ความคิดเห็นส่วนใหญ่เห็นว่า ได้รับเงินคืนช้า รองลงมาคือ ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน และมีช่องทางส่งเอกสารน้อย

5. ด้านประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์ ความคิดเห็นส่วนใหญ่เห็นว่า ไม่พบข้อมูลที่ต้องการค้นหา รองลงมาคือ ค้นหายาก

2. แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของกรมสรรพากร

1. ผลการวิจัยด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 83.33 อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 60 อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ร้อยละ 80 ระดับตำแหน่งงานในระดับ 7 ร้อยละ 86.67 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 66.67 ในการปฏิบัติงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำโต๊ะทำงาน ร้อยละ 100 สามารถทำงานบนระบบงานบริหารงานบุคคล (e-office) ร้อยละ 100 ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ร้อยละ 93.33 ระบบบริหารงานยานพาหนะ (จองใช้ยานพาหนะ) ร้อยละ 80

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารภายในกรมสรรพากร 4 ด้านคือ

1. ด้านระบบงานสารสนเทศ

ในอนาคต ระบบสารสนเทศทุกระบบของกรมสรรพากรจะเข้าถึงผู้ใช้ได้มากกว่าปัจจุบัน โดยจะมีการสอบถามผู้ใช้งานถึงความต้องการและความจำเป็นในการใช้งาน เพื่อจะได้จัดหมวดหมู่ให้เป็นระเบียบ ไม่กระจัดกระจายมากเกินไป สามารถนำมาปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ นอกจากนั้น มีระบบงานที่ใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อนเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว เนื่องจากปัจจุบันมีระบบงานหลายระบบทำให้ต้องเสียเวลาค้นหาสิ่งที่ต้องการและสับสนในการค้นหาข้อมูลเพื่อใช้งาน ซึ่งผู้บริหารมีความคิดเห็นในด้านนี้ ร้อยละ 26.67

2. ด้านข้อมูลการจัดเก็บภาษี

มีการนำระบบการประมวลผลทันทีเมื่อบันทึกข้อมูลเข้าไปในคอมพิวเตอร์ (ระบบ Real Time) จะประมวลผลผลลัพธ์ออกมาอย่างรวดเร็ว ไม่เสียเวลาในการประมวลผลเกี่ยวกับข้อมูลจำนวนเงินภาษีอากรที่ผู้เสียภาษีมาชำระเงิน โดยให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้การเรียกดูข้อมูลเป็นไปอย่างทันทั่วถึง ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงมีความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูล สามารถนำข้อมูลบนระบบใช้งานได้อย่างถูกต้อง เป็นที่น่าเชื่อถือและเป็นหลักฐานการตรวจสอบการเก็บภาษีได้ตามสภาพข้อเท็จจริงที่ปรากฏ ซึ่งผู้บริหารมีความคิดเห็นในด้านนี้ ร้อยละ 40

3. ด้านการบริหารการจัดเก็บและบริหารงานภายใน

ปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องระหว่างระบบงานของสรรพากรพื้นที่และสรรพากรพื้นที่สาขาให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันในลักษณะการบริการแบบเบ็ดเสร็จ one stop service คือสามารถครอบคลุมการทำงานได้ทุกอย่างในทีเดียว รวมไปถึงให้เป็นการบริการแบบ on line ทุกสำนักงานสรรพากรพื้นที่ อีกทั้งยังสามารถดึงข้อมูลจากระบบมาเพื่อปฏิบัติงาน ให้ความเห็น และวิเคราะห์การจัดเก็บได้ทั่วประเทศ โดยการจัดหาครุภัณฑ์ที่ทันสมัย มาใช้กับระบบ IT ของกรมสรรพากรให้

มากขึ้น เพื่อให้การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารมีความคิดเห็นในด้านนี้ ร้อยละ 20

4. ด้านการประชาสัมพันธ์

สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของกรมสรรพากรให้กับผู้เสียภาษี โดยการแสดงให้เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญในการเสียภาษีที่ถูกต้อง ทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความเต็มใจและยินดีในการมาขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภาษี มีการจัดกิจกรรม การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การอบรม เผยแพร่ข่าวสารที่ดีที่ช่วยส่งเสริมภาพพจน์ของกรมสรรพากร รวมไปถึงแสดงสิทธิประโยชน์ ที่ทำให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจ โดยไม่ทำให้รัฐเสียผลประโยชน์แต่อย่างใด และก่อให้เกิดเม็ดเงินในการจัดเก็บภาษีได้ตรงตามเป้าและบรรลุวัตถุประสงค์ของกรมสรรพากรต่อไป ซึ่งผู้บริหารมีความคิดเห็นในด้านนี้ร้อยละ 13.33

2. อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ปัญหาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้
 1. ปัญหาระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากร
 2. ปัญหาระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากร
2. แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร

1. ปัญหาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ปัญหาระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากร จากแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร ด้านระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากร พบว่า ระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากรด้านระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ มีปัญหาด้านความชัดเจนของข้อมูลผู้ประกอบการที่ได้รับจากศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ อาจเนื่องจากความชัดเจนของข้อมูลของผู้ประกอบการที่ได้รับจากศูนย์สำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้การออกสำรวจผู้ประกอบการเกิดข้อโต้แย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ประกอบการในเรื่องหลักฐานการยื่นแบบแสดงรายการที่ไม่ตรงกัน ซึ่งจะเห็นได้ว่า ปัญหาความชัดเจนของข้อมูลที่ได้รับหากมีความถูกต้อง แม่นยำ จะทำให้การทำงานมีความรวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น เป็นลักษณะด้อยของสารสนเทศ ซึ่งประภาวดี สืบสนธิ์ (2543) ได้สรุปลักษณะ

ของสารสนเทศที่ดีไว้ 4 ด้าน คือ ด้านเวลา คือต้องทันเวลาและทันสมัย ด้านเนื้อหา ต้องถูกต้อง สมบูรณ์ น่าเชื่อถือ ตรงกับความต้องการและตรวจสอบได้ ด้านรูปแบบ ต้องชัดเจน กระชับรัด ด้านกระบวนการ ต้องเข้าถึงได้และปลอดภัย

2. ปัญหาระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากร จากแบบสอบถามผู้เสียภาษีที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 พบว่า ระบบสารสนเทศภายนอก กรมสรรพากร ด้านการจดทะเบียนจดทะเบียน online (การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจ เฉพาะทางอินเทอร์เน็ต) มีปัญหาด้านระยะเวลาในการได้รับอนุญาตเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียน อาจเนื่องมาจากผู้ประกอบการไม่เข้าใจว่า กรมสรรพากรต้องมีขั้นตอนในการดำเนินงานในด้านการออกไปสำรวจสถานประกอบการ และจัดทำบันทึกเสนอต่อผู้บังคับบัญชาให้อนุมัติเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียน ดังนั้น กรมสรรพากรจึงควรแจ้งกำหนดวันที่แน่นอนในการได้รับ อนุญาตเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียน เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับการบริการที่ทำให้เกิดความ พอใจอย่างสูงสุด ซึ่งชัยยุทธ กมลศิริสกุล (2549) ได้กล่าวถึง ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ไว้ว่า ข้าราชการของรัฐส่วนใหญ่เคยชินกับขั้นตอนการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิมที่ใช้มาเป็นระยะ เวลานาน และการดำเนินงานหลายขั้นตอนทำให้ขาดการเชื่อมโยงข้อมูล ประกอบกับระบบ ฐานข้อมูลมีความแตกต่างกัน ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้าและซ้ำซ้อน

2. แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร จากการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนา ระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนา ด้าน ข้อมูลการจัดเก็บภาษีอากร ให้เป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว สอดคล้องกับภรณ์ ศรีสุทธิ์ (2541) ได้สรุปวิธีการพัฒนาระบบสารสนเทศต้องพัฒนาอย่าง เป็นระบบ ตามขั้นตอน มีบุคลากรที่พร้อมในการทำงาน เข้าใจปัญหาสามารถแก้ปัญหาในการ ทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเรื่องการพัฒนา ระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร ผู้ศึกษาได้ พิจารณาผลการศึกษาและดำเนินการจัดทำข้อเสนอแนะ ระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร ดังนี้

1. ควรปรับปรุงระเบียบ วิธีการและขั้นตอนการทำงานบนระบบด้านสารสนเทศให้เป็น ปัจจุบัน และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้ว่าผู้ต้องการอะไรใน ด้านใดบ้าง และมีการปรับปรุง พัฒนาระบบให้เข้าถึงผู้ใช้ให้มากที่สุด

2. ควรจัดสรรทรัพยากรให้พอเพียงกับความต้องการใช้ของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการบำรุงดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าที่สุด ตลอดจนดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี พร้อมใช้งาน อาจมีการจัดทำแผนงบประมาณการใช้บำรุงดูแลรักษา อย่างเป็นระบบ

3. ควรมีการให้ความรู้ทางด้านวิชาการ อบรมบุคลากร เพื่อวางรากฐานการทำงานให้มีมาตรฐานเดียวกันปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายเพื่อให้รองรับกับสภาพข้อเท็จจริงและสะดวกในการปฏิบัติงาน

4. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เป็นการสร้างความเต็มใจและสมัครใจในการเสียภาษีอากร ทำให้กรมสรรพากรมีภาพลักษณ์ในทางที่ดี

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาในระบบสารสนเทศภายในกรมสรรพากรด้านอื่น ๆ เช่น ระบบงานภาษีอากร ระบบงานเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บภาษี ระบบงานบริหารภายใน เพื่อให้ทราบรายละเอียดปัญหาของทุกระบบอย่างแท้จริง

2. ควรศึกษาปัญหาในระบบสารสนเทศภายนอกกรมสรรพากรด้านอื่น ๆ เช่น การยื่นแบบด้วยสื่อคอมพิวเตอร์ (Diskette) เพื่อวางแนวทางในการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร (2550) บริการอิเล็กทรอนิกส์ ค้นคืนวันที่ 16 กันยายน 2550 จาก
<http://www.rd.go.th/publish/287.0.html>
- กรมสรรพากร (2550) ความรู้เรื่องภาษี ค้นคืนวันที่ 17 กันยายน 2550 จาก
<http://www.rd.go.th/publish/286.0.html>
- กรมสรรพากร (2550) ภารกิจและยุทธศาสตร์ ค้นคืนวันที่ 18 กันยายน 2550 จาก
<http://www.rd.go.th/publish/325.0.html>
- การลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการ ค้นคืนวันที่ 1 กันยายน 2551 จาก
http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=52
- กาญจนา โคลเลิศ (2545) “ความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับ
 ดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12” สาขาวิทยาการจัดการ
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- การพัฒนาระบบสารสนเทศ ค้นคืนวันที่ 17 กรกฎาคม 2551 จาก
<http://gotoknow.org/file/phoksawat/%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B9%88%E0%B8%A7%E0%B8%A2%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%205.doc>
- โครงการพัฒนาข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ทางการปกครอง ค้นคืนวันที่ 14 พฤษภาคม
 2551 จาก http://www.dopa.go.th/web_pages/m03100000/data/GISPROJ.htm
- โครงการพัฒนาเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Government Information
 Network : GIN) จาก <http://www.mict.go.th/home/318D5.html>
- คู่มือการใช้ระบบของจองใช้ยานพาหนะ (2548) กรมสรรพากร
- จิราภรณ์ สุธรรมสภา (2538) ประมวลสาระชุดวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและ
 เทคโนโลยีบริหารการศึกษา นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชุมพล ศฤงคารศิริ (2540) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ ป.สัมพันธ์
 พาณิชย์
- ณัฐพันธ์ เขจรพันธ์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล (2542) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
 กรุงเทพฯ โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธงชัย สิทธิกรรม ทฤษฎีระบบคอมพิวเตอร์ : พื้นฐานความรู้เบื้องต้นทางคอมพิวเตอร์ ปทุมธานี
 สกายบุ๊กส์ 2540
- แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ค้นคืนวันที่ 16 พฤษภาคม 2551 จาก
http://cola.kku.ac.th/main/article/725/725_005.doc

แนวทางปฏิบัติการสรรพากร ที่ ศน.001/2550 เรื่อง การสำรวจสถานประกอบการ กรมสรรพากร
แนวทางปฏิบัติการสรรพากร ที่ มก. 8/2550 เรื่อง การกำกับดูแลผู้เสียภาษีบุคคลธรรมดารายกลาง
และรายย่อม กรมสรรพากร

บุญยืน บุญญสิทธิ์ (2545) “การนำระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยไอทีซิดเป็นรายผู้ประกอบการ
และให้เป็นปัจจุบันมาใช้ในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่
สมุทรปราการ 1” สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
ประวัติความเป็นมา อินเทอร์เน็ต ค้นคืนวันที่ 18 ธันวาคม 2550 จาก

http://www.computerhistory.org/exhibits/internet_history/

ปทีป เมธาคุณวุฒิ (2544) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถาบันอุดมศึกษา
กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประภาวดี สืบสนธิ์ (2543) ลักษณะสารสนเทศที่ดี ค้นคืนวันที่ 13 สิงหาคม 2551 จาก

<http://cddweb.cdd.go.th/cdregion09/bmn/>

ผ่องศรี วาณิชศุภวงศ์ (2537) ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารทรัพยากรทางการศึกษา
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2540 – 2544) ค้นคืนวันที่ 20 กรกฎาคม 2551 จาก

<http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=90>

ฝ่ายเอกสารเผยแพร่ สำนักงานเลขานุการกรม กรมสรรพากร (2549) “รายงานประจำปี 2549
กรมสรรพากร” Cerebrate Co.,Ltd.

ฝ่ายเอกสารเผยแพร่ สำนักงานเลขานุการกรม กรมสรรพากร (2549) “ยิ้มสบาย ชื่นง่าย ๆ
จ่ายสะดวก ชื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต” พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ

ฝ่ายเอกสารเผยแพร่ สำนักงานเลขานุการกรม กรมสรรพากร (2550) “เริ่มต้นดี ทุกอย่างก็
ไปได้สวย” พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ

ภรณ์ ศรีสุทธิ (2541) “แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศ” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการระบบ
สารสนเทศเพื่อการจัดการ (ฉบับปรับปรุง) หน่วยที่ 7 หน้า 10-11 นนทบุรี สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ค้นคืนวันที่ 15 พฤษภาคม 2551 จาก

http://tsl.tsu.ac.th/file.php/1/courseware/aa_2/lesson02/lesson2-1.htm

รัฐอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ดร. ทวีศักดิ์ กอนันตกุล ค้นคืนวันที่ 9 พฤศจิกายน 2550

จาก http://www.thaigov.net/page/page_specialscoop/article/article_htk_egov.html

รุจิจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์ (2549) สารสนเทศทางธุรกิจ บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ การบริหารสำนักงานแบบใหม่ กรุงเทพมหานคร ซีระฟิล์มและ
ไซส์เท็กซ์ 2542

ระบบควบคุมบุคลากรขั้นพื้นฐาน “รายงานประจำปี 2547 กรมสรรพากร”

Cerebrate Co.,Ltd.

สุปราณี นฤภัย (2548) “ความต้องการใช้บริการอื่นแบบภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ตของ
ผู้เสียภาษีอากรในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 5” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ

แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศในองค์กร ค้นคืนวันที่ 9 พฤศจิกายน 2550 จาก

http://www.sirikitdam.egat.com/WEB_MIS/108/mis3.html

สุชาติ กิระนันท์ (2541) ระบบสารสนเทศ ค้นคืนวันที่ 15 สิงหาคม 2551 จาก

<http://boasweetclub.com/IT/IT.php>

อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต ค้นคืนวันที่ 18 ธันวาคม 2550 จาก

<http://www.thaiall.com/internet/internet02.htm>

Stair, Ralph M and Reynolds George W. **Principle of Information System**. 4th n.p.: Course
Technology, n.d.

Hall,J.A.(2004) **Accounting information systems** (4th ed.) Mason, OH: Thomson.

Laudon, K.c.,& Laudon, J.P.(2005) **Essentials of management information systems**
(6th ed.) Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ขั้นตอน วิธีการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีบนเว็บไซต์

ก. ขั้นตอนการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรบนเว็บไซต์ www.rd.go.th

1. เข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรที่ www.rd.go.th
2. เลือก "บริการอิเล็กทรอนิกส์"
3. เลือก "ยื่นคำร้องขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร"
4. เลือกประเภทผู้เสียภาษีอากรที่ท่านมีความประสงค์จะยื่นคำร้องขอมีเลขฯ (ดูคำอธิบายรายละเอียดประเภทผู้เสียภาษีอากรได้ โดยเลือกที่เมนู "ผู้มีสิทธิขอใช้บริการ")
5. บันทึกรายละเอียดตามที่ระบบแสดงที่หน้าจอ
6. เมื่อบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้วให้เลือกปุ่ม "ตกลง" กรณีที่ต้องการยกเลิกการขอมีเลขฯ ให้เลือกปุ่ม "ยกเลิก"
7. กรณีเลือกปุ่ม "ตกลง" ระบบจะแสดงข้อมูลที่บันทึกขอมีเลขฯ เพื่อให้ยืนยันความถูกต้อง
8. กรณีที่ข้อมูลถูกต้อง ให้เลือกปุ่ม "ยืนยัน" ระบบจะส่งข้อความตอบรับ พร้อมกับแสดงเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร กรณีที่ข้อมูลไม่ถูกต้องให้เลือกปุ่ม "แก้ไข"
9. กรมสรรพากรจะส่งบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากรทางไปรษณีย์ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันยื่นคำร้อง
10. กรณีผู้เสียภาษียังไม่ได้รับบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากรตามเวลาที่กำหนด ให้ติดต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่ตามที่อยู่ติดต่อได้หรือที่สถานประกอบการตั้งอยู่
11. กรณีที่กรมสรรพากรตรวจพบความผิดปกติเกี่ยวกับการขอมีเลขฯ กรมสรรพากรจะดำเนินการยกเลิกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ซึ่งท่านจะได้รับการติดต่อทาง e-mail และ/หรือ โทรศัพท์
12. กรณีขอแก้ไขข้อมูล ชื่อ-ที่อยู่ ผู้เสียภาษีอากร ให้ท่านยื่นคำร้องขอแก้ไข ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ / สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

บริการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	
<input checked="" type="checkbox"/> สำหรับผู้เสียภาษีอากรประเภทบุคคลธรรมดาต่างด้าว	
กรุณำบันทึกข้อมูลทุกช่องที่มีเครื่องหมายดอกจัน (*) เนื่องจากเป็นข้อมูลจำเป็นที่กรมสรรพากร ต้องใช้ในการให้บริการ	
คำร้องขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรสำหรับบุคคลธรรมดาต่างด้าว	
คำนำหน้าชื่อ*	<input type="text"/>
ชื่อ *	<input type="text"/>
นามสกุล *	<input type="text"/>
เพศ *	<input type="text"/> สัญชาติ* <input type="text"/>
เอกสารสำคัญ*	<input type="text"/> เลขที่* <input type="text"/>
วันเกิด *	<input type="text"/> ออกให้โดย <input type="text"/>
<input type="button" value="ตกลง"/> <input type="button" value="ยกเลิก"/>	

ภาพที่ 1 ภาพแสดงรายละเอียดการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร
สำหรับผู้เสียภาษีอากรสำหรับบุคคลธรรมดาต่างด้าว

บริการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	
<input checked="" type="checkbox"/> สำหรับผู้เสียภาษีอากรประเภทกองมรดก	
กรุณำบันทึกข้อมูลทุกช่องที่มีเครื่องหมายดอกจัน (*) เนื่องจากเป็นข้อมูลจำเป็นที่กรมสรรพากร ต้องใช้ในการให้บริการ	
คำร้องขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรสำหรับบุคคลธรรมดาต่างด้าว	
คำนำหน้าชื่อ*	<input type="text"/>
ชื่อ *	<input type="text"/> (ห้ามบันทึกคำนำหน้าชื่อลงในข้อมูลชื่อ)
เอกสารสำคัญ*	<input type="text"/> หมายเลขคดีแดงที่* <input type="text"/>
ลงวันที่ *	<input type="text"/> ออกให้โดย <input type="text"/>
<input type="button" value="ตกลง"/> <input type="button" value="ยกเลิก"/>	

ภาพที่ 2 ภาพแสดงรายละเอียดการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรสำหรับกองมรดก

บริการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร	
<input checked="" type="checkbox"/> สำหรับผู้เสียภาษีอากรประเภทคนละบุคคล, ห้างหุ้นส่วนสามัญ นิติบุคคล และผู้จ่ายเงินได้	
กรุณำบันทึกข้อมูลทุกช่องที่มีเครื่องหมายดอกจัน (*) เนื่องจากเป็นข้อมูลจำเป็นที่กรมสรรพากร ต้องใช้ในการให้บริการ	
คำร้องขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรสำหรับคนละบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ผู้จ่ายเงินได้	
คำนำหน้าชื่อ* <input type="text"/>	
ชื่อ * <input type="text"/>	(ห้ามบันทึกคำนำหน้าชื่อลงในข้อมูลชื่อ)
เอกสารสำคัญ* <input type="text"/>	เลขที่ * <input type="text"/>
ลงวันที่ * <input type="text"/>	ออกให้โดย <input type="text"/>
<input type="button" value="ตกลง"/>	<input type="button" value="ยกเลิก"/>

ภาพที่ 3 ภาพแสดงรายละเอียดการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรสำหรับคนละบุคคล
ห้างหุ้นส่วนสามัญ นิติบุคคล และกรณีเป็นผู้จ่ายเงินได้ซึ่งมีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่าย

ภาคผนวก ข
ขั้นตอนการจดทะเบียน on line

ข. ขั้นตอนการจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต

1. ยื่นคำขอผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากรที่ www.rd.go.th เลือกบริการอิเล็กทรอนิกส์ > บริการจดทะเบียน
2. เลือกบริการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มหรือบริการจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ
3. เลือกประเภทผู้ประกอบการ ได้แก่ บุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนสามัญ/ คณะบุคคล นิติบุคคล หรือผู้มีหน้าที่จ่ายเงินได้
4. ระบุเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรหรือเลขประจำตัวประชาชน (กรณีบุคคลธรรมดา) เพื่อเข้าสู่ระบบ
5. กรอกรายการข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน พร้อมระบุวันที่ประสงค์จะเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน แต่ไม่เกิน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ยื่นคำขอ แล้วคลิก “ตกลง”
6. ระบบจะแสดงข้อมูลทั้งหมดที่กรอกไว้บนหน้าจอ ให้ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งแล้วคลิก “ยืนยัน”
7. เมื่อระบบแสดงข้อความ “กรมสรรพากรได้รับคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภาษีธุรกิจเฉพาะของท่านแล้ว)” แสดงว่า ขั้นตอนการยื่นคำขอจดทะเบียนเสร็จสมบูรณ์
8. พิมพ์แบบคำขอ (ภ.พ.01 หรือ ภ.ธ.01) เก็บไว้เป็นหลักฐาน (ถ้าต้องการ) คำเตือน
 1. การยื่นรายการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม/ภาษีธุรกิจเฉพาะเป็นที่จะต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา
 2. ผู้ที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม/ภาษีธุรกิจเฉพาะมีภาระและหน้าที่ในการยื่นแบบแสดงรายการเป็นประจำทุกเดือน

จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม	
<input style="width: 100%;" type="text"/>	
เลขประจำตัวประชาชนหรือ	
<input style="width: 100%;" type="text"/>	
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี	
ขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรที่นี้	
<input type="button" value="ตกลง"/>	<input type="button" value="ยกเลิก"/>

ภาพที่ 4 ภาพแสดงการเข้าสู่ระบบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

จดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ

เลขประจำตัวประชาชนหรือ

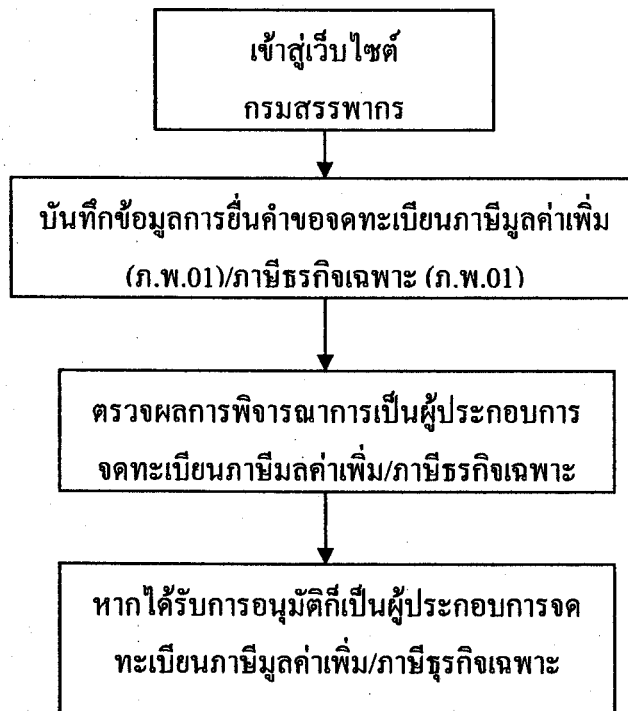
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

ขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรที่นี้

ตกลง

ยกเลิก

ภาพที่ 5 ภาพแสดงการเข้าสู่ระบบการจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ



ภาพที่ 6 แสดงขั้นตอนการจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ตภาษีมูลค่าเพิ่ม/ภาษีธุรกิจเฉพาะทางอินเทอร์เน็ต

ภาคผนวก ค

ขั้นตอน วิธีการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ก. ขั้นตอนการยื่นคำขอใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

คำขอใช้บริการ

1. ติดต่อขอรับแบบคำขอยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (ภ.อ.01) ได้ที่สำนักบริหารการทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์ อาคารศูนย์คอมพิวเตอร์ ชั้น 1 กรมสรรพากร เลขที่ 90 ซอยพหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน พญาไท กรุงเทพฯ 10400 สำหรับต่างจังหวัดยื่นได้ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกจังหวัด

2. เรียกแบบคำขอยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (ภ.อ.01) ได้จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th>) โดยคลิกเลือก “บริการอิเล็กทรอนิกส์” คลิกเลือกหัวข้อ “บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่าน INTERNET ” คลิกเลือกหัวข้อ “แนะนำบริการ” และคลิกเลือกหัวข้อ “แบบฟอร์มต่างๆ”ที่เกี่ยวข้อง

การกรอกรายการแบบคำขอ ภ.อ.01

ผู้เสียภาษีกรอกรายการข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในแบบคำขอ ภ.อ.01 เช่น เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร เลขที่สาขาที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และหรือเลขที่สาขาที่จดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ ชื่อผู้เสียภาษี สถานที่ตั้งสถานประกอบการที่ต้องการเข้าระบบ หมายเลขโทรศัพท์และโทรสาร สำหรับการติดต่อ e-mail Address ที่ถูกต้องบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และลงลายมือชื่อผู้เสียภาษีหรือกรรมการหรือหุ้นส่วนผู้มีอำนาจของนิติบุคคลนั้นพร้อมประทับตรา (ถ้ามี)

นอกจากนี้ ผู้เสียภาษีสามารถยื่นคำขอ ภ.อ.01 ผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th>) โดยคลิกเลือก “บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่าน INTERNET” คลิกเลือกหัวข้อ “สมัครสมาชิก” หน้าจอจะปรากฏแบบ ภ.อ.01 ให้กรอกรายการข้อมูลต่างๆ เช่นเดียวกับที่กล่าวแล้วให้ครบถ้วนเช่นกันแล้วเลือก “ตกลง” ข้อมูลดังกล่าวจะถูกบันทึกเข้าสู่ระบบโดยอัตโนมัติ จากนั้นระบบจะส่งข้อความตอบรับพร้อมกันแจ้งรหัสการจดทะเบียน (Reference no.) ให้ผู้เสียภาษีทราบทาง e-mail Address ที่ได้แจ้งไว้ การกรอกรายการ ภ.อ.01 ทางอินเทอร์เน็ตยังไม่ผลโดยสมบูรณ์จนกว่าจะได้ลงนามในข้อตกลงกับกรมสรรพากรแล้ว

เอกสารที่ใช้ประกอบในการยื่นแบบคำขอยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ภ.อ.01

1. ข้อตกลงในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. กรณีเป็นบุคคลธรรมดา ต้องแนบภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เสียภาษีที่ได้ลงลายมือชื่อรับรอง
3. กรณีเป็นนิติบุคคล ต้องแนบสำเนาหรือภาพถ่ายหนังสือรับรองของนายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทฉบับปัจจุบันที่มีระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือน นับแต่วันที่นายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทได้ลงลายมือชื่อ และภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนหรือใบสำคัญคนต่างด้าวของผู้มีอำนาจผูกพันกับนิติบุคคลนั้น โดยผู้มีอำนาจดังกล่าวได้ลงลายมือชื่อรับรองในภาพถ่ายด้วย

4. กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นทำการแทน ต้องจัดทำหนังสือมอบอำนาจ พร้อมแนบภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจที่ได้ลงลายมือชื่อรับรองในภาพถ่าย กรณีผู้เสียภาษีมีความประสงค์ขอยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาในคราวเดียวกัน ให้ใช้เอกสารแนบเพียงชุดเดียว การยื่นแบบคำขอ ภ.อ.01

กรณียื่นด้วยตนเอง สามารถยื่นแบบคำขอ ภ.อ.01 ที่กรอกข้อมูลครบถ้วนแล้วพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ในวันและเวลาราชการ ณ สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ อาคารคอมพิวเตอร์ ชั้น 1 กรมสรรพากร เลขที่ 90 ซอยพหลโยธิน ถนนพหลโยธิน พญาไท กรุงเทพฯ 10400 สำหรับต่างจังหวัดยื่นได้ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกจังหวัด

กรณียื่นคำขอ ภ.อ.01 ผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ให้พิมพ์แบบ ภ.อ.01 (ซึ่งมีรหัสการจดทะเบียน (Reference no.) ปรากฏอยู่บนแบบ) และลงลายมือชื่อผู้เสียภาษี หรือกรรมการ หรือหุ้นส่วนผู้มีอำนาจของนิติบุคคลพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) และนำเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยื่นให้แก่เจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับต่างจังหวัดยื่นได้ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ทุกจังหวัดภายใน 15 วันนับจากวันที่ส่งรายการผ่านเว็บไซต์ การตอบรับการเข้าสู่ระบบฯ

เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแบบคำขอ ภ.อ.01 พร้อมเอกสารหลักฐานเรียบร้อยแล้ว หากถูกต้อง ครบถ้วน กรมสรรพากรจะส่งมอบหมายเลขผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) เพื่อใช้เป็นรหัสผ่านเข้าสู่ระบบการยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ต่อไป

การได้รับสิทธิใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเดือนภาษีใด กรมสรรพากรจะแจ้งให้ทราบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ผ่าน e-mail) อีกครั้งหนึ่ง เนื่องจากการใช้บริการ

ต้องเป็นการยื่นแบบและชำระภาษีภายในกำหนดเวลาปกติเท่านั้น ไม่ว่าจะมิใช่ภาษีต้องชำระหรือไม่ก็ตาม หากเป็นแบบฯที่ขึ้นเกินกำหนดเวลาหรือยื่นเพิ่มเติม ให้ไปยื่นแบบฯและชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่สถานประกอบการตั้งอยู่ตามปกติ เช่น การยื่นแบบ ภ.พ.30 หรือ ภ.ธ.40 ของเดือนภาษีมีนาคม 2545 ที่จะต้องกระทำภายในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2545 ให้ยื่นแบบฯ และชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม หรือภาษีธุรกิจเฉพาะผ่านอินเทอร์เน็ตได้ระหว่างวันที่ 1 ถึง 15 กุมภาพันธ์ 2545 หากเป็นการยื่นแบบ ภ.พ.30 หรือ ภ.ธ.40 ของเดือนภาษีธันวาคม 2544 หรือก่อนหน้านั้นจะต้องยื่นแบบฯที่สำนักงานสรรพากร พื้นที่สาขา เท่านั้น

ผู้ใช้บริการมีสิทธิเลือกใช้บริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกวัน ในระหว่างช่วงเวลายื่นแบบแสดงรายการ เว้นแต่วันสุดท้าย ตรงกับวันหยุดราชการมีสิทธิยื่นแบบฯ ใน

วันเปิดทำการถัดไปได้อีก 1 วัน และในแต่ละวันสามารถใช้บริการได้ตั้งแต่ช่วงเวลา 6.00 น. จนถึงเวลา 22.00 น.

ขั้นตอนการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

หลังจากที่กรมสรรพากรได้แจ้งให้ทราบทาง e-mail ว่าผู้เสียภาษีที่ได้รับอนุญาตให้มีสิทธิใช้บริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้แล้ว การเข้าสู่ระบบเพื่อทำรายการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตให้กระทำโดยลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรที่ www.rd.go.th

ขั้นที่ 2 คลิกเลือก “บริการอิเล็กทรอนิกส์” และเลือกหัวข้อ “บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่าน INTERNET”

ขั้นที่ 3 เลือกประเภทแบบที่มีความประสงค์จะยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต

ขั้นที่ 4 ป้อนหมายเลขผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) ที่ได้รับจากกรมสรรพากร หน้าจอจะแสดงผลเป็นแบบแสดงรายการตามที่ท่านเลือก โดยในส่วน ก ของแบบฯ จะปรากฏข้อมูลเกี่ยวกับสถานะของผู้เสียภาษีตามที่ได้แจ้งข้อมูลไว้ต่อกรมฯ และแสดงหน้าจอให้กรอกตัวเลขที่เกี่ยวข้องเช่นเดียวกับแบบแสดงรายการด้วยกระดาษ

ขั้นที่ 5 ป้อนข้อมูลตามแบบฯ ให้ครบถ้วน ทำนองเดียวกับการกรอกแบบแสดงรายการด้วยกระดาษตามปกติ

กรณีได้รับอนุมัติให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มรวมกันจะต้อง (Download)

โปรแกรมการบันทึกข้อมูลใบแนบบแบบ ภ.พ.30 เพื่อบันทึกข้อมูลเป็นรายสถานประกอบการ ให้ป้อนข้อมูลแต่ละสาขา เช่นเดียวกับใบแนบบแบบ ภ.พ.30 และเมื่อบันทึกรายการข้อมูลเสร็จแล้วให้กดปุ่ม Attach File ส่งใบแนบบเพื่อส่งรายการข้อมูล ภ.พ.30 (หมายเหตุ หากตัวเลขที่ป้อนข้อมูลไม่สัมพันธ์กัน เช่น จำนวนภาษีขาย เป็นตัวเลขที่เกินกว่าหรือน้อยกว่าร้อยละ 7 ที่คำนวณได้จากยอดขายที่ป้อนข้อมูลไว้ โปรแกรมจะเตือนว่าการป้อนรายการดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์กัน โปรดตรวจสอบข้อมูลที่ป้อนรายการอีกครั้งหนึ่ง)

กรณีได้รับอนุมัติให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีธุรกิจเฉพาะรวมกันจะต้อง (Download)

โปรแกรมการบันทึกข้อมูลใบแนบบแบบ ภ.ธ.40 เพื่อบันทึกข้อมูลเป็นรายสถานประกอบการ ให้ป้อนข้อมูลแต่ละสาขา เช่นเดียวกับใบแนบบแบบ ภ.ธ.40 และเมื่อบันทึกรายการข้อมูลเสร็จแล้วให้กดปุ่ม Attach File ส่งใบแนบบเพื่อส่งรายการข้อมูล ภ.ธ.40 (หมายเหตุ หากรายรับในใบแนบบไม่เท่ากับรายรับที่ป้อนข้อมูลไว้ โปรแกรมจะเตือนว่า การป้อนรายการดังกล่าวไม่ถูกต้อง โปรดตรวจสอบข้อมูลที่ป้อนรายการอีกครั้งหนึ่ง)

ขั้นที่ 6 หากตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ตามที่ป้อนข้อมูลไว้จนเป็นที่แน่ใจแล้วว่าถูกต้อง ให้ยืนยันการยื่นรายการดังกล่าวโดยคลิก “ตกลง” หากไม่แน่ใจ หรือต้องการทำรายการใหม่โดยคลิก รายการที่ทำมาแล้วทั้งหมดให้คลิก “ยกเลิก”

ขั้นที่ 7 กรณีที่ยืนยันการยื่นรายการ โดยคลิก “ตกลง” เรียบร้อยแล้ว

กรณีไม่มีภาษีต้องชำระตามแบบหรือกรณีขอคืนภาษีตามแบบ ภ.พ.30 ระบบจะยืนยันการยื่นแบบโดยมีข้อความแจ้งให้ทราบทันทีว่าได้รับการยื่นแบบ ภ.พ.30 ไว้เรียบร้อยแล้ว พร้อมหมายเลขอ้างอิง (Reference no) กรณีมีภาษีต้องชำระตามแบบ ให้เลือกธนาคารที่ได้ทำความตกลงไว้ คลิกเลือกธนาคารแล้วหน้าจอจะเปลี่ยนเป็นหน้าจอของธนาคาร จะเลือกทำรายการเพื่อโอนเงิน ค่าภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อธนาคารตอบรับการ โอนเงินเข้าบัญชีกรมสรรพากรเรียบร้อยแล้ว ระบบจะยืนยันการยื่นแบบ และรับชำระภาษีดังกล่าว โดยมีข้อความแจ้งให้ทราบทันทีว่าได้รับการยื่นแบบและรับชำระภาษีไว้เรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้ กรมสรรพากรจะยืนยันการยื่นแบบฯและชำระภาษีให้ทราบอีกครั้งทาง e-mail ในวันถัดไป และจะส่งใบเสร็จรับเงินค่าภาษีให้แก่ผู้ใช้บริการทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตามที่อยู่ของสถานประกอบการ (หมายเหตุ หากการทำรายการ โอนเงินชำระค่าภาษีของธนาคารขัดข้อง หรือจำนวนเงินไม่เพียงพอเพื่อชำระค่าภาษีที่ทำรายการไว้ จะถือว่าการทำรายการทั้งหมดไม่มีผลสมบูรณ์ กรมสรรพากรถือว่ายัง ไม่มีการยื่นแบบฯและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเกิดขึ้น ให้ติดต่อกรมสรรพากร หรือธนาคารเพื่อทำการตรวจสอบ หรือใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่สถานประกอบการตั้งอยู่ตามปกติ

ขั้นที่ 8 เพื่อประโยชน์ในการอ้างอิงการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โปรดส่งพิมพ์แบบแสดงรายการที่ได้ทำรายการไว้ เพื่อใช้ประโยชน์ในโอกาสต่อไป

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด
654 อาคารมิตติงมอลล์ ถ.เจริญสนิทวงศ์
แขวงบางอ้อ เขตบางพลัด กรุงเทพฯ 10700

1 กรกฎาคม 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยดิฉัน นางสาวพัชรพร การิกาญจน์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาระบบสารสนเทศของ
กรมสรรพากร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาสารสนเทศของกรมสรรพากรและเสนอ
แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร

ท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีความสำคัญโดยได้รับเลือกให้ตอบแบบสอบถาม จึงขอความกรุณาตอบ
แบบสอบถามนี้อย่างจริงใจเพื่อประโยชน์ต่อกรมสรรพากรต่อไป ผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของ
ท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด ท่านไม่ต้องลงชื่อในแบบสอบถาม ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่าง
ยิ่งว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

อนึ่ง โปรดตอบแบบสอบถามและส่งให้เจ้าหน้าที่รวบรวมส่งคืนเร็วที่สุดเท่าที่ท่านจะ
กรุณา ก็จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวพัชรพร การิกาญจน์)

แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 รายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้สอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัญหาด้านระบบสารสนเทศภายในของกรมสรรพากร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 รายละเอียดส่วนบุคคลของผู้สอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่เป็นความจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. ตำแหน่งงาน..... ระดับ

4. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลายและปวช.

ปวส.

ปริญญาตรี

ปริญญาโทหรือมากกว่า

5. ท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เข้าถึงเครือข่ายประจำโต๊ะทำงานหรือไม่

มี

ไม่มี

6. ท่านสามารถทำงานบนระบบงานภายในกรมสรรพากรอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ระบบ e-office

ระบบจองใช้ยานพาหนะ

ระบบงานสำรวจ

ระบบกำกับดูแล

ตอนที่ 2 ปัญหาด้านระบบสารสนเทศภายในของกรมสรรพากร

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่อง ที่ตรงกับระดับปัญหาของข้อนั้น ๆ ตามความคิดเห็นของท่าน

5	หมายความว่า	มีระดับความเป็นปัญหา มากที่สุด
4	“	มีระดับความเป็นปัญหา มาก
3	“	มีระดับความเป็นปัญหา ปานกลาง
2	“	มีระดับความเป็นปัญหา น้อย
1	“	มีระดับความเป็นปัญหา น้อยที่สุด

7. ปัญหาด้าน e-office

ประเด็น	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความยุ่งยากในการเข้าระบบฯ					
2. ความยุ่งยากในการกรอกข้อมูลใบลา					
3. ความเป็นปัจจุบันของฐานข้อมูล					
4. ระยะเวลาในการเปลี่ยนรหัสผ่าน					
5. ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล					
6. การตรวจสอบสถานะใบลาที่ส่งถึงผู้บังคับบัญชา					

8. ปัญหาด้านระบบจองใช้ยานพาหนะ

ประเด็น	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความยุ่งยากในการเข้าระบบฯ					
2. ความยุ่งยากในการกรอกข้อมูลคำขอใช้ยานพาหนะ					
3. จำนวนเจ้าหน้าที่กับขนาดยานพาหนะที่ใช้					
4. การขอใช้ยานพาหนะล่วงหน้าต้องบันทึกบนระบบอย่างน้อย 1 วัน					

9. ปัญหาด้านระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ

ประเด็น	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความยุ่งยากในการเข้าระบบฯ					
2. ความยุ่งยากในการบันทึกแบบสำรวจ 4 (สร.4) บนระบบงานสำรวจและ ติดตามธุรกิจนอกระบบ					
3. ระยะเวลาในการบันทึกแบบสำรวจ 4 (สร.4) บนระบบงานสำรวจและติดตาม ธุรกิจนอกระบบ					
4. ความชัดเจนของข้อมูล ผู้ประกอบการที่ได้รับจากศูนย์สำรวจ และติดตามธุรกิจนอกระบบ					
5. การบันทึกผลการสำรวจที่กำหนดไว้ บนระบบฯ					

10. ปัญหาด้านระบบกำกับดูแล

ประเด็น	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความยุ่งยากในการเข้าระบบฯ					
2. ความยากในการค้นหาข้อมูลผู้เสีย ภาษีบนระบบคัดค้านข้อมูลผู้เสียภาษี รายตัว (ทุกประเภท)					
3. ระยะเวลาการบันทึกการออกตรวจ สภาพกิจการ					
4. ระยะเวลาในการบันทึกเสนอสำนวน ตรวจสภาพ					
5. ข้อมูลปัจจุบันการยื่นแบบฯ ของ ผู้ประกอบการที่อยู่บนระบบคัดค้าน ข้อมูลผู้เสียภาษีรายตัว (ทุกประเภท)					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ เพิ่มเติม

11. ปัญหาต่าง ๆ เพิ่มเติม

1. ด้าน e-office

.....
.....

2. ด้านระบบจองใช้ยานพาหนะ

.....
.....

3. ด้านระบบงานสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ

.....
.....

4. ด้านระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี

.....
.....

แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร

ท่านคิดว่า ในอนาคตระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรจะเป็นไปในทิศทางใด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 รายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัญหาด้านการบริการในเว็บไซต์ของกรมสรรพากร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ตอนที่ 1 รายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เป็นความจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

ข้าราชการและลูกจ้าง

พนักงานบริษัท

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ข้าราชการบำนาญ

นักศึกษา

เจ้าของกิจการ

ธุรกิจส่วนตัว

อื่น ๆ ระบุ.....

4. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลายและปวช.

ปวส.

ปริญญาตรี

ปริญญาโทหรือมากกว่า

5. ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

น้อยมาก

น้อย

พอใช้

ดี

ดีมาก

6. ท่านเคยเข้าชมเว็บไซต์ของกรมสรรพากร (www.rd.go.th) หรือไม่

เคย (ตอบข้อต่อไป)

ไม่เคย (ไม่ต้องตอบคำถามต่อ)

7. ความถี่ในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร

น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์

1 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์

4 – 5 ครั้งต่อสัปดาห์

มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์

8. บริการในเว็บไซต์ของกรมสรรพากรที่ท่านเคยใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี

การจดทะเบียน on line

การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี

การตรวจสอบการคืนเงินภาษีอากร

ประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์

การบริการสรรพากร (eTaxinfo)

อื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 ปัญหาด้านการบริการในเว็บไซต์ของกรมสรรพากร

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับระดับปัญหาของข้อนั้น ๆ ตามความคิดเห็นของท่าน

5	หมายความว่า	มีระดับความเป็นปัญหา มากที่สุด
4	“	มีระดับความเป็นปัญหา มาก
3	“	มีระดับความเป็นปัญหา ปานกลาง
2	“	มีระดับความเป็นปัญหา น้อย
1	“	มีระดับความเป็นปัญหา น้อยที่สุด

9. ด้านการขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี

ประเด็น	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความยุ่งยากในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร					
2. ความยุ่งยากในการกรอกข้อมูลรายละเอียดในคำร้อง					
3. ความรวดเร็วในการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี					
4. ความรวดเร็วในการได้รับบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี					

10. ด้านการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะทางอินเทอร์เน็ต

ประเด็น	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความยุ่งยากในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร					
2. ความยุ่งยากในการกรอกข้อมูลรายละเอียดในคำร้อง					
3. ระยะเวลาในการได้รับอนุญาตเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียน					
4. ความน่าเชื่อถือของหลักฐานที่ได้รับจากการได้รับอนุญาตเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียน (บนเว็บไซต์)					

11. ด้านขั้นตอนวิธีการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ประเด็น	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความยุ่งยากในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร					
2. ความยุ่งยากในการลงทะเบียนขอรหัสผ่าน					
3. ความยุ่งยากในการกรอกแบบคำขอยื่นแบบแสดงรายการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ภ.อ.01)					
4. ระยะเวลาในการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการในช่วงเวลา 06.00 – 22.00 น.					
5. จำนวนช่องทางการชำระภาษี					
6. ความยุ่งยากในการกรอกแบบแสดงรายการ เช่น แบบภ.ง.ด.90, 91 ภ.พ.30 ภ.ง.ด.1, 3, 53 เป็นต้น					
7. ระยะเวลาในการเก็บรักษาหลักฐานการยื่นแบบแสดงรายการไว้เป็นเวลา 5 ปี					

12. ด้านการตรวจสอบการคืนเงินภาษีอากร

ประเด็น	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความยุ่งยากในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร					
2. ความยุ่งยากในการกรอกข้อมูลรายละเอียดส่วนตัว					
3. ความรวดเร็วของระยะเวลาการได้รับเงินคืน					

13. ด้านประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์

ประเด็น	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความยุ่งยากในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร					
2. ความยุ่งยากในการค้นหาประมวลรัษฎากร					
3. ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ					

14. ด้านบริการสรรพากร (eTaxinfo)

ประเด็น	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความยุ่งยากในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร					
2. ความเป็นปัจจุบันของข่าวสารที่ได้รับ					
3. ประโยชน์ของข่าวสารที่ได้รับ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ เพิ่มเติม

15. ข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ

1. ด้านการขอมิเลขประจำตัวผู้เสียภาษี

.....
.....

2. ด้านการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะทางอินเทอร์เน็ต

.....
.....

3. ด้านการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี

.....
.....

4. ด้านการตรวจสอบการคืนเงินภาษีอากร

.....
.....

5. ด้านประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์

.....
.....

6. ด้านบริการสารสนเทศ (eTaxinfo)

.....
.....

7. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....
.....

.....
.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวพัชรพร การิกาญจน์
วัน เดือน ปีเกิด	18 กันยายน 2518
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
ประวัติการศึกษา	ปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต (ศศบ.) สาขาการจัดการ สถาบันราชภัฏลำปาง พ.ศ.2541 ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ.2545
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด เขตบางพลัด จังหวัดกรุงเทพฯ
ตำแหน่ง	นักวิชาการสรรพากร 6 ว