

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การจัดการความรู้ด้านกฎหมายภาษี
ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

จัดทำโดย นางสาวจิตตาภา กระแสร์ลม
ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ
สังกัด กองรายได้ สำนักการคลัง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๓
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง การจัดการความรู้ด้านกฎหมายภาษีด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ และเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครได้เล็งเห็นความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาระบบราชการของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ทั้งในด้านการพัฒนาองค์กรให้มีความครอบคลุมถึงโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ระบบงาน กระบวนการและวิธีการทำงาน คุณภาพการให้บริการ เครื่องมือและเทคโนโลยี สมรรถภาพของข้าราชการ วัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ รวมทั้งการจัดระดับเทียบเคียง (Benchmarking) กับองค์กรอื่นๆ ในต่างประเทศที่มีการพัฒนาองค์กรเป็นเลิศ เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูง เป็นเมืองที่น่าอยู่และมีการพัฒนาที่ยั่งยืน มีภาพลักษณ์องค์กรที่ดีในสังคม มุ่งสู่ความเป็นเลิศและสามารถเป็นแบบอย่างที่ดี (Best Practice) ให้แก่องค์กรอื่นๆ ได้ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การพัฒนาระบบราชการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง จึงจำเป็นต้องมีกลไกหลักที่จะแปลงนโยบายการพัฒนาระบบราชการไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้การบริหารราชการของกรุงเทพมหานครเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด ดังนั้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติงานด้านกฎหมายของข้าราชการถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะให้การทำงาน และกระบวนการดำเนินการต่างๆ ขับเคลื่อนไปได้โดยมีประสิทธิภาพ และมุ่งสู่มหานครแห่งเอเชียใน ปี ๒๕๗๕ ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ด้านการบริหารจัดการเมืองมหานคร ที่จะต้องอาศัยกฎหมาย และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมารองรับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ต่างๆ มุ่งสู่เป้าหมายดังกล่าว

ฝ่ายนิติการและระเบียบ กองรายได้ สำนักการคลังมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการพิจารณาเสนอแนะ ตอบข้อหารือ ปัญหาข้อกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ทุกชนิด พิจารณาปรับปรุงแก้ไขร่างกฎหมาย ข้อบัญญัติ ระเบียบ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ ตรวจสอบลูกหนี้คดีล้มละลาย ตรวจสอบร่างสัญญาซื้อขาย เช่า และสัญญาอื่น ๆ ควบคุมดูแลการเช่า ใช้ทรัพย์สิน สันทัดเทียบเรือ และที่สาธารณะในความดูแลของกรุงเทพมหานคร ซึ่งการตอบข้อหารือปัญหาการปฏิบัติงานซึ่งเป็นหน้าที่หลักของนิติการที่จะต้องตอบปัญหาเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช ๒๔๗๕ พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. ๒๕๐๘ พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. ๒๕๑๐ ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การเก็บภาษีบำรุงกรุงเทพมหานครสำหรับน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน และก๊าซปิโตรเลียมจากสถานการณ์ค้าปลีก พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้กับหน่วยงานภายในสำนักการคลัง สำนักงานเขต หน่วยงานภาคนอก และผู้มีหน้าที่ชำระภาษี เป็นความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านกฎหมายที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะกฎหมายภาษีแต่ละฉบับที่แต่ละคนมีความเชี่ยวชาญแตกต่างกัน และเมื่อมีการสับเปลี่ยน โยกย้าย รวมทั้งการได้รับแต่งตั้งให้มีตำแหน่งระดับสูงขึ้นส่งผลให้องค์กรความรู้ต่างๆ ที่มีความสำคัญขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มิได้จัดเก็บอย่างเป็นระบบ ทำให้การค้นคว้า ศึกษาต่อยอดความรู้ดังกล่าวเป็นไปได้ยาก จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในส่วนงานบริหารงานด้านกฎหมายของฝ่ายนิติการและระเบียบ กองรายได้ สำนักการคลัง ใน

ด้านการบริหารจัดการฐานข้อมูลกฎหมายที่จำเป็นต่อการตอบข้อหารือ และเพื่อปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ คำสั่ง หรือแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายต่างๆ การจัดเก็บข้อมูลประมวลกฎหมายพระราชบัญญัติต่างๆ ประกาศ ราชกิจจานุเบกษา กฎกระทรวง คำวินิจฉัยคดี คำพิพากษาศาล คำสั่ง หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีแนวทางการดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศใน ๒ ส่วนด้วยกัน ส่วนแรก ได้แก่ด้านกฎหมาย โดยรวบรวมแม่บทกฎหมาย คำวินิจฉัยของศาล ประกาศ คำสั่ง และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีของกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นประโยชน์ในการบังคับใช้ อ้างอิง ศึกษา สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติ และใช้เป็นแหล่งค้นคว้า อ้างอิง ในการดำเนินงานต่างๆ ของฝ่ายนิติการและระเบียบกองรายได้ สำนักการคลัง และสำนักงานเขต ในส่วนที่สอง ได้รวบรวมหนังสือตอบข้อหารือปัญหาในการปฏิบัติเกี่ยวกับกฎหมายภาษีของฝ่ายนิติการและระเบียบ กองรายได้ สำนักการคลัง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในด้านการบริหารงานและการทำงานร่วมกันของบุคลากรด้านกฎหมายในหน่วยงาน พร้อมทั้งเป็นแหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการอ้างอิงเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ สำนักงานเขต สามารถเข้าถึงความรู้นั้นได้ตลอดเวลา

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ จัดให้มีสื่อสารสนเทศในการจัดเก็บหนังสือตอบข้อหารือต่าง ๆ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ของฝ่ายนิติการและระเบียบ กองรายได้ สำนักการคลัง ได้อย่างเป็นระบบ เข้าถึงได้ง่าย ทุกที่ทุกเวลา

๓.๒ บุคลากรของฝ่ายนิติการและระเบียบสามารถใช้อุปกรณ์ Smart Device เข้าถึงข้อมูล และมีฐานข้อมูลอยู่ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้

๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดตั้งคณะทำงานเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านกฎหมายโดยผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๔.๒ สร้างฐานข้อมูลในเว็บไซต์ของสำนักการคลัง เพื่อจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือตอบข้อหารือ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือตอบข้อหารือ หรือแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับกฎหมายด้านภาษีโดยแยกตามประเภทของกฎหมายแต่ละฉบับ

๔.๔ การเผยแพร่เว็บไซต์ของสำนักการคลังให้กับหน่วยงานของกรุงเทพมหานครได้ทราบและเข้าใจงาน

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

การเก็บเกี่ยวประสบการณ์ในการทำงาน รวมทั้งการแก้ไขปัญหาในการทำงานด้านกฎหมายเป็นความสามารถและการสั่งสมประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายแต่ละคน ย่อมมีความเชี่ยวชาญต่างกัน การเปลี่ยนแปลงทางด้านเวลา สังคม และสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันก่อให้เกิดปัญหาในการบังคับใช้กฎหมายในหลายมิติ ผลักดันให้องค์กรต้องมีการค้นหา สร้าง รวบรวม กลั่นกรอง จัดเก็บ ความรู้อย่างเป็นระบบเหมือนเป็นคลังสมองเพื่อให้บุคลากรที่ต้องการใช้เข้าถึงความรู้นั้นได้ตลอดเวลา ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารก็จะต้องมีการเรียนรู้ และมีการพัฒนาความรู้นั้นอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งกำหนดให้องค์กรภาคราชการมีหน้าที่ในการจัดการความรู้ โดยมีเกณฑ์รางวัลคุณภาพ PMQA : Public Sector Management Quality Award สำหรับองค์กรภาคราชการ ที่สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือหรือตัวช่วยสำคัญขององค์กรภาคประชาการในการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล โดยนำความรู้ที่ใช้ในการจัดทำรายงานดังนี้

๕.๑ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

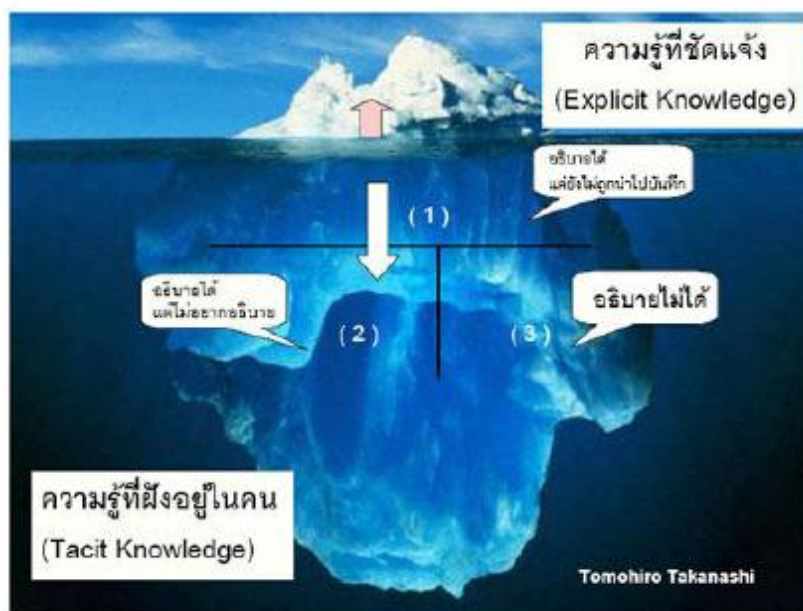
ก่อนที่จะนำระบบการบริหารจัดการความรู้ด้านกฎหมายภาษีด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ จะต้องทำความเข้าใจบริบทของความหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การอธิบายความหมายของคำที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

๕.๑.๑ ความรู้ อาจแบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

๕.๑.๑.๑ ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้เป็นเหตุเป็นผล ผ่านการวิเคราะห์สังเคราะห์จนเป็นหลักทั่วไป ไม่ขึ้นอยู่กับบริบทใดโดยเฉพาะ สามารถรวบรวมและถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่างๆ ได้ เช่น หนังสือ คู่มือ เอกสารและรายงานต่างๆ ซึ่งทำให้คนสามารถเข้าถึงได้ง่าย เป็นความรู้ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย

๕.๑.๑.๒ ความรู้ที่ฝังในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวของแต่ละบุคคล อาจอยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) อยู่ในมือและส่วนอื่นๆ ของร่างกาย (ทักษะ) เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือพรสวรรค์ต่างๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับบริบทใดบริบทหนึ่ง โดยเฉพาะ สื่อสารหรือถ่ายทอดในรูปของตัวเลข สูตร หรือลายลักษณ์อักษรได้ยาก พัฒนาและสามารถแบ่งปันกันได้ เป็นความรู้ที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

ความรู้ในองค์กรส่วนใหญ่จะเป็นความรู้ที่ฝังในตัวคน เปรียบเทียบเป็นอัตราส่วนกับความรู้ที่ชัดแจ้งอาจได้เป็น ๘๐ : ๒๐ ซึ่งเปรียบเทียบได้กับภูเขาน้ำแข็ง ส่วนที่โผล่พ้นน้ำขึ้นมาเปรียบเสมือนความรู้ที่ชัดแจ้งเป็นส่วนที่น้อยมาก ประมาณ ๒๐% ของทั้งหมด ในขณะที่ส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำ ซึ่งเปรียบเสมือนความรู้ที่ฝังในตัวคน เป็นส่วนที่ใหญ่มาก ประมาณ ๘๐% ของทั้งหมด ดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ การเปรียบเทียบความรู้ที่ชัดแจ้ง กับความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (ที่มา : คู่มือการจัดการความรู้ กรมควบคุมโรค พ.ศ. ๒๕๕๗)

การปรับเปลี่ยนและการสร้างความรู้ทั้งสองประเภทนี้เกิดขึ้นได้ ๔ รูปแบบ ดังนี้^๑

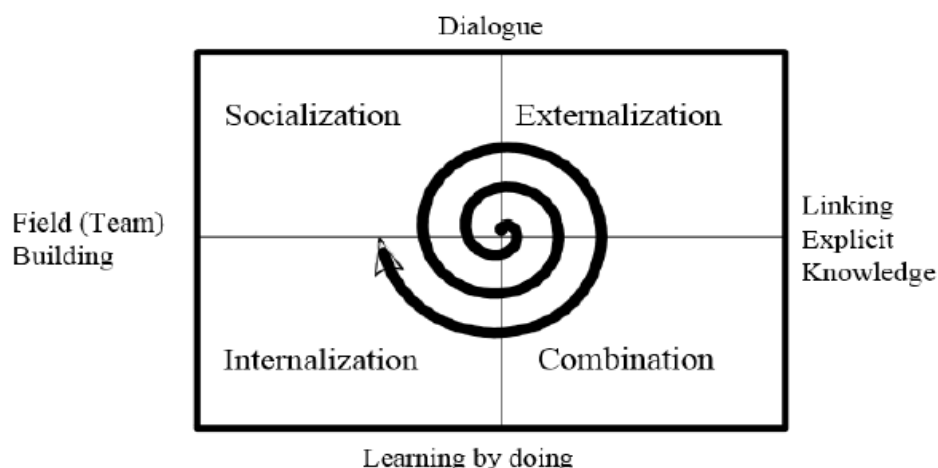
(ก) Socialization (S) การแบ่งปันและสร้าง Tacit Knowledge จาก Tacit Knowledge ของผู้ที่สื่อสารระหว่างกันโดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรง เช่น หัวหน้างานสอนงานให้ลูกน้อง ด้วยการพูดคุย ทำให้ดู อาจให้ลูกน้องลองทำด้วย ลูกน้องก็ได้รับความรู้จากหัวหน้างาน บางทีความรู้ใหม่ก็เกิดขึ้นจากการสอนงานนี้ด้วย

(ข) Externalization (E) การแปลง Tacit Knowledge ให้กลายเป็น Explicit Knowledge เช่น ลูกน้องเมื่อเรียนรู้วิธีการทำงานจากหัวหน้างานแล้วจดบันทึกความรู้ หรือเขียนเป็นรายงานความรู้ คนอื่นๆ ก็สามารถใช้เป็นแหล่งความรู้ต่อไป

(ค) Combination (C) การสร้าง Explicit Knowledge จาก Explicit Knowledge ด้วยการรวบรวมความรู้ประเภท Explicit Knowledge จากแหล่งต่างๆ มาสร้างเป็น Explicit Knowledge ใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน เช่น หัวหน้างานทำการรวบรวมความรู้จากแหล่งต่างๆ ทั้งนอกและในองค์กรรวมทั้งความรู้ที่มีอยู่เดิมมาสรุปเป็นความรู้ใหม่และเผยแพร่หรือทำการเรียบเรียงความรู้จากภาษาต่างประเทศ

(ง) Internalization (I) การแปลง Explicit Knowledge มาเป็น Tacit Knowledge โดยการนำความรู้เชิงทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้เพิ่ม เช่น หัวหน้างานค้นคว้าศึกษาวิธีการทำงานจากเอกสารต่างๆ นำมาปรับใช้กับงานของตนเองจนเกิดทักษะและความชำนาญในเรื่องนั้น เกิดเป็น Tacit Knowledge ของตน ซึ่งสามารถจะบันทึกออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Externalization) หรือแลกเปลี่ยนกับคนอื่น (Socialization) ต่อไป

เมื่อดำเนินการปรับเปลี่ยนและสร้างความรู้ ๒ ประเภทนี้ไปจนครบรอบ Socialization – Externalization – Combination – Internalization ความรู้จะสูงขึ้นอีกระดับหนึ่ง ซึ่งสี่กระบวนการนี้สามารถเกิดต่อไปได้เรื่อยๆ ทำให้ความรู้ในองค์กรสูงขึ้นอย่างไม่สิ้นสุด มีลักษณะเป็นเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) นิยมเรียกว่า SECI model (ดังภาพที่ ๒)



ภาพที่ ๒ ลักษณะเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) นิยมเรียกว่า SECI model

^๑ ที่มา : สืบค้นจาก www.okmd.or.th เข้าถึงเมื่อวันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๑

ความรู้ด้านกฎหมายภาษีของผู้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายภาษีของกรุงเทพมหานครที่ได้สั่งสมความรู้ประสบการณ์ต่างๆ ที่ฝังในตัวคนที่ยังมิได้แสดงให้เห็นประมาณ ๘๐% ของความรู้ทั้งหมดของบุคลากรด้านกฎหมายที่ปฏิบัติงานเกินกว่า ๑๐ ปี ขึ้นไป ย่อมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ควรที่จะหาวิธีการที่จะนำมาถ่ายทอดเพื่อเป็นองค์ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานรุ่นต่อไป หรือได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือได้มีการถ่ายทอดเพื่อเป็นองค์ความรู้แก่องค์กรเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้บริหารได้นำความรู้ดังกล่าวมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากต่อมามีการโยกย้าย เกษียณอายุราชการ การได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในหน่วยงานอื่น ทำให้องค์ความรู้ที่เป็นความรู้ที่ฝังในตัวคน (Tacit Knowledge) ไม่ได้รับการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างน่าเสียดาย

๕.๑.๒ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการจัดการในกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศหรือสารสนเทศในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ การจัดการเผยแพร่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) มีส่วนประกอบที่สำคัญ ดังนี้

๕.๑.๒.๑ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เป็นเทคโนโลยีหลักของระบบสารสนเทศในปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วยส่วนประกอบที่สำคัญสองส่วน คือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) และ (Software)

ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หรือตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นส่วนประกอบที่เป็นอุปกรณ์ซึ่งทำหน้าที่ต่างๆ ในการประมวลผล อาจเป็นอุปกรณ์ชิ้นเดียวหรือหลายชิ้นก็ได้ โดยทั่วไปแล้ว ฮาร์ดแวร์ หมายถึงชุดของอุปกรณ์ซึ่งเชื่อมโยงถึงกันเพื่อทำงานร่วมกันแยกตามลักษณะการใช้งาน

ซอฟต์แวร์ (Software) คือ ชุดคำสั่งที่ทำหน้าที่สั่งการให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงาน ซอฟต์แวร์จึงเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นของการใช้คอมพิวเตอร์ขององค์กร ซอฟต์แวร์มีลักษณะเป็นชุดคำสั่งที่เขียนด้วยภาษาคอมพิวเตอร์ และวิธีการต่างๆ ซึ่งจะอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานสามารถสั่งการให้คอมพิวเตอร์ให้ทำงานตามความต้องการได้ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในระบบคอมพิวเตอร์มีสองประเภท คือ ๑) ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ (system software) คือชุดคำสั่งซึ่งมีหน้าที่ควบคุมระบบการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ปฏิบัติงานตามที่ผู้ใช้ต้องการ และ ๒) ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (application software) คือ ชุดคำสั่งที่ผู้ใช้ส่งเข้าไปในเครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานตามลักษณะที่ต้องการ

๕.๑.๒.๒ เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล (telecommunication) เป็นเทคโนโลยีด้านการสื่อสารโทรคมนาคม เป็นการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันเพื่อประโยชน์ต่อการใช้งาน รวมทั้งการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างระบบสารสนเทศในองค์กร มีการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เข้าด้วยกันเป็นเครือข่าย (computer networking) ในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการใช้งานทำให้เกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่าต่อการลงทุนขององค์กร^๒

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถ และการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ โดยสามารถเลือกเทคโนโลยีสารสนเทศ

^๒ จิราภรณ์ สุทธิมสกา, ระบบสารสนเทศเพื่อการก่อสร้าง (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ออฟเซ็ทเพรส จำกัด, ๒๕๕๐), ๑๒ - ๑๓.

ที่มีความเหมาะสมมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถเก็บรวบรวมความรู้ต่างๆ ด้านภาษี การประมวลผล การสื่อสาร การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถกล่าวได้ ดังนี้

- ๑) ช่วยในการจัดระบบข้อมูลจำนวนมากในแต่ละวัน
- ๒) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ เช่น การจัดเรียงลำดับ
- ๓) ช่วยให้เก็บสารสนเทศไว้ในรูปแบบที่สามารถเรียกใช้ได้ง่าย
- ๔) ช่วยให้สามารถจัดระบบอัตโนมัติเพื่อการประมวลผลและเรียกใช้สารสนเทศ
- ๕) ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ๖) ช่วยในการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว โดยการใช้ระบบโทรศัพท์ และอื่นๆ ^๓

ฮิกส์ (Hicks) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับข้อมูลและระบบสารสนเทศไว้ว่า ข้อมูล (data) หมายถึง สิ่งที่แสดงความจริงแนวความคิดที่ถูกรวบรวมไว้สำหรับการตัดสินใจโดยปราศจากกระบวนการ ส่วนสารสนเทศ (information) หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการเชิงระบบและนำไปใช้ตัดสินใจได้ ข้อมูลของคนหนึ่งอาจจะเป็นสารสนเทศของอีกคนหนึ่งอยู่กับตำแหน่งและความต้องการใช้สารสนเทศนั้น ดังนั้น หากสามารถนำความรู้ที่เกิดจากความสามารถเฉพาะตัวบุคคลที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนนำมา แลกเปลี่ยนเรียนรู้และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยอาศัยเทคโนโลยี และสามารถแบ่งปันโดยอาศัยอุปกรณ์ที่ทันสมัย สามารถเรียกดูได้ทุกที่ทุกเวลา ก็จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับองค์กร

๕.๒ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (SWOT Analysis) ผู้คิดค้น SWOT เทคนิคนี้ อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) ได้ชื่อว่าเป็นผู้เริ่มแนวคิดนี้โดยนำเทคนิคนี้มา แสดงในงานสัมมนาที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด สำหรับหลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (situation analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส - อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กร จุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่างๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กร ระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (SWOT Analysis) ประกอบด้วย

จุดแข็งขององค์กร (S = STRENGTHS) การวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กร จากการวิเคราะห์เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด เช่น การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การมีคุณธรรมจรรยาบรรณของการเป็นข้าราชการ บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการศึกษางาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน บุคลากรด้านกฎหมายของฝ่ายนิติการและระเบียบ กองรายได้ สำนักการคลัง แต่ละคนมีประสบการณ์ทำงาน

^๓ สุนทร แก้วลาย, “เทคโนโลยีสารสนเทศ,” ใน สารนิเทศศาสตร์ (กรุงเทพฯ : ภาคพัฒนา ตำรา และเอกสารวิชาการ, ๒๕๕๐), ๑๖๖

^๔ Jame O. Hicks, Jr., Management Information Systems (Singapore : West Publishing company, ๒๐๐๗), ๓๖.

ด้านการตอบข้อหาหรือกฎหมายภาษีเฉลี่ยแต่ละคนเป็นเวลาเกินกว่า ๕ ปีขึ้นไป บางคนมีประสบการณ์ทำงานด้านกฎหมายภาษีเกินกว่า ๑๐ ปี ดังนั้นจึงมีความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เป็นผู้ชำนาญ และเชี่ยวชาญด้านกฎหมายภาษี ซึ่งสร้างสมประสบการณ์จากการศึกษา การทำงาน การตอบข้อหาหรือจากปัญหาการใช้กฎหมายจากหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานเขต และหน่วยงานภาคเอกชน รวมทั้งการให้ความเห็นต่อผู้บริหารของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งยังมีเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาระบบการจัดการองค์ความรู้ด้านกฎหมายภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และมีเครื่องแสกนเอกสาร ที่สามารถปรับเปลี่ยนเอกสารที่เป็นกระดาษ เปลี่ยนเป็นไฟล์ประเภท PDF และสามารถจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตได้

จุดอ่อนขององค์กร (W = WEAKNESS) การวิเคราะห์ปัจจัยภายในของผู้ที่อยู่ในองค์กร เห็นว่าหน่วยงานยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านคอมพิวเตอร์ ที่จะสามารถออกแบบหรือพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่มีในปัจจุบันและไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาใช้ในการจัดการองค์ความรู้ด้านกฎหมายภาษี และขาดการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ไม่สามารถเชื่อมโยงเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับความรู้ที่ฝังในตัวคนได้ จึงทำให้องค์ความรู้บางอย่างสูญหายไปตามบุคลากรที่เกษียณอายุ เสียชีวิต โยกย้ายตำแหน่ง หรือไม่มีโอกาสที่จะแสดงความสามารถ สูญหายไปอย่างน่าเสียดาย

โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O = OPPORTUNITIES) สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งต้องคาดหวังนโยบายของรัฐบาลไทยที่มุ่งพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยสู่ Thailand ๔.๐ โอกาสในการพัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศจะมีการพัฒนาในรูปแบบใหม่ มีความทันสมัย และน่าจะใช้งานได้ง่าย รวมทั้งองค์กรจะให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบและเครื่องมือให้ทันสมัย ทำให้กรุงเทพมหานครมุ่งสู่มหานครแห่งเอเชียในปี ๒๕๓๕ บุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสได้รับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมากขึ้น และสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนาองค์ความรู้ด้านกฎหมายภาษีให้มีความถูกต้อง และมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ทุกอย่างที่ถูกต้อง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T = Threats) การวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยที่สามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานหากการจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานครลดน้อยลงจากสภาพเศรษฐกิจหรือนโยบายต่างๆ ของรัฐบาล อาจทำให้งบประมาณที่จะใช้ในการพัฒนาวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานไม่ต่อเนื่อง กฎหมายและระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงานอาจมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงทำให้มีขั้นตอนที่จะต้องศึกษา และความรู้ที่สั่งสมมาอาจไม่ได้ใช้อีกต่อไป และเริ่มกระบวนการสั่งสมความรู้ในการปฏิบัติงานตามกฎหมายที่บังคับใช้ฉบับใหม่แทนกฎหมายภาษีเดิมที่ใช้มาอย่างยาวนาน

๕.๓ PDCA เป็นแนวคิดหนึ่ง ที่ไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงแค่การวางแผน แต่แนวคิดนี้เน้นให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แนวคิด PDCA ได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นครั้งแรกโดย Walter Shewhart ซึ่งถือเป็นผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรม และต่อมาวงจร PDCA ได้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายมากขึ้น เมื่อปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพ อย่าง W.Edwards Deming ได้นำมาเผยแพร่ ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการ วงจรนี้จึงมีอีกชื่อหนึ่งว่า “Deming Cycle”

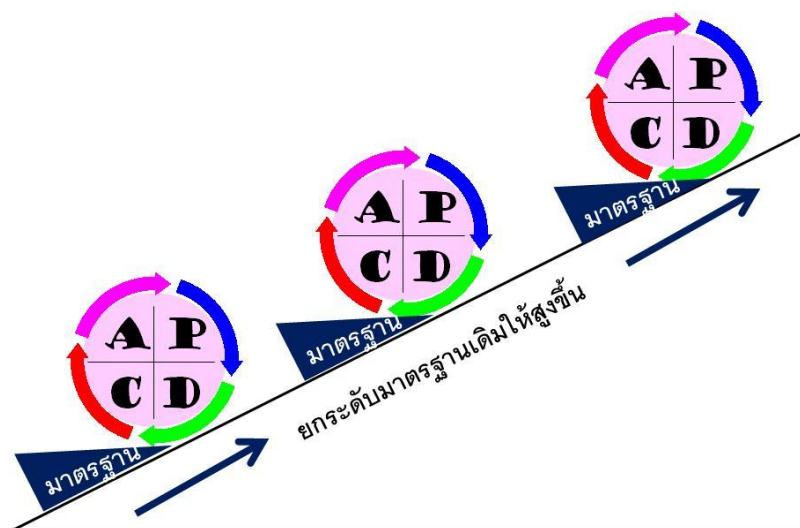


ภาพที่ ๓ ภาพวงจร PDCA

- ๑) Plan คือ การวางแผน
- ๒) DO คือ การปฏิบัติตามแผน
- ๓) Check คือ การตรวจสอบ
- ๔) Act คือ การปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม หรือ การจัดทำมาตรฐานใหม่

ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของการยกระดับคุณภาพ

ทุกครั้งที่การดำเนินงานตามวงจร PDCA หมุนครบรอบ ก็จะเป็นแรงส่งสำหรับการดำเนินงานในรอบต่อไป และก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงใน ภาพที่ ๔



ภาพที่ ๔ แสดง วงจร PDCA กับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

จากหลักการของวงจร PDCA หากพิจารณาเทียบกับหลายๆ เครื่องมือ หรือเทคนิคการปรับปรุงงานต่างๆ ที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็น เครื่องมือด้านคุณภาพอย่าง QCC เครื่องมือที่ต้องใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติขั้นสูง อย่าง Six Sigma หรือแม้แต่เครื่องมือที่เน้นเรื่องของการจัดการความรู้ อย่าง KM พบว่า ล้วนมีพื้นฐานของแนวคิด PDCA ทั้งสิ้น ดังแสดงในภาพที่ ๕

QCC		Six Sigma		KM	
QC Story		DMAIC		KM Process	
P	- กำหนดหัวข้อปัญหา - สำรวจสภาพปัจจุบัน และตั้งเป้าหมาย - วางแผนดำเนินงาน - วิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดแนวทางแก้ไข	P	Define - ระบุหัวข้อในการดำเนินงาน Measure - วัดสภาพปัจจุบันของกระบวนการ Analyze - วิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยหลักการทางสถิติ เพื่อหาตัวแปรที่เป็นสาเหตุของปัญหา	P	- ปังชี้ความรู้
D	- ลงมือปฏิบัติการแก้ไข	D	Improve - ปรับปรุง หรือออกแบบกระบวนการใหม่ เพื่อควบคุมตัวแปร ที่เป็นสาเหตุของปัญหา	D	- สร้างและแสวงหาความรู้ - จัดความรู้ให้เป็นระบบ
C	- ติดตามผลการแก้ไข	C	- ออกแบบระบบควบคุมกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจว่า ตัวแปรที่เป็นสาเหตุหลักของปัญหาได้ถูกควบคุม หรือกำจัดออก ทำให้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขแล้วไม่กลับมาเกิดซ้ำได้อีก	C	- ประมวลและกลั่นกรองความรู้ - เข้าถึงความรู้
A	- ทำให้เป็นมาตรฐาน	A		A	- แบ่งปันแลกเปลี่ยน และเรียนรู้

ภาพที่ ๕ แสดงขั้นตอนการดำเนินงานของ QCC Six Sigma และ KM เทียบกับ PDCA

จะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือพื้นฐาน หรือ เครื่องมือระดับสูง ที่มีเป้าหมายมุ่งเน้นให้เกิดการยกระดับคุณภาพ ปรับปรุงและพัฒนาต่อยอดล้วนจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ตั้งแต่ การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการทำให้เป็นมาตรฐานทั้งสิ้นเหตุผลก็เพราะจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ ถูกทิศทาง และหากพบปัญหา หรืออุปสรรคระหว่างทาง ก็จะมีตัวได้ก่อนสามารถปรับแก้และหาทางรับมือได้ทัน เพื่อให้สามารถ บรรลุเป้าหมายได้ตามต้องการและเป็นพื้นฐานที่ดีของการต่อยอดการปรับปรุง^๕

^๕ ที่มา : สืบค้นจาก สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ <http://www.ftpi.or.th> เข้าถึงเมื่อวันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๑

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านกฎหมายภาษีของฝ่ายนิติการและระเบียบ กองรายได้ สำนักการคลัง ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเชิญผู้มีความรู้ด้านระบบคอมพิวเตอร์เข้าร่วมเป็นคณะทำงาน

๖.๒ คณะทำงานฯ กำหนดประเภทองค์ความรู้ด้านกฎหมายภาษีที่จะนำมากำหนดเป็นองค์ความรู้ โดยแยกเป็นแต่ละประเภทของกฎหมายภาษี และเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลได้รวดเร็ว

๖.๓ สร้างฐานข้อมูลในเว็บไซต์ของสำนักการคลัง เพื่อจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือตอบข้อหารือ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง โดยสำรวจและเตรียมความพร้อมสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในการจัดองค์ความรู้

๖.๔ คณะทำงานกำหนดแผนและกำหนดกิจกรรมต่างๆ ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านกฎหมายภาษีของฝ่ายนิติการและระเบียบ กองรายได้ สำนักการคลัง ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย การรวบรวมกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการต่างๆ มาจำแนกและบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ในรูปแบบไฟล์ PDF สามารถเรียกดูข้อมูลฐานด้านกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว

๖.๕ ดำเนินการตามแผนและกำหนดกิจกรรมที่จะสนับสนุนตามหลักการของวงจร PDCA เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านกฎหมายภาษีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านภาษีของฝ่ายนิติการและระเบียบ กองรายได้ สำนักการคลัง ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่คณะทำงานกำหนด

๖.๖ เชิญนักวิชาการคอมพิวเตอร์มาให้ความรู้แก่บุคลากรของฝ่ายนิติการและระเบียบ กองรายได้ สำนักการคลัง ให้สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๖.๗ ทดสอบเข้าใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และทำการประเมินผล

๖.๘ ทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครเพื่อเผยแพร่เว็บไซต์ของสำนักการคลัง

๖.๙ สำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหาร ของกองรายได้ สำนักการคลัง

**แผนปฏิบัติการ (Action Plan) พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านกฎหมายภาษีของฝ่ายนิติการและระเบียบ
กองรายได้ สำนักงานการคลัง ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ**

กิจกรรม	ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ต.ค. ๒๕๖๑ - ก.ย. ๒๕๖๒)												
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑. แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านกฎหมายภาษีด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	↔												
๒. คณะทำงานฯ กำหนดประเภทขององค์ความรู้ด้านกฎหมายภาษีที่จะนำมากำหนดเป็นองค์ความรู้ และเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม		↔											
๓. สร้างฐานข้อมูลในเว็บไซต์ของสำนักงานการคลัง		↔											
๔. คณะทำงานกำหนดแผนและกำหนดกิจกรรมต่างๆ ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านกฎหมายภาษี			↔										
๕. ดำเนินการตามแผนและกำหนดกิจกรรมที่จะสนับสนุนตามหลักการของวงจร PDCA				↔									
๖. นักวิชาการคอมพิวเตอร์มาให้ความรู้แก่บุคลากร					↔								
๗. ทดสอบเข้าใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และทำการประเมินผล										↔			
๘. ทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครเพื่อเผยแพร่เว็บไซต์ของสำนักงานการคลัง											↔		
๙. สสำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหาร ของกองรายได้ สำนักงานการคลัง												↔	

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๒)

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output)

๙.๑.๑ มีเว็บไซต์ในระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อจัดเก็บองค์ความรู้ด้านกฎหมายภายในรูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อย ๑ เว็บไซต์ และมีหัวข้อในการตอบข้อหารือจำแนกตามประเภทของกฎหมายภาษีแต่ละฉบับ โดยสามารถเรียกดูผ่านอุปกรณ์ประเภท Smart Device ได้

๙.๑.๒ ร้อยละ ๘๐ ของบุคลากรฝ่ายนิติการและระเบียบ กองรายได้ สำนักงานการคลัง มี Username และ Password เพื่อเข้าใช้เว็บไซต์

๙.๑.๓ ร้อยละ ๘๐ ของบุคลากรฝ่ายนิติการและระเบียบ กองรายได้ สำนักงานการคลัง มีอุปกรณ์ประเภท Smart Device และสามารถเรียกดูข้อมูลได้โดยง่าย

๙.๒ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๙.๒.๑ ร้อยละ ๘๐ ของนิติกร กองรายได้ สำนักงานการคลัง มีความพึงพอใจต่อการจัดทำระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านกฎหมายภาษีโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

๙.๒.๒ ร้อยละ ๘๐ ของหนังสือหารือปัญหาด้านกฎหมายภาษีแต่ละฉบับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลดลง

๙.๓ วิธีการ/ เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล (สำเร็จ)

๙.๓.๑ แบบสำรวจข้อมูลความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านกฎหมายภาษีด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

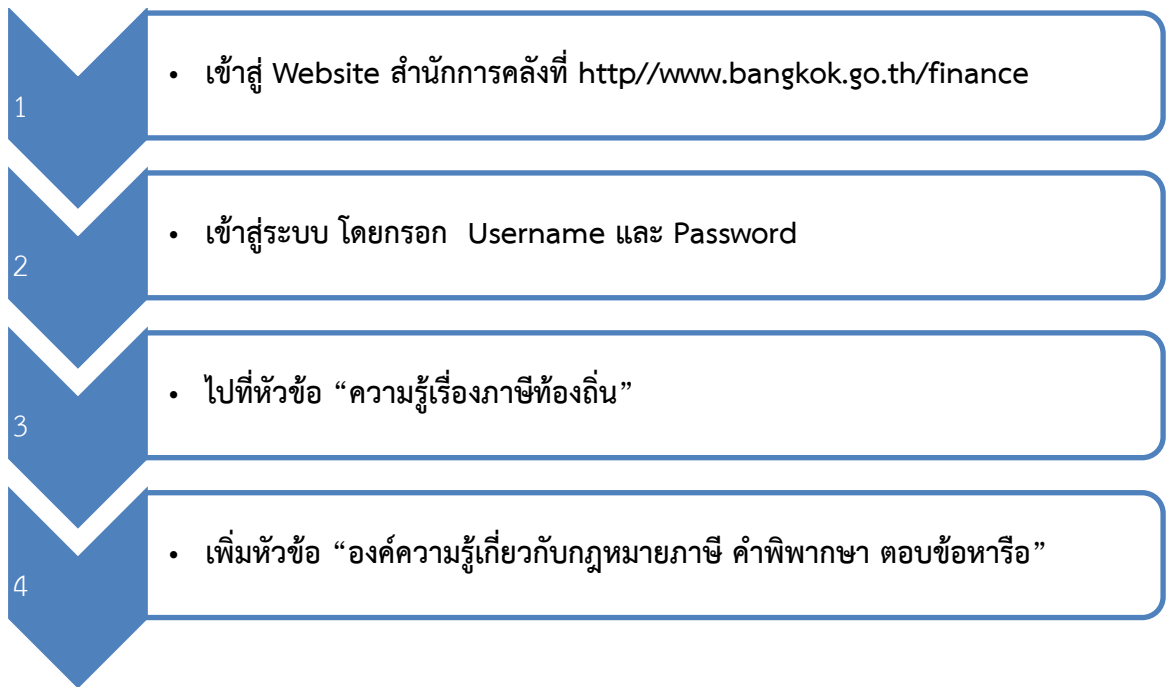
๙.๓.๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของนิติกร กองรายได้ สำนักงานการคลัง ผู้ปฏิบัติงาน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการความรู้ด้านกฎหมายภาษีเป็นการพัฒนาความรู้ของบุคลากรให้สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำงานของฝ่ายนิติการและระเบียบ กองรายได้ เพื่อให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบัน เพื่อให้มีทัศนคติที่ดี เพื่อการเตรียมการและเปลี่ยนแปลงค่านิยม พฤติกรรมสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานให้เปิดรับและพร้อมจะสร้างสรรค์งานใหม่ๆ เพื่อให้ทุกคนให้ความร่วมมือ และพัฒนาความรู้ด้านกฎหมายภาษีด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถเพิ่มช่องทางการสื่อสารในหลายรูปแบบเหมาะสมกับอุปกรณ์ประเภท Smart Device และสามารถนำไปใช้กับหน่วยงานในระดับสำนัก หรือสำนักงานเขต ได้ในอนาคต

ภาคผนวก

แผนผังแสดงกระบวนการทำงาน



รูปแบบหน้าเว็บไซต์

