

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

นโยบายการปฏิรูประบบราชการเป็นกลไกสำคัญในการนำนโยบายการปฏิรูปการเมืองไปปฏิบัติไปสู่ความสำเร็จของการพัฒนาประเทศ ซึ่งแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 ถึง พ.ศ.2544 (กรมสรรพากร กองฝึกอบรม, 2544) เป็นแผนฉบับแรกในการดำเนินการปฏิรูประบบราชการของไทยมีหลักการสำคัญ คือการปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐด้วยการสร้างระบบการบริหาร และบริการของรัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งกรมสรรพากรก็เป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีโดยมีวัตถุประสงค์หลักคือให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีด้วยความเต็มใจ ได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนเพื่อเพิ่มสมรรถนะ และขีดความสามารถในการทำงานพัฒนาปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยได้ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร มุ่งเน้นประสิทธิภาพในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีและการให้บริการประชาชนเมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ.2545 ที่ผ่านมา โดยกรมสรรพากรจะมีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนกลางทั้งหมด นอกจากนี้แล้วสำนักงานสรรพากรอำเภอได้มีการเปลี่ยนชื่อหน่วยงานเป็น สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และเพิ่มจำนวนจาก 847 อำเภอเป็น 848 สาขาซึ่งจะอยู่ในความควบคุมและติดตามการทำงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่

สำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 8 มีการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประมาณ 36.45 % ภาษีเงินได้นิติบุคคลประมาณ 13.82 % และภาษีมูลค่าเพิ่ม 43.24 % นอกจากนี้เป็นภาษีธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ และรายได้อื่น ซึ่งถ้าพิจารณาแนวโน้มจำนวนแบบแสดงรายการของปีงบประมาณ 2545 เทียบกับปีงบประมาณ 2544 แล้ว พบว่ามีจำนวนแบบแสดงรายการเพิ่มขึ้น 1,273 แบบ จำนวนเงิน 11,020 ล้านบาท คิดเป็น 14.25 % (สำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน ฝ่ายวางแผนและประเมินผล, 2545) และคาดว่าจะเพิ่มสูงขึ้นอีกในปีงบประมาณ 2546 นี้ และถ้าพิจารณาสถานะเศรษฐกิจของจังหวัดแม่ฮ่องสอนแล้ว ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับ การใช้จ่ายของภาครัฐ การท่องเที่ยว และการค้าชายแดน ในส่วนของการท่องเที่ยวที่จังหวัดแม่ฮ่องสอนมีแนวโน้มการเจริญเติบโตทางธุรกิจท่องเที่ยว ส่งผลให้มีผู้ประกอบการด้านที่พักประเภทเกสต์เฮ้าส์ (Guesthouse) เข้าสู่ระบบภาษีเพิ่มขึ้นในอำเภอปาย และในส่วนของอำเภอหลักอีก 2 อำเภอที่สามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาได้มาก คือ อำเภอขุนยวม และอำเภอเมือง

แม่ฮ่องสอน ซึ่งถือว่าในเชิงการจัดเก็บภาษีจะได้จำนวนรายผู้ประกอบการที่จะเข้ามาสู่ระบบภาษีมากขึ้นเรื่อย ๆ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน ควบคุมดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจำนวน 7 แห่ง ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองแม่ฮ่องสอน แม่สะเรียง ปาย ขุนยวม แม่ลาน้อย ปางมะผ้า และสบเมย สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจะมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ งานธุรการ งานรับชำระภาษี งานคืนเงินภาษี งานบัญชีและบริการผู้เสียภาษี และงานสำรวจ โดยในแผนงานประจำปีงบประมาณ 2546 สำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอนมีนโยบายที่จะเน้นการให้บริการผู้เสียภาษี แต่ด้วยข้อจำกัดของงบประมาณและเจ้าหน้าที่สรรพากร ประกอบกับการที่มีผู้เสียภาษียื่นแบบชำระภาษีเป็นจำนวนมาก ในช่วงเวลาการยื่นแบบชำระภาษีประเภทต่าง ๆ ทำให้เกิดปัญหาการให้บริการที่ผู้เสียภาษีจะต้องรอกว้าน โดยเฉพาะในช่วงการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาช่วงเดือนมีนาคม และกันยายน ภาษีเงินได้นิติบุคคลช่วงเดือนพฤษภาคม และสิงหาคม ภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะในช่วงก่อนวันที่ 15 ของทุกเดือน กรณีที่ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีภายในช่วงเวลาที่กรมสรรพากรกำหนดจะต้องเสียค่าปรับและเงินเพิ่ม กรมสรรพากรได้ตระหนักถึงปัญหานี้ จึงได้กำหนดให้มีการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) ขึ้นตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2544 เป็นต้นมา(กรมสรรพากร, 2546) แต่ในปัจจุบันยังให้บริการได้ไม่ครบทุกแบบ ผู้เสียภาษีบางส่วนยังไม่ทราบ ไม่มีความรู้ ประกอบกับปัญหาระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขัดข้องในช่วงที่มีผู้เสียภาษีใช้บริการจำนวนมาก และในส่วนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน การใช้คอมพิวเตอร์ ตลอดจนอินเทอร์เน็ตของประชาชนยังไม่ทั่วถึง เมื่อพิจารณาจากจำนวนแบบแสดงรายการที่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตพบว่ามีจำนวนน้อยมาก คือ ตั้งแต่มีการเปิดให้บริการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต จนถึงเดือนมิถุนายน 2546 ที่ผ่านมามีจำนวนแบบแสดงรายการที่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ตเพียง 769 แบบเท่านั้น (สำนักงานสรรพากรภาค 8 ฝ่ายวางแผนและประเมินผลการจัดเก็บภาษี, 2546) ดังนั้นการยื่นชำระภาษีของผู้เสียภาษีในท้องที่ยังต้องขึ้นอยู่กับ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเป็นสำคัญ นอกจากนี้แล้วสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขายังคงให้บริการในด้านอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ การขอจดทะเบียนภาษีอากร การขอทำบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร การขอคืนเงินภาษีอากร การผ่อนชำระหนี้ภาษีอากร ตลอดจนการให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีในท้องที่

จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้เสียภาษี และปัญหาในการใช้บริการของผู้เสียภาษี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางปรับปรุงการบริการในส่วนที่ต่ำกว่าเกณฑ์และรักษามาตรฐาน

การให้บริการในส่วนที่ได้อยู่แล้ว เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียหายให้มากที่สุด รวมทั้งเสริมสร้างให้ผู้เสียหายมีความสนใจในการเสียหายมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เสียหายที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้เสียหายที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาในการใช้บริการของผู้เสียหาย และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน
3. เป็นแนวทางนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในการบริการแก่ผู้เสียหาย และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการปรับปรุงการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียหายให้มากที่สุด

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจของผู้เสียหาย หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้เสียหายที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในด้านบริการ ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนในการบริการ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการรับแบบแสดงรายการรับชำระและคืนภาษี ให้บริการแก่ผู้เสียหาย สืบรวจและขยายฐานภาษี และเร่งรัดภาษีอากรค้างสำหรับหนี้ค้างที่ไม่เกิน 10,000 บาท

ประเภทแบบแสดงรายการภาษี หมายถึง การแยกแบบแสดงรายการภาษีออกเป็น 5 ประเภทคือ

1. แบบแสดงรายการภาษี เงิน ได้นुकคลธรรมดา ได้แก่
 - ภ.ง.ด. 90 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้นुकคลธรรมดาประจำปี สำหรับผู้มีเงิน ได้ทั่วไป หรือกองมรดกหรือห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลที่มีใชนิติกบุคคล
 - ภ.ง.ด. 91 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้นुकคลธรรมดาประจำปี สำหรับผู้มีเงิน ได้จากการจ้างแรงงานตามมาตรา 40(1) ตามประมวลรัษฎากรเพียงประเภทเดียว

2. แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ได้แก่

- ภ.ง.ด. 50 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หรือตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ และกระทำการกิจการในประเทศไทย

- ภ.ง.ด. 55 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลของมูลนิธิ หรือ สมาคมที่ประกอบกิจการซึ่งมีรายได้

3. แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้แก่

- ภพ.30 คือ แบบแสดงรายการที่ใช้สำหรับผู้ประกอบการจดทะเบียนที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ 7 หรือผู้ประกอบการจดทะเบียนที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ 0

4. แบบแสดงรายการภาษีธุรกิจเฉพาะ ได้แก่

- ภธ. 40 คือ แบบแสดงรายการสำหรับผู้ประกอบกิจการที่ได้จดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะแล้ว ยื่นเสียภาษีธุรกิจเฉพาะเป็นรายเดือนภาษี

5. แบบแสดงรายการอากรแสตมป์ ได้แก่

- อ.ส.4 คือ แบบขออนุมัติให้เสียแสตมป์อากรเป็นตัวแทน สำหรับผู้มีหน้าที่เสียอากรที่ต้องการชำระค่าอากรแสตมป์เป็นเงินสด

- อ.ส.10 คือ การเสียอากรโดยใช้กระดาษมีแสตมป์คูณเป็นราคาไม่น้อยกว่าอากรที่ต้องเสียและขีดฆ่าแล้ว หรือโดยยื่นตราสารให้พนักงานเจ้าหน้าที่ประทับแสตมป์คูณและชำระเงินเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าอากรที่ต้องเสียและขีดฆ่าแล้ว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved