

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานระบบการควบคุมภายใน ปัญหาและอุปสรรคเพื่อการบริหารการจัดเก็บภาษีของส่วนกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือเจ้าหน้าที่ในส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย ที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้เสียภาษี จำนวน 26 คน โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยวิธีทางสถิติ (Descriptive Statistic) คือ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) นอกจากนี้ยังรวบรวมข้อมูลจากข้อคิดเห็น ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะด้วย จากแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่จะดำรงตำแหน่งในระดับ 6 และดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี โดยมีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 4 ปี

ระบบการควบคุมภายในตามแนวทางของระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 ซึ่งได้ประยุกต์มาจากระบบการควบคุมภายในที่ดีของ COSO นั้นแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล จากการศึกษาพบว่า ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย ได้มีการจัดทำและปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่ดีตามองค์ประกอบทั้ง 5 องค์ประกอบแล้ว ยกเว้นองค์ประกอบทางด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมในเรื่องเจ้าพนักงานมีความรู้ในงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเจ้าพนักงานยังไม่มีความรู้เพียงพอในการปฏิบัติงาน และยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน ควรมีการเพิ่มการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าพนักงานเป็นประจำ และต่อเนื่อง นอกจากนี้ทางด้านการประเมินความเสี่ยง ในเรื่องส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี มีเจ้าพนักงานเพียงพอต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปริมาณงานที่ได้รับมีจำนวนมากกว่าจำนวนเจ้าพนักงาน เห็นควรที่จะเพิ่มจำนวนเจ้าพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่มีอยู่ และองค์ประกอบทางด้านกิจกรรมการควบคุมในเรื่องมีการสอนงานหรืออบรมเทคนิคการตรวจและกำกับดูแลแต่ละประเภทกิจการ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงประเภทกิจการที่กำกับดูแล ควรจะมีการส่งไปฝึกอบรมเพื่อให้มีความรู้ในธุรกิจที่จะต้องดูแล สำหรับองค์ประกอบทางด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ในเรื่องของมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาความรู้แก่เจ้าพนักงานเป็นประจำ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศยังไม่เพียงพอ ควรมีการจัดอบรมเพิ่มเติมให้ทั่วถึงและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

ในการศึกษาแนวทางการใช้ระบบควบคุมภายในเพื่อบริหารจัดการเก็บภาษีอากร ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่นี้ มีประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารงานและองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงการดำเนินงานของระบบการควบคุมภายใน อุปสรรค ปัญหา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการควบคุมภายในเพื่อบริหารจัดการเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

## **Abstract**

**176436**

The objectives of this independent study were to study the internal control operations, problems and obstacles that Chiangrai Revenue officers had encountered from tax collecting administrative operations.

The sampling group that were selected by the purposive sampling method were the 26 officers who had been working in supervision division of Chiangrai Revenue Office area during the studying period.

The questionnaires were properly designed and the data were interpreted and presented in term of descriptive statistic, frequency and percentage comparative tables. Besides, observations, suggestions and advices that were collected from the study would be also mentioned in this report.

For general background data of the answerers, they were found that most of the answerers were female whose ages were between 20 – 30 years. Their educational levels were mostly bachelor degree. Most of them were tax auditors level 6 that had experienced in auditing field more than 4 years.

The internal control system according to the auditor general of Thailand practice that was adapted from COSO should divided into 5 aspects; control environment, risk assessment, control activity, information and communication and follow-up assessment.

The results were found that all the referred aspects were performed by the officers except for the knowledge of the officers in their responsible duty that concerned to control environment aspect. Most officers agreed that they had less knowledge and lacked of experiences in their responsible duties. Their suggestions were to increase the regularity and continuity of training especially in their working activities.

Besides, in the risk assessment aspect, most officers agreed that the amounts of the officer should be increased to appropriate to the load of works.

For the control activity aspect especially on training activity, most of them would like their being trained or instructed of the new businesses supervision before job rotation doing.

For the information and communication aspect , they agreed that they lacked of training especially on the information technology.

This study should be useful to all concerned people that they would realize about the usefulness of internal control, obstacles and problems that they could improve the tax collecting administrative tool to be more effectively and efficiently.