

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันการดำเนินชีวิตของประชาชนคนไทยเป็นไปด้วยความเร่งรีบ อันเนื่องมาจากการขยายตัวอย่างรวดเร็วของสภาพเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ประชาชนต้องการบริการที่สะดวกสบาย รวดเร็วทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนและจากความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของประชาชน ทำให้เกิดการแข่งขันของภาครัฐในการหาวิธี ที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด อันจะส่งผลถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อไปในอนาคต

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งมีที่ทำการอยู่ครอบคลุมทั่วประเทศรวมทั้งหมด 957 แห่ง ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษี เพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในการขยายฐานภาษี และเพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์กรให้เป็นหนึ่งในผู้นำด้านการบริการ กรมสรรพากรจึงพัฒนาระบบงานบริการเป็นแบบครบวงจร (online) เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี โดยมีรูปแบบการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีออกเป็นด้านต่าง ๆ เช่น การคืนเงินภาษีอากร ได้แก่ การคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การคืนเงินภาษีเงินได้นิติบุคคล การคืนเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งกรณีการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดานั้น เป็นเงินภาษีที่ผู้ขอคืนได้เสียไว้เกินหรือถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายไว้เกินกว่าที่ควรต้องเสีย ซึ่งกรมสรรพากรจะดำเนินการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเช็คให้แก่ผู้ขอคืน โดยผู้ขอคืนจะได้รับเงินเมื่อนำเช็คไปเข้าบัญชีธนาคารทุกสาขาทั่วประเทศ

ปัจจุบันพบปัญหาคือ ผู้ขอคืนมีความประสงค์จะขอคืนเป็นเงินสด หรือกรณีไม่มีบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือเช็คเงินกำหนด 6 เดือน และมีได้ทำการยกเลิกเช็คเพื่อออกเช็คฉบับใหม่ทำให้ไม่สามารถเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารได้ ผู้ขอคืนจะต้องดำเนินการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ กรมสรรพากรตามภูมิลำเนาของผู้ขอคืน ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการบริการที่กรมสรรพากรช่วยให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกสบายโดยได้รับเงินสดในทันที จากสถิติผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสดมีปริมาณการใช้บริการเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2545-2548 โดยในปี พ.ศ. 2545 มีจำนวนรวม 2,718 ราย, ปี พ.ศ. 2546 มีจำนวน

รวม 4,077 ราย, ปี พ.ศ. 2547 มีจำนวนรวม 4,498 ราย และปี พ.ศ.2548 มีจำนวนรวม 5,237 ราย แต่ลดลงในปี พ.ศ. 2549 โดยมีจำนวนรวม 4,489 ราย เนื่องจากภาครัฐได้มีมาตรการลดหย่อนภาษีเพิ่มมากขึ้น และเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ.2550 โดยมีจำนวนรวมถึง 29,243 ราย เนื่องจากกรณีการขายหุ้นของการไฟฟ้าฯ และลดลงในปี พ.ศ. 2551 โดยมีจำนวนรวม 4,459 ราย (อ้างถึง ใน สถิติการให้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด, โดย กรมสรรพากร, 2552)

การให้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด มีขั้นตอนในการให้บริการ ดังนี้

1. ผู้ขอคืนกรอกแบบฟอร์มรายการรับแลกเช็ค พร้อมทั้งยื่นเอกสารและหลักฐานประกอบการขอแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด
2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายงานเช็คที่ครบกำหนด 6 เดือน ทะเบียนการยกเลิกเช็ค และรายงานเช็คที่นำไปขึ้นเงินแล้ว กรณีเช็คยังไม่มี การขึ้นเงินถ้าครบกำหนด 6 เดือน แล้ว หรือกรณีเช็คยังไม่ถูกยกเลิกให้รับแลกเช็คดังกล่าว โดยผู้ขอคืนลงลายมือชื่อผู้รับเงินในแบบฟอร์มรายการรับแลกเช็ค
3. ประทับตราอย่างคำว่า “แลกเงินสด” ในเช็ค พร้อมลงลายมือชื่อผู้จ่ายเงิน
4. บันทึกรายการรับแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสดในระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (PIT 2007)
5. จ่ายเงินสดตามจำนวนเงินที่ระบุในเช็คให้แก่ผู้ขอคืน
6. กรณีเช็คถูกยกเลิกเนื่องจากสูญหาย ให้จัดพิมพ์รายละเอียดเช็คที่ขอระงับการส่งจ่าย เพื่อแจ้งธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยกรมสรรพากรทันทีพร้อมแนบภาพถ่ายสำเนารายงานประจำวันเกี่ยวกับคดีเช็ค

จากสถิติและขั้นตอนในการให้บริการดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า การให้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสดของกรมสรรพากร มีปริมาณความต้องการใช้บริการที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นในการศึกษารั้งนี้ จึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักงานบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม และปัญหาการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และเกิดประโยชน์สูงสุดสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่ง

จะทำให้การบริการเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อการบริหารงานด้านการคืนภาษีเงินได้ของกรมสรรพากรในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการแลกเปลี่ยนคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการแลกเปลี่ยนคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง

ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการแลกเปลี่ยนคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด

บริการแลกเปลี่ยนคืนภาษี หมายถึง การที่ประชาชนเข้ามาใช้บริการแลกเปลี่ยนคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด กรณีที่ไม่สามารถนำเช็คคืนภาษีไปเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของเจ้าของเช็คได้

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนด และมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี โดยรายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป