

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีบทบาทสำคัญในการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อเป็นรายได้ของรัฐ เพราะรายได้ภาษีอากรที่กรมสรรพากรจัดเก็บได้ทั้งหมดเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้รวมทั้งหมดของรัฐบาลแล้ว มีสัดส่วนที่สูงกว่ารายได้จากแหล่งอื่น ๆ โดยกรมสรรพากรมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้คือ

1. การจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ได้แก่

- ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- ภาษีเงินได้นิติบุคคล
- ภาษีมูลค่าเพิ่ม
- ภาษีธุรกิจเฉพาะ
- อากรแสตมป์

2. การจัดเก็บภาษีอากรที่กำหนดตามกฎหมายอื่น ๆ

- ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม
- อากรรังนก
- รายได้อื่น ๆ

3. ศึกษาค้นคว้าเพื่อเสนอความเห็นต่อกระทรวงการคลังในเรื่องการปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบ

4. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของกรมสรรพากรหรือตามที่กระทรวงการคลังมอบหมาย

เนื่องจากหน้าที่หลักของกรมสรรพากรคือการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ซึ่งเป็นการจัดเก็บจากประชาชนผู้มีเงินได้จากการประกอบอาชีพเกือบทุกประเภท ดังนั้นประชาชนที่ต้องติดต่อเพื่อชำระภาษีอากรกับกรมสรรพากรจึงมีเป็นจำนวนมากและกระจายอยู่ในแทบทุกพื้นที่

เดิมการชำระภาษีอากรของผู้เสียภาษีสามารถชำระได้ ณ หน่วยงานของกรมสรรพากรเท่านั้น โดยในกรุงเทพมหานครสามารถชำระได้ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งตั้งอยู่ ณ

สำนักงานเขตต่าง ๆ และในจังหวัดอื่น ๆ สามารถชำระได้ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ซึ่งตั้งอยู่ ณ ที่ว่าการอำเภอหรือที่ว่าการกิ่งอำเภอต่าง ๆ

ต่อมากรมสรรพากรได้ตระหนักถึงหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ผู้เสียภาษีให้ได้รับความสะดวกมากที่สุด จึงได้เพิ่มสถานที่รับชำระภาษีและวิธีการชำระภาษีเพื่อให้ผู้เสียภาษีสามารถเลือกที่จะชำระภาษีได้ตามความสะดวก โดยในปัจจุบันผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีได้ 4 วิธีคือ

1. การยื่นแบบแสดงรายการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยชำระเป็นเงินสดหรือเช็ค

2. การยื่นแบบแสดงรายการทางไปรษณีย์ โดยการส่งแบบแสดงรายการภาษีพร้อมกับเช็คหรือธนาคัตหรือตั๋วแลกเงินทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ซึ่งกรณีนี้จะทำได้เฉพาะผู้เสียภาษีที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร และเป็นการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยเป็นการยื่นแบบแสดงรายการภายในกำหนดเวลาและชำระภาษีทั้งจำนวนเท่านั้น

3. การยื่นแบบแสดงรายการผ่านธนาคารพาณิชย์ โดยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีอากรด้วยเงินสด หรือโดยการให้ธนาคารตัดโอนบัญชีเงินฝากที่ผู้เสียภาษีได้เปิดไว้กับสาขาธนาคารนั้น หรือชำระโดยเช็ค ณ ธนาคารพาณิชย์ จำนวน 15 ธนาคาร ทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาทั่วประเทศ โดยอาจชำระภาษีอากรทั้งจำนวนหรือผ่อนชำระ (หากเข้าหลักเกณฑ์การผ่อนชำระของกรมสรรพากร) ซึ่งการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์นี้สามารถทำได้เฉพาะการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคล โดยเป็นการยื่นแบบแสดงรายการภายในกำหนดเวลา และยื่นโดยใช้แบบแสดงรายการภาษีซึ่งติดแถบชื่อ ที่อยู่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี ซึ่งกรมสรรพากรเป็นผู้จัดพิมพ์เท่านั้น

4. การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ได้เริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2544 สำหรับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) และจนถึงปัจจุบันนี้ได้ขยายการให้บริการสำหรับแบบแสดงรายการภาษีธุรกิจเฉพาะ (ภ.ธ.40) แบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย ภ.ง.ด.1, 2, 54 แบบนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.36) แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.91) และแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล (ภ.ง.ด 50 และภ.ง.ด 51) เป็นบริการแบบใหม่ของกรมสรรพากร วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการชำระภาษีให้กับผู้เสียภาษีขณะเดียวกันยังเป็นการตอบสนองนโยบาย e - Government ของรัฐบาล

การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้เริ่มใช้ครั้งแรกสำหรับแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) โดยการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มตามวิธีเดิม คือ การกรอกแบบแสดงรายการและนำไปยื่น ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่สถานประกอบการตั้งอยู่ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไปในเวลาราชการ คือระหว่างเวลา 8.30 - 16.30 น. ไม่ว่าจะมีการขาย

สินค้าหรือให้บริการในเดือนภานี้ขึ้นหรือไม่ก็ตาม โดยผู้ประกอบการมักจะมาขึ้นแบบๆ และชำระภานี้ในวันสุดท้ายของการขึ้นแบบซึ่งจะทำให้การรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีความล่าช้า ต้องรอเป็นเวลานาน การชำระภานี้มูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจึงน่าจะเป็นทางเลือกใหม่ของผู้เสียภานี้ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถลดค่าใช้จ่ายและได้รับความสะดวกมากขึ้น อีกทั้งยังได้รับสิทธิพิเศษในการขึ้นแบบแสดงรายการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา 01.00 – 22.00 น. โดยผู้เสียภานี้ป้อนข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต พร้อมชำระภานี้โดยการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ซึ่งถือว่าเป็นการให้บริการแบบครบวงจร นอกจากนี้ยัง ส่งผลดีต่อหน่วยงานของกรมสรรพากรเองด้วย กล่าวคือหากผู้เสียภานี้มีการขึ้นแบบและชำระภานี้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตย่อมทำให้งานรับชำระภานี้อากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาคนน้อยลง ทำให้มีเวลาที่จะไปปฏิบัติหน้าที่ด้านอื่นได้มากขึ้นอันจะส่งผลต่อการบริการจัดเก็บภานี้อากรโดยรวมได้ผลดียิ่งขึ้น แต่พบว่าตั้งแต่มีการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระภานี้มูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน มีผู้สมัครใช้บริการในท้องที่อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนน้อยมาก ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ประกอบการจดทะเบียนภานี้มูลค่าเพิ่มในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ที่สมัครใช้บริการการขึ้นแบบแสดงรายการภานี้มูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ประเภทผู้ประกอบการ	จำนวนราย	จำนวนผู้ใช้บริการ	ร้อยละ
นิติบุคคล	4,309	7	0.162
บุคคลธรรมดา	1,409	-	-
รวม	5,718	7	0.122

ที่มา: สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 1 (2545)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 (2545)

สำนักงานสรรพากรภาค 8 (2545)

จากสถิติข้างต้นจะเห็นได้ว่าสัดส่วนของผู้ที่สมัครใช้บริการขึ้นแบบภานี้มูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ มีสัดส่วนที่ต่ำมาก เพียงร้อยละ 0.122 กล่าวคือผู้ประกอบการจดทะเบียนภานี้มูลค่าเพิ่มที่เป็นนิติบุคคลใช้บริการเพียงร้อยละ 0.162 สำหรับผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดาไม่มีผู้ใช้บริการนี้เลย

เนื่องจากการขึ้นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นวิธีการใหม่ที่จะก่อประโยชน์ต่อตัวผู้เสียภาษี และต่อกรมสรรพากรเป็นอันมาก แต่จากสถิติพบว่า ผู้ใช้บริการจำนวนน้อยมาก ไม่ว่าในส่วนของภาพรวมทั้งประเทศหรือในเขตจังหวัดเชียงใหม่ อาจเป็นไปได้ว่าการที่ไม่ประสบผลสำเร็จอาจมีสาเหตุมาจากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง เงื่อนไขเกี่ยวกับการทำความเข้าใจกับกรมสรรพากรหรือการชำระเงินมีความยุ่งยาก การขาดความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีของผู้ประกอบการ หรือมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ เช่น ความไม่มั่นใจในระบบของกรมสรรพากร เป็นต้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการขึ้นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการชำระภาษีวิธีนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรต่อไป โดยการศึกษาครั้งนี้จำกัดขอบเขตพื้นที่การศึกษาเฉพาะในเขตท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่เท่านั้น เนื่องจากอำเภอเมืองเชียงใหม่มีผู้ประกอบการที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นจำนวนมาก และเป็นอำเภอที่มีผลการจัดเก็บภาษีสูงสุดในภาคเหนือ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1.2.3 เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยหลักต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการขึ้นแบบภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจะเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาและแก้ไขปัญหาในการให้บริการการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพและ

ประสบความสำเร็จ ซึ่งจะมีผลให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งของกรมสรรพากรและผู้เสียภาษี รวมถึงเป็นแนวทางในการที่จะขยายการให้บริการในภาษีประเภทอื่นด้วย

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยศึกษาเฉพาะกลุ่มประชากรซึ่งเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.5 นิยามศัพท์

ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลซึ่งขายสินค้าหรือให้บริการในทางธุรกิจ หรือวิชาชีพ ไม่ว่าจะการกระทำดังกล่าวจะได้รับประโยชน์ หรือ ได้รับคำตอบแทนหรือไม่ และไม่ว่าจะได้อะไรจากทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มหรือไม่

ผู้ประกอบการจดทะเบียน หมายถึง ผู้ประกอบการที่ได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตามมาตรา 85 หรือมาตรา 85/1 หรือที่ได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มชั่วคราวตามมาตรา 85/3

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมต่อกันทั่วโลกเพื่อการสื่อสารและค้นหาข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูล ไม่กำหนดเวลาและสถานที่ ในองค์กรธุรกิจใช้เพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในทางการตลาด

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงทุกชนิด รวมไปถึงซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและการประมวลผล

อินเทอร์เน็ต (Internet) หมายถึง การเชื่อมโยงระหว่างระบบเครือข่ายจำนวนมากทั่วโลก เข้าด้วยกันภายใต้หลักเกณฑ์มาตรฐานเดียวกันคือ ทีซีพี/ไอพี (TCP/IP) ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายที่เชื่อมต่อเข้ากับระบบอินเทอร์เน็ตสามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลถึงกันได้โดยสะดวก รวดเร็ว ไม่ว่าข้อมูลนั้นจะอยู่ในรูปแบบใด ๆ อาจเป็นตัวอักษร หรือข้อความ ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหวได้ทั้งสิ้น

e – Government หรือ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ความสัมฤทธิ์ผล ความโปร่งใส และความรับผิดชอบของรัฐบาล

e – Revenue หรือ กรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ความสัมฤทธิ์ผลและความโปร่งใสในกระบวนการบริหารงานจัดเก็บภาษีและการให้บริการผู้เสียภาษีของกรมสรรพากร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved