

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในยุคของข้อมูลข่าวสาร ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแรงผลักดันให้องค์กรต่าง ๆ เกิดการปรับปรุงระบบการบริหารงาน เพื่อการแข่งขันและความอยู่รอด รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐที่ต้องมีการพัฒนาโครงสร้างระบบราชการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการประชาชน ให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วขึ้น โดยใช้ระบบ e-Government

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงการคลังมีภารกิจหลัก คือการจัดเก็บภาษีอากร อันเป็นรายได้ของรัฐ กรมสรรพากรมีหลักการและวิธีการจัดเก็บตามกฎหมายด้วยการให้ผู้เสียภาษีประเมินตนเอง และเพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรมสรรพากรได้ตระหนักถึงบทบาทในการมุ่งเน้นให้เกิดความเป็นธรรม ความเสมอภาค และยกระดับความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชนและให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี ด้วยหลักการดังกล่าวกรมสรรพากรจึงได้กำหนดมาตรการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อบทบาทภาษีอากร และบทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรในด้านช่วยลดต้นทุน ด้านเวลา ค่าใช้จ่าย และขั้นตอนการทำงาน และเพื่อเป็นการบริการที่ดีให้แก่ผู้เสียภาษีอากร โดยมีเป้าหมายที่จะเป็น e-Revenue และเป็นผู้นำด้าน e-Government กรมสรรพากรจึงได้พัฒนาระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ภ.พ.30 ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นระบบการให้บริการออนไลน์ที่ครบวงจร ตั้งแต่ผู้ประกอบการยื่นแบบแสดงรายการต่อกรมสรรพากรถึงผู้ประกอบการส่งธนาคาร โอนเงินเพื่อชำระภาษีให้กรมสรรพากรในคราวเดียวกัน โดยได้ติดตั้งให้บริการ เมื่อเดือนเมษายน 2544 ที่เว็บไซต์ www.rd.go.th ในหัวข้อ “บริการยื่นแบบและชำระภาษี มูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต” (เพรามาตร หันตรา, 2544)

ปัจจุบันกรมสรรพากรได้ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีทางอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกประเภทภาษีแล้วทั้งภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายและภาษีเงินได้นิติบุคคล ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มความสามารถในการใช้ข้อมูลร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการบริหารงานจัดเก็บภาษี และเป็นการให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ตลอดจนมีการให้บริการข้อมูล

ข่าวสารและบริการเสริมด้านอื่นเพิ่มมากขึ้น และระบบภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นระบบงานที่กรมสรรพากรให้ความสำคัญและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นภาษีที่เก็บได้สูงสุด รองจากภาษีมูลค่าเพิ่ม (กรมสรรพากร, 2548: ออนไลน์)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรภาค 3 เพื่อศึกษาถึงสาเหตุการใช้หรือไม่ใช้บริการดังกล่าว เพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อเป็นการสร้างความสนใจในการเสียภาษี และเพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้ประกอบการ ตลอดจนใช้เป็นฐานข้อมูลในการควบคุมติดตามการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลให้ถูกต้องและเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการต่อบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรรพากรภาค 3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบทัศนคติของผู้ประกอบการจดทะเบียนต่อบริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการในการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ผู้ประกอบการ หมายถึง ตัวแทนของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีหน้าที่ยื่นแบบ ภ.ง.ด. 50 และแบบ ภ.ง.ด. 51 ซึ่งต้องเสียภาษีจากกำไรสุทธิ

ภ.ง.ด. 50 หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลของบริษัทฯ หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลตามมาตรา 68 และ มาตรา 69 แห่งประมวลรัษฎากร ซึ่งต้องเสียภาษีจากการคำนวณกำไรสุทธิทั้งปี

ภ.ง.ด.51 หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลของบริษัทฯ หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลตามมาตรา 67 ทวิ แห่งประมวลรัษฎากร ซึ่งต้องยื่นเสียภาษีจากการคำนวณกำไรสุทธิครั้งปี

ทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

สำนักงานสรรพากรภาค 3 หมายถึง สำนักงานสรรพากรซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12-16

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 หมายถึง สำนักงานสรรพากรซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลผู้ประกอบการที่ประกอบกิจการอยู่ในท้องที่เขตบางรัก

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 หมายถึง สำนักงานสรรพากรซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลผู้ประกอบการที่ประกอบกิจการอยู่ในท้องที่เขตสาทร, ยานนาวา, บางคอแหลม

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 14 หมายถึง สำนักงานสรรพากรซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลผู้ประกอบการที่ประกอบกิจการอยู่ในท้องที่เขตบางพลัด, ตลิ่งชัน, บางแค, ภาษีเจริญ, และหนองแขม

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 15 หมายถึง สำนักงานสรรพากรซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลผู้ประกอบการที่ประกอบกิจการอยู่ในท้องที่เขตจอมทอง, บางขุนเทียน, ราษฎร์บูรณะ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 หมายถึง สำนักงานสรรพากรซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลผู้ประกอบการที่ประกอบกิจการอยู่ในท้องที่เขตคลองสาน, ธนบุรี, บางกอกน้อย, บางกอกใหญ่