

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลในปัจจุบันมีหน้าที่หลายประการในการทำให้ประชาชนของประเทศมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น นอกจากหน้าที่ในการรักษาความสงบภายในประเทศ และการป้องกันประเทศจากการรุกรานของข้าศึกศัตรูแล้ว ยังมีหน้าที่ในการดูแลและการส่งเสริมสาธารณสุข การศึกษา การสื่อสาร การพลังงาน การอุตสาหกรรมและการพาณิชย์อื่น ๆ ในการบริหารประเทศของรัฐบาล ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้รัฐบาลบริหารประเทศได้เจริญก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพคือ งบประมาณแผ่นดิน ซึ่งงบประมาณแผ่นดินดังกล่าวได้มาจากการจัดเก็บภาษีอากรประเภทต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งประเภทรายได้ที่สำคัญของรัฐบาลแยกตามหน่วยงานหลักของกระทรวงการคลัง ได้ดังนี้

1. กรมสรรพากร จัดเก็บรายได้ประเภท ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา นิติบุคคล มูลค่าเพิ่ม ธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ และปิโตรเลียม
2. กรมสรรพสามิต จัดเก็บรายได้ประเภท ภาษียาสูบ น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน สุรา เบียร์ รถยนต์ และรายได้อื่น ๆ เช่น ภาษีไฟ ภาษีสถานบริการ
3. กรมศุลกากร จัดเก็บรายได้ประเภท อากรขาเข้า อากรขาออก และรายได้อื่นๆ

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักในกระทรวงการคลังที่มีสัดส่วนการจัดเก็บรายได้ภาษีอากรของประเทศมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่าภาษีอากรเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญที่สุดของรัฐบาล เพื่อนำไปใช้จ่ายในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้เจริญก้าวหน้า เมื่อพิจารณาแหล่งที่มาของภาษีหรือรายได้ที่จัดเก็บ ตามตารางที่ 1.1 จะเห็นได้ว่าในปีงบประมาณ 2548 รัฐบาลจัดเก็บภาษีอากรรวมทั้งสิ้น 1,254,802.80 ล้านบาท ซึ่งสูงกว่าปีงบประมาณ 2547 จำนวน 171,393.50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 15.82 ทั้งนี้เป็นรายได้ที่จัดเก็บโดยกรมสรรพากรจำนวน 819,820 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 65.30 ของรายได้รวมของรัฐบาล รองลงมากรมสรรพสามิต จัดเก็บได้จำนวน 312,892.50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 24.90 ล้านบาท กรมศุลกากรจัดเก็บได้จำนวน 103,100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 8.20 กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติจัดเก็บได้จำนวน 17,143.20 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.4 สำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดเก็บได้จำนวน 1,039 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.1 และส่วนราชการอื่นจัดเก็บได้จำนวน 808.20 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.1

ตารางที่ 1.1 รายได้ประเภทภาษีอากรรวม จำแนกตามหน่วยจัดเก็บ

(หน่วย : ล้านบาท)

ปีงบประมาณ หน่วยจัดเก็บ	2544		2545		2546		2547		2548	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กรมสรรพากร	499,634.10	63.7	544,045.20	63.0	627,396.60	62.6	607,850.00 (693,850.00)	62.6 (64.0)	819,820.00	65.3
กรมสรรพสามิต	117,486.20	22.6	208,061.10	24.1	246,531.40	24.6	236,414.80 (269,880.80)	24.3 (24.9)	312,892.50	24.9
กรมศุลกากร	91,441.70	11.7	96,489.20	11.1	110,269.70	11.0	110,300.00 (100,500.00)	11.3 (9.3)	103,100.00	8.2
กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ	14,312.60	1.8	13,895.40	1.6	16,731.00	1.7	15,596.00 (17,266.00)	1.6 (1.6)	17,143.20	1.4
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	1,247.30	0.2	798.90	0.1	826.50	0.1	1,156.70 (0.1)	0.1 (0.1)	1,039.00	0.1
ส่วนราชการอื่น	264.60	-	674.80	0.1	755.20	0.1	755.90 (0.1)	0.1 (0.1)	808.20	0.1
รวมทั้งสิ้น	784,386.60	100.00	863,949.60	100.00	1,002,509.30	100.00	972,073.40	100.00	1,254,802.90	100.00

ที่มา : สำนักงบประมาณ

หมายเหตุ 1. ปีงบประมาณ 2544 – 2546 เป็นรายได้ที่จัดเก็บได้

2. ปีงบประมาณ 2547 – 2548 เป็นตัวเลขประมาณการ

3. ตัวเลขที่ใช้ในปีงบประมาณ 2544 – 2545 ของกรมเชื้อเพลิงธรรมชาติเป็นค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ซึ่งปรากฏอยู่ในกรมทรัพยากรธรณีตามโครงสร้างเดิม

4. ตัวเลขในวงเล็บเป็นประมาณการปรับปรุงปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2546

ฉะนั้นจะเห็นได้ว่ากรมสรรพากรได้รับการจัดสรรให้จัดเก็บภาษีอากรมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี และเนื่องจากภาษีอากรเป็นหน้าที่ของประชาชนทุกคนที่มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีในให้ถูกต้องกรณีที่มีเงินได้พึงประเมินถึงเกณฑ์ที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการเพื่อคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหรือภาษีเงินได้นิติบุคคลแล้วแต่กรณีในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ปัจจุบันกรมสรรพากรมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้คือ

1. การจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์
2. การจัดเก็บภาษีอากรที่กำหนดตามกฎหมายอื่น ๆ ได้แก่ ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม อากรรังนก และรายได้อื่น ๆ
3. ศึกษาค้นคว้า เสนอความเห็นต่อกระทรวงการคลังเพื่อออกระเบียบหรือประกาศเกี่ยวกับเรื่องการปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพรัดกุมและทันต่อเหตุการณ์ในภาวะปัจจุบัน
4. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของกรมสรรพากรหรือตามที่กระทรวงการคลังมอบหมาย

เนื่องจากหน้าที่หลักของกรมสรรพากร คือการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ซึ่งเป็นการจัดเก็บจากประชาชนผู้มีเงินได้จากการประกอบอาชีพเกือบทุกประเภท ทั้งนี้กฎหมายได้กำหนดหน้าที่ของผู้เสียภาษีให้ต้องยื่นแบบแสดงรายการเกี่ยวกับภาษีเงินได้พึงประเมินที่ตนได้รับในเมื่อเงินได้นั้นถึงเกณฑ์ตามที่กำหนดไม่ว่าเมื่อคำนวณภาษีแล้วจะไม่มีภาษีที่ต้องชำระหรือไม่ก็ตาม แต่ก็ต้องยื่นแบบแสดงรายการที่อธิบดีกำหนดเสมอและภายในระยะเวลาที่กำหนด

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จัดเป็นภาษีทางตรงประเภทหนึ่งที่สำคัญมาก เพราะตามทฤษฎีแล้ว ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความสามารถในการกระจายรายได้สูง เป็นภาษีที่ผู้มีเงินได้หลักภาระภาษีให้แก่ผู้อื่น ได้ยาก หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นภาษีเฉพาะตัวของผู้เสียภาษี ผู้มีรายได้มากย่อมต้องเสียภาษีในอัตราที่สูง ผู้มีรายได้น้อยย่อมต้องเสียภาษีในอัตราที่ต่ำ หรือผู้ใดไม่มีรายได้เลยหรือมีรายได้ไม่ถึงเกณฑ์ที่ต้องเสียตามบทบัญญัติของประมวลรัษฎากรกำหนดก็ไม่ต้องเสียภาษี ทั้งนี้ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาคือหลักความสามารถของผู้เสียภาษีเป็นสำคัญ ซึ่งเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่าเป็นการจัดเก็บภาษีในอัตราก้าวหน้า ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นระบบภาษีแบบประเมินตนเอง (self assessment) ที่ประเทศไทยใช้อยู่นี้หมายถึงว่า ผู้เสียภาษีเป็นผู้รับผิดชอบในการแสดงเงินได้ทั้งหมดของตน คำนวณค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งคำนวณภาระภาษี ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีภายในกำหนด ระบบการจัดเก็บภาษีแบบให้ผู้เสียภาษี

ประเมินตนเองนี้ใช้กับหลายประเทศ เช่น ประเทศออสเตรเลีย อังกฤษ และมาเลเซีย ข้อดีของการจัดเก็บภาษีในระบบนี้คือทำให้ต้นทุนการจัดเก็บภาษีต่ำเนื่องจากเป็นการให้ผู้เสียภาษีเป็นผู้ประเมินรายได้และคำนวณภาระภาษีเอง และเป็นการทำให้ผู้เสียภาษีจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในระบบภาษี และมีส่วนร่วมในระบบภาษีมากขึ้น ในส่วนของหน่วยจัดเก็บเองต้องออกแบบระบบภาษีที่ทำให้ผู้เสียภาษีทำความเข้าใจได้ง่าย เมื่อมีการกำหนดนโยบายภาษีหรือการบริหารจัดเก็บ ก็จะดึงดูดความสนใจของผู้เสียภาษีเพราะการเปลี่ยนแปลงนั้นมีผลกระทบโดยตรงต่อผู้เสียภาษี และต้องมีวิธีการบริหารจัดการภาษีเพื่อเพิ่มความยอมรับและสมัครใจในการเสียภาษีของผู้เสียภาษี ทำให้ผู้เสียภาษีมีความมั่นใจว่านโยบายในการจัดเก็บภาษีมีความเท่าเทียมกันและเป็นธรรมต่อผู้เสียภาษีทุกคน

กลยุทธ์ที่สำคัญของการบริหารการจัดเก็บภาษีระบบนี้คือ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และความเข้าใจต่อผู้เสียภาษี และการให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีทุกคนที่มาใช้บริการ

สำหรับสถานที่ที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา นั้น แต่เดิมจะต้องยื่น ณ สำนักงานสรรพากรเขตหรือสาขา หรืออาจยื่นแบบแสดงรายการทางไปรษณีย์ส่งไปยังกองคลังกรมสรรพากร โดยถือเอาวันลงทะเบียนเป็นวันรับแบบและชำระภาษีเฉพาะท้องที่กรุงเทพมหานคร สำหรับต่างจังหวัดให้ยื่น ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอหรือสาขาหรือกิ่งอำเภอ ปัจจุบันสำนักงานสรรพากรอำเภอได้เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาตามโครงสร้างใหม่ของกรมสรรพากร นอกจากนี้อาจยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษี ณ ธนาคารพาณิชย์ไทยทุกธนาคารที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร หรือต่างจังหวัด แต่ต้องเป็นกรณียื่นแบบแสดงรายการภายในกำหนดเวลา ซึ่งมีภาษีที่ต้องชำระพร้อมกับการยื่นแบบฯ และจะต้องเป็นแบบฯที่แสดงชื่อ ที่อยู่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษีตามที่กรมสรรพากรจัดทำและส่งให้ในปีภาษีนั้น ๆ สำหรับข้อดีของการยื่นแบบผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขานั้น มีข้อดีดังนี้ คือ ผู้เสียภาษีสามารถชำระภาษีกรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระเพิ่มเติมพร้อมกับแบบแสดงรายการและรอรับใบเสร็จรับเงินได้ทันที ซึ่งถือเป็นการบริการแบบ one stop service และกรณีที่ผู้เสียภาษีมีภาษีที่จะต้องชำระเกินกว่า 3,000 บาทขึ้นไป ผู้เสียภาษีสามารถขอผ่อนชำระได้ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่ตนเองมีภูมิลำเนาอยู่ ทั้งนี้จะสามารถผ่อนชำระได้ 3 งวด

กรมสรรพากรได้ตระหนักถึงการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขานั้น เป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีมาก เนื่องจากมีขั้นตอนต่าง ๆ หลายขั้นตอน อาทิ การรับแบบ การตรวจแบบขั้นต้น การออกใบเสร็จรับเงิน และการรับชำระ ซึ่งในแต่ละขั้นตอนนี้ใช้เวลาานาน เนื่องจากผู้เสียภาษีมายื่นแบบฯเพื่อชำระภาษีเป็นจำนวนมาก กรมสรรพากรจึงได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีบทบาทต่อระบบงานภาษีอากรและองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรในด้านช่วยลดต้นทุนด้านเวลา

ค่าใช้จ่าย ขั้นตอนการทำงานและเพื่อเป็นการบริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีอากร โดยมีเป้าหมายที่จะเป็น e-government ซึ่งกรมสรรพากรได้กำหนดองค์กรเป็น e – Revenue และกำหนดนโยบายในการพัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขึ้น เมื่อปี ภาษี 2546 และเริ่มใช้ได้ในปี พ.ศ. 2547 ทาง www.rd.go.th โดยกรมสรรพากรได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย ซึ่งเป็นการเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการ และเป็นทางเลือกที่สะดวกกว่า จึงทำให้จำนวนแบบแสดงรายการที่ผู้เสียภาษียื่นผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามีจำนวนลดลง โดยเฉพาะตั้งแต่ปีภาษี 2548 ดังตารางที่ 1.2

**ตารางที่ 1.2** แสดงจำนวนผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 , ภ.ง.ด.91) ทั่วประเทศ ที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเปรียบเทียบกับกรยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตระหว่างปีภาษี 2546 - 2548

(หน่วย : ราย)

ปีภาษี	จำนวนผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	จำนวนผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบฯผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	ร้อยละ	จำนวนผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบฯผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ร้อยละ
2546	6,576,239	4,537,382	69.00	2,038,857	31.00
2547	6,993,452	3,017,377	43.15	3,976,075	56.85
2548	8,438,392	2,288,814	27.12	6,149,578	72.88

ที่มา : กรมสรรพากร (2549)

จากสถิติจะเห็นได้ว่าในปีภาษี 2546 มีจำนวนผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทั่วประเทศ จำนวน 4,537,382 ราย คิดเป็นร้อยละ 69 และจำนวนผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 2,038,857 ราย คิดเป็นร้อยละ 31 ส่วนในปีภาษี 2547 จำนวนผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามีจำนวนลดลงเหลือเพียง 3,017,377 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.15 และจำนวนผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 3,976,075 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.85 ในปี ภาษี 2548 มีจำนวนผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขามีจำนวนลดลงเหลือเพียง 2,288,814 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.12 และจำนวนผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 6,149,578 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.88

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวนผู้เสียหายเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90 , ภ.ง.ด. 91) ที่ยื่นแบบแสดง  
รายการภาษีผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร ระหว่างปีภาษี 2542 – 2548

(หน่วย : ราย)

ปีภาษี	จำนวนผู้เสียหายเงินได้ บุคคลธรรมดาทั้งหมด	จำนวนผู้เสียหายที่ยื่นแบบฯ ผ่าน สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร	ร้อยละ
2542	6,912	6,912	100.00
2543	6,782	6,782	100.00
2544	7,424	7,424	100.00
2545	8,357	8,357	100.00
2546	10,003	5,660	56.58
2547	10,862	4,950	45.57
2548	11,820	4,102	34.70

ที่มา : สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 (2549)

จากสถิติจำนวนแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ผู้เสียหายยื่นแบบผ่าน  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร ตั้งแต่ปีภาษี 2542 – 2548 ตามตารางที่ 1.3 พบว่าจำนวน  
แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาครมี  
แนวโน้มลดลง กล่าวคือ ตั้งแต่ปีภาษี 2546 เป็นต้นมา จากจำนวนผู้เสียหายที่ยื่นแบบแสดงรายการ  
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร ในปีภาษี 2545 มีจำนวนมาก  
ถึง 8,357 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนในปีภาษี 2546 มีจำนวนผู้เสียหายที่ยื่นแบบแสดงรายการ  
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร มีจำนวน 5,660 ราย คิดเป็น  
ร้อยละ 56.58 ในปีภาษี 2547 มีจำนวนผู้เสียหายที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร ได้ลดลงเหลือเพียง 4,950 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.57  
และในปีภาษี 2548 มีจำนวนผู้เสียหายที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน  
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร ลดจำนวนลงเหลือเพียง 4,102 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.70  
จากจำนวนแบบแสดงรายการที่ลดลงนี้อาจเนื่องมาจากผู้เสียหายส่วนหนึ่งได้ใช้ทางเลือกอื่นในการ  
ยื่นแบบแสดงรายการ โดยเฉพาะการยื่นแบบผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ซึ่ง  
เป็นทางเลือกที่สะดวกและรวดเร็ว แต่ทั้งนี้ผู้เสียหายบางส่วนยังมีความพึงพอใจที่จะยื่นแบบ  
แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอยู่ เหตุผลอย่างหนึ่งที่ผู้  
เสียหายมีความต้องการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา คือ ผู้เสียหาย

ยังมีความเข้าใจอยู่ว่าการที่ได้ให้เจ้าหน้าที่ได้ตรวจแบบแสดงรายการเบื้องต้นนั้น ตนเองมีความมั่นใจว่าได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีไว้เป็นการถูกต้อง และไม่ถูกประเมินภาษีอากรย้อนหลัง อีกทั้งผู้เสียภาษียังต้องการคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในปีภาษีถัดไป และประการสำคัญคือ ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาส่วนใหญ่ยังไม่มีเครื่องมือที่ใช้อำนวยความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และบริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้เสียภาษีอาจคิดว่าการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีเงื่อนไขที่เพิ่มขึ้น และเป็นการเพิ่มภาระหรือเพิ่มค่าใช้จ่ายในการชำระภาษีมากกว่าการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาซึ่งเป็นการบริการแบบ one stop service

**ตารางที่ 1.4** แสดงผลการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 , ภ.ง.ด. 91) จำแนกตามสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ระหว่างปีงบประมาณ 2543 – 2548

(หน่วย : ล้านบาท)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	ปีงบประมาณ					
	2543	2544	2545	2546	2547	2548
สมุทรสาคร	2.86	3.03	5.04	5.25	5.47	4.68
นนทบุรี	1.98	2.49	3.17	3.52	3.03	3.52
ฉะเชิงเทรา	2.57	3.21	7.67	4.10	4.41	4.14
นนทบุรี	2.98	3.91	3.96	5.62	3.83	3.72
เชียงใหม่	0.65	1.07	1.20	1.62	1.15	1.09
นครราชสีมา	1.38	1.50	1.85	2.54	2.18	2.05
ขอนแก่น	1.07	1.24	1.36	1.77	1.44	1.27
สุพรรณบุรี	0.66	1.02	1.27	1.45	1.33	1.48
บุรีรัมย์	0.43	0.69	0.70	1.10	0.85	0.59
เชียงใหม่	0.36	0.19	0.32	0.44	0.35	0.36
ชัยภูมิ	0.49	0.67	0.68	0.88	1.07	0.94
<b>รวม</b>	<b>15.46</b>	<b>19.07</b>	<b>27.27</b>	<b>28.33</b>	<b>25.16</b>	<b>23.87</b>

ที่มา : สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 (2548)

ตารางที่ 1.5 แสดงร้อยละของผลการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 , ภ.ง.ด. 91)

จำแนกตามสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ระหว่างปีงบประมาณ 2543 – 2548

(หน่วย : ร้อยละ)

สำนักงานสรรพากร พื้นที่สาขา	ปีงบประมาณ					
	2543	2544	2545	2546	2547	2548
สันทราย	18.49	15.90	18.50	18.54	21.74	19.63
สันกำแพง	12.82	13.10	11.64	12.43	12.08	14.76
ฝาง	16.66	16.86	28.13	14.49	17.55	17.37
แม่ริม	19.29	20.52	14.54	19.84	15.23	15.58
เชียงใหม่	4.21	5.62	4.40	5.74	4.60	4.58
ดอยสะเก็ด	8.93	7.90	6.78	9.00	8.68	8.60
แม่แตง	6.95	6.54	5.02	6.26	5.74	5.32
แม่สาย	4.29	5.36	4.69	5.12	5.29	6.20
พร้าว	2.81	3.64	2.60	3.89	3.41	2.49
เวียงแหง	2.36	1.03	1.19	1.57	1.41	1.53
ไชยปราการ	3.19	3.53	2.50	3.11	4.27	3.94
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

ที่มา : จากการคำนวณ

จากสถิติผลการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90 , ภ.ง.ด. 91) ซึ่งจำแนกตามสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ดังปรากฏตามตารางที่ 1.4 – 1.5 จะพบว่าในปีงบประมาณล่าสุด คือปีงบประมาณ 2548 สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 สามารถจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา รวมทั้งสิ้น 23.87 ล้านบาท ทั้งนี้เป็นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่จัดเก็บโดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทรายจำนวนเงิน 4.68 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 19.63 รองลงมาสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาฝางจัดเก็บได้จำนวนเงิน 4.14 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 17.37 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแม่ริมสามารถจัดเก็บได้จำนวนเงิน 3.72 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 15.58

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทรายจังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน และการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี ตลอดจนเพื่อให้ผู้เสียภาษี



มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการเพื่อขอขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งของผู้เสียภาษี รวมทั้งเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลตามนโยบายของกรมสรรพากรที่จะให้ผู้เสียภาษีมีความสนใจในการเสียภาษี ทั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากรต่อไป โดยการศึกษาในครั้งนี้จะจำกัดขอบเขตพื้นที่การศึกษาเฉพาะในเขตรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาครเท่านั้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเพื่อขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร
- 1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร
- 1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของการใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร

## 1.3 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร จำนวนผู้ที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร มีจำนวน 4,950 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2548) โดยการเลือกสุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง (random sampling) จากผู้เสียภาษีที่ขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90 , ภ.ง.ด.91) จำนวน 500 ตัวอย่าง

## 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1.4.1 เพื่อให้ทราบถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร
- 1.4.2 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสมุทรสาคร

- 1.4.3 เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย
- 1.4.4 เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ผู้เสียภาษีได้รับการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ และผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การขยายฐานภาษีและจัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้น

## 1.5 นิยามศัพท์

**ภาษีอากร** หมายถึงการจัดเก็บภาษีอากรที่มีลักษณะบังคับจัดเก็บโดยรัฐบาล ประกอบด้วย ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา นิติบุคคล มูลค่าเพิ่ม ธุรภิกเฉพาะ และอากรแสตมป์

**ปีภาษี** หมายถึงปีปฏิทินใช้เงินได้ของผู้มีเงินได้ที่ได้รับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม มาเป็นฐานในการคำนวณภาษี

**ปีงบประมาณ** หมายถึงช่วงเวลาระหว่าง 1 ตุลาคม – 30 กันยายน ในปีถัดไป

**เงินได้พึงประเมิน** หมายถึงทรัพย์สินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้รับซึ่งสามารถคำนวณเป็นเงินได้

**สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2** หมายถึงหน่วยราชการในการบริหารส่วนภูมิภาคของกรมสรรพากรและมีหน่วยงานย่อยคือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในความรับผิดชอบ 11 พื้นที่สาขา ประกอบด้วยสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย สันกำแพง แม่ริม แม่แตง พร้าว ผาง ไชยปราการ เวียงแหง แม่อาข เชียงดาว และดอยสะเก็ด

**สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาชั้นทราย** หมายถึงหน่วยจัดเก็บระดับอำเภอ ตั้งอยู่ในที่ว่าการอำเภอชั้นทราย โดยมีพื้นที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี จำนวน 12 ตำบล ประกอบด้วย ตำบลสันทรายหลวง สันทรายน้อย สันนาเม็ง สันพระเนตร สันป่าเปา หนองแห้ง หนองหาร หนองจ้อม เมืองเส้น ป่าไผ่ แม่แฝก และแม่แฝกใหม่

**แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา** หมายถึงแบบที่ใช้ยื่นรายการภาษีอันเกี่ยวกับการชำระภาษีอากร ได้แก่ แบบ ภ.ง.ด 90 และ แบบ ภ.ง.ด.91

**ผู้เสียภาษี** หมายถึงผู้มีเงินได้ถึงเกณฑ์ที่จะต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาพร้อมกับชำระภาษีอากรกรณีที่มีภาษีที่ต้องชำระ

**ความพึงพอใจ** หมายถึงความรู้สึกในด้านบวกต่อการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา