

บทคัดย่อ

T159379

ชื่อภาคนิพนธ์ : การวางแผนจัดเก็บภาษีของรัฐบาลยุคอิเล็กทรอนิกส์
: กรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา
ชื่อผู้เขียน : นางสาวสุพิชญ์ ประสานพจน์
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนบริหารศาสตรบัณฑิต)
ปีการศึกษา : 2547

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 2 ด้าน คือ 1) เพื่อศึกษาการวางแผนการจัดเก็บภาษีตามระบบที่กรมสรรพากรกำหนดไว้มาใช้ในจังหวัดยะลา 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการวางแผนงานแบบใหม่นี้ในรอบปีแรกที่น่ามาใช้ โดยเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ทำการศึกษาจากเอกสาร (Documents) ประสบการณ์ของผู้ศึกษา และจากการวิจัยโดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงเจาะลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญที่เป็นผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนของสำนักงานพื้นที่ยะลา ซึ่งได้แก่ หัวหน้าส่วนราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ หัวหน้าฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษี หัวหน้าทีมกำกับดูแล หัวหน้าส่วนราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา หัวหน้างานคืนภาษี โดยกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการประยุกต์จากแบบจำลองทั่วไป (General Model)

ผลการศึกษา พบว่า การวางแผนจัดเก็บภาษีสรรพากร มีทั้งหมด 5 ขั้นตอน โดยเริ่มจาก 1) ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นการเตรียมการในการจัดทำแผน มีการใช้ข้อมูลภาวะทางสังคมด้านต่างๆเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผน เพื่อให้แผนมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติและเกิดผลอย่างสูงสุด โดยมีข้อมูลที่น่าเข้าสู่การพิจารณาใน 3 ด้าน คือ ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจของพื้นที่ ซึ่งใช้ข้อมูลทั้งระดับปฐมภูมิที่ได้มาจากการออกสำรวจ และข้อมูลระดับหัตถดิสภูมิที่ได้จากเอกสาร โดยใช้การศึกษาย้อนหลัง 3 ปี ข้อมูลด้านรายละเอียดของนโยบายและข้อมูลด้านการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานแนวใหม่ตามระบบ e - Revenue 2) ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญต่อระดับความสำเร็จของแผน ซึ่งพบว่าเป้าหมายของแผนจะกำหนดขึ้นจากการวิเคราะห์ถึงระดับความเป็นไปได้ โดยการพิจารณาจากข้อมูลที่รวบรวมมาได้จากขั้นตอนที่ 1 ซึ่งความเที่ยงตรงและความแม่นยำของการวิเคราะห์จึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของข้อมูลที่รวบรวมมาได้ 3) ขั้นตอนการกำหนดเป้าหมายเพื่อสอดคล้องกับนโยบายและแผนปฏิบัติงานจากกรมสรรพากร เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการในขั้นตอนที่ 2 โดยการใช้ข้อมูลใน 2 ระดับเข้ามามีส่วนร่วม

พิจารณาควบคู่กัน คือ ข้อมูลพื้นฐานที่ได้มาจากขั้นตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลระดับพื้นที่ และข้อมูลที่เป็นรายละเอียดของนโยบายของกรมสรรพากร คือ ข้อมูลจากระดับบน โดยการกำหนดเป้าหมายของแผนจะแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ เป้าหมายการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จังหวัดยะลา ทั้ง 7 สาขา โดยเป้าหมายของแต่ละพื้นที่สาขาก็จะมีความแตกต่างกันไปตามระดับศักยภาพของแต่ละพื้นที่ ซึ่งก็เป็นผลมาจากการขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละพื้นที่ และเป้าหมายการลดหนี้ภาษีอากรค้างของฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง ซึ่งเมื่อนำผลลัพธ์ที่ได้จากสำนักงานพื้นที่สาขาทั้ง 7 สาขาและฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง รวมกัน ก็จะได้เป้าหมายรวมของระดับสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัด

4) ขั้นตอนการจัดทำรายละเอียดแผนงาน เป็นขั้นตอนของการกำหนดวิธีปฏิบัติตามแผนแม่แบบที่กำหนดไว้ในเบื้องต้น ซึ่งเป็นการจัดทำโครงการรองรับแผนหลักและแผนสาขาของฝ่าย และหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายของด้านต่างๆ 2 ด้าน คือ ด้านการหาเม็ดเงิน ประกอบด้วย การสำรวจแหล่งภาษี การลดหนี้ภาษีอากรค้าง การคืนเงินภาษี และด้านการกำกับ ดูแลผู้เสียภาษีและด้านสนับสนุนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การบริหารระบบงานสรรพากรให้มีประสิทธิภาพ และด้านเทคโนโลยีและการเป็น E-revenue 5) ขั้นตอนการอนุมัติแผนและการประกาศใช้ เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการจัดทำแผน ถือว่าเป็นระยะสิ้นสุดของการจัดทำแผน และเริ่มต้นของการนำแผนสู่การปฏิบัติ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการจัดทำแผนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา ในปีงบประมาณ 2546 ทั้ง 5 ขั้นตอนจะต้องมีการสอดคล้องประสานและเชื่อมโยงต่อเนื่องถึงกันทุกระยะ ไม่สามารถแยกขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งออกจากกันได้ โดยเด็ดขาด

การเปลี่ยนแปลงของการจัดเก็บภาษีของรัฐบาลยุคอิเล็กทรอนิกส์นี้ ผลการศึกษา พบว่าระยะของการนำแผนที่จัดทำลงสู่การปฏิบัติจะมีความรวดเร็วมากขึ้น ตั้งแต่การเผยแพร่แจ้งเวียนและการปรับแก้แผนเมื่อพบว่าการปฏิบัติเกิดปัญหา มีช่องทางการแก้ไขปัญหารวดเร็ว ระดับผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติและผลสัมฤทธิ์ต่อแผนอยู่ในระดับที่ลดลงกว่าการใช้ระบบเอกสารแบบเดิม ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความล่าช้าของการแจ้งเวียนข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับที่ต่ำมาก การดำเนินการประสานงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีระดับของความสำเร็จสูงมากเป็นที่น่าพอใจ

ด้านปัญหาอุปสรรคของการจัดทำแผน พบว่า ปัญหามากที่สุดของการจัดทำแผน คือ ระดับการมีส่วนร่วม และองค์ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารของผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ยะลา ยังอยู่ในระดับต่ำ สมควรที่จะได้รับการพัฒนาศักยภาพ และความตระหนักถึงความสำคัญ of แผนให้สูงขึ้น

The qualitative study was conducted for the following objectives : 1) to analyze the tax collection planning as determined for Yala Province by the Revenue Department and 2) to find out the problems and obstacles in applying the new planning method for the first time. The secondary data were taken from related documents and the researcher's experience. The primary data were collected by in-depth interviewing the target group and key informants who participated in setting the plan, i.e., the head of the local revenue office, the head of legal affairs and tax collection acceleration, the head of the supervisory team, the heads of the branch offices and the head of the tax return section.

The framework of the study was based on the general model.

Findings. There are five steps in planning tax collection. The first step is collecting data for setting the plan. Social data are also considered to make it possible to put into practice and to bring the most benefit. Three types of data to be considered were economic data of the area. Both the primary data from the survey and the secondary data from related documents in the past three years were analyzed. Moreover, details of the policy and data about the new way of working in the E-Revenue were studied. The second step is data analysis. This step is important to the success of the plan. The target of the plan has been set by considering the feasibility and the data gathered in the first step. The Validity and the reliability of the analysis depend on the collected data. The third step is determining the target to meet with the policy and the action plan of the Revenue Department. The data from both steps are considered together. The basic data from Step 1 are the data at the local level. The details of the policy of the Revenue Department are the data from the top level. The target of the plan is divided into two levels: target for tax

collection of seven branch offices in Yala province. The target of each branch office is different, depending on the potential of each area, which result from the data analysis of each area, and the target of the reduction of tax outstanding of the legal affairs section and the tax collection acceleration section. When the results of all the seven branches, the legal affairs section and the tax collection acceleration section are combined, the result is the overall target of the Provincial Revenue Office. The fourth step is to write details of the plan. This is the step in which the method of implementation in line with the master plan is determined. The projects to accommodate the major plan and the subplans of different divisions and agencies will be prepared, with focus on two aspects : (1) finding a fund (consisting of survey of tax sources; reduction of the tax outstanding; tax return, (2) work supervision and support (consisting the effective management of the revenue work system, technology, and E-revenue). The fifth step was approving the plan and announcing it. This is the last step which marks the end of the plan preparation and the start of plan implementation. In setting the plan of the Revenue Office in Yala in the fiscal year 2003, all the five steps must be interwoven and cannot be completely separated.

Change of tax collection in the age of e-government. The plan implementation was very rapid, starting from circulating the information to revising the plan when problems occurred the problems could be readily solved. The impact on the implementing people and achievement of the plan were less than the traditional documentary system. The loss as a result of the delay of information circulation was very low. Coordination was smooth and rapid. The level of achievement was satisfactory.

Problems and obstacles to planning. The two most serious problem was (1) low participation and (2) the body of knowledge, data and news slow those involved in setting the plan of the Revenue Office in Yala was low and needed improvement. Realization of the importance of the plan was high.