

ประสิทธิภาพและปัญหาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประเมินภาษี

ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 มีนาคมของทุก ๆ ปี ผู้มีเงินได้ถึงเกณฑ์ต้องยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี จะต้องยื่นแบบแสดงรายการต่อเจ้าพนักงาน แสดงรายการเงินได้พึงประเมินที่ได้รับในปีภาษีที่ผ่านมา พร้อมทั้งชำระภาษีส่วนที่ยังชำระไม่ครบถ้วน เจ้าพนักงานจะรับแบบแสดงรายการเหล่านั้นพร้อมทั้งรับชำระค่าภาษี โดยตั้งสมมติฐานเบื้องต้นว่า ผู้มีเงินได้ได้แถลงความจริงและได้ทำการประเมินภาษีโดยตนเองถูกต้องแล้ว

สำหรับในเขตกรุงเทพมหานคร แบบแสดงรายการทั้งหมดจะถูกรวบรวมและนำส่งยังฝ่ายเก็บรักษาแบบแสดงรายการ กองภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กรมสรรพากร ณ ที่นี้จะมีการทำทะเบียนแบบแสดงรายการ และจัดเรียงแบบแสดงรายการเข้าแฟ้ม แฟ้มละ 100 ฉบับ หรือ 100 หมายเลข โดยเรียงตามลำดับเลขทะเบียนรับแบบซึ่งเจ้าหน้าที่รับแบบได้ให้หมายเลขไว้แล้ว เมื่อใดรวบรวมและทำทะเบียนแบบแสดงรายการครบถ้วนแล้วแบบแสดงรายการเหล่านี้จะถูกส่งไปยังฝ่ายวิเคราะห์แบบและประเมิน กองภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อทำการวิเคราะห์ว่า จำนวนภาษีที่แสดงในแบบแสดงรายการเหล่านั้นถูกต้องตามที่ควรจะเป็นหรือไม่ ซึ่งถ้าหากยังมีภาษีที่ยังขาดชำระอยู่ ก็จะได้ดำเนินการจัดเก็บต่อไป สำหรับในส่วนภูมิภาค การดำเนินงานเกี่ยวกับการประเมินภาษีจะเป็นไปในลักษณะเดียวกัน เว้นแต่ว่าแบบแสดงรายการที่ยื่นในเขตจังหวัดใด ก็ยังคงเก็บรักษาไว้ ณ จังหวัดนั้น ๆ

ลักษณะการวิเคราะห์แบบแสดงรายการ เป็นการตรวจทานการคำนวณภาษีของผู้มีเงินได้ ว่าได้ทำการคำนวณอย่างถูกต้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้หรือไม่ประการหนึ่ง และอีกประการหนึ่งคือ การวิเคราะห์ว่า จำนวนเงินได้ที่นำมาคำนวณ

ถ้ามีถูกต้องตามที่ควรจะเป็นหรือไม่ ดังนั้น ความผิดพลาดของจำนวนภาษีที่ผู้มีเงินได้คำนวณมานั้นอาจเกิดขึ้นได้ 2 กรณี คือ

ก. เกิดจากการที่ผู้มีเงินได้ทำการคำนวณผิดพลาดหรือคำนวณโดยไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งในกรณีนี้ เจ้าพนักงานประเมินจะทำการคำนวณภาษีใหม่ และออกใบแจ้งการประเมิน (ภ.ง.ด.11) แจ้งไปยังผู้มีเงินได้รายที่ยังชำระไม่ครบถ้วนพร้อมกวยเงินเพิ่มร้อยละ 10 เพื่อให้ผู้มีเงินได้นำภาษีส่วนที่ขาดนั้นมาชำระภายในเงื่อนไขที่กำหนดไว้

ข. เกิดจากการที่ผู้มีเงินได้ หลีกเลี่ยงการแสดงยอดเงินได้ที่ได้รับโดยแสดงยอดต่ำกว่าที่เป็นจริง หรือแสดงยอดค่าใช้จ่ายสูงเกินไป เพื่อเป็นผลให้จำนวนภาษีต่ำกว่าความเป็นจริง ซึ่งในกรณีนี้ เจ้าพนักงานต้องทำการสอบถาม หรือตรวจสอบเกี่ยวกับรายการในแบบแสดงรายการเหล่านั้น เพื่อการคำนวณหาจำนวนภาษีที่ผู้มีเงินได้ต้องชำระอย่างแท้จริง และดำเนินการจัดเก็บต่อไป ซึ่งการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษีในกรณีนี้อาจจะพบกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพราะเป็นการตรวจสอบส่วนที่อยู่นอกเหนือจากที่ผู้มีเงินได้แจ้งไว้ ซึ่งอาจจะทำให้ผู้มีเงินได้มีคหริว และไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร

ส่วนการจัดเก็บภาษีที่ต้องชำระตามกรณีข้อ ก. นั้น หากพิจารณาในแง่ของเหตุผลแล้ว ก็จะทำให้เห็นว่าไม่ควรจะมีปัญหาหรืออุปสรรคแต่อย่างใด เพราะ

ก. เป็นการคำนวณภาษีจากยอดเงินได้ทั้งประเมินที่ผู้มีเงินได้แจ้งไว้ ซึ่งแสดงว่าผู้มีเงินได้พร้อมที่จะชำระภาษีของเงินได้จำนวนนั้น ๆ

ข. ภาษีจำนวนที่เรียกเก็บนั้นเป็นส่วนหนึ่งของเงินได้ที่ผู้มีเงินได้ได้รับเป็นตัวเงินแล้ว

แต่ในทางปฏิบัติจริงก็มีปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีในกรณีนี้ เพราะ

ก. ในขณะที่มีใบแจ้งการประเมินถึงผู้มีเงินได้ อาจจะเป็นช่วงเวลาที่ยังมีเงินได้ได้ใช้จ่ายเงินจำนวนนั้น ๆ เพื่อการอื่นหมดแล้ว

ข. ไม่อาจส่งใบแจ้งการประเมินให้แก่ผู้มีเงินได้ได้ เพราะผู้มีเงินได้ย้ายที่อยู่หรืออาจเลิกประกอบกิจการที่ทำให้ได้รับเงินได้จำนวนนั้น ๆ ไปแล้ว

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปริมาณแบบแสดงรายการมีมาก ทำให้การดำเนินงานในแต่ละชั้นตามที่ไต่ถามไต่สวนใช้เวลานาน และเมื่อสิ้นปีภาษีหนึ่งแล้วยังมีงานค้างคั่งอยู่ เมื่อสมทบกับแบบแสดงรายการที่ผู้มีเงินได้ต้องยื่นในปีภาษีต่อมา และจำนวนแบบในปีภาษีใหม่ ซึ่งมีจำนวนมากขึ้นเมื่อเทียบกับปีภาษีที่ล่วงมาแล้ว จะทำให้งานค้างคั่งเพิ่มจำนวนมากขึ้น ดังนั้นจึงทำให้การส่งแบบแจ้งการประเมินไปยังผู้มีเงินได้ล่าช้า เกินกว่าเวลาที่ควรจะเป็นด้วยเหตุดังนี้ เครื่องคอมพิวเตอร์จึงมีบทบาทเข้าช่วยงานการประเมินภาษี เพื่อให้งานการประเมินภาษีทำได้รวดเร็วขึ้น พร้อมทั้งนี้ก็สามารถจัดทำตารางสถิติเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพื่อการบริหารงานด้านการวางแผนนโยบายและการจัดเก็บภาษีต่อไป

ก. ความสามารถในการประเมินภาษีของระบบงานคอมพิวเตอร์

การสำรวจ วิจัย และวางแผนงานการนำระบบคอมพิวเตอร์ใช้กับงานการประเมินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้เริ่มกระทำในปี พ.ศ. 2512 และเริ่มใช้เครื่องฯ ทำการประเมินภาษีเมื่อปี พ.ศ. 2515 ซึ่งในช่วงระยะเวลาเตรียมงานและจัดระบบงาน เพื่อให้สอดคล้องกับการนำเครื่องฯ เข้าช่วยงานด้านการประเมินนั้น ทำให้งานด้านการประเมินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ชะงักไปเป็นเวลา 3 ปี และเมื่อใช้เครื่องฯ ทำการประเมินภาษีในปี พ.ศ. 2515 นั้น ก็ได้ทำการประเมินภาษีของปีภาษีย้อนหลังไป 10 ปี คือ ย้อนถึงปีภาษี 2505 (ซึ่งระยะเวลาภายใน 10 ปีนี้ นิติกรมบางกรณียังไม่อาจจะรับไปได้ เพราะเหตุอายุความ) ปริมาณแบบแสดงรายการปีดังนี้ คือ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีภาษี	กรุงเทพฯ	ส่วนภูมิภาค	รวมทั้งสิ้น
2505	229,242 *	332,288	561,530
2506	232,568 *	337,109	569,677
2507	235,894	341,930	577,824
2508	241,685	350,518	592,203
2509	259,213	377,917	637,130
2510	281,644	413,702	695,346
2511	303,371	448,263	751,634
2512	331,477	494,008	825,485
2513	359,458	539,546	899,004
2514	372,611	560,044	932,655
2515	389,289	586,311	975,600
2516	444,165	668,981	1,133,146
2517	503,839	758,892	1,262,731
2518	552,392	859,449	1,411,441
2519	608,171	945,813	1,553,984

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนแบบที่ผู้มีเงินได้ได้ยื่นไว้ที่ราชอาณาจักร

หมายเหตุ จำนวนที่มีเครื่องหมาย * และจำนวนแบบของส่วนภูมิภาค ยกเว้นปี พ.ศ. 2515 เป็นจำนวนที่คำนวณขึ้น โดยอาศัยข้อสมมติว่า อัตราการเพิ่มขึ้นของแบบแสดงรายการเป็นไปในทำนองเดียวกับอัตราการเพิ่มขึ้นของแบบแสดงรายการในเขตกรุงเทพฯ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2507-2519 ระยะเวลาที่ทำการประเมินภาษีเป็นดังที่แสดงในตารางต่อไปนี้

ปีภาษี	ปีรับแบบ	ปีที่ประเมิน ภาษี	จำนวนปีหลังจาก ที่ยื่นแบบ	จำนวนแบบที่ประเมิน (โดยประมาณ)
2505	2506	2515	10 - 7	2,005,132
2506	2507			
2507	2508			
2508	2509	2516	8 - 6	1,453,318
2509	2510			
2510	2511			
2511	2512	2517	6 - 4	2,476,123
2512	2513			
2513	2514			
2514	2515	2518	4 - 3	3,041,401
2515	2516	2519	4 - 3	
2516	2517	2520	4	
2517	2518	2520	3	1,262,731
2518	2519	2521	3	1,411,441

ตารางที่ 4.2 แสดงช่วงแตกต่างระหว่างปีที่รับแบบและปีที่เริ่มประเมิน

หมายเหตุ : แบบแสดงรายการที่ได้ถูกนำส่งยังกองภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กรมสรรพากร สำหรับเขตกรุงเทพมหานคร และที่รวบรวมอยู่ตามจังหวัดต่าง ๆ นั้น ในช่วงที่ยังมิได้ทำการประเมินภาษีจะมีการดำเนินงานด้านเตรียมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการนำเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ทำการประเมินภาษี

จากตารางข้างต้นจะเห็นว่า ช่วงห่างของปีที่ทำการประเมินภาษีและปีที่รับแบบแสดงรายการจะลดลงมาเรื่อย ๆ แม้ว่าจำนวนแบบแสดงรายการจะเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี จึงอาจจะกล่าวได้ว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงานการประเมินภาษีทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น แม้ว่าก่อนนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์ เข้าใช้ในการทำงานการประเมินภาษี จะทำให้มีการทำงานเพิ่มขึ้นอีกหลายขั้นตอนก็ตาม

ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 2 เกี่ยวกับงานการประเมินภาษีด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ทำให้ทราบว่า ก่อนการนำข้อมูลเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประเมินภาษีนั้นจะต้องมีการเตรียมงานดังนี้ คือ

- กรอกรหัสข้อมูล
- ตรวจสอบรหัส
- แจาะข้อมูลลงบัตร
- ถ่ายหอคข้อมูลจากบัตรไปยังเทปบันทึกข้อมูล
- ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยเครื่อง ๆ

ถ้าหากเป็นการประเมินภาษีโดยใช้กำลังคนและอาศัยเครื่องคำนวณในการประเมินภาษี ขั้นตอนการทำงานหลังจากแบบแสดงรายการได้ถูกนำส่งมายังเข้าพนักงานการประเมินจะเป็นดังนี้ คือ

- ทำการวิเคราะห์แบบแสดงรายการ
- ทำการประเมินภาษี

เมื่อนำขั้นตอนการทำงานทั้ง 2 วิธีมาเปรียบเทียบกันแล้ว จะเห็นได้ว่างานการกรอกรหัสข้อมูลและตรวจสอบรหัสคล้ายคลึงกับงานการวิเคราะห์แบบแสดงรายการ เพราะจะต้องมีการพิจารณารายการที่แสดงในแบบว่า ถูกต้องและอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดหรือไม่ เพื่อให้ข้อมูลที่ต้องการสำหรับการคำนวณหาภาษีต่อไป

เมื่อเปรียบเทียบเวลาที่ใช้ในการประเมินภาษีจะมีข้อแตกต่าง ดังนี้

1. การประเมินภาวณั้ด้วยระบบงานคอมพิวเตอร์

จากข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้ ทำให้สามารถประมาณอัตราการทำงานของผู้เกี่ยวข้องในงานประเมินภาวณั้ด้วยระบบงานคอมพิวเตอร์ ได้ดังนี้

ชนิดของงาน	อัตราการทำงาน
ก) การกรอกรหัสข้อมูล	28.57 ฉบับ/ชม./คน
ข) การตรวจรหัสข้อมูล	24.17 ฉบับ/ชม./คน
ค) การเจาะข้อมูล หรือ สอบทานบัตร	128.57 บัตร/ชม./คน
ง) การถ่ายทอคข้อมูลลงเทปบันทึก	2,000 บัตร/นาที หรือ 120,000 บัตร/ชม.
จ) การตรวจสอบความถูกต้อง (Edit) หรือการประเมิน	40,000 ราย/3 ชม. หรือ 13,333.33 ราย/ชม.
จำนวนบัตรที่ใช้สำหรับบันทึกข้อมูล	2.13 บัตร/แบบ 1 ฉบับ

ตารางที่ 4.3 แสดงอัตราการทำงานของผู้เกี่ยวข้องกับการประเมินภาวณั้ด้วยระบบงานคอมพิวเตอร์

สำหรับการประเมินภาวณั้ด้วยเครื่องฯ แต่ละราย จะต้องใช้เวลา ดังนี้

ก) เวลาสำหรับการกรอกรหัส	2.1001	นาที/ราย/คน
ข) เวลาสำหรับการตรวจรหัส	2.4824	นาที/ราย/คน
ค) เวลาสำหรับการเจาะบัตร	0.9940	นาที/ราย/คน
ง) เวลาสำหรับการสอบทานบัตร	0.9940	นาที/ราย/คน
จ) เวลาสำหรับการบันทึกเทป	0.0011	นาที/ราย
ฉ) เวลาสำหรับการตรวจสอบข้อมูล	0.0045	นาที/ราย
ช) เวลาสำหรับการประเมิน	0.0045	นาที/ราย

ในกรณีที่มีข้อมูลไม่มีความผิดพลาด (เท่าที่ตรวจพบได้) เวลาที่ต้องใช้สำหรับการประเมินภาษีแต่ละราย จะเท่ากับ 6.5806 นาที

2. การประเมินด้วยกำลังคน

จากแบบแสดงรายการที่ผู้มีเงินได้ ได้ยื่นต่อเจ้าพนักงานรับแบบเจ้าพนักงานประเมินจะทำการวิเคราะห์ และตรวจทานรายการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณภาษีว่าเป็นรายการที่ถูกต้อง เช่นที่ควรจะเป็นหรือไม่ ก่อนที่จะลงมือทำการประเมินภาษี ซึ่งวิธีการทำงานควรจะคล้ายคลึงกับการตรวจรหัส ดังนั้น อัตราเวลาในการทำงานขั้นนี้จึงควรจะเท่ากับอัตราเวลาในการตรวจรหัส

สำหรับผู้มีเงินได้แต่ละรายนั้น อาจจะมีเงินได้ซึ่งประเมินมากกว่า 1 ประเภท ซึ่งจะทำให้การประเมินภาษีมีความยากง่ายแตกต่างกันไปตามจำนวนและประเภทของเงินได้ ความสามารถของเจ้าพนักงานประเมินในการประเมินภาษี จะเป็นดังต่อไปนี้

ก) ถ้าผู้มีเงินได้ มีเงินได้ 1 หรือ 2 ประเภท การประเมินจะกระทำได้ สะดวกและรวดเร็ว เพราะสามารถตรวจดูจากสูตรสำเร็จได้ การประเมินภาษีโดยเจ้าพนักงานประเมิน 1 คน จะทำได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วัน (7 ชั่วโมงทำงาน) ประมาณ 40 ฦบ

ข) ถ้าผู้มีเงินได้ มีเงินได้ 3-4 ประเภท ปริมาณงานการประเมินจะทำได้ ประมาณ 10 ฦบต่อวัน

ค) ถ้าผู้มีเงินได้ มีเงินได้ตั้งแต่ 5 ประเภทขึ้นไป ปริมาณงานที่จะทำได้สูง สุดประมาณวันละ 4 ฦบต่อวัน

ดังนั้น ปริมาณงานการประเมินภาษีของเจ้าพนักงานประเมิน 1 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่	ปริมาณงานที่ทำ (ฉบับ)		ปริมาณเวลาสำหรับการประเมิน 1 ฉบับ (นาที)
	ต่อ 1 วัน	ต่อ ชม.	
1	40	5.71	10.5079
2	10	1.43	41.9580
3	4	0.57	105.2632

ตารางที่ 4.4 แสดงปริมาณงานและเวลาในการประเมินภาษีโดยเจ้าพนักงาน
ประมาณ

จากแบบแสดงรายการของผู้มีเงินได้ที่ยื่นต่อเจ้าพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร
ช่วงปี พ.ศ. 2515-2517 ทำให้ทราบข้อมูลดังนี้

กลุ่มที่	จำนวนประเภทเงินได้ (ประเภท)	จำนวนแบบแสดงรายการ		
		2515	2516	2517
1	1 - 2	367,095	408,363	438,214
2	3 - 4	4,407	4,332	7,480
3	ตั้งแต่ 5 ประเภทขึ้นไป	491	527	456
	รวมทั้งสิ้น	371,993	413,214	446,150

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนแบบแสดงรายการแยกตามจำนวนประเภทเงินได้

อัตราส่วนของจำนวนแบบแสดงรายการแต่ละกลุ่มจะเป็นดังนี้

กลุ่มที่	อัตราส่วนของแบบแสดงรายการ			อัตราส่วนเฉลี่ย
	2515	2516	2517	
1	98.68	98.83	98.22	98.58
2	1.19	1.05	1.68	1.30
3	0.13	0.13	0.10	0.12

ตารางที่ 4.6 แสดงอัตราส่วนของแบบแสดงรายการ

จากตารางที่ 4.5 และ 4.6 จะได้อัตราส่วนดังนี้

กลุ่มที่	อัตราส่วนของแบบ	เวลาที่ไขประเมิน	
	แสดงรายการ (f)	1 ฉบับ (x)	(fx)
1	98.58	10.5079	1035.8688
2	1.30	41.9580	54.5454
3	<u>0.12</u>	105.2632	<u>12.6316</u>
	<u>100.00</u>		<u>1103.0458</u>

อัตราเวลาเฉลี่ยสำหรับการประเมินภาษีโดยเจ้าพนักงานประเมินจะเท่ากับ
11.0305 นาที/ฉบับ/คน

ตารางที่ 4.7 แสดงอัตราเวลาเฉลี่ยสำหรับการประเมินภาษี

ฉะนั้น เวลาทั้งสิ้นที่ใช้ในการประเมินภาษีโดยเจ้าพนักงานประเมินสำหรับแบบ
แสดงรายการ 1 ฉบับ เป็นดังนี้

ก) การวิเคราะห์แบบ	2.4824	นาที/ฉบับ/คน
ข) เวลาสำหรับการประเมิน	11.0305	นาที/ฉบับ/คน
เวลาที่ใช้ทั้งสิ้น	13.5129	นาที/ฉบับ/คน

เมื่อได้พิจารณาถึงลักษณะการทำงานของงานการประเมินภาษีโดยวิธีการทั้งสองนี้ แล้วจะเห็นได้ว่า

ก) ด้านการประเมินภาษีด้วยเจ้าพนักงานประเมิน ขั้นตอนการทำงานจะเป็นดังนี้ คือ

- 1) วิเคราะห์แบบแสดงรายการ
- 2) ประเมินภาษีเมื่อวิเคราะห์แบบเสร็จสิ้นแล้ว

ดังนั้น เจ้าพนักงานประเมินคนหนึ่งจะต้องทำงานทั้ง 2 ขั้นตอน

ข) ด้านการประเมินภาษีด้วยระบบงานคอมพิวเตอร์ จะมีขั้นตอนการทำงานที่แยกออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการทำงานที่ทำไปพร้อม ๆ กันในลักษณะต่อเนื่องได้ ซึ่งได้แก่
 - (ก) การกรอกรหัส
 - (ข) การตรวจรหัส
 - (ค) การเจาะข้อมูลลงบัตรข้อมูล
 - (ง) การผสมทานบัตร

ซึ่งเมื่องานในขั้นหนึ่งเสร็จแล้ว ก็สามารถส่งผ่านไปยังขั้นงานที่อยู่ถัดไป โดยไม่ต้องรอให้งานทั้งหมดเสร็จก่อน

- 2) ขั้นตอนการทำงานที่ต้องเป็นไปตามลำดับ ได้แก่
 - (ก) การถ่ายทอข้อมูลลงเทปบันทึก

- (ข) การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยเครื่องฯ
- (ค) การประเมินภาวภัยด้วยเครื่องฯ

งานแต่ละชั้นจะเริ่มลงมือกระทำได้ เมื่องานในลำดับถัดขึ้นไปได้ทำเสร็จสิ้น

หมดแล้ว

ดังนั้น จำนวนคนทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานการประเมินภาวภัยนี้จะมีทั้งหมดอย่างน้อย 5 หน่วย คือ

- ผู้ทำงานในชั้นงานข้อ 1 จำนวน 4 หน่วย โดยทำหน้าที่ต่างกันไปตามชั้นการทำงานทั้ง 4 ชั้น ๆ ละ 1 หน่วย
- ผู้ทำงานในชั้นงานข้อ 2 จำนวน 1 หน่วย โดยทำหน้าที่งานทุกชั้น เพราะลักษณะงานจะทำตามลำดับชั้น

จากตารางที่ 4.3 และภายใต้ข้อสมมติที่ว่า ผู้ทำงานแต่ละหน่วยมีประสิทธิภาพในการทำงานเท่ากัน และระดับการทำงานเป็นไปโดยสม่ำเสมอ จะเห็นว่า งานในบางชั้นตอนจะเกิดประสิทธิภาพส่วนเกินขึ้น ดังต่อไปนี้

- ปริมาณงานการเจาะบัตรข้อมูล 128.57 บัตร/ชม./คน
 - จำนวนบัตรที่ใช้สำหรับแบบแสดงรายการ 2.13 บัตร/1 ฉบับ
 - ∴ จำนวนแบบแสดงรายการที่ต้องทำเสร็จเพื่อเจาะบัตร 60.36 ฉบับ/ชม.
 - ปริมาณงานการกรอกข้อมูล 28.57 ฉบับ/ชม./คน
 - ปริมาณงานการตรวจรหัส 24.17 ฉบับ/ชม./คน
 - ∴ อัตราส่วนจำนวนคนทำงานเสียให้ได้
- จำนวนแบบ 60.36 ฉบับ ใน 1 ชั่วโมง เป็นดังนี้
- การกรอกข้อมูล 2.1127 หน่วย
 - การตรวจข้อมูล 2.4973 หน่วย

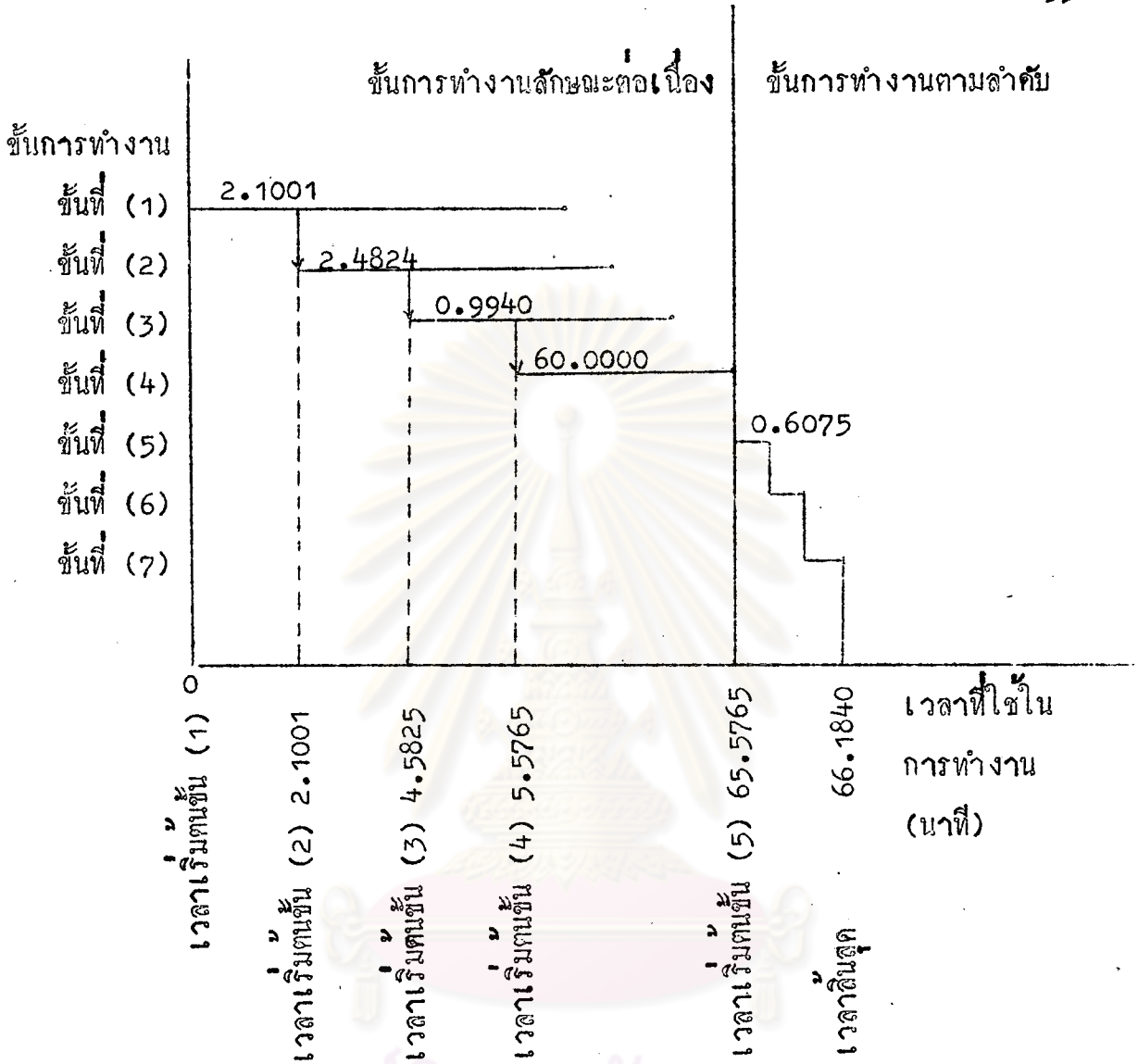
ดังนั้น เพื่อให้การทำงานต่อเนื่องโดยไม่ต้องหยุดงานที่จะผ่านเข้ามายังชั้น
ตอนการทำงานที่ใช้เวลาน้อยกว่า จึงควรจัดอัตราส่วนคนทำงาน ดังนี้

ชั้นการทำงานลักษณะต่อเนื่อง

(1) การกรอกรหัส	2.1127	หน่วย
(2) การตรวจรหัส	2.4973	หน่วย
(3) การเจาะบัตรข้อมูล	1	หน่วย
(4) การสอบทานบัตร	1	หน่วย
ชั้นการทำงานตามลำดับ		
(1) การถ่ายทอข้อมูล	1	หน่วย
(2) การตรวจสอบความถูกต้อง	1	หน่วย
(3) การประเมินภาษี	1	หน่วย
รวมปริมาณผู้เกี่ยวข้อง	7.61	หน่วย

เวลาที่ใช้สำหรับการประเมินภาษีจากแบบแสดงรายการ จำนวน 60.36 นาที
โดยใช้อัตราค่าจ้าง 7.61 หน่วย เขียนเป็นแผนภูมิได้ ดังนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนเวลารวมสำหรับการประเมินภาษีจำนวน 60.36 ราย โดยใช้ฮาร์ดแวร์ 7.61 หน่วย ค่ายระบบคอมพิวเตอร์

จากแผนภูมิข้างต้น จะเห็นได้ว่า เวลาที่ใช้ในการทำงาน แยกออกเป็น 2 ประเภท คือ

- เวลาคงตัว (Fixed Time) คือช่วงเวลาที่ผู้ทำหน้าที่สอบถามบัตรรอกการเริ่มต้นทำงาน ตามแผนภูมิ คือช่วงเวลาจากเวลาเริ่มต้นชั้นที่ (1) ถึงเวลาเริ่มต้นชั้นที่ (4) ซึ่งเท่ากับ 5.5765 นาที

- เวลาแปรผันตามปริมาณงาน (Variable Time) คือเวลาที่ต้องใช้ไปในการทำงานทั้งหมดให้เสร็จสิ้น ซึ่งจะมากขึ้นหรือน้อยขึ้นอยู่กับปริมาณของงาน

ดังนั้น ในงานการประเมินภาวภัยด้วยเครื่องฯ โดยใช้กำลังคน 7.61 หน่วย ทำการประเมินภาวภัยสำหรับแบบแสดงรายการจำนวน 60.36 ฉบับ จะใช้เวลาการทำงานเท่ากับ 66.1862

ฉะนั้น ภายใต้ข้อสมมติที่ว่า ประสิทธิภาพการทำงานของผู้เกี่ยวข้องทุกคนเท่ากันและการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสม่ำเสมอแล้ว จะสรุปได้ว่า เวลาการทำงานของการประเมินภาวภัยด้วยเครื่องฯ จะเป็นดังนี้คือ

- เวลาคงตัว 5.5765 นาที
- เวลาแปรผัน 1.0041 นาที/1 ฉบับ

ส่วนการประเมินภาวภัยโดยใช้เจ้าพนักงานประเมินนั้น เวลาทั้งหมดที่ใช้ในการประเมินภาวภัยเป็นเวลาแปรผัน ซึ่งเท่ากับ 13.5129 นาที/1 ฉบับ

นำอัตราการทำงานของผู้เกี่ยวข้องจำนวน 7.61 หน่วย ในการประเมินภาวภัยทั้ง 2 วิธี มาเปรียบเทียบกัน จะเห็นความแตกต่างดังนี้

จำนวนแบบ	เวลาที่ใช้ในการประเมินภาวภัย				
	ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์		ด้วยเจ้าพนักงาน		ส่วนแตกต่าง (2)-(1)
	(1) เวลาทั้งหมด	เวลา/ฉบับ	(2) เวลาทั้งหมด	เวลา/ฉบับ	
1	6.5806	6.5806	13.5129	13.5129	6.9323
60.36	66.1840	1.0965	107.1798	1.7757	0.6792
6036	6066.3241	1.0050	10717.9848	1.7757	0.7707

ตารางที่ 4.9 ตารางเปรียบเทียบเวลาที่ใช้สำหรับการประเมินภาวภัย

จากตารางที่ 4.9 จะเห็นว่า เมื่อจำนวนแบบมากขึ้น เวลาต่อหน่วยที่ใช้สำหรับการประเมินด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ จะลดลง ทั้งนี้เพราะการทำงานสามารถทำได้ใกล้เคียงกับประสิทธิภาพสูงสุดของเครื่องฯ มากขึ้น และเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาการทำงานของเจ้าพนักงานซึ่งเป็นอัตราคงที่ (ในกรณีที่เจ้าพนักงานทั้ง 7.61 หน่วย ทำงานพร้อมกันหมด) กับอัตราการทำงานด้วยเครื่องฯ จะเห็นว่าส่วนแตกต่างจะเพิ่มขึ้น เมื่อแบบแสดงรายการเพิ่มขึ้นแม้ว่าการเปรียบเทียบอัตราการทำงานต่อฉบับ จะแสดงให้เห็นส่วนแตกต่างของเวลาเพียงเล็กน้อย เช่น การประเมินภาษีจำนวน 6,036 ราย คือ 0.7608 นาที แต่เมื่อคำนึงถึงเวลาทั้งหมดที่ใช้ส่วนแตกต่างจะเท่ากับ 4591.9042 นาที

เมื่อเปรียบเทียบอัตราความเร็วในการทำงานจะเห็นว่า อัตราความเร็วในการประเมินด้วยระบบงานคอมพิวเตอร์ เพิ่มขึ้นเมื่อจำนวนแบบเพิ่มขึ้น ดังนี้

จำนวนแบบ	อัตราส่วนความแตกต่างของเวลา (เร็วกว่า) เมื่อเปรียบเทียบการประเมินด้วยเครื่องฯ กับการประเมินด้วยคน
1	51.30 (เกิดประสิทธิภาพส่วนเกิน)
60.36	38.25
6036	43.40

ตารางที่ 4.10 แสดงอัตราส่วนการประเมินภาษีด้วยเครื่องฯ เปรียบเทียบกับการประเมินภาษีด้วยคน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า การนำระบบงานคอมพิวเตอร์เข้าช่วยในการประเมินภาษี จะทำให้งานแล้วเสร็จได้รวดเร็วยิ่งขึ้นมากเมื่อเปรียบเทียบกับ การประเมินภาษีด้วยเจ้าพนักงาน แม้ว่าจะมีขั้นตอนการทำงานมากขึ้นตอนกว่ากัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อแบบแสดงรายการมีปริมาณตั้งแต่ 120,720 ฉบับ เพราะอัตราการทำงานด้วยเครื่องฯ ต่อฉบับ คือ 1.0041 ซึ่งเท่ากับอัตราเวลาแปรผันต่อฉบับในการประเมินภาษีด้วยระบบคอมพิวเตอร์

ในการปฏิบัติงานจริงนั้น เนื่องจากแบบแสดงรายการมีจำนวนมาก และแบบแสดงรายการเหล่านั้นยังเป็นเอกสารหลักฐานทางกฎหมาย จึงต้องมีการควบคุมจำนวนแบบแสดงรายการ เพื่อไม่ให้เกิดการสูญหาย ดังนั้น ในการทำหน้าที่รับส่งแบบจากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง จึงต้องมีความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลแบบแสดงรายการทั้งหมด ประกอบกับหน้าที่งานในแต่ละขั้นตอนที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จักอยู่ในสายงานที่ต่างกันดังนี้ คือ

- การกรอกรหัสข้อมูล และตรวจรหัส กระทำโดยฝ่ายวิเคราะห์แบบและประเมิน กองภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กรมสรรพากร

- การเจาะบัตรข้อมูล การสอบทานบัตร การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และการประเมินภาษีด้วยเครื่องฯ กระทำโดย หมวดระบบและเขียนคำสั่ง กองวิชาการ กรมสรรพากร

จึงทำให้การทำงานในแต่ละขั้นตอนไม่ได้เป็นไปตามข้อสมมติ คือ งานขั้นตอนใดที่ตรงข้ามสายงานนั้น จะส่งงานเหล่านั้นไปยังขั้นตอนต่อไป เมื่องานในขั้นตอนที่ทำอยู่นั้นแล้วเสร็จ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบเกี่ยวกับแบบแสดงรายการ ฉะนั้น งานบางขั้นตอนที่จะทำได้พร้อมกันตามข้อสมมติจึงต้อง เป็นงานที่ทำตามลำดับชั้น อย่างไรก็ตาม แม้ว่าขั้นตอนการทำงานในระบบคอมพิวเตอร์ จะไม่สามารถกระทำได้ตามข้อสมมติ แต่เมื่อพิจารณาถึงลักษณะงานจะเห็นได้ว่า เมื่อขึ้นงานในกองภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเสร็จสิ้นแล้วส่งมายังกองวิชาการ เพื่อกำเนิงานขั้นตอนไปเพื่อประเมินภาษี โดยใช้เวลาประมาณ 1.9981 นาทีต่อฉบับ ในขณะที่การประเมินภาษีด้วยเจ้าหน้าที่ใช้เวลาประมาณ 11.0305 นาที ซึ่งแสดงว่า การประเมินภาษีด้วยเครื่องฯ ยังคงช่วยให้การทำงานรวดเร็วขึ้นกว่าการไม่ใช่เครื่องฯ

อนึ่ง เป้าหมายสูงสุดของการประเมินภาษีก็คือ การที่สามารถทำการประเมินภาษีให้แล้วเสร็จภายในปีที่ผู้มีเงินได้ต้องยื่นแบบแสดงรายการ ทั้งนี้ เพื่อเตรียมรับงานการประเมินที่ผู้มีเงินได้จะยื่นแบบแสดงรายการสำหรับปีถัดไป ซึ่งตามข้อเท็จจริงดังที่ปรากฏในตารางที่ 4.2 จะเห็นว่าการประเมินภาษีเริ่มกระทำในปี 2515 โดยมีช่วงห่างของปีที่

ทำการประเมินกับปีภาษีถึง 10 ปี และในปี 2521 มีช่วงห่างเพียง 3 ปีเท่านั้น แต่ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายสูงสุดที่วางไว้ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะเหตุดังนี้ คือ

1. การประเมินภาษีด้วยเครื่องฯ ได้ทำการประเมินภาษีย้อนหลังไปเป็นเวลา 10 ปี ทำให้ปริมาณงานที่ต้องทำในปี 2515 มีจำนวนประมาณ 6,109,833 ฉบับ ซึ่งปริมาณแบบแสดงรายการที่ควรประเมินในปี 2515 มีเพียง 932,655 ฉบับ จึงทำให้มีงานเหลือค้างไปพบกับปีภาษีใหม่

2. การรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นใช้เวลาประมาณ 5 - 8 เดือน เพราะกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการ เริ่มต้นในเดือนมกราคม และสิ้นสุดในเดือนมีนาคมของปีถัดไป ซึ่งทำให้ผู้มีเงินได้ส่วนใหญ่ยื่นแบบแสดงรายการในช่วงครึ่งเดือนหลังของเดือนมีนาคม สำหรับในเขตกรุงเทพมหานครนั้น จะต้องส่งแบบแสดงรายการไปรวมกันไว้ ณ ฝ่ายเก็บรักษาแบบ กองภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กรมสรรพากร แบบแสดงรายการส่วนใหญ่จะมาถึงฝ่ายเก็บรักษาแบบก็ในราวเดือนเมษายน ซึ่งจะมีการทำทะเบียนรับแบบและจัดเรียงเข้าแฟ้ม เพื่อส่งต่อไปยังฝ่ายวิเคราะห์แบบและประเมิน

จะเห็นได้ว่า งานส่วนใหญ่จะประดังเข้ามาในเดือนเมษายน แทนที่จะทยอยเข้ามาอย่างสม่ำเสมอตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ เพราะกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการให้เริ่มยื่นตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม

การลงทะเบียนและจัดเรียงเข้าแฟ้มทั้งหมดจะเสร็จสิ้นในราวเดือนพฤษภาคม ถ้าหากไม่มีปัญหาข้อขัดข้องใด ๆ ถ้าหากจะต้องทำการจัดแบบและจับคูแบบแสดงรายการ (คูสมรส) งานจะแล้วเสร็จในราวเดือนสิงหาคม ซึ่งทำให้ช่วงเวลาสำหรับการดำเนินงานชั้นอื่นเหลือเพียง 4 - 7 เดือน

แต่ปัญหาในกรณีนี้จะแก้ไขได้โดยการเพิ่มปริมาณคนทำงานในหน้าที่งานแต่ละขั้นและเพิ่มเวลาการทำงาน โดยจัดให้มีการทำงานล่วงเวลา กังตอไปนี้

ถ้าพิจารณาชั้นการทำงานในฝ่ายวิเคราะห์แบบและประเมินภาชนะเห็นว่า งานการตรวจรหัสทำได้อาชีพที่สุด คือปริมาณงาน 24.17 ฉบับ/ชม. และหน้าที่งานใน กองวิชาการงานชั้นการ เจาะบัตรหรือสอบทานบัตรจะทำได้อาชีพที่สุดคือ ปริมาณ 128.57 บัตร/ชม. (โดยมีข้อสมมติว่า ประสิทธิภาพการทำงานของคน ๆ คนที่เกี่ยวข้องของคงที่)

เพื่อให้สามารถทำงานต่าง ๆ ให้เสร็จสิ้นภายใน 4 - 7 เดือน จะต้อง ใช้ปริมาณคนดังนี้ โดยใช้จำนวนแบบในปี 2505 ซึ่งต่ำสุด และปี 2519 ซึ่งสูงสุด เป็นหลักในการคำนวณ

จากตาราง 4.1 จะเห็นว่า มีจำนวนแบบแสดงรายการ ดังนี้

ปีภาษี	ปริมาณแบบแสดงรายการ		ปริมาณแบบทั้งหมด
	กรุงเทพ ฯ	ส่วนภูมิภาค	
2505	229,242	332,288	561,530
2519	608,171	945,813	1,553,984
<p>การทำงาน : ทำงานวันละ 7 ชม. ทำล่วงเวลาวันละ 3 ชม. ปีละ 247 วัน (หักวันหยุดราชการและวันหยุดตามประเพณี)</p>			

ปริมาณคนที่ต้องใช้เพื่อให้ทำงานแล้วเสร็จภายใน 7 เดือน หรือ 4 เดือน สำหรับปีภาษี 2505 และ 2519 แยกต่างหากดังแสดงตารางต่อไปนี้

ปีภาษี	เวลาที่ทำให้เสร็จ(เดือน)	จำนวนคน ตรวจรหัส	จำนวนคน เจาะบัตร
ปี 2505	7	7	7
	4	12	12
ปี 2519	7	18	18
	4	31	31

หมายเหตุ - จำนวนคนตรวจรหัส สำหรับการตรวจแบบแสดงรายการที่ยื่นในเขตกรุงเทพฯ เพราะปริมาณแบบส่วนใหญ่อยู่ที่กรุงเทพฯ ส่วนในเขตจังหวัดอื่น ๆ จะแยกทำการตรวจแบบฯ เฉพาะในเขตจังหวัด ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบจำนวนแบบฯ ในกรุงเทพฯ จะมีจำนวนแบบสูงกว่ามาก

- จำนวนคนเจาะบัตร ทำการเจาะข้อมูลของแบบแสดงรายการที่พระราชอาณาจักร

จากการคำนวณข้างต้นจะเห็นได้ว่า ปริมาณคนที่ทำงานจะต้องมากขึ้นเมื่อต้องการให้ทำงานเสร็จเร็วขึ้น และแบบแสดงรายการจะเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี ซึ่งก็หมายถึงว่า จำนวนคนทำงานจะต้องเพิ่มขึ้น เช่นเดียวกัน

ปัญหาการเพิ่มอัตรากำลังคือกรณีที่ว่า อัตรากำลังใหม่ที่ได้รับเพิ่มขึ้น มักจะได้น้อยกว่าจำนวนงานที่เพิ่มขึ้น นอกจากนั้นแล้วยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับ เครื่องมือ เครื่องใช้ และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน

ข. การทำตารางสถิติต่าง ๆ

การประมวลผลใด ๆ นั้น ไม่เพียงแต่จะต้องการรายงานสรุปผลออกมาเพียงรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเท่านั้น แต่ยังต้องการรายงานสรุปผลในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในค่านอื่น ๆ ตามความจำเป็นที่ต้องการใช้ เพราะรายงานสรุปผลในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้สามารถมองเห็นลักษณะความเป็นไปของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานการประมวลผลตลอดจนแนวโน้มของเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเพื่อวางแผนหรือวิจัย สำหรับการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงนโยบายการบริหาร หรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อให้บรรลุถึงจุดประสงค์ที่วางไว้

ดังนั้น สำหรับการประมวลผลใด ๆ รวมทั้งการประเมินภาษี นอกจากจะต้องการรายงานสรุปผลเกี่ยวกับจุดประสงค์หลักที่วางไว้แล้ว เช่น การทำใบแจ้งการประเมินภาษีในวงการประเมินภาษีแล้ว ยังควรจะทำรายงานในลักษณะอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อทราบถึงความเป็นไปเพื่อการวัดผลงาน หรือเพื่อการติดตามผลการทำงาน เช่น รายงานสรุปผลของการประเมินภาษี เพื่อให้ทราบถึง จำนวนภาษีที่ควรจะทำเนิการจับเก็บทั้งหมด หรือจำนวนภาษีที่จะจับเก็บได้จากเงินได้แต่ละประเภท ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถแสดงผลการทำงานและทำให้งานในหน้าที่งานนั้น ๆ สมบูรณ์ขึ้น รายงานสรุปผลอื่น ๆ ที่กล่าวแล้วจึงอยู่ในรูปของการางสถิติต่าง ๆ ตามที่ต้องการแสดงผลของการประมวลผล

ด้วยเหตุดังกล่าว การประเมินภาษีด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์นั้น นอกจากจะกำหนดให้เครื่องฯ ทำการคำนวณและแสดงผลสรุปออกมาเป็นใบแจ้งการประเมิน (ภ.ง.ด.11) แล้วเก็บบันทึกผลการประเมินภาษีลงในเทปบันทึกอีกด้วย การพิมพ์ผลการประเมินภาษีลงในใบแจ้งการประเมิน จากเทปบันทึกข้อมูลนี้จะใช้เป็นข้อมูลนำเข้า (input data) เพื่อกำเนิการจัดแจง จำแนก และแสดงได้เป็นตารางสถิติต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนบริหารงานการจัดเก็บภาษีหรือการวางนโยบายค่านอื่น ๆ เช่น การเพิ่มหรือลดอัตราภาษี หรือการกำหนดจำนวนศาลคดีหย่อน สำหรับการคำนวณภาษี ฯลฯ ทั้งนี้ทำให้สามารถดำเนินการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ

ดีขึ้น และทำให้มีความเป็นธรรมในการจัดเก็บยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่ได้จากการใช้เครื่องฯ ช่วยในการจัดทำตารางสถิติ

เนื่องจากปริมาณแบบแสดงรายการในแต่ละปีก็มีจำนวนมาก การเก็บรวบรวมตัวเลขต่าง ๆ มีความยุ่งยาก และต้องใช้เวลามากตามจำนวนแบบ ถ้าหากใช้คนเป็นผู้ทำการรวบรวมตัวเลขเหล่านั้น ดังนั้น การใช้เครื่องฯ เข้าช่วยในงานการทำตารางสถิติต่าง ๆ ทำให้ได้ประโยชน์ดังนี้ คือ

1. การจัดทำตารางสถิติทำได้รวดเร็ว และประหยัดเวลา เพราะสามารถทำการร่างสถิติได้หลายแบบตามต้องการ โดยการนำข้อมูล (เทปบันทึกสรุปผล) เข้าสู่ขบวนการประมวลผลด้วยเครื่องฯ เพียงครั้งเดียว โดยมีคำสั่งกำหนดให้เครื่องฯ ทำการจัดหมวดหมู่ข้อมูลให้อยู่ในกลุ่มต่าง ๆ ตามรูปแบบที่ต้องการ และเมื่อข้อมูลทั้งหมดผ่านเข้าสู่เครื่องฯ แล้วก็จะพิมพ์ตารางสถิติเหล่านั้นออกทางหน่วยพิมพ์ (Printer) ก่อนที่จะจบขบวนการประมวลผล

2. ผลรวมของการบวกสะสมข้อมูลต่าง ๆ ที่แจกแจงในตารางสถิติต่าง ๆ มีความถูกต้องมากกว่าการรวบรวมโดยการใช้เครื่องคำนวณซึ่งคนเป็นผู้ป้อนตัวเลขเข้าที่ละจำนวน เพราะการทำงานของเครื่องฯ มีความแม่นยำและแน่นอนกว่าการทำงานของคน เพราะคนมีปัญหาที่อาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดได้ ซึ่งอาจเนื่องมาจากความเคร่งเครียดต่อการทำงานนั้นติดต่อกันเป็นเวลานาน เป็นต้น

3. การทำงานในบางกรณีอาจจะต้องการรายงานทางสถิติบางลักษณะตามที่ต้องการเป็นพิเศษเฉพาะกรณี ก็สามารถจะจัดทำได้โดยไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลา และทันต่อเหตุการณ์ที่ต้องการนำรายงานนั้น ๆ ไปใช้ประโยชน์

ปัญหาที่เกิดขึ้นกับงานการทำตารางสถิติต่าง ๆ โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ก็

จำนวนแบบแสดงรายการทั้งหมดที่ยกเลิกบันทึกจากการจัดเก็บของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเก็บรักษาแบบ และยอดจากการคำนวณจากเครื่องฯ มักไม่ตรงกัน เช่น จำนวนแบบในเขตกรุงเทพฯ มีดังนี้

ปีภาษี	จำนวนทั้งหมดจากฝ่ายเก็บบันทึกข้อมูล	จำนวนทั้งหมดจากการคำนวณด้วยเครื่องฯ
2515	389,289	371,993
2516	444,165	413,214
2517	503,839	446,150

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเหตุที่ว่า

ก) มีการส่งแบบแสดงรายการออกไป (ทางจังหวัด) เพื่อรวมกับคู่สมรสหรือรับแบบแสดงรายการเข้ามาในกรณีเดียวกัน ทำให้จำนวนแบบแสดงรายการคลาดเคลื่อนไปจากที่ได้จดบันทึกไว้ครั้งแรก และเมื่อจับคู่แบบแสดงรายการของสามี, ภริยาที่แยกยื่นกันได้แล้วจะนำแบบทั้ง 2 ฉบับ มาลงรหัสรวมกันเป็นฉบับเดียว ก่อนนำเข้าประเมินภาษีด้วยเครื่องฯ

ข) ในขั้นการกรอกและตรวจรหัสนั้น มีการวิเคราะห์แบบแสดงรายการขั้นต้น ซึ่งหากมีข้อสงสัยก็ได้แยกแบบแสดงรายการนั้นออก เพื่อดำเนินงานขั้นอื่น ๆ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขข้อสงสัยนั้น

ค) ในขั้นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยเครื่องฯ นั้น เมื่อพบข้อผิดพลาดในรายการสำหรับแบบแสดงรายการใดแล้ว ก็จะข้ามข้อมูลชุดนั้นไปโดยไม่นับรวมเป็นข้อมูลนำเข้า รายการนั้น ๆ จะถูกส่งกลับไปยังจุดที่เกิดความผิดพลาด เพื่อแก้ไขให้ถูกต้องแล้วจึงนำมารวมเข้าเป็นข้อมูลนำเข้าอีกทีหนึ่ง แต่บางครั้งการแก้ไขข้อผิดพลาด

ต้องใช้เวลามาก และประกอบกับความจำเป็นที่ต้องทำการประมวลผลอย่างรวดเร็ว ทำให้ข้อมูลชุดที่ผิดพลาดนี้ไม่รวมอยู่ในรายงานสรุปผล ซึ่งทำให้จำนวนแบบแสดงรายการคลาดเคลื่อนไป

ข้อซักของคั้งที่กล่าวแล้ว ไม่เพียงแต่ทำให้จำนวนแบบแสดงรายการที่เข้าสู่ขบวนการประมวลผลด้วยเครื่องฯ แตกต่างจากจำนวนแบบที่ได้รับ แยกโดยรวมของข้อมูลในเรื่องราวต่าง ๆ อาจจะมีผิดพลาดได้ โดยเฉพาะจำนวนยอดรวมภาษีที่ประเมินและควรจะจัดเก็บได้ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับยอดการคำนวณของฝ่ายประเมินภาษีมักจะไม่ตรงกันทำให้เกิดความไม่เชื่อถือในตัวเลขที่ปรากฏในตารางสถิติต่าง ๆ โดยเฉพาะในกรณีที่ประเมินภาษีแล้วปรากฏผลว่ามีภาษีที่ต้องชำระเพิ่มจำนวนไม่ถึง 5 บาท ซึ่งตามกฎหมายจะต้องดำเนินการจัดเก็บ และข้อมูลจำนวนนี้ก็ได้อ้างอิงปรากฏในตารางสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของการปฏิบัติจริงนั้นการดำเนินการจัดเก็บภาษีส่วนที่ค้างชำระจำนวนต่ำกว่า 5 บาทนั้น สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายกว่ากันมาก จึงไม่ดำเนินการจัดเก็บ อันเป็นผลให้จำนวนภาษีที่จัดเก็บได้แตกต่างไปจากยอดที่ปรากฏในตารางสถิติที่ทำโดยเครื่องฯ

ข้อแก้ไขปัญหาคั้งกล่าวอาจกระทำได้อังนี้ คือ

ก) แบบที่ส่งออกไปเพื่อจับคู่รวมกับคู่สมรส ก็ให้มีการถ่ายเอกสารทำสำเนาไว้และทางประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 10 ลงวันที่ 7 พฤศจิกายน 2520 ได้กำหนดให้สามีที่มีภริยามีเงินได้รวมมากกว่า 40(1) สามารถแยกยื่นแบบแสดงรายการเพื่อแยกการคำนวณภาษีได้ ซึ่งจะทำให้ปัญหาการส่งแบบรวมจับคู่กับคู่สมรสลดลง

ข) รายการที่ประเมินภาษีแล้วได้ผลสรุปว่ามีภาษีที่ต้องชำระเพิ่มต่ำกว่า 5 บาท ก็ไม่มีการพิมพ์ใบแจ้งการประเมิน และไม่แสดงรายการเหล่านี้ ในตารางสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ค) เมื่อแก้ไขข้อผิดพลาดของข้อมูลจนถูกต้องแล้ว ก็นำข้อมูลคั้งกล่าวมาปรับ

ปรุงรสรายงานสรุปผลในภายหลัง เพื่อให้รายงานดังกล่าวถูกต้องตามที่ควรจะเป็น

ทั้งนี้ เพื่อให้การางสถิติต่าง ๆ เป็นประโยชน์สำหรับการใช้งานได้มากขึ้น

ค. ค่าใช้จ่ายสำหรับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

การนำเอาระบบงานคอมพิวเตอร์เข้าปฏิบัติงานใด ๆ นอกจากจะคงทำการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ (Central-Processing Unit) แล้ว ยังคงติดตั้งอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย เช่น เครื่องมือจำพวกที่เป็น input devices และ output devices หรือหน่วยช่วยเก็บสะสมย่อย (Auxiliary storage)

นอกจากที่กล่าวแล้ว อาจมีเครื่องมืออื่น ๆ ที่ทำในขั้นตอนการจัดเตรียมข้อมูล เช่น เครื่องเจาะบัตร เครื่อง Reproducer เครื่อง Sorter เป็นต้น

ส่วนเครื่องใช้ต่าง ๆ ประกอบกับระบบงานคอมพิวเตอร์ก็คือ แบบบันทึกข้อมูลต่าง ๆ หรือแบบรายงานสรุปผล

สิ่งที่กล่าวแล้วข้างต้นนั้น เป็นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เพิ่มขึ้น จากการเปลี่ยนระบบการทำงานโดยใช้แรงงานคนเป็นระบบงานที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับระบบงานของกรมสรรพากรมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และค่าใช้จ่าย ดังนี้

- ค่าเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบต่าง ๆ ประมาณ 100,000 บาทต่อเดือน (กรมสรรพากร) ซึ่งเป็นส่วนของงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ประมาณ 60,000 บาท

- ค่าเช่าเครื่องเจาะบัตร จำนวน 30 เครื่อง ประมาณ 50,776,47 บาทต่อเดือน เป็นส่วนของงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประมาณ 30,465,88 บาทต่อเดือน

- สำหรับอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น เครื่อง Reproducer และเครื่อง Sorter นั้นมีอัตราค่าเช่าประมาณเดือนละ 25,480 บาท

- เครื่อง ใช้ต่าง ๆ เช่น

- แบบกรอกรหัส (แบบสถิติภาษีเงินได้ 1 (พ)) มีอัตราราคาประมาณ 0.03 บาทต่อฉบับ จำนวนที่ใบจะอยู่ในอัตรา 1 ฉบับต่อแบบแสดงรายการ 1 ฉบับ (เฉพาะสวนภูมิภาค)
- บัตรเจาะข้อมูล อัตราราคาประมาณใบละ 0.07 บาท และจะใบบัตรเจาะข้อมูลในอัตราเฉลี่ยประมาณ 2.13 ใบต่อแบบแสดงรายการ 1 ฉบับ
- เทปบันทึกข้อมูล มีราคาประมาณม้วนละ 525 บาท ซึ่งสำหรับงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา นั้น ใบบันทึกทั้งหมดสำหรับปีภาษีหนึ่งจำนวน 40 ม้วน
- แบบ ภ.ง.ด.11 (ต่อเนื่อง) หรือใบแจ้งการประเมิน ซึ่งเครื่องฯ จะพิมพ์รายการการประเมินลงในแบบ ภ.ง.ด.11 นี้ แยกหากเป็นการประเมินด้วยเจ้าพนักงานประเมินแล้ว การออกใบแจ้งการประเมิน จะเป็นการเขียนด้วยลายมือ อัตราราคาชุดละ 0.50 บาท ซึ่งชุดหนึ่งนั้นมีอยู่ 4 ฉบับ ตามจำนวนที่กองใช้ สำหรับผู้มีเงินได้รายหนึ่ง ๆ อาจใช้ใบแจ้งการประเมินเพียงชุดเดียว หรือหลายชุด ได้ตามจำนวนและประเภทของเงินได้
- กระดาษต่อเนื่อง ๆ ทั่วไป จะใช้การ compile โปรแกรมคำสั่ง หรือทำการทดสอบโปรแกรมคำสั่ง และการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอัตราราคาชุดละ 0.68 บาท
- เครื่องใช้อื่น ๆ เช่น ตู้เก็บเทปบันทึกข้อมูล ตู้เก็บบัตร โปรแกรมคำสั่ง ฯลฯ

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ค่าใช้จ่ายสำหรับเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ มีจำนวนสูง แต่เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงานต่าง ๆ รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้น และยังช่วยศึกษาในเรื่องการจัดหาสถานที่ทำงาน เพราะหากกองการให้งานแล้วเสร็จในช่วงเวลาเดียวกันแล้ว จะต้องเพิ่มปริมาณเจ้าพนักงานประเมินเป็นจำนวน

ประมาณ 4.25 เท่าของจำนวนเจ้าพนักงานที่อยู่ในงานการประเมินภาษีด้วยเครื่องฯ (อัตราเวลาแปรผันในการประเมินภาษีด้วยเครื่องฯ = 1.9981 นาที และอัตราเวลาแปรผันในการประเมินภาษีโดยเจ้าพนักงานประเมิน = 11.0305 นาที)

นอกจากนั้นแล้วจะต้องจัดอุปกรณ์ ๆ โดยเฉพาะเครื่องคำนวณให้เพียงพอต่อเจ้าพนักงานประเมินอีกด้วย และเครื่องคำนวณดังกล่าวจะต้องเป็นประเภทที่มีหลักตัวเลขอย่างน้อย 12 หลัก

หากจะพิจารณาถึงคุณสมบัติของเจ้าพนักงานที่เกี่ยวข้องจะเห็นว่า งานการประเมินภาษีด้วยเจ้าพนักงานประเมินนั้น เจ้าพนักงานประเมินภาษีนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร เป็นอย่างดี รวมทั้งเป็นผู้มีความสามารถวินิจฉัย พิจารณาข้อเท็จจริงต่าง ๆ เพื่อให้การประเมินภาษีเป็นไปอย่างถูกต้อง เจ้าพนักงานประเมินภาษีผู้ทำหน้าที่ประเมินภาษีจึงควร เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบและมีพื้นความรู้ที่พอสมควร เกี่ยวกับ

- ประมวลรัษฎากร และหลักวิชาการภาษีอากร
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งของประเทศไทย
- การศึกษา หาข้อมูล วิเคราะห์ปัญหา และสรุปเหตุผล

จึงควรจะเป็นเจ้าพนักงานในระดัับ 3 หรือผู้มีความรู้อย่างต่ำชั้นปริญญาตรี ซึ่งเจ้าพนักงานแต่ละคนในระดัับดังกล่าวมีขึ้นเงินเดือนค่าสุด 1,750 บาทต่อเดือน

ส่วนงานทางด้านการประเมินภาษีด้วยเครื่องฯ นั้น หน้าที่งานในชั้นตอนต่าง ๆ ใช้เจ้าพนักงานที่มีคุณสมบัติต่างกัน เช่น งานการกรอกรหัส งานการเจาะบัตร และสอบทานบัตร ใช้ผู้มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายประมวลรัษฎากร มีหน้าที่รับผิดชอบเฉพาะงานในหน้าที่โดยกระทำงานให้เสร็จสิ้นตามกำหนดเวลา และถูกต้องตามที่ควรจะเป็น พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งระดัับ 1 หรือ 2 ซึ่งขึ้นเงินเดือนค่าสุดคือ 750 หรือ

1,375 บาท

ส่วนงานการตรวจรหัส ผู้เขียนโปรแกรมคำสั่ง ตลอดจนผู้ทำหน้าที่ควบคุม
เครื่องฯ ใช้เจ้าพนักงานในระดับ 3

ดังนั้น เมื่อเปรียบเทียบในแง่ของอัตราเงินเดือนของเจ้าพนักงานที่เกี่ยวข้อง
ของแล้วจะเห็นว่าอัตราเงินเดือนในงานการประเมินภาษีด้วย เจ้าพนักงานจะสูงกว่า
เพราะ

ประการแรก อัตราเงินเดือนขั้นต่ำสุดของเจ้าพนักงานที่เกี่ยวข้องมีอัตราสูง
กว่ากัน

ประการที่สอง จำนวนเจ้าพนักงานจะตองใช้มากกว่ากันประมาณ 4.25 เท่า

เมื่อกำหนดถึงเครื่องมือที่จำเป็นซึ่งได้แก่ เครื่องคำนวณที่ควรจะมีสำหรับ
เจ้าพนักงานทุกคนแล้ว ก็จะต้องใช้ค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนสูง เช่นเดียวกัน

แม้ว่าการประเมินภาษีด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์จะมีค่าใช้จ่ายสูง แต่ผลงานที่
ได้รับนั้น นอกจากจะคำนวณโดยออกภาษีที่ควรจะเรียกชำระเพิ่มเติมแล้ว ยังสามารถจัดทำ
ทำตารางสถิติต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการติดตามและวัดผลการทำงาน รวมทั้งใช้เป็น
เอกสารอ้างอิงเพื่อศึกษาในการวางแผนบริหารหรือวางนโยบายอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งหาก
เป็นการประเมินโดยเจ้าพนักงานแล้ว เมื่องานประเมินภาษีเสร็จสิ้นก็จะต้องเริ่มตนทำ
การเก็บสะสมตัวเลขในรายการต่าง ๆ ถ้าต้องการทำตารางสถิติต่าง ๆ ซึ่งเป็นการ
สิ้นเปลืองเวลามากกว่ากัน และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดได้มากกว่า

ดังนั้น เมื่อได้มีการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในงานประเมินภาษีเงิน
ได้บุคคลธรรมดาแล้ว ก็ยังสามารถใช้ในงานประเมินและบริหารการจัดเก็บภาษีอากร
อื่น ๆ ของกรมสรรพากรได้อีกด้วย

ง. ความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น

ความผิดพลาดอาจเกิดขึ้นได้ในขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ในการกรอกรหัส เจ้าหน้าที่อาจกรอกรหัสผิดพลาด เนื่องจากเป็น การกรอกผิดโดยไม่ตั้งใจ หรือเพราะที่ความหมายของข้อความ (information) ผิด

2. การตรวจรหัส อาจมีการมองข้ามรหัสที่ผิดหรือบางกรณีอาจไม่ทราบว่า รหัสนั้นผิด หรืออาจจะแก้รหัสที่ถูกของแล้วให้ผิดไปได้ เพราะในบางกรณีอาจจะมีการ แก้ไขวิธีการกรอกรหัสสำหรับบางรายการ หรือการกรอกรหัสรายการเดียวกัน แต่เป็น ของปีภาษีต่างกัน จึงอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อความเหมาะสม โดยชาวสารการ เปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้กรอกรหัสได้รับทราบแล้ว แต่ผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจยังไม่ทราบ เพราะ โดยปกติการกรอกข้อมูลจะทำได้เร็วกว่าและทำล่วงหน้าก่อนการตรวจรหัส

3. การเจาะบัตรข้อมูลจะทำอย่างรวดเร็ว อาจเกิดการพลาดพลั้ง เจาะรหัสที่ไม่ถูกต้องลงในบัตร

4. จากการสอบถามบัตรอาจจะพบว่า เกิดการผิดพลาดขึ้น และเมื่อตรวจ พบข้อผิดพลาดที่ใดแล้ว ก็จะแก้ไขเฉพาะที่ที่ผิดพลาดนั้น โดยอาจจะยังมีข้อผิดพลาดใน ที่อื่น ๆ อีก

5. การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ซึ่งทำการตรวจสอบแต่รายการที่ มีสาระสำคัญต่อการคำนวณภาษี และจะละเลยการตรวจสอบความถูกต้องของรายการ ที่เห็นว่าไม่มีสาระสำคัญ ซึ่งในบางกรณีความผิดพลาดอาจเกิดขึ้นโดยไม่แจ้งชัด หากได้ มีการตรวจสอบหรือคำนึงถึงรายการที่ไม่มีสาระสำคัญเหล่านั้นก็อาจจะทำให้พบข้อผิดพลาด ที่เกิดขึ้น

6. ความผิดพลาดเกิดขึ้นเพราะเกิดความซับซ้อนในระบบงานของ เครื่อง คอมพิวเตอร์

จากการสำรวจความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในการทำงานโดยผู้เชี่ยวชาญ

จากกองทุนระหว่างประเทศ (INTERNATIONAL MONETARY FUND) ได้ทำการเปรียบเทียบจำนวนภาษีจากแบบแสดงรายการของปีภาษี 2518 และรายงานการประเมินภาษี (ใบแจ้งการประเมิน) พบว่า ข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ดังนี้

- ขั้นตอนการกรอกรหัสและตรวจรหัส จากแบบแสดงรายการ จำนวน 11,300 ราย ซึ่ง เลือกเป็นตัวอย่าง เพื่อการตรวจสอบ พบข้อผิดพลาดในการลงรหัส 151 ราย เป็นอัตราส่วนความผิดพลาดในการลงรหัสร้อยละ 1.34

- ขั้นตอนการเจาะข้อมูล จากแบบแสดงรายการจำนวน 16,300 ราย ซึ่ง เลือกเป็นตัวอย่าง เช่นเดียวกัน เกิดข้อผิดพลาด 11 ราย เป็นอัตราส่วนความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลร้อยละ 0.007

- จากจำนวนตัวอย่างทั้งสองจำนวนไม่ปรากฏพบความผิดพลาดของการทำงานของ เครื่องคอมพิวเตอร์

จะเห็นได้ว่าความผิดพลาดอาจเกิดขึ้นได้ในทุก ๆ ขั้นตอนของการจัดเตรียมข้อมูลและโอกาสที่ข้อผิดพลาดจะเกิดขึ้น เพราะสาเหตุการกระทำของ เจ้าพนักงานมีมากกว่าโอกาสที่เครื่องคอมพิวเตอร์จะเกิดการขัดข้อง ทั้งนี้เพราะ

1. ความตั้งใจส่วนใหญ่ (aim) ของผู้ที่เข้ารับราชการในกรมสรรพากร ย่อมมุ่งหวังที่จะได้ทำงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี แต่การบรรจุแต่งตั้งเจ้าพนักงาน เป็นไปในลักษณะการบรรจุลงในที่ว่างโดยที่ผู้สอบคัดเลือกไปไม่มีโอกาสเลือกเมื่อต้องมาทำงานในลักษณะงานที่มีความซ้ำซาก และยังมีการวัดผลการทำงานโดยคำนึงถึงแต่จำนวนงานที่ทำได้ จึงอาจเป็นเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานบางคนที่ได้วางจุดมุ่งหมายของตนไว้แล้วไม่พอใจในหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย เกิดความเบื่อหน่ายในงานที่ต้องปฏิบัติ ก็จะหาทางเปลี่ยนหน้าที่งาน จึงทำให้ต้องหาเจ้าพนักงานใหม่มาแทน ซึ่งต้องเริ่มต้นด้วยความเข้าใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ทำให้งานค้างกลาวกองลาซาไป และไม่มีโอกาสเกิดความผิดพลาดได้มาก

2. สำหรับเจ้าพนักงานบางคน อาจมีความพอใจในหน้าที่งานที่ตนได้รับแล้ว

แต่เนื่องจากงานที่ทำนั้น ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบ และความตั้งใจในการทำงานอย่างมาก ย่อมทำให้เกิดความเคร่งเครียดในการทำงาน ซึ่งจะเป็นสาเหตุให้ความตั้งใจที่จะทำงานลดน้อยลง แต่โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดในงานนั้นก็จะมีมากขึ้น

3. ความแม่นยำในการทำงานของคนมีน้อยกว่าเครื่องฯ ทั้งนี้เพราะคนมีอารมณ์และความนึกคิดเป็นตัวของตัวเอง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ อาจจะทำให้เกิดผลกระทบกระเทือนถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ที่ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลให้ความแม่นยำในการปฏิบัติงานไม่เป็นไปโดยสม่ำเสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดในการทำงานมากกว่าการทำงานโดยเครื่องฯ

อย่างไรก็ตาม การประมวลผลใด ๆ ย่อมต้องการผลลัพธ์ที่ถูกต้องมากที่สุด และเพื่อแก้ไขปัญหเกี่ยวกับความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นดังกล่าวแล้วนั้น ควรจะได้มีการปฏิบัติดังนี้

1. ทางด้านเกี่ยวกับเครื่องฯ ควรจะมีการดูแลและตรวจตราอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งก็เป็นสิ่งที่ถือปฏิบัติอยู่แล้ว

2. ทางด้านบุคคลากร

ก) ควรให้พนักงานใคร่ถึงความสำคัญในหน้าที่งานของตนเอง เพราะข้อมูลที่ถูกส่งแต่เบื้องแรกจะมีผลต่อความถูกต้องของรายงานสรุปผล และรายงานสรุปผลหรือตารางสถิติต่าง ๆ ที่ถูกส่งนี้จะเป็นแนวทางในการวางแผนบริหารการจัดเก็บภาษี และการวางนโยบายอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี สำหรับผู้ที่สามารถศึกษาและใช้ประโยชน์จากตารางสถิติเหล่านั้น ซึ่งจะมีผลส่งเสริมให้ผลงานการจัดเก็บภาษีดีขึ้น เนื่องจากสามารถดำเนินนโยบายไปในแนวทางที่ถูกที่ควร ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงานของตน

ข) สร้างบรรยากาศที่ดีแก่การทำงาน ให้ความสะดวกสบายต่อการปฏิบัติหน้างาน ทั้งนี้เพื่อลดความเคร่งเครียดที่อาจเกิดขึ้น

ค) ใ้กำลังใจแกผู้ปฏิบัติงาน โดยการให้รางวัลแกผู้ปฏิบัติหน้าที่งานดี
เด่น ซึ่งในกรณีนี้ได้แก่ การปฏิบัติงานที่มีผลงานสูงและความผิดพลาดน้อย

อนึ่ง ขอเสนอแนะดังกล่าวเมื่อนำมาปฏิบัติจริงอาจเกิดปัญหาขึ้น ในประการ
แรก คือ กรมสรรพากรมีปัญหาเกี่ยวกับ ข้อจำกัดของสถานที่ที่ทำงาน แต่ปริมาณและ
ลักษณะงานของอาศัยจำนวนมาก นอกจากนั้นเอกสารต่าง ๆ ยังเป็นเอกสารที่มีความ
สำคัญต้องเก็บรักษาไว้อย่างระมัดระวัง จึงทำให้เกิดปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่
ซึ่งทำให้บรรยากาศของการทำงานไม่ดีพอ ซึ่งปัญหาดังกล่าวได้มีการแก้ไขแล้ว ด้วย
การขยายสถานที่ทำงาน ไปยังสถานที่ของหน่วยงานอื่นซึ่งไม่ใช่แล้ว เพื่อลดความแออัด
ของกำลังเจ้าหน้าที่และเอกสารต่าง ๆ เช่น โ้ดขยายไปใช้สถานที่ของธนาคารออมสิน
สี่แยกคอกวัว เป็นต้น และประการที่สองก็คือว่า การพิจารณาผลการทำงานนั้น ทาง
กรมสรรพากร ได้มองพิจารณาวัดผลงานจากจำนวนภาษีที่จัดเก็บได้ แต่ผลงานของงาน
การ เกรียมข้อมูลนี้อยู่ในลักษณะของปริมาณงานที่ทำ เสร็จโดยไม่คำนึงถึงจำนวนภาษีที่ผู้
มีเงินได้ ได้ยื่นแสดงไว้

3. ลดขั้นตอนของงานการจัดเตรียมข้อมูล โดยใช้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้มีเงินได้
แจ้งไว้ในแบบแสดงรายการ เป็นรหัสสำหรับเจาะบัตรข้อมูลโดยไม่ตองทำการกรอก
รหัสอีกทีหนึ่ง ซึ่งเป็นประโยชน์คือ

ก) ลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการถ่ายถอดข้อมูลลง ไปชั้นหนึ่ง
ข) ช่วยลดเวลาในการทำงาน เพราะในชั้นการ เกรียมข้อมูลนั้นต้อง
ใช้เวลามาก

ค) เป็นการลดงานที่ต้องทำซ้ำ และสามารถนำเอาอัตรากำลังที่ใช้ใน
การกรอกรหัสมาใช้ในคานการตรวจรหัสหรือคานการจ้ด เก็บ เพื่อให้ผลการจัด เก็บดีขึ้น

เมื่อกล่าวถึงประสิทธิภาพและปัญหาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์นั้น ก็อาจจะ
สรุปได้ว่า

เมื่อปริมาณงานที่ต้องการประมวลผลมีอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งการจะคำนวณหาผลสรุปของการประมวลผลนั้นทำได้โดยยุ่งยากและสิ้นเปลืองเวลามาก เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถขจัดปัญหาดังกล่าวได้ แมว่าจะมีอัตราค่าใช้จ่ายสูง ทั้งในด้านการจัดเตรียมสถานที่เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และกำลังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง แต่หากวัดผลในระยะยาวแล้วผลงานที่ได้จะคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่เสียไป เพราะเมื่อปริมาณงานมากขึ้นย่อมจะทำให้ต้นทุนเฉลี่ยต่อหน่วยนั้นต่ำลง เมื่อเปรียบเทียบกับระบบงานที่ใช้กำลังเจ้าหน้าที่อย่างเต็มที่ของการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ และเครื่องมืออุปกรณ์ให้เพียงพอแก่ความต้องการ เพื่อให้ได้ผลงานแล้วเสร็จเท่ากับที่เครื่องฯ ทำได้

ปัญหาที่ควรจะแก้ไขสำหรับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประเมินภาษี และทำสถิติต่าง ๆ ก็คือ

1. การเตรียมข้อมูลเพื่อให้ทันต่อความสามารถในการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์
2. การหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ เนื่องจากการทอดทิ้งทอดทอนข้อมูลหลายทอด ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องแน่นอน ในการประมวลผล เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องแน่นอนด้วย

วิธีการแก้ปัญหาดังกล่าวก็คือ การลดขั้นตอนการเตรียมข้อมูลลงให้เหลือแต่ขั้นตอนที่จำเป็นเท่านั้น

ขอเสนอแนะสำหรับการแก้ปัญหาดังกล่าวก็คือ

1. ลดปริมาณข้อมูลที่จะต้องบันทึก
2. ใช้ข้อมูลที่มีเงินได้เข้ามา เป็นรหัสข้อมูลที่ใช้ในการประมวลผล
3. ลดเวลาที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล

1. การลดปริมาณข้อมูลที่ต้องบันทึก

ตามปกติผู้มีเงินได้มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการพร้อมกับชำระภาษี สำหรับ

เงินได้พึงประเมินที่ได้รับในปีภาษีที่ผ่านมาทุก ๆ ปี แบบแสดงรายการเหล่านั้น นอกจากจะมีรายการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวของเงินได้พึงประเมินที่ได้รับ ซึ่งรายละเอียดส่วนมากจะไม่เหมือนกันในแต่ละปีแล้วยังมีรายการที่เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของผู้มีเงินได้ ซึ่งโดยปกติไม่มีการเปลี่ยนแปลงในแต่ละปี เรื่องราวเหล่านี้มีความจำเป็นเพื่อแสดงว่า เจ้าของแบบแสดงรายการดังกล่าวเป็นใคร และถ้าหากมีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อกับผู้มีเงินได้อีกก็สามารถทำการติดต่อกได้ ทั้งนี้เพราะการเก็บรักษาแบบแสดงรายการแต่ละปีเป็นการเก็บโดยเรียงแบบแสดงรายการตามเลขทะเบียนรับแบบ ซึ่งผู้มีเงินได้แต่ละรายก็จะได้นหมายเลขสำหรับแบบแสดงรายการแต่ละปีแยกต่างกันไป

ดังนั้น เลขประจำตัวผู้เสียภาษีจะช่วยให้สามารถลดปริมาณข้อมูลที่จะต้องบันทึกในแต่ละปีลงได้ เพราะ เลขประจำตัวผู้เสียภาษีจะเป็นตัวแทนแสดงให้ทราบว่าแบบแสดงรายการนั้น ๆ เป็นของผู้ใด และสามารถจะทำการติดต่อกได้ที่ใด โดยไม่ต้องแจ้งรายการอื่น ๆ นอกจากเลขประจำตัวผู้เสียภาษีลงในแบบแสดงรายการ

ทั้งนี้เพราะกรมสรรพากรสามารถเก็บบันทึกเรื่องราวของผู้มีเงินได้แต่ละคนไว้โดยมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีเป็นตัวกำกับสำหรับใช้ในการอ้างอิงถึง โดยผู้มีเงินได้จะต้องแจ้งรายการเกี่ยวกับเรื่องราวส่วนตัวในครั้งแรกที่เริ่มใช้เลขประจำตัวผู้เสียภาษี และในครั้งต่อมาที่จะแจ้งเฉพาะในกรณีที่มีผู้มีเงินได้มีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับเรื่องราวส่วนตัวใด ๆ เช่น การย้ายที่อยู่ เป็นต้น

นอกจากนี้แล้ว อาจจะสามารถลดจำนวนข้อคำถามที่กองการทราบในแบบแสดงรายการลงได้อีก ซึ่งจะทำให้แบบแสดงรายการง่ายต่อการกรอกมากขึ้น เนื่องจากมีที่ว่างในการกรอกรายการ จะช่วยให้การกรอกรายการทำได้สะดวกยิ่งขึ้น และจะได้รับความร่วมมือจากผู้มีเงินได้มากขึ้น

2. ใช้ข้อมูลที่มีผู้มีเงินได้แจ้ง เป็นรหัสข้อมูลในการประมวลผล

จุดประสงค์เพื่อลดงานการกรอกรหัส เพราะซ้ำกับการกรอกรายการของผู้มีเงินได้ และจะได้ใช้กำลังเจ้าหน้าที่ทำงานด้านการตรวจรหัสได้เต็มที่เพื่อให้งานเสร็จเร็วขึ้น ทั้งนี้จะคงจัดรูปแบบแสดงรายการใหม่ในรายงานการกรอกรายการ และสะดวกต่อการแปลงรายการเหล่านั้นให้เป็นข้อมูลนำเข้า (input data) เช่น ให้ผู้มีเงินได้แจ้งเฉพาะเลขประจำตัวผู้เสียภาษี เลขประจำตัวนายจ้าง ประเภทเงินได้ จำนวนเงินได้ ค่าใช้จ่าย และกาลดหย่อนที่ขอหัก ภาษีเงินได้หักกึ่งที่จ่ายที่ถูกหักไว้แล้ว และจำนวนภาษีที่ชำระพร้อมยื่นแบบ เป็นต้น

3. ลดเวลาที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล

การลดเวลาในการบันทึกข้อมูล นอกจากจะทำได้โดยการลดปริมาณข้อมูล การลดขั้นตอนการกรอกรหัสข้อมูลแล้ว การใช้เครื่องมือการบันทึกข้อมูลที่ทำการบันทึกได้เร็ว และสะดวก ก็เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยสามารถลดเวลาการบันทึกข้อมูลได้ ซึ่งในปัจจุบันนี้ การบันทึกรหัสข้อมูลนั้น ทางกรมสรรพากรยังใช้เครื่องเจาะบัตรซึ่งมีข้อจำกัดเกี่ยวกับความจุงานการประเมินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีข้อมูลที่คงการไขมากกว่า 80 หลัก ซึ่งทำให้ต้องใช้บัตรบันทึกข้อมูลมากกว่า 1 ใบ ทำให้การบันทึกข้อมูลสำหรับผู้มีเงินได้รายหนึ่ง ๆ ต้องทำอย่างน้อย 2 ครั้ง เพื่อให้การบันทึกข้อมูลทำได้สะดวกเร็วขึ้น และขจัดปัญหาเกี่ยวกับข้อจำกัดเรื่องความจุตัวอักษร จึงได้มีการวางโครงการที่จะใช้เครื่อง KEY - TO - DISC แทนการเจาะบัตรข้อมูล เพื่อให้สามารถทำการเจาะข้อมูลต่าง ๆ ติดต่อกันไปโดยไม่ต้องพะวงว่าจะต้องเลื่อนบัตรใบใหม่เข้าที่เพื่อทำการเจาะข้อมูล