

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

กรมสรรพากรได้มีนโยบาย ในการพัฒนาให้เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและบริการผู้เสียภาษี โดยลงทุนอุปกรณ์ระบบงานและใช้เครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการทำงานที่ให้ผลทั้งลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดเวลา และแสดงความโปร่งใสตรวจสอบได้ในทุกกระบวนการปฏิบัติงาน จนได้รับรางวัลจากการประกวดรางวัลเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐดีเด่น(Government IT Awards) ปี 2546 รวม 4 รางวัล หนึ่งในรางวัลดังกล่าวได้แก่ รางวัลชนะเลิศประเภทโครงการบริการประชาชน ในโครงการการให้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต(Internet) ผลงานและความสำเร็จที่ปรากฏดังกล่าว ได้สะท้อนภาพให้เห็นว่ากรมสรรพากรได้มีการพัฒนาองค์กร ระบบงานและการบริหาร เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการหรือผู้เสียภาษีโดยต่อเนื่องมาตลอด (วารสารสรรพากรสาส์น, 2546)

ระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นอีกช่องทางหนึ่ง ที่กรมสรรพากรได้เพิ่มช่องทางการให้บริการแก่หน่วยงานราชการ เป็นการให้บริการเพื่อสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่มีมติคณะรัฐมนตรีให้หน่วยงานราชการ มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่าย ตามแบบ ภ.ง.ด.1 ภ.ง.ด.1ก ภ.ง.ด.1กพิเศษ และนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย ต่อกรมสรรพากรในแต่ละเดือนถูกต้องครบถ้วน เป็นการลดขั้นตอนเวลา ค่าใช้จ่ายและเกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรกรมสรรพากรจึงได้มีการให้บริการโปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่าย สำหรับหน่วยงานราชการ เพื่อช่วยในการคำนวณภาษีและยื่นแบบแสดงรายการด้วยสื่อบันทึกข้อมูล (Diskette หรือ CD Rom) ได้

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงรายได้รับนโยบายของกรมสรรพากรในการรับผิดชอบให้บริการระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหน่วยงานราชการที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตท้องที่จังหวัดเชียงราย มีจุดประสงค์เพื่อ อำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานราชการได้มีการนำส่งภาษีถูกต้องครบถ้วนในแต่ละเดือน และสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษี ด้วยสื่อบันทึกข้อมูลได้ โดยการบริการโปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายสำหรับหน่วยงานราชการ ที่ได้จ่ายเงินได้ประเภทเงินเดือน

ค่าจ้าง ฯลฯ ตามมาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากร ให้แก่ พนักงานและลูกจ้างของหน่วยงาน เพื่อสามารถคำนวณภานำส่งแต่ละเดือนถูกต้องครบถ้วน เมื่อครบปีภาษี จะมีภาษีที่ชำระไว้แล้ว พอดีไม่มีภาษีที่ชำระเพิ่มเติมหรือขอคืนภาษีในภายหลังจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาตามแบบ ภ.ง.ด.91 อีก และให้โปรแกรมประมวลผลเป็นแบบ ภ.ง.ด.1 ภ.ง.ด.1ก ภ.ง.ด.1กพิเศษ เพื่อนำส่งภาษี ในลักษณะของสื่อบันทึกข้อมูล ในระบบคอมพิวเตอร์ได้ หน่วยงานราชการ ที่ประสงค์ใช้บริการ จะต้องยื่นหนังสือ แจ้งความประสงค์ยื่นแบบด้วย สื่อบันทึกข้อมูล(สส.01) ต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย จากนั้นจะได้รับเลขทะเบียน สื่อบันทึกข้อมูล ซึ่งจะต้องนำไปบันทึก ในโปรแกรมก่อนจึงจะสามารถใช้โปรแกรมในการ ประมวลผลเป็นแบบแสดงรายการเพื่อยื่นในลักษณะของสื่อบันทึกข้อมูลได้ โดยผู้ให้บริการไม่ต้อง เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการให้บริการดังกล่าว สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงรายได้เริ่มให้บริการ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2544 เป็นต้นมา จนถึงเดือนสิงหาคม 2548 พบว่ามีจำนวนรายของ หน่วยงานราชการที่ขอใช้บริการรวมทั้งสิ้น 320 ราย แต่จนถึงปัจจุบันพบว่าผู้ให้บริการได้ยื่น แบบแสดงรายการด้วยสื่อบันทึกข้อมูลต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย มีจำนวน 90 ราย จาก จำนวนทั้งสิ้น 320 ราย (สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย, 2548)

ดังนั้นผู้ศึกษา จึงมีความสนใจที่จะศึกษา เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อ ระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หัก ณ ที่จ่าย ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดเชียงราย โดยจะ ศึกษาจากหน่วยงานราชการ ผู้ขอใช้บริการ ที่ได้มีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปดังกล่าว ในการ คำนวณภาษีและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูลต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงรายแล้ว เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อด้านต่าง ๆ ของระบบโปรแกรม อันได้แก่ คุณภาพ ความสมบูรณ์ถูกต้อง ความทันสมัย ความรวดเร็วประหยัด ความคุ้มค่า เป็นต้น และ ด้านความพึงพอใจที่ได้รับบริการ อาทิ การให้คำแนะนำปรึกษา ตอบปัญหา การบริการโปรแกรม เป็นต้น ตลอดจนศึกษา ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ที่ยังมิได้มีการใช้โปรแกรมยื่นแบบด้วย สื่อบันทึกข้อมูลหลังจากการขอใช้บริการไปแล้ว เพื่อนำความคิดเห็นที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ผลที่ได้ ผู้ศึกษาเห็นว่า จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากร พื้นที่เชียงรายต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หัก ณ ที่จ่าย ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดเชียงราย

แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎี

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ปองปรีดา โยธา (2540) ได้กล่าวว่าความคิดเห็นเกิดจากการแปลข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่ได้พบเห็นมา แต่ลักษณะการแปลข้อเท็จจริงจะเป็นไปตามทัศนคติของบุคคล และเมื่อบุคคลถูกถามว่าทำไมจึงมีความคิดเห็นอย่างนั้น บุคคลนั้นจะพยายามให้เหตุผลไปตามที่ตนคิดซึ่งไม่เป็นการผิดหรือถูก หรือสามารถบอกได้ว่าถูกต้องหรือไม่ในเรื่องนั้น ๆ

พงษ์ไพบุลย์ ศิลาวราเวทย์ (2542) ได้กล่าวว่าความคิดเห็นคือการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยความรู้ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ซึ่งอาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นได้

วิทยา ศรีวิไล (2543) ได้กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในการแสดงออกของความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับการประเมินค่าก่อนที่จะตัดสินใจแสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ

1.2 ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย

ประมวลรัษฎากร (2548) เงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1) คือเงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงานไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส เบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ เงินค่าเช่าบ้าน เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้านที่นายจ้างให้อยู่โดยไม่เสียค่าเช่า เงินที่นายจ้างจ่ายชำระหนี้ใด ๆ ซึ่งลูกจ้างมีหน้าที่ต้องชำระ และเงินทรัพย์สินหรือประโยชน์ใด ๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากการจ้างแรงงานให้หักภาษีเงินได้ตามมาตรา 50(1) ไว้ทุกคราวที่จ่ายเงินได้พึงประเมินตามวิธีดังนี้ ให้คูณเงินได้พึงประเมินที่จ่ายด้วยจำนวนคราวที่จะต้องจ่าย เพื่อให้ได้จำนวนเงินเสมือนหนึ่งว่าได้จ่ายทั้งปี แล้วคำนวณภาษีตามเกณฑ์ในมาตรา 48 เป็นเงินภาษีทั้งสิ้นเท่าใดให้หารด้วยจำนวนคราวที่จะต้องจ่าย ได้ผลลัพธ์เป็นเงินเท่าใดให้หักเป็นเงินภาษีไว้เท่านั้น ถ้าการหารด้วยจำนวนคราวที่จะต้องจ่ายไม่ลงตัวเหลือเศษเท่าใด ให้เพิ่มเงินเท่าจำนวนที่เหลือเศษรวมเข้ากับเงินภาษีที่จะต้องหักไว้ครั้งสุดท้ายในปีนั้น เพื่อให้ยอดเงินภาษีที่หักรวมทั้งปีเท่ากับจำนวนภาษีที่ต้องเสียทั้งปี การนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่ายให้นำส่งตามแบบ ภ.ง.ด.1 ณ ที่ว่าการอำเภอภายใน 7 วัน นับแต่วันสิ้นเดือนของเดือนที่จ่ายเงินไม่ว่าจะได้หักภาษีไว้หรือไม่และให้ผู้มีหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายออกหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายตามมาตรา 50 ทวิ ให้แก่ผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายภายในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ของปีถัดจากปีภาษี หรือภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันที่ผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายออกจากงานในระหว่างปีภาษี ตามแบบที่อธิบดีกำหนด

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรชัย ลิขิตระกูลวงศ์ (2546) ศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิภาพของระบบงานกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบันในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ผลการศึกษาพบว่าการจัดเก็บภาษีในปีงบประมาณ 2545 สามารถจัดเก็บภาษีได้มากขึ้น โดยมีการกระทำผิดและภาษีอากรค้างลดลง สามารถจัดเก็บได้ในภาพรวมสูงกว่าปีงบประมาณ 2544 แสดงถึงนโยบายการกำกับดูแลผู้เสียหายโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบันของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเป็นผลการจัดเก็บภาษีที่เพิ่มขึ้น โดยมีการกระทำผิดลดลง

วนิสรา สุวรรณมงคล (2546) ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้เสียหายต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้เสียหายที่เคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่พอใจมากในเรื่องสามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตหลังเวลา 16.30 น จนถึงเวลา 22.00 น ของทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ มีความสะดวกกว่ายื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาและสามารถชำระภาษีผ่านธนาคารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ผู้เสียหายทั้งที่เคยและไม่เคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีความเห็นว่า กรมสรรพากรควรปรับปรุงบริการเรื่องการเพิ่มประชาสัมพันธ์ด้านปัญหาเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตพบว่าผู้เสียหายเห็นด้วยกับปัญหาเรื่องการเข้าไปใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช้า มีความยุ่งยากในการชำระภาษีโดยโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ได้รับใบเสร็จรับเงินในทันที ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยากและไม่มั่นใจในความปลอดภัยของการเก็บความลับของข้อมูล ด้านพฤติกรรมในการเลือกยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้เสียหายส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจุบันจำเป็นต้องมีการให้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตเนื่องจากมีความสะดวกกว่ายื่นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา สำหรับผู้เสียหายที่มีความเห็นว่าจะไม่ใช้บริการครั้งต่อไปเนื่องจากไม่มั่นใจในระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
 หัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดเชียงราย

นิยามศัพท์

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของความรู้สึกลึกซึ้งนึกคิดของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยอาศัยความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ที่มีของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง หน่วยงานราชการ ได้แก่ ส่วนราชการ (กระทรวง ทบวง กรม องค์การของรัฐบาล) รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ยื่น สส.01 และได้รับเลขทะเบียนสื่อจากการขอใช้บริการโปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย จากสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย

ระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ระบบโปรแกรมคำนวณ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่าย ตามมาตรา 50(1) แห่งประมวลรัษฎากร เพื่อใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย และประมวลผลเป็นแบบ ภ.ง.ด.1 ภ.ง.ด.1ก ภ.ง.ด.1กพิเศษ ยืนยันในลักษณะของสื่อบันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการ โปรแกรมคำนวณ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล รับยื่น สส.01และออกเลขทะเบียนสื่อให้แก่ผู้ให้บริการที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตจังหวัดเชียงราย

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา หมายถึง หน่วยงานที่ตั้งอยู่ในแต่ละอำเภอของจังหวัดเชียงราย ให้บริการรับชำระภาษี และยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ของผู้ให้บริการที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในแต่ละอำเภอนั้น ๆ

ภ.ง.ด.1 หมายถึง แบบยื่นรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายตามมาตรา 50(1) แห่งประมวลรัษฎากร สำหรับเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากรนำส่งเป็นรายเดือน ภายในวันที่ 7 ของเดือนถัดไป

ภ.ง.ด.1ก หมายถึง แบบสรุปรายการจากแบบ ภ.ง.ด.1 ใช้สำหรับยื่นรายการจ่าย เงินได้และจำนวนเงินภาษีที่ได้นำส่งไว้ทั้งปี สำหรับเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากร นำส่งภายในเดือนกุมภาพันธ์ของปีถัดไป

ภ.ง.ด.1กพิเศษ หมายถึง แบบสรุปรายการจากแบบ ภ.ง.ด.1 ใช้สำหรับยื่นรายการ จ่ายเงินได้และจำนวนเงินภาษีที่ได้นำส่งไว้ทั้งปี สำหรับเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากร ของหน่วยงานราชการที่มีการตั้งฎีกาเบิกเงิน นำส่งภายในเดือนกุมภาพันธ์ของปีถัดไป