

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีบทบาทสำคัญในการดำเนินกิจการของหน่วยงานทั้งในภาครัฐและภาครัฐบาล ระบบอินเทอร์เน็ตเดิมที่เคยถูกใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูล ปัจจุบันได้ขยายรูปแบบไปถึงการให้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ โดยใช้สัญลักษณ์ e - นำหน้าชื่อสินค้าและบริการ เช่น e-Learning, e-Book, e-Banking, e-Payment และ e-Government เป็นต้น ด้วยคุณสมบัติที่โดดเด่นของระบบอินเทอร์เน็ตในการเชื่อมโยงเครือข่ายได้ทั่วทุกมุมโลกอันส่งผลให้การติดต่อสื่อสารทำได้อย่างรวดเร็วไร้ข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ กรมสรรพากรเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งของภาครัฐที่ได้กำหนดแผนและทิศทางสนับสนุนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ซึ่งเป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายมาช่วยในการบริหารงานของภาครัฐให้แก่ประชาชนและในการบริหารงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นที่การมีส่วนร่วมของประชาชน ภาครัฐ และภาคธุรกิจด้วยตนเอง เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการของภาครัฐให้มีความสะดวกมากขึ้น โดยผ่านอินเทอร์เน็ต การพัฒนาองค์กรของกรมสรรพากรไปสู่เป้าหมาย e-Revenue เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและบริการผู้เสียภาษี โดยมีการลงทุนในอุปกรณ์ ระบบงาน และใช้เครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการทำงานที่ให้ผลสำเร็จ รวมทั้งลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดเวลา และแสดงความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ในทุกกระบวนการ (พจนานัลย์ ศิริอักษรศาสตร์, 2546)

นับตั้งแต่ประเทศไทยประสบกับวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา การจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรมีความยุ่งยากและมีข้อจำกัดในหลายด้าน กล่าวคือ ความสามารถในการเสียภาษีของประชาชนลดลง เป้าหมายการจัดเก็บภาษีอากรเพิ่มขึ้น ในขณะที่ยังจำเป็นต้องมีมาตรการทางภาษีเพื่อช่วยสนับสนุนการฟื้นตัวของภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ดังนั้นแนวทางหลักที่จะทำงานบรรลุภารกิจให้ได้ คือการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ และการให้บริการที่ดี เพื่อเพิ่มความสมัครใจในการเสียภาษี โดยในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2544 – 2546 กรมสรรพากรได้เร่งปรับปรุงการบริหารงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology หรือที่เรียกว่า IT) เป็นแกนนำในการให้บริการผู้เสียภาษีด้านต่าง ๆ

การกำกับดูแลการเสียหายให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเพื่อลดภาระการเสียหายอากรให้แก่ผู้เสียหาย และลดปัญหาการตรวจสอบภาษีย้อนหลัง รวมทั้งวางรากฐานทางด้านระบบ IT เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ๆแก่ผู้เสียหายให้รวดเร็ว ได้แก่ การพัฒนาระบบงานให้บริการผู้เสียหายทางอินเทอร์เน็ต โดยผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เพื่อให้สอดคล้องรองรับการประกอบธุรกิจที่ก้าวหน้าทันสมัยของผู้เสียหาย โดยมีบริการต่าง ๆ ทั้งข้อมูลข่าวสารและความรู้ทางภาษีอากรรวมทั้งการให้บริการเกี่ยวกับการเสียหายอากร เพื่อลดขั้นตอนงานตลอดจนการปรับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นผลให้การจัดเก็บภาษีเกินประมาณการ ตามเอกสารงบประมาณ 9,700 ล้านบาทในปีงบประมาณ 2544 29,000 ล้านบาทในปีงบประมาณ 2545 และ 80,000 ล้านบาทในปีงบประมาณ 2546 จากผลการจัดเก็บภาษีปี พ.ศ. 2547 กรมสรรพากรสามารถจัดเก็บภาษีทั้งประเทศได้ 772,236 ล้านบาท สูงกว่าปีก่อน 144,554 ล้านบาท คิดเป็น 23.03% โดยกรุงเทพมหานครสามารถจัดเก็บได้สูงกว่าปีก่อน 89,492 ล้านบาท คิดเป็น 20.86% และในต่างจังหวัดสามารถจัดเก็บได้สูงกว่าปีก่อน 55,062 ล้านบาท คิดเป็น 27.72% ผลงานดังกล่าวมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการช่วยกอบกู้วิกฤตเศรษฐกิจและการฟื้นฟูเศรษฐกิจในช่วงที่ผ่านมา และช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งของฐานะการคลังทำให้รัฐสามารถจัดท่างบประมาณสมดุลได้ในปีงบประมาณ 2548 เร็วกว่าแผนงานเดิม 2 – 3 ปี อย่างไรก็ตามเนื่องจากโลกในอนาคตรับการเปลี่ยนแปลงสูง การเป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงการคลังและประเทศที่มีบทบาทสำคัญในการรักษาเสถียรภาพและความแข็งแกร่งของภาคการคลัง กรมสรรพากรจำเป็นต้องสร้างฐานรายได้ภาษีที่มีความทั่วถึง เป็นธรรม และยั่งยืน เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน นอกจากนี้การสร้างระบบภาษีที่สนับสนุนการลงทุนของภาคเอกชนและดึงดูดนักลงทุนจากต่างประเทศ จะเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอันทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก ตอบสนองต่อความต้องการและให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยมีระบบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ให้เกิดประสิทธิภาพความคุ้มค่าในการบริหาร (กรมสรรพากร, 2547: ออนไลน์)

ดังนั้น การให้บริการขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการบริการหนึ่งของหลายบริการที่กรมสรรพากรลงทุนวางรากฐานทางด้านระบบ IT เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ๆ แก่ผู้เสียหายเพื่อให้เกิดสะดวก รวดเร็ว ประหยัด และถูกต้อง อีกทั้งเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับทั้งทางด้านเทคโนโลยีหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ และยังรวมไปถึงตัวบทกฎหมายและแนวปฏิบัติ การบริหารจัดการและการประชาสัมพันธ์ที่มีการวางแผนงานให้สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยกรมสรรพากรมีการเริ่มให้บริการขึ้นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30) ผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นการนำร่อง เริ่มตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2544

จนกระทั่งปี พ.ศ. 2546 กรมสรรพากรมีการพัฒนาการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ตและชำระภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เกือบทุกประเภทแบบภาษี

ปัจจุบันการให้บริการขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต รวม 15 แบบ แบ่งออกเป็น ดังนี้

- 1) ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รวม 6 แบบ เป็นแบบ ภ.ง.ด. 90, ภ.ง.ด. 91, ภ.ง.ด. 94, ภ.ง.ด. 1, ภ.ง.ด. 2, ภ.ง.ด. 3
- 2) ภาษีเงินได้นิติบุคคล รวม 6 แบบ เป็นแบบ ภ.ง.ด. 51, ภ.ง.ด. 53, ภ.ง.ด. 54, ภ.ง.ด. 50, ภ.ง.ด. 52, ภ.ง.ด. 55
- 3) ภาษีมูลค่าเพิ่ม รวม 2 แบบ เป็นแบบ ภ.พ. 30, ภ.พ. 36
- 4) ภาษีธุรกิจเฉพาะ รวม 1 แบบ เป็นแบบ ภ.ธ. 40

วัตถุประสงค์ของการให้บริการขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น เป็นการพัฒนาระบบการจัดเก็บให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการเพิ่มทางเลือกอีกทางหนึ่งในการขึ้นแบบและชำระภาษีให้เกิดความสะดวกสบายกับผู้เสียภาษีที่มีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี ตลอดจนเป็นการเพิ่มคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร เพื่อสร้างการบริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่กระตุ้นความสนใจในการเสียภาษีอันส่งผลให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กรมสรรพากรวางไว้ โดยผู้เสียภาษีสามารถขึ้นแบบแสดงรายการต่อกรมสรรพากร และส่งโอนเงินจากธนาคารเพื่อชำระภาษีให้กรมสรรพากรได้ในคราวเดียว โดยไม่ต้องเดินทางไปยังหน่วยจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร (3 รางวัล IT ภาครัฐดีเด่นประจำปี 2545, 2546: 12) และนอกจากการชำระภาษีโดยส่งโอนเงินจากธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ ยังมีทางเลือกชำระภาษีที่เคาน์เตอร์ธนาคาร ATM และ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 แสดงกระบวนการทำงานการให้บริการขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

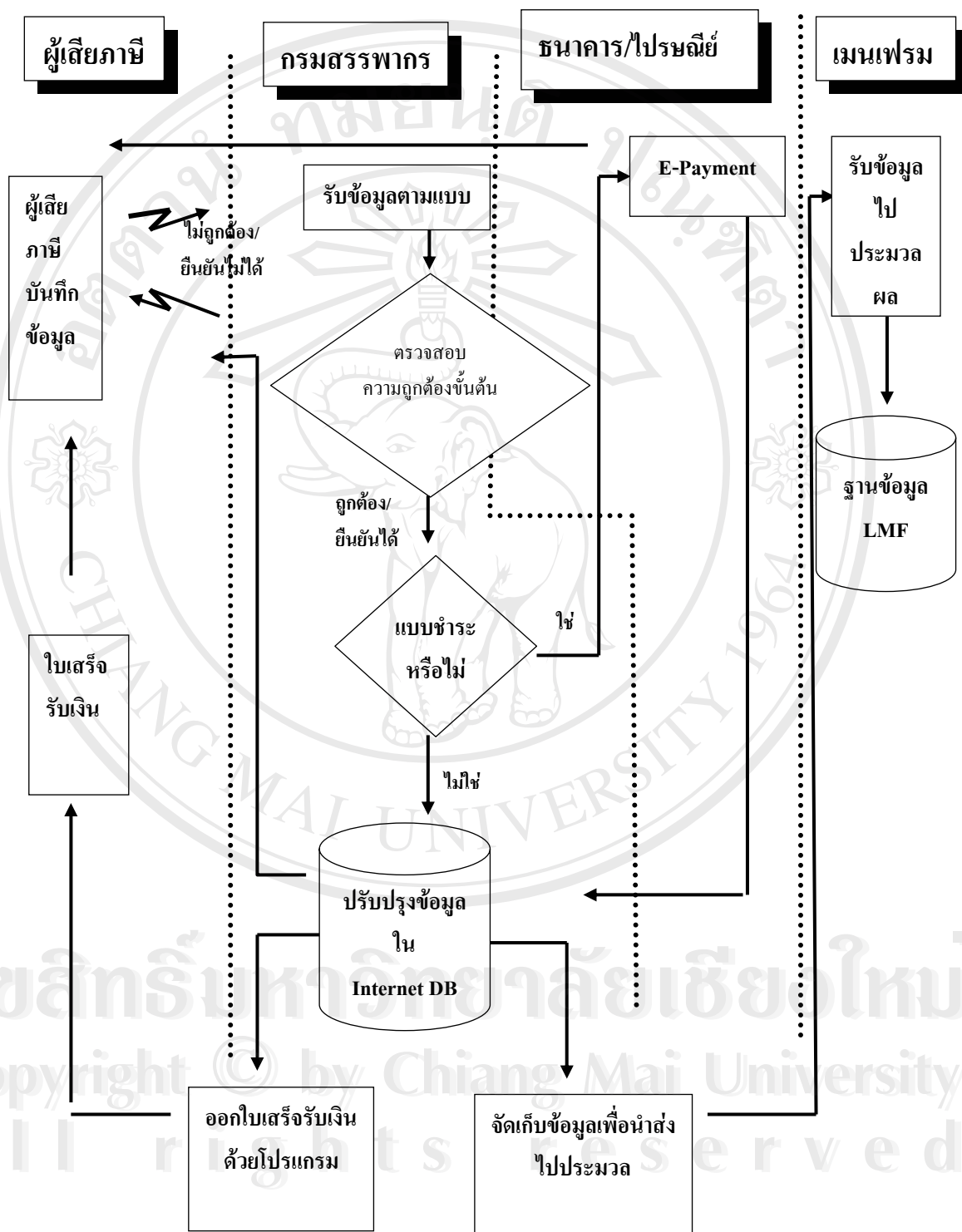


ที่มา : กรมสรรพากร (2547)

จากภาพกระบวนการทำงานการบริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้เสียภาษี จะได้รับประโยชน์จากการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต หลายประการ ได้แก่ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ประหยัดสถานที่เก็บเอกสารเพราะสามารถจัดเก็บในรูปแบบ e-Document สามารถยื่นแบบได้ในช่วงเวลาทำงานปกติและนอกเวลาการทำงานปกติ ในช่วงเวลา นอกเวลาการทำงานปกติ คือช่วงเวลาหลังเวลา 16.30 น. ถึง เวลา 22.00 น.ของทุกวัน นอกจากนี้ยัง ช่วยให้การยื่นแบบและชำระภาษีได้อย่างถูกต้องเนื่องจากระบบมีโปรแกรมตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น หากเป็นกรณีที่มีภาษีชำระไว้เกินมีความประสงค์ขอคืนจะได้รับคืนเงินเร็วขึ้นเนื่องจากกระบวนการ ทำงานดังกล่าวช่วยลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ทางด้านกรมสรรพากรได้รับประโยชน์ หลายประการเช่นกัน ได้แก่ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายด้านการรับแบบ การบันทึกข้อมูล การตรวจสอบ ผลข้อมูล ช่วยลดขั้นตอนกระบวนการทำงาน เพื่อเป็นการให้บริการที่ดีซึ่งเน้นด้านความสะดวก รวดเร็ว และประหยัด และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมสรรพากรเป็นการตอบสนองต่อนโยบาย e – Government ของรัฐบาล

การให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้เสียภาษีสามารถใช้บริการโดยเข้า เว็บไซต์ของกรมสรรพากร และดำเนินการบนระบบโดยเลือกรายการบริการยื่นแบบและชำระภาษี ผ่านอินเทอร์เน็ต และทำการบันทึกข้อมูลบนประเภทแบบที่ต้องการยื่นแบบแสดงรายการโดยใช้ หมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านที่ได้รับจากระบบของกรมสรรพากรและยื่นยื่นรายการ สำหรับทางด้าน กรมสรรพากรเมื่อระบบรับข้อมูลและมีการตรวจสอบความถูกต้องขั้นต้นของแบบแสดงรายการแล้ว ผลการประมวลผลข้อมูลการยื่นแบบ แบ่งออกเป็น กรณีแรก กรณีไม่มีภาษีที่ต้องชำระ ระบบจะแจ้ง ผลการยื่นแบบให้ทราบและผู้เสียภาษีสามารถพิมพ์แบบเก็บไว้เป็นหลักฐาน กรณีที่สอง กรณีมีภาษี ชำระ ระบบจะแสดงหน้าจอให้เลือกวิธีการชำระเงิน และเมื่อผู้เสียภาษีส่งโอนเงินจากธนาคารด้วย หมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านของธนาคารเพื่อชำระภาษีให้กรมสรรพากร หรือชำระภาษีด้วยวิธีการ อื่น ๆ ได้แก่ ชำระที่เคาน์เตอร์ธนาคาร ATM ไปรษณีย์ ระบบจะแจ้งผลการยื่นแบบให้ทราบและผู้ เสียภาษีสามารถพิมพ์แบบเก็บไว้เป็นหลักฐาน สำหรับใบเสร็จรับเงินทั้งสองกรณีสามารถพิมพ์จาก ระบบได้ใน 2 - 3 วันถัดจากวันที่ยื่นแบบและชำระภาษี ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 แสดงภาพรวมงานกรรมวิธีส่งข้อมูลไปประมวลผลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต



ที่มา : กรมสรรพากร (2547)

ตารางที่ 1 แสดงสถิติการรับแบบแสดงรายการและการรับเงินภาษีอากรของสำนักงานสรรพากร
พื้นที่เชียงใหม่ 1 เป็นรายปี (ปีงบประมาณ 2547)

หน่วย : ล้านบาท

แบบแสดงรายการ	รายรับรวมทั้งหมด		รายรับรวมเฉพาะผ่าน อินเทอร์เน็ต		คิดเป็นร้อยละของรายรับ รวมทั้งหมด	
	จำนวนแบบ	จำนวนเงิน	จำนวนแบบ	จำนวนเงิน	จำนวนแบบ	จำนวนเงิน
1. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา						
ภ.ง.ด.1	22,181	193,503	203	2,348	0.92	1.21
ภ.ง.ด.2	1,655	244,233	1	0.178	0.06	0.07
ภ.ง.ด.3	30,105	96,137	280	1,182	0.93	1.23
ภ.ง.ด.90	25,243	61,995	2,943	3,287	11.66	5.30
ภ.ง.ด.91	72,583	19,557	34,719	2,422	47.83	12.38
ภ.ง.ด.93	11,250	2,482	0	0	0	0
ภ.ง.ด.94	18,3681	31,862	776	1,399	0.42	4.39
ท.ป.3,คลังหัก ณ ที่จ่าย,ที่ดินจัดเก็บ	2,813	554,367	0	0	0	0
รวม (1)	226,115	1,204,136	38,922	10,816	17.21	0.90
2. ภาษีเงินได้นิติบุคคล						
ภ.ง.ด.50	6,200	190,391	14	0.069	0.23	0.04
ภ.ง.ด.51	5,163	182,650	126	6,112	0.24	3.35
ภ.ง.ด.52	1	0	0	0	0	0
ภ.ง.ด.53	40,839	199,500	313	2,080	0.77	1.04
ภ.ง.ด.54	102	3,497	0	0	0	0
ภ.ง.ด.55	250	1,285	0	0	0	0
ท.ป.3,คลังหัก ณ ที่จ่าย,ที่ดินจัดเก็บ	28,676	119,074	0	0	0	0
รวม (2)	81,231	696,397	453	8,261	0.56	1.19
3. ภาษีมูลค่าเพิ่ม						
ภ.พ.30	84,625	1,005,035	1,162	195,038	1.37	19.41
ภ.พ.36	2,902	0,045	0	0	0	0
ท.ป.3,คลังหัก ณ ที่จ่าย,สุทธการ	6,790	107,787	0	0	0	0
รวม (3)	91,422	1,112,867	1,162	195,038	1.27	19.41
4. ภาษีธุรกิจเฉพาะ						
ภ.ธ.40	2,402	50,423	6	0,224	0.25	0.44
ท.ป.3,ที่ดินจัดเก็บ	4,636	135,780	0	0	0	0
รวม (4)	7,038	186,203	6	0,224	0.09	0.12
รวม (1) - (4)	405,806	3,199,603	40,543	214,339	9.99	0.01

ที่มา : สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1. ฝ่ายวางแผนและประเมินผล (2547)

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนการรับแบบแสดงรายการและการรับเงินภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ในปีงบประมาณ 2547 (เดือนตุลาคม 2546 – เดือนกันยายน 2547) จำนวนแบบรวม 405,806 แบบ จำนวนเงินภาษีรวม 3,199.603 ล้านบาท มีการยื่นแบบและชำระภาษีอากรผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวนแบบ 40,543 แบบ คิดเป็น 10% ของจำนวนแบบรวม จำนวนเงินภาษี 214.34 ล้านบาท คิดเป็น 0.01% ของจำนวนเงินภาษีรวม ซึ่งเป็นจำนวนน้อยมาก แต่ถ้าแยกดูข้อมูลตามแบบ พบว่า การยื่นแบบ ภ.ง.ด.91 มีจำนวนสูงที่สุด จำนวน 34,719 แบบ ลำดับรองลงมาเป็นการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 มีจำนวน 3,287 แบบ คิดเป็น 47.83 % และ 11.66 % ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงสถิติการรับแบบแสดงรายการและการรับเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 เป็นรายปี งบประมาณ 2547

หน่วย : บาท

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	รายรับรวมทั้งหมด		รายรับรวมเฉพาะอำเภอเมือง		รายรับรวมเฉพาะอำเภออื่นๆ	
	จำนวนแบบ	จำนวนเงิน	จำนวนแบบ	จำนวนเงิน	จำนวนแบบ	จำนวนเงิน
ภ.ง.ด.1	203	2,347,685	179	2,166,335	24	181,350
ภ.ง.ด.2	1	177,778	1	177,778	0	0
ภ.ง.ด.3	280	1,182,866	225	1,092,869	55	89,997
ภ.ง.ด.90	2,943	3,286,953	2,209	3,083,814	734	203,139
ภ.ง.ด.91	34,719	2,422,376	24,899	2,001,627	9,820	420,749
ภ.ง.ด.94	776	1,390,526	516	1,132,055	260	258,471
รวม	38,922	10,808,184	28,029	9,654,478	10,893	1,153,706

ที่มา : สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1. ฝ่ายวางแผนและประเมินผล (2547)

จากตารางที่ 2 แสดงการรับแบบแสดงรายการและการรับเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ในปีงบประมาณ 2547 จำนวนแบบรวม 38,922 แบบ จำนวนเงินภาษีรวม 10,808,184 บาท มีการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเฉพาะในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนแบบ 28,029 แบบ จำนวนเงินภาษี 9,654,478 บาท คิดเป็น 69 % ของจำนวนแบบรวมที่มีการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 โดยความหมายของแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอยู่ในภาคผนวก ก

ตารางที่ 3 แสดงสถิติจำนวนแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 1 และ 2 เป็นรายเดือน
ปีงบประมาณ 2547

หน่วย : แบบ

เดือน/ปี	ภ.ง.ด. 1	ภ.ง.ด. 2	ภ.ง.ด.3	ภ.ง.ด.90	ภ.ง.ด.91	ภ.ง.ด.94
ต.ค.46	5		3	-	-	-
พ.ย.46	5		3	-	-	-
ธ.ค.46	6		2	-	-	-
ม.ค.47	8		2	47	544	-
ก.พ.47	8		3	483	4,296	-
มี.ค.47	8		4	1,679	20,059	-
เม.ย.47	12		10	-	-	-
พ.ค.47	15		16	-	-	-
มิ.ย.47	18		23	-	-	-
ก.ค.47	25	1	38	-	-	10
ส.ค.47	34		49	-	-	48
ก.ย.47	35		72	-	-	718
รวม	179	1	225	2,209	24,899	776

ที่มา : สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1. ฝ่ายวางแผนและประเมินผล (2547)

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวนแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 1 และ 2 เป็นรายเดือนในปีงบประมาณ 2547 (เดือนตุลาคม 2546 - เดือนกันยายน 2547) ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตท้องที่อำเภอเมือง จ.เชียงใหม่ จำแนกได้ดังนี้ แบบ ภ.ง.ด.1 จำนวน 179 แบบ ของจำนวน 35 ราย แบบ ภ.ง.ด.2 จำนวน 1 แบบ ของจำนวน 1 ราย แบบ ภ.ง.ด.3 จำนวน 225 แบบ ของจำนวน 72 ราย แบบ ภ.ง.ด.90 จำนวน 2,209 แบบ ของจำนวน 2,209 ราย แบบ ภ.ง.ด.91 จำนวน 24,899 แบบ ของจำนวน 24,899 ราย สำหรับแบบ ภ.ง.ด.94 จำนวน 776 แบบ เป็นบุคคลคนเดียวกับคู่สมรสแบบ ภ.ง.ด.90

ดังนั้น การศึกษานี้จึงต้องการแสวงหาความรู้เชิงวิชาการอันเกี่ยวข้องกับ การพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีอากรให้มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการให้บริการผู้เสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตโดยผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีและสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร โดยให้ประชาชนผู้เสียภาษีมียบทบาทเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการเสียภาษีของทางราชการ จึงกำหนดคำถามสำหรับการศึกษา คือปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เป็นอย่างไร เพื่อทราบถึงความสำคัญในเชิงบวกของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปัญหาจากการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต และความคิดเห็นการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตภายใต้ต้นนโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร ตลอดจนหากกลยุทธ์มาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 1.2.2 ศึกษาปัญหาจากการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 1.2.3 ศึกษาถึงการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตภายใต้ต้นนโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากรในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

- 1.3.1 เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 1.3.2 เพื่อทราบถึงปัญหาจากการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 1.3.3 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นการบริการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตภายใต้ต้นนโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะผู้ที่ใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม

กลุ่มแรก กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายและนำส่งภาษีเป็นรายเดือน แบ่งเป็น แบบ ภ.ง.ด.1, แบบ ภ.ง.ด.2, แบบ ภ.ง.ด.3 จำนวน 108 ราย (จำนวนแบบรวม 405 แบบ)

กลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีหน้าที่เสียภาษีเป็นรายปี แบ่งเป็น แบบ ภ.ง.ด.90, แบบ ภ.ง.ด.91 และครึ่งปีแบบ ภ.ง.ด.94 จำนวน 27,108 ราย (จำนวนแบบรวม 27,884 แบบ) กลุ่มผู้เสียภาษีตามแบบ ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.94 เป็นบุคคลเดียวกัน