

## บทคัดย่อ

ชื่อภาคานิพนธ์ : การนำนโยบายการจัดการรายได้ของรัฐภายใต้วิกฤตเศรษฐกิจ  
ไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรจังหวัดนครราชสีมา  
ชื่อผู้เขียน : นางสาววันเพ็ญ รัสกิจ  
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)  
ปีการศึกษา : 2544

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) ศึกษาถึงนโยบายของกรมสรรพากร ในการจัดเก็บภาษีสรรพากรในภาวะวิกฤต 2) ศึกษาถึงกระบวนการและเทคนิคถ่ายทอดนโยบายไปสู่การปฏิบัติของสำนักงานสรรพากรในจังหวัดนครราชสีมา 3) เพื่อศึกษาผลของการปฏิบัติงาน 4) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

วิธีการศึกษาเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากข้อมูล 2 ประเภท คือ 1) ศึกษาจากเอกสาร ได้แก่ ตำรา หนังสือราชการ ระเบียบ กฎหมาย คำสั่งและประกาศต่างๆ และ 2) ระดับจังหวัด สัมภาษณ์สรรพากรจังหวัด สรรพากรอำเภอและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติระดับอำเภอ รวมผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ 22 คน

จากการศึกษาพบว่า นโยบายของรัฐในการจัดเก็บภาษีอากรในภาวะวิกฤต เน้นการควบคุมติดตามผู้เสียภาษีรายใหญ่ ไม่มุ่งเน้นการตรวจสอบย้อนหลัง ติดตามธุรกิจที่คาดว่าจะมีศักยภาพที่ในการเสียภาษี พยายามขยายฐานภาษีตามหลักการที่ถูกต้อง เร่งรัดการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มและการป้องกันปรามทุจริตในการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เร่งรัดหนี้ภาษีอากรค้าง และการประชาสัมพันธ์แก่ชาวที่ลงไปไม่ถูกต้อง

สำหรับกระบวนการและเทคนิคการถ่ายทอดนโยบายไปสู่การปฏิบัตินั้น แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ 1) ระดับกรมมีการเรียกประชุมสรรพากรภาค สรรพากรพื้นที่ สรรพากรจังหวัด เพื่อรับทราบนโยบาย และแนวทางดำเนินงานของกรม 2) ระดับภาค เรียกประชุมสรรพากรจังหวัดในความรับผิดชอบ เพื่อรับทราบนโยบายของกรม และแนวทางดำเนินการของภาค 3) ระดับจังหวัด เรียกประชุมสรรพากรอำเภอและหัวหน้าฝ่ายต่างๆ เพื่อรับทราบนโยบายของกรม แนวทางดำเนินการของภาค แผนการปฏิบัติงานของภาค ชี้แจง แนะนำแนวทางดำเนินการของจังหวัด และแผนปฏิบัติงานของจังหวัด เพื่อให้อำเภอนำไปปฏิบัติ 4) ระดับอำเภอ สรรพากรอำเภอ สำหรับอำเภอขนาดเล็กซึ่งมีเป็นส่วนใหญ่มักจะกลับมาพูดคุย ปรีกษาหารืออย่างไม่เป็นทางการ ส่วนอำเภอขนาดใหญ่

ใหญ่จะมีการประชุมอย่างเป็นทางการ เพื่อแนะนำชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบนโยบายของกรม แนวทางดำเนินงานของกรม และแนวทางดำเนินการของจังหวัดที่ได้สั่งการมา ช่วยกันวางแผนปฏิบัติงานและ มอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ

การกำหนดนโยบายมีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ มีมาตรการและแนวทางปฏิบัติ กลยุทธ์และแผนงานในการปฏิบัติที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ได้รับรู้นโยบายจากผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ โดยละเอียด จากการประชุมชี้แจง อธิบาย พูดคุย ปรีกษา และจากจุลสาร หนังสือราชการ ระเบียบปฏิบัติ

การศึกษาด้านสมรรถนะของหน่วยปฏิบัติจากผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่า อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ งบประมาณที่ได้รับจัดสรรค่าวัสดุน้ำมันเชื้อเพลิงไม่เพียงพอ ความไม่เพียงพอและไม่เหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน แต่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญส่วนใหญ่มีการแสวงหาความรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการการปฏิบัติอยู่เสมอและมีความผูกพัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่

มาตรการควบคุม ประเมินผล มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งในระดับจังหวัดและอำเภออย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว ในลักษณะของการรายงานผล ซึ่งผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่าการจัดทำรายงานมีมากเกินไปและซ้ำซ้อน การประสานงานในฝ่ายต่างๆ ภายในจังหวัดยังไม่ดีพอ

ปัญหาอุปสรรคในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ ไม่เพียงพอ ด้านผู้เสียภาษียังมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องภาษีน้อย การประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานยังไม่ดีพอ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีความกังวลเรื่องความปลอดภัย และภาษาที่ใช้ในการสื่อสารไม่เข้าใจกัน กฎหมายระเบียบบางเรื่องไม่ชัดเจนในการปฏิบัติ การควบคุมติดตามประเมินผลมีการทำรายงานมากเกินไป

ผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมจัดเก็บภาษีในปีงบประมาณ 2543 ได้ทั้งสิ้น 374.558 ล้านบาท ต่ำกว่าผลการจัดเก็บในปีงบประมาณ 2542 จำนวน 41.564 ล้านบาท และต่ำกว่าเป้าหมายหรือประมาณการ 48.927 ล้านบาท

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1) การจัดสรรอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงาน สร้างขวัญและกำลังใจ ฝึกอบรมให้ความรู้ ปรับเปลี่ยนทัศนคติเจ้าหน้าที่ 2) ปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือเครื่องใช้ให้เหมาะสม 3) ให้มีการวางแผนการใช้งบประมาณ 4) ให้ความรู้ ความเข้าใจ ความสะดวก และความเสมอภาค โปร่งใส แก่ผู้เสียภาษี 5) ปรับปรุงกฎหมาย กำหนดอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจน 6) ควรมีการประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน 7) ลดรายงานที่ไม่จำเป็น และให้หน่วยปฏิบัติกำหนดแผนการปฏิบัติงานของตนเอง