

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ และประชาชนส่วนใหญ่มีการใช้คอมพิวเตอร์กันอย่างกว้างขวางซึ่งทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว กรมสรรพากรซึ่งเป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงการคลัง มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร เพื่อนำมาใช้จ่ายในการบริหารประเทศ สนับสนุนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โดยได้มีการพัฒนาองค์กรของกรมสรรพากรไปสู่เป้าหมาย e-Revenue เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและบริการผู้เสียภาษี โดยมีการลงทุนในอุปกรณ์ระบบงานและใช้เครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการทำงานที่ให้ผลสำเร็จ รวมทั้งลดขั้นตอนการทำงานประหยัดเวลา และแสดงความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ การให้บริการผู้เสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตโดยผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากรเป็นโครงการหนึ่งของกรมสรรพากร เพื่อให้สอดคล้องรองรับการประกอบธุรกิจที่ก้าวหน้าทันสมัย ของผู้เสียภาษี โดยมีบริการต่างๆ ทั้งข้อมูลข่าวสารและความรู้ทางภาษีอากรรวมทั้งการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (ณชชา เกียรติไทยพิพัฒน์, 2548)

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ต ผ่านเว็บไซต์ของกรมสรรพากรปัจจุบันเปิดให้บริการจำนวน 15 แบบ แบ่งออกเป็นดังนี้

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.50 ภ.ง.ด.51 ภ.ง.ด.52 ภ.ง.ด.53 ภ.ง.ด.54 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

กรมสรรพากรมีนโยบาย สนับสนุนการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยการเพิ่มช่องทางการชำระภาษีให้มากขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี และให้สิทธิพิเศษในการขอคืนภาษีกรณีที่มีภาษีที่เสียไว้เกินหรือถูกหักภาษีไว้เกินและไม่เข้าลักษณะต้องตรวจสอบสามารถคืนเงินได้อย่างรวดเร็วขึ้นภายใน 15 วัน สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีมูลค่าเพิ่มกรณีเป็นผู้ประกอบการส่งออกที่ดี 30 วันสำหรับภาษีมูลค่าเพิ่มกรณีเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนและ 60 วัน สำหรับภาษีมูลค่าเพิ่มกรณีเป็นผู้ประกอบการทั่วไป ซึ่งถ้าผู้เสียภาษียื่นแบบด้วยกระดาษจะ

สามารถคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ภายใน 90 วัน และคืนภาษีมูลค่าเพิ่มภายใน 45 วัน สำหรับผู้ประกอบการส่งออกที่ดี 60 วันสำหรับผู้ประกอบการส่งออกขึ้นทะเบียน และ 90 วันสำหรับผู้ประกอบการทั่วไป นับจากวันที่ยื่นแบบ (แนวปฏิบัติกรมสรรพากรที่ มก 2/2550และมก3/2550 กรมสรรพากร,2550)

แบบภ.ง.ด.90 และภ.ง.ด.91 เป็นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีจำนวนการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุดในจำนวนแบบที่กรมสรรพากรอนุญาตให้ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตโดยมีทั้งแบบที่มีภาษีชำระหรือแบบที่ไม่มีภาษีต้องชำระและแบบที่ขอคืนภาษี

ทั้งนี้ลักษณะการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตและยื่นผ่านช่องทางอื่นประจำปีภาษี จากตารางที่ 1 จะพบว่าจำนวนการรับแบบภ.ง.ด.90 และภ.ง.ด.91 ในแต่ละปีซึ่งจะเห็นได้ว่าแบบที่ขอคืนภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนสูงกว่าแบบขอคืนภาษีที่ยื่นผ่านช่องทางอื่น โดยคิดเป็นร้อยละ 79.32 ของจำนวนแบบที่ขอคืนภาษีทั้งหมดในปี 2548 ร้อยละ 81.24 ในปี 2549 และร้อยละ 74.31 ในปี 2550

**ตารางที่ 1** จำนวนแบบภ.ง.ด.90 และภ.ง.ด.91 ที่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตทั่วประเทศ

ปีภาษี	ทั้งหมด (ราย)	ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต(จำนวนราย)			ยื่นผ่านช่องทางอื่น(จำนวนราย)		
		รวม	ขอคืน	ไม่ขอคืน	รวม	ขอคืน	ไม่ขอคืน
2550	8,980,670	5,883,322	1,472,759	4,410,563	3,097,348	509,056	2,588,292
2549	9,321,470	6,874,977	1,487,350	5,387,627	2,446,493	343,421	2,103,072
2548	8,845,725	6,149,578	1,493,620	4,655,958	2,696,147	389,447	2,306,700

**ที่มา:** รายงานการรับแบบ ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 กรมสรรพากร (2551)

กรณีแบบที่ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นแบบขอคืนภาษีที่ไม่ติดหลักเกณฑ์การตรวจก่อนคืน เมื่อประมวลผลแล้วระบบจะส่งคืนภาษีให้อัตโนมัติ โดยจะทำการสุ่มตรวจรายที่คืนภาษีไปก่อนนี้หลังจากการประมวลผลแบบที่ยื่นทั้งหมดแล้ว ซึ่งผลการสุ่มตรวจหากพบข้อผิดพลาดอาจจะต้องมีการเรียกคืนเงินภาษีที่ได้รับคืนไปหรือประเมินภาษีเพิ่มเติมได้ ส่วนรายที่ติดหลักเกณฑ์เข้าลักษณะต้องตรวจ จะต้องตรวจวิเคราะห์แบบก่อนคืนภาษีทุกราย จากการปฏิบัติงานในปี 2549 จำนวนแบบขอคืนภาษียื่นผ่านอินเทอร์เน็ตที่ต้องตรวจก่อนคืนทั้งสิ้น 314,852 ราย ผลการตรวจวิเคราะห์สามารถคืนภาษีได้ทั้งสิ้น 260,190 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.64 และไม่สามารถคืนภาษีตามที่ขอโดยแจ้งไม่คืนภาษี ประเมินภาษีเพิ่มเติมหรือไม่สามารถยุติเรื่องได้ 54,672 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 17.36 ของจำนวนแบบที่ตรวจทั้งสิ้น อยู่ในท้องที่สรรพากรภาค 8 จำนวน 16,895 ราย ผลการตรวจวิเคราะห์สามารถคืนภาษีได้ 14,240 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.29 และเป็นแบบแจ้งไม่คืน

ภาษีประเมินภาษีเพิ่มเติมหรือไม่สามารถยุติเรื่องได้จำนวน 2,655 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.71 ของจำนวนแบบที่ตรวจก่อนคืนและในปีภาษี 2550 ผลการตรวจก่อนคืนแบบที่ยื่นผ่านทางอินเทอร์เน็ตจำนวน 773,977 ราย สามารถคืนภาษีได้ทั้งสิ้น 689,801 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.12 ของจำนวนแบบที่ตรวจก่อนคืนทั้งสิ้น เป็นแบบแจ้งไม่คืนภาษี ประเมินภาษีเพิ่มเติมหรือไม่สามารถยุติเรื่องได้ 84,176 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.88 อยู่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 จำนวน 30,521 ราย สามารถคืนภาษีได้ทั้งสิ้น 27,217 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.17 เป็นแบบแจ้งไม่คืนภาษี ประเมินภาษีเพิ่มเติม หรือไม่สามารถยุติเรื่องได้ 3,304 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.83 ของจำนวนแบบที่ตรวจก่อนคืนทั้งสิ้น (รายงานการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กรมสรรพากร, 2551)

ในการพิจารณาคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคืนภาษีจะต้องพิจารณาคืนภาษีทั้งการยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตและการยื่นแบบผ่านช่องทางอื่นทั้งหมด ภายใต้กรอบระยะเวลา หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานคืนภาษี ตามแนวการปฏิบัติ ระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการคืนเงินภาษีอากรและนโยบายการคืนภาษีที่รวดเร็วกรณียื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต และในการพิจารณาคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำเป็นต้องตรวจสอบถูกต้องกับรายการข้อมูลการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ขอคืนภาษี และตรวจวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการสั่งคืนเงินภาษีอากร ถ้าตรวจวิเคราะห์แล้วพบว่ามีการไม่ถูกต้องหรือมีประเด็นสงสัย ต้องติดต่อขอเอกสารหลักฐานจากผู้เสียภาษีเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาคืนภาษีต่อไป และเพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดในการคืนเงินภาษีเพื่อเป็นการสนองนโยบายของกรมสรรพากรและเพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีที่ผู้เสียภาษีจะพึงมีต่อกรมสรรพากร

จากที่กล่าวมา ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาถึงปัญหาจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 เกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการตรวจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคืนภาษีว่ามีมากน้อยเพียงใด อันเป็นประโยชน์และแนวทางต่อผู้เสียภาษีให้มีการปฏิบัติอย่างถูกต้อง และเจ้าหน้าที่สามารถคืนภาษีได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัญหาจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ตในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ทำให้ทราบถึงปัญหาที่พบจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 8 และเป็นแนวทางในการแนะนำผู้เสียภาษีให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง ทำให้การขอคืนภาษีเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

## นิยามศัพท์

1. ปัญหา หมายถึง ปัญหาที่พบจากการตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งประกอบด้วย

- 1.1 ปัญหาความรู้ความเข้าใจของผู้ขอคืนภาษี
- 1.2 ปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน
- 1.3 ปัญหาในการหาข้อมูลประกอบการวิเคราะห์แบบ

2. การตรวจคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง การตรวจวิเคราะห์แบบหรือการตรวจหลักฐานการหักภาษี ณ ที่จ่ายและหรือหลักฐานการเสียภาษีของผู้ขอคืนภาษี โดยมีทั้งการตรวจก่อนคืน และคืนก่อนตรวจ เพื่อให้การคืนภาษีเป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามนโยบายของกรมสรรพากร

3. ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ภาษีที่เรียกเก็บจากผู้มีเงินได้ที่มีเงินได้บุคคล โดยใช้รอบปีภาษีตามปีปฏิทินในการเรียกเก็บ

4. นิยามศัพท์ตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการคืนเงินภาษีอากร พ.ศ.2539 มีดังนี้

### 4.1 ผู้ขอคืน หมายถึง

- 1) ผู้เสียภาษีอากรซึ่งได้ชำระภาษีอากรไว้เกิน หรือผิด หรือซ้ำ
- 2) ผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายไว้เกิน และหรือมีภาษีเกินเนื่องจากได้รับเครดิตภาษี
- 3) ผู้ไม่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีแต่ได้รับชำระภาษีไว้เกินหรือถูกหักภาษีไว้ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ
- 4) ผู้มีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่าย ที่นำเงินของตนส่งภาษีไว้ผิดหรือซ้ำ
- 5) ผู้เสียประโยชน์จากการชำระหรือนำส่งภาษีไว้เกิน หรือผิด หรือซ้ำ หรือโดยไม่มีหน้าที่ต้องเสีย

4.2 ภูมิลำเนา หมายถึง ที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้อง ณ วันที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

4.3 คำร้อง หมายถึง คำร้องขอคืนเงินภาษีอากรตามแบบที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนดในที่นี้หมายถึงแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

5. ระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ใช้ในการปฏิบัติงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถเชื่อมโยงการทำงานกับโปรแกรมที่ใช้สร้างและแก้ไขเอกสารได้ และสามารถรองรับการค้นหาเอกสาร

6. งานคืนเงิน หมายถึง เจ้าหน้าที่สรรพากรผู้มีหน้าที่พิจารณาคืนเงินภาษีอากรทุกประเภท

7. สำนักงานสรรพากรภาค 8 หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายของกรมสรรพากร โดยทำการกำกับติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่จำนวน 9 แห่ง ได้แก่

- สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำพูน
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่ลำปาง
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่พะเยา
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่แพร่
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่น่าน
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน