

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงการคลัง โดยเป็นกรมจัดเก็บรายได้ที่มีสัดส่วนการจัดเก็บมากที่สุดในกระทรวงการคลัง ในปีงบประมาณ 2547 รายได้จัดเก็บของรัฐบาลทั้งหมด 1,288,635 ล้านบาท จัดเก็บโดยกรมสรรพากร 772,236 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 59.93 ของรายได้จัดเก็บรัฐบาล จัดเก็บโดยกรมสรรพสามิต 275,768 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 21.40 ของรายได้จัดเก็บรัฐบาล จัดเก็บโดยกรมศุลกากร 105,070 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 8.15 ของรายได้จัดเก็บรัฐบาล จัดเก็บโดยส่วนราชการอื่นๆและรัฐวิสาหกิจ 135,561 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 10.528 ของรายได้จัดเก็บรัฐบาล (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง สำนักงานนโยบายการคลัง, 10 มิถุนายน 2548) การจัดเก็บรายได้ของรัฐบาลรวมถึงการจัดเก็บภาษีอากรมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้จ่ายในการบริหารประเทศ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สำคัญทางเศรษฐกิจด้านต่างๆ รายได้ภาษีอากรของไทยมีส่วนประมาณร้อยละ 18 ของผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ (Gross Domestic Products :GDP)โดยมีโครงสร้างคล้ายประเทศกำลังพัฒนาอื่น คือจัดเก็บภาษีจากฐานการบริโภค และการค้าระหว่างประเทศ (อาจเรียกได้ว่าเป็นภาษีทางอ้อม) มากกว่าการจัดเก็บภาษีทางตรง สัดส่วนการจัดเก็บภาษีทางอ้อมและการจัดเก็บภาษีทางตรงอยู่ที่ 65:35 ซึ่งสะท้อนได้ว่าภายใต้ระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน ไทยยังมีฐานภาษีเงินได้และทรัพย์สินไม่กว้างพอ ดังนั้นการดำเนินนโยบายภาษีใดๆ เพื่อขยายฐานภาษี จึงต้องเป็นไปโดยรอบคอบ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการบริหารจัดการ ความพร้อม และผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเป็นหลัก (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง สำนักงานนโยบายภาษี, 10 มิถุนายน 2548) นอกจากนี้ กรมสรรพากรยังมีส่วนสำคัญในการดำเนินการทางด้านภาษีอากรเพื่อสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจเอกชน และของประเทศในเวทีโลกด้วย โดยกรมสรรพากรมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1. จัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ได้แก่

- 1.1 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- 1.2 ภาษีเงินได้นิติบุคคล
- 1.3 ภาษีมูลค่าเพิ่ม
- 1.4 ภาษีธุรกิจเฉพาะ

1.5 อากรแสดมปี

2. จัดเก็บภาษีอากรตามกฎหมายอื่น ได้แก่

1.1 พระราชบัญญัติอากรรั้งนกอีแ่อน พ.ศ. 2482 กำหนดให้จัดเก็บอากรรั้งนกอีแ่อน

1.2 พ.ร.บ. ภาษีเงินได้ปีโตรเลียม พ.ศ. 2514 กำหนดให้จัดเก็บภาษีเงินได้ปีโตรเลียม

3. ศึกษาค้นคว้า เพื่อเสนอความเห็นต่อกระทรวงการคลังในเรื่องการปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบ

4. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของกรมสรรพากรหรือตามที่กระทรวงการคลังมอบหมาย

ภาษีอากรที่กรมสรรพากรจัดเก็บสำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคล เป็นภาษีทางตรงที่จัดเก็บจากฐานรายได้ ส่วนภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ เป็นภาษีทางอ้อมที่จัดเก็บจากฐานการบริโภค

กรมสรรพากรใช้หลักการและวิธีการจัดเก็บตามกฎหมายด้วยการให้ผู้เสียภาษีประเมินตนเองและเพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรมสรรพากรจึงได้ตระหนักกับบทบาทในการมุ่งเน้นให้เกิดความเป็นธรรมความเสมอภาคและยกระดับความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชน และให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี จึงได้กำหนดมาตรการการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อองค์กรก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ในด้านช่วยลดต้นทุน ด้านเวลา ค่าใช้จ่าย และขั้นตอนการทำงาน และเพื่อเป็นการบริการที่ดีให้แก่ผู้เสียภาษี โดยมีเป้าหมายที่จะเป็น e-Revenue และเป็นผู้นำด้าน มีลักษณะเป็นเครือข่ายระบบราชการหรือ Government Intranet มีระบบความปลอดภัย เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในขณะที่ e-service อาจเปรียบเทียบได้กับการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อในการให้บริการ โดยมีภาคธุรกิจกับเอกชนเป็นผู้รับบริการ หรือหมายถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) ในการปรับปรุงประสิทธิภาพความสัมฤทธิ์ผล ความโปร่งใสที่มากขึ้นอันเนื่องมาจากการเปิดเผยข้อมูลจึงคาดว่าจะนำไปสู่การลดคอร์รัปชัน และความรับผิดชอบของรัฐบาล

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงการคลังและของประเทศที่มีบทบาทสำคัญในการรักษาเสถียรภาพและความแข็งแกร่งของภาคการคลัง กรมสรรพากรจำเป็นต้องสร้างฐานรายได้ที่มีความทั่วถึง เป็นธรรม และยั่งยืน เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน นอกจากนี้

การสร้างระบบภาษีที่ดีเป็นการสนับสนุนการลงทุนของภาคเอกชนและเป็นการดึงดูดนักลงทุนจากต่างประเทศอีกด้วย

ระบบภาษีแบบประเมินตนเอง (self assessment) ที่ประเทศไทยใช้อยู่นี้หมายถึงว่า ผู้เสียภาษีเป็นผู้รับผิดชอบในการแสดงเงินได้ทั้งหมดของตน คำนวณค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งคำนวณภาระภาษี ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนด ระบบการจัดเก็บภาษีแบบให้ผู้เสียภาษีประเมินตนเองนี้ใช้กับหลายประเทศ เช่น ประเทศออสเตรเลีย อังกฤษ และมาเลเซีย ข้อดีของการจัดเก็บภาษีในระบบนี้คือ ทำให้ต้นทุนการจัดเก็บภาษีต่ำเนื่องจากเป็นการให้ผู้เสียภาษีเป็นผู้ประเมินรายได้และคำนวณภาระภาษีเอง และเป็นการทำให้ผู้เสียภาษีจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในระบบภาษี และมีส่วนร่วมในระบบภาษีมากขึ้น ในส่วนของหน่วยจัดเก็บเองต้องออกแบบระบบภาษีที่ทำให้ผู้เสียภาษีทำความเข้าใจได้ง่าย เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายภาษีหรือการบริหารการจัดเก็บ ก็จะดึงดูดความสนใจของผู้เสียภาษีเพราะการเปลี่ยนแปลงนั้นมีผลกระทบต่อผู้เสียภาษี และต้องมีวิธีการบริหารจัดการเก็บภาษีเพื่อเพิ่มความยินยอมและความสมัครใจของผู้เสียภาษี ทำให้ผู้เสียภาษีมีความมั่นใจว่าการจัดเก็บภาษีมีความเท่าเทียมกันต่อผู้เสียภาษีทุกคน กลยุทธ์ที่สำคัญของของการบริหารจัดการเก็บภาษีระบบนี้คือ การประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้และความเข้าใจต่อผู้เสียภาษี และการให้บริการที่ดีตรงกับสภาวะและสถานการณ์ที่แตกต่างกันของผู้เสียภาษีแต่ละคน เพื่อให้ต้นทุนการยินยอมเสียภาษีของผู้เสียภาษีต่ำที่สุด

นับตั้งแต่ประเทศไทยประสบกับวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรมีความยุ่งยากและมีข้อจำกัดในหลายด้าน กล่าวคือความสามารถในการเสียภาษีของประชาชนลดลง เป้าหมายการจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น ในขณะที่มีความจำเป็นต้องมีมาตรการทางภาษีเพื่อช่วยสนับสนุนการฟื้นตัวของภาคเศรษฐกิจต่างๆ ดังนั้น แนวทางหลักที่จะทำงานบรรลุดูภารกิจให้ได้ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ และการให้บริการที่ดีเพื่อเพิ่มความสมัครใจในการเสียภาษี โดยกรมสรรพากรได้พัฒนาองค์กรให้เป็น Knowledge-based Organization ผสมผสานกับทักษะการทำงาน (skill) เครือข่าย (network) ทำให้การทำงานมีความสามารถทะลุขอบเขตขององค์กรให้เกิดความรวดเร็ว (speed) และมีความยืดหยุ่น (flexibility) ให้ทั้งสองส่วนสามารถเติบโตเป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสังคมไทยโดยโครงสร้างองค์กรที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือ ภายใต้การทำงานที่มีโครงสร้างเป็นเครือข่าย การสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนองความต้องการของผู้เสียภาษี เร่งปรับปรุงการบริหารงานด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในการสื่อสารเชื่อมโยงข้อมูลจากส่วนกลางไปสู่ส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ มีการพัฒนาโปรแกรมระบบงานคอมพิวเตอร์ (computer system program) ประกอบด้วย

ระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ระบบภาษีเงินได้นิติบุคคล ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม ระบบภาษีธุรกิจเฉพาะ ระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ระบบการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ต ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน ระบบตรวจสอบภาษี ระบบเร่งรัดภาษีอากรค้าง รวมถึงระบบงานเอกสารต่างๆ และระบบเครือข่ายรัฐบาล ซึ่งเป็นอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรและระบบติดต่อประสานงานภายนอก เช่น ประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลข่าวสารด้านภาษีอากร (e-Taxinfo) ข้อมูลการนำเข้าส่งออกจากกรมศุลกากร ข้อมูลภาษีสรรพสามิต ข้อมูลการตรวจสอบประวัติบุคคลจากกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย ตลอดจนการปรับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการทำให้ผู้เสียภาษีได้รับบริการที่ดีรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำด้วยต้นทุนที่ต่ำลง สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

แต่ละประเทศในโลกไม่ว่าจะเป็น ประเทศที่พัฒนาแล้วหรือประเทศที่กำลังพัฒนา จะมีการกำหนดโครงสร้างภาษีที่จัดเก็บ ตลอดจนรูปแบบและวิธีการจัดเก็บที่แตกต่างกันออกไป จากตารางที่ 1.1 จะเห็นได้ว่าประเทศที่กำลังพัฒนารวมทั้งประเทศไทย ภาษีทางตรงไม่ได้เป็นรายได้หลักของรัฐบาลดังเช่นในประเทศที่พัฒนาแล้ว ที่มีสัดส่วนภาษีทางตรงต่อรายได้รัฐบาลเกินกว่าร้อยละ 50 ในส่วนของประเทศกำลังพัฒนา สัดส่วนภาษีทางตรงต่อรายได้รัฐบาลมีจำนวนน้อยมาก โดยเฉพาะของประเทศไทยเมื่อเทียบกับของ ประเทศสหรัฐอเมริกา

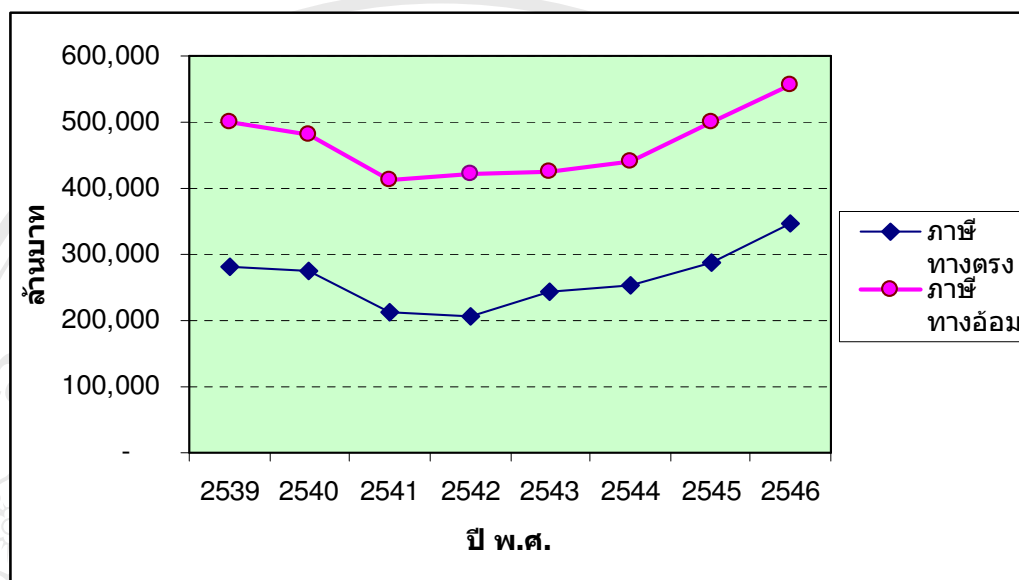
ตาราง 1.1 สัดส่วนภาษีทางตรงต่อรายได้รัฐบาล

(หน่วย: ร้อยละ)

ประเทศ	ปี พ.ศ.					
	2520	2525	2530	2535	2540	2545
สหรัฐอเมริกา	57.1	52.7	52.4	50.2	54.9	55.2
ไทย	15.9	21.4	18.1	27	31.7	23.3
สิงคโปร์	33.4	33	17.9	24.2	17.6	18.9
เกาหลี	24.9	23.6	28.4	32.1	26.4	31.8
อินโดนีเซีย	67.4	76.9	47.6	53.9	57	49.4
มาเลเซีย	35.8	36.4	30.2	33.5	36.3	37.1
ฟิลิปปินส์	22.8	21.8	21.2	29.1	34.9	41.7

ที่มา: กรมสรรพากร (2547)

รูปที่ 1.1 เปรียบเทียบผลการจัดเก็บภาษีทางตรงและภาษีทางอ้อมในประเทศไทย



ที่มา: กรมสรรพากร (2547)

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จัดเป็นภาษีทางตรงประเภทหนึ่งที่สำคัญมาก เพราะตามทฤษฎีแล้วภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความสามารถในการกระจายรายได้สูง เป็นภาษีที่ผู้มีเงินได้ ผลักภาระภาษีให้แก่ผู้อื่นได้ยาก หรือเป็นภาษีเฉพาะตัวของผู้เสียภาษี ผู้มีรายได้มากย่อมจะต้องเสียภาษีในอัตราที่สูง ผู้มีรายได้น้อยย่อมจะต้องเสียภาษีในอัตราที่ต่ำ หรือผู้ใดไม่มีรายได้เลยหรือมีรายได้ไม่ถึงเกณฑ์ที่ต้องเสียภาษีตามที่บัญญัติของประมวลรัษฎากรกำหนดก็ไม่ต้องเสียภาษี และไม่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษี ทั้งนี้ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาคือหลักความสามารถของผู้เสียภาษีเป็นสำคัญ

ตามตาราง 1.2 – 1.4 ข้อมูลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 – พ.ศ. 2546 เมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศที่ผ่านมาของประเทศไทย คิดเป็นค่าเฉลี่ยประมาณร้อยละ 2.17 ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ ส่วนของจังหวัดเชียงใหม่มีสัดส่วนของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเมื่อเทียบกับผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด คิดเป็นค่าเฉลี่ยประมาณร้อยละ 1.55 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในจังหวัด และเมื่อเปรียบเทียบผลการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดเชียงใหม่ต่อภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทั่วประเทศตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 – พ.ศ. 2545 จะเห็นว่ามีส่วนโดยเฉลี่ยร้อยละ 1.13 ต่อผลการจัดเก็บรวมทั้งหมดทั่วประเทศ แสดงให้เห็นว่าภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไม่ได้เป็นภาษีหลักที่ทำรายได้ให้แก่รัฐ

ตาราง 1.2 สัดส่วนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ

(หน่วย: พันล้านบาท)

ปี พ.ศ.	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา		ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ		อัตราส่วน (ร้อยละ) (1)/(2)*100
	(1)	การเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	(2)	การเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	
2540	115.00	-	4,732.60	-	2.43
2541	122.95	6.91	4,626.40	-2.24	2.66
2542	106.07	-13.73	4,637.10	0.23	2.29
2543	91.79	-13.46	4,923.30	6.17	1.86
2544	101.15	10.20	5,133.80	4.28	1.97
2545	108.37	7.14	5,451.90	6.20	1.99
2546	117.27	8.21	5,938.90	8.93	1.97
ค่าเฉลี่ย	108.94	0.88	5,063.43	5.16	2.17

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2547)

ตาราง 1.3 สัดส่วนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่จัดเก็บได้ในจังหวัดเชียงใหม่ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวม
ในจังหวัด

(หน่วย: พันล้านบาท)

ปี พ.ศ.	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา		ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด		อัตราส่วน (ร้อยละ) (1)/(2)*100
	(1)	การเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	(2)	การเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	
2540	1.55	-	79.89	-	1.94
2541	1.64	5.74	78.42	-1.84	2.09
2542	1.32	-19.27	76.99	-1.82	1.72
2543	0.94	-29.23	73.27	-4.83	1.28
2544	0.90	-3.74	77.11	5.24	1.17
2545	1.00	10.31	88.89	15.28	1.12
ค่าเฉลี่ย	1.23	-7.24	79.095	2.41	1.55

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2547)

ตาราง 1.4 สัดส่วนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่จัดเก็บได้ในจังหวัดเชียงใหม่ (สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2) ต่อภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่จัดเก็บทั่วประเทศ

(หน่วย: พันล้านบาท)

ปี พ.ศ.	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของจังหวัดเชียงใหม่ (1)	ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รวมทั้งประเทศ (2)	อัตราส่วน (ร้อยละ) (1)/(2)*100
2540	1.55	115.00	1.35
2541	1.64	122.95	1.33
2542	1.32	106.07	1.25
2543	0.94	91.79	1.02
2544	0.90	101.15	0.89
2545	1.00	108.37	0.92
ค่าเฉลี่ย	1.23	107.56	1.13

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2547)

จากตาราง 1.5 จะเห็นได้ว่าผลการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทภาษีของทั้งประเทศจัดเก็บได้สูงขึ้นทุกปีตั้งแต่ปีภาษี 2542 เป็นต้นมา ส่วนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ผลการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภทภาษีสูงขึ้นตั้งแต่ปีภาษี 2544 ผลการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสูงขึ้นตั้งแต่ปีภาษี 2545

ตาราง 1.5 ผลการจัดเก็บภาษีอากรของทั้งประเทศและของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

(หน่วย: ล้านบาท)

ปีภาษี	รวมทั้งประเทศ		สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1			
	ทุกประเภทภาษี		ทุกประเภทภาษี		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	
	จำนวนเงิน	% เพิ่ม/ลด	จำนวนเงิน	% เพิ่ม/ลด	จำนวนเงิน	% เพิ่ม/ลด
2542	452,306.11	-	2,489.77	-	1,136.93	-
2543	461,324.94	1.99	2,002.27	(19.58)	807.71	(28.96)
2544	499,924.28	8.37	2,094.32	4.60	761.78	(5.69)
2545	544,318.82	8.88	2,297.01	9.68	851.07	11.72
2546	627,681.11	15.31	2,601.48	13.26	967.53	13.68
2547	772,317.03	23.04	3,350.28	28.78	1,205.78	24.62

ที่มา: กรมสรรพากร (2548)

ตาราง 1.6 เปรียบเทียบผลการจัดเก็บภาษีอากรของทั้งประเทศและของสำนักงานสรรพากรพื้นที่
จังหวัดเชียงใหม่

(หน่วย: ล้านบาท)

ปี	รวมทั้งประเทศ	สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1				
	ทุกประเภทภาษี	ทุกประเภทภาษี		ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา		
	(1) จำนวนเงิน	(2) จำนวนเงิน	อัตราส่วน ร้อยละ (2)(1)*100	(3) จำนวนเงิน	อัตราส่วน ร้อยละ (3)(1)*100	อัตราส่วน ร้อยละ (3)(2)*100
2542	452,306.11	2,489.77	0.55	1,136.93	0.25	45.66
2543	461,324.94	2,002.27	0.43	807.71	0.18	40.34
2544	499,924.28	2,094.32	0.42	761.78	0.15	36.37
2545	544,318.82	2,297.01	0.42	851.07	0.16	37.05
2546	627,681.11	2,601.48	0.41	967.53	0.15	37.19
2547	772,317.03	3,350.28	0.43	1,205.78	0.16	35.99

ที่มา: กรมสรรพากร (2548)

ปัจจุบันกรมสรรพากรเปิดให้บริการยื่นแบบฯออนไลน์ตั้งแต่ปีภาษี 2544 เป็นต้นมา ทาง www.rd.go.th ซึ่งได้ทำการปรับปรุง โดยเพิ่มบริการต่างๆ มากขึ้น การยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

วัตถุประสงค์ของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของกรมสรรพากร

1. เป็นการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกในแบบแสดงรายการ ที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต แทนการกรอกแบบและยื่นแบบฯด้วยกระดาษ พร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ธนาคาร โอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร
2. เป็นทางเลือกใหม่อีกทางหนึ่งที่ไม่บังคับ แต่ช่วยให้ผู้เสียภาษีที่สนใจเลือกใช้บริการเพื่อความสะดวกมากยิ่งขึ้น ในขณะที่การยื่นแบบฯ และชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ยังคงมีอยู่ตามปกติ
3. ผู้เสียภาษีทุกรายมีสิทธิขอใช้บริการยื่นแบบแสดงและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่กรมสรรพากรเปิดให้บริการ โดยจะต้องทำความเข้าใจความตกลงกับกรมสรรพากรก่อน และลงนามในเอกสารข้อตกลงในการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เมื่อได้รับหมายเลข

ผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) จากกรมสรรพากรแล้ว จึงจะสามารถเข้าสู่ระบบการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้

ข้อดีของการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร

1. การคำนวณภาษีใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์คำนวณ โดยอัตโนมัติ
2. การยื่นแบบฯและชำระภาษีเพิ่มเติมสามารถทำได้รวดเร็ว และมีการยืนยันการรับแบบแสดงรายการทันทีที่ดำเนินการเสร็จ กรณีเลือก ชำระภาษีทางออนไลน์ (e-Payment) ท่านจะได้รับ การยืนยันการรับชำระภาษีทันทีที่ดำเนินการเสร็จ
3. การตัดเงินในบัญชีจะปรากฏยอดให้เห็น
4. สามารถใช้บริการยื่นแบบได้ตลอด 24 ชั่วโมง
5. การยื่นแบบฯทางอินเทอร์เน็ต และขอคืนภาษี จะได้รับคืนภาษีภายใน 15 วัน (กรณีไม่มีความผิดปกติของข้อมูล)

ประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจะได้รับจากการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1. กรมสรรพากรมีได้คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการสมัครหรือขอใช้บริการในแต่ละครั้ง
2. เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ณสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
3. ได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบแสดงรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมงของทุกวัน ระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบฯ ตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ
4. มีโปรแกรมที่จะช่วยตรวจสอบข้อมูลขั้นต้นตามแบบแสดงรายการ ที่กรอกไว้ในแบบ และหากพบข้อมูลที่ผิดพลาดบางกรณี ระบบจะส่งรายการเตือนกลับไปในพื้นที่ เพื่อจะได้แก้ไขให้ถูกต้อง และเพื่อความมั่นใจว่ากรมสรรพากรได้รับแบบฯ และชำระภาษีเรียบร้อยแล้ว จะมีหลักฐานเพื่อยืนยัน 3 ระดับ ดังนี้
 - 4.1 ยืนยันตอบรับทันทีเมื่อทำรายการแล้วเสร็จ
 - 4.2 ยืนยันการรับแบบแสดงรายการและรับชำระภาษี (ถ้ามี) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในวันถัดไป
 - 4.3 ยืนยันการรับแบบแสดงรายการและชำระภาษี (ถ้ามี) โดยใบเสร็จรับเงินที่จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ หรือโดยใบเสร็จรับเงินที่พิมพ์ทางระบบอินเทอร์เน็ต

ช่องทางการชำระภาษีกรณียื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและมีภาษีต้องชำระ

ชำระทาง e-Payment

ชำระทาง ATM

ชำระทาง Internet Banking

ชำระทาง Tele Banking

ชำระทาง Mobile Banking

ชำระทาง Counter Service of Bank ของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ

ชำระทาง Pay at Post ชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์อัตโนมัติของไปรษณีย์ โดยมีธนาคารที่เข้าร่วมโครงการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ดังนี้

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์โดยกลุ่มธนาคาร ดำเนินการ โดยบริษัทศูนย์ประมวลผล จำกัด (PCC e-PAY)

ธนาคาร ซีทีแบงก์ จำกัด

ธนาคาร มิซูโฮ คอร์ปอเรต จำกัด

ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล กรมสรรพากรมีระบบรักษาความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ ตามมาตรฐานสากล อาทิ ระบบ FIRE WALL ระบบ SSL 128 bits (SECURE SOCKET LAYER) และการจัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูล โปรแกรมจะทำการเข้ารหัสไว้

ตาราง 1.7 แสดงจำนวนผู้เสียภาษีในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ที่ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

(หน่วย:ราย)

ปีภาษี	จำนวนผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	จำนวนผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต	ร้อยละ
2544	81,469	1,537	1.87
2545	78,623	4,996	6.35
2546	90,461	37,662	41.63
2547	101,657	67,208	66.11

ที่มา: กรมสรรพากร (2548)

ตาราง 1.8 แสดงจำนวนผู้เสียภาษีในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่ใช้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

(หน่วย: ราย)

ปีภาษี	จำนวนผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	จำนวนผู้เสียภาษีใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต	ร้อยละ
2544	53,503	1,221	2.28
2545	60,219	3,673	6.10
2546	67,999	27,104	39.86
2547	71,467	47,978	67.13

ที่มา: กรมสรรพากร (2548)

จากสถิติ จะเห็นได้ว่าสัดส่วนของจำนวนผู้ยื่นแบบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และอำเภอเมืองเชียงใหม่มีจำนวนสูงขึ้นทุกปี เนื่องจากเป็นทางเลือกใหม่ที่ช่วยให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น อีกทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษียื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวาง และยังได้รับสิทธิประโยชน์มากมายจากการใช้บริการนี้แต่ก็ยังไม่บรรลุเป้าหมายของกรมสรรพากร เนื่องจากตาม Road map ของกรมสรรพากรในปีภาษี 2549 ต้องไม่มีการยื่นแบบทุกประเภทภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการชำระภาษีวิธีนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากร การให้บริการที่ดีของกรมสรรพากรและเป็นการเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี โดยการศึกษาครั้งนี้ จะจำกัดขอบเขตพื้นที่การศึกษาเฉพาะในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งอยู่ในเขตรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 1 และของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษานี้ ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 71,467 ราย มายื่นแบบแสดงรายการฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำนวน 47,978 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2548) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง อย่างมีระบบ (stratified systematic sampling) จำนวน 300 ตัวอย่าง

1.4 ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา

1.4.1 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่างที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

1.4.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางให้แก่ กรมสรรพากร และสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องได้พัฒนากระบวนการตลอดจนวิธียื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผู้เสียหายเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่การมีฐานภาษีเพิ่มขึ้น และจัดเก็บภาษีได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม

1.4.3 เพื่อให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งในส่วนของกรมสรรพากรและของผู้เสียหาย

1.4.4 เพื่อเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี

1.5 นิยามศัพท์

ปีภาษี ใช้ตามปีปฏิทิน คือใช้เงินได้ของผู้มีเงินได้ที่รับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคมจนถึงวันที่ 31 ธันวาคม มาเป็นฐานในการคำนวณภาษีและยื่นแบบแสดงรายการ

ภาษีทางตรง ได้แก่ภาษีประเภทที่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีต้องเสียภาษีจะต้องรับภาระภาษีเอง ไม่สามารถผลักภาระภาษีไปให้ผู้อื่นชำระแทนตนได้ง่าย เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีโรงเรือน เป็นต้น

ภาษีทางอ้อม ได้แก่ภาษีที่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสามารถผลักภาระภาษีทั้งหมด หรือบางส่วนไปให้ผู้อื่นรับแทนตนได้ เช่น ภาษีศุลกากร ภาษีการค้า ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสรรพสามิต เป็นต้น

ภาษีอากร หมายถึงภาษีอากรที่จัดเก็บโดยกรมสรรพากรตามประมวลรัษฎากร ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์

เงินได้พึงประเมิน หมายความว่าเงินได้อันเข้าลักษณะพึงเสียภาษีเงินได้นี้ให้หมายความรวมถึงทรัพย์สิน หรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้รับซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน เงินค่าภาษีอากรที่ผู้จ่ายเงินหรือผู้อื่นออกแทนให้สำหรับเงินได้ประเภทต่างๆ ตามมาตรา 40 และเครดิตภาษีตามมาตรา 47 ทวิ

ผู้เสียภาษี หมายถึงผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หมายถึงบริการรับยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากร โดยผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่จะต้องกรอกแบบแสดงรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งชำระภาษี(ถ้ามี) ผ่านระบบ และทางไปรษณีย์ ซึ่งผู้เสียภาษีจะได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ และสามารถยื่นแบบฯ ได้ทั้งในและนอกเวลาราชการ

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Network) หมายถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมต่อกันทั่วโลกเพื่อการสื่อสารและค้นคว้าข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูล ไม่กำหนดเวลาและสถานที่ในองค์กรธุรกิจใช้เพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในทางการตลาด

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงเทคโนโลยีที่ประกอบขึ้นด้วยระบบจัดเก็บ และประมวลผลผล ข้อมูล ระบบสื่อสาร โทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผน จัดการและใช้งานรวมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

อินเทอร์เน็ต (Internet) หมายถึงการเชื่อมโยงระหว่างระบบเครือข่ายจำนวนมหาศาลทั่วโลก เข้าด้วยกันภายใต้หลักเกณฑ์มาตรฐานเดียวกันคือทีซีพี/ไอพี (TCP/IP) ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายที่เชื่อมต่อเข้ากับระบบอินเทอร์เน็ตสามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลถึงกันได้โดยสะดวก รวดเร็ว ไม่ว่าข้อมูลนั้นจะอยู่ในรูปแบบใดๆ อาจเป็นตัวอักษร หรือข้อความ ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหวได้ทั้งสิ้น

ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกในด้านบวก ต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 คือหน่วยจัดเก็บระดับจังหวัดมีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในความดูแลรับผิดชอบ 13 แห่ง ประกอบด้วย

- 1) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 1

- 2) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2
- 3) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสารภี
- 4) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาหางดง
- 5) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันป่าตอง
- 6) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจอมทอง
- 7) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาฮอด
- 8) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสะเมิง
- 9) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาคอยเต่า
- 10) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่แจ่ม
- 11) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามก๋อย
- 12) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาคอยหล่อ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 1 คือหน่วยจัดเก็บระดับอำเภอ โดยมีพื้นที่ในความดูแลรับผิดชอบ 7 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลหายยา ตำบลแม่เหียะ ตำบลป่าแดด ตำบลศรีภูมิ ตำบลพระสิงห์ ตำบลสุเทพ ตำบลช้างเผือก

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 คือหน่วยจัดเก็บระดับอำเภอ โดยมีพื้นที่ในความดูแลรับผิดชอบ 9 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลวัดเกต ตำบลหนองหอย ตำบลท่าศาลา ตำบลหนองป่าครั่ง ตำบลฟ้าฮ่าม ตำบลช้างคลาน ตำบลช้างม่วย ตำบลป่าตัน ตำบลสันผีเสื้อ

e-Government หรือแบบแสดงรายการด้านซ้ายมือ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ความสัมฤทธิ์ผล ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อรัฐบาล

e-Revenue หรือกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ความสัมฤทธิ์ผลและความโปร่งใสในกระบวนการบริหารงานจัดเก็บภาษีและให้บริการผู้เสียภาษีของกรมสรรพากร

Internet e-revenue หมายถึงบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร