

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ในช่วงปี 2545 - 2547 ประเทศไทยมีการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ ในอัตราการเจริญเติบโตที่สูงขึ้น มีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร ให้บริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรมสรรพากร ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลในการจัดเก็บรายได้ภาษีอากรเพื่อจะได้นำเงินรายได้ให้รัฐบาลจัดสรรงบประมาณในการบริหารประเทศ ซึ่งแนวทางหลักที่จะทำงานบรรลุภารกิจให้ได้ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และการให้บริการที่ดีเพื่อเพิ่มความสนใจในการเสียภาษี โดยกรมสรรพากรเห็นความสำคัญในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ ๆ รวมทั้งใช้ในการบริหารงานภายในองค์กร ปรับปรุงวิถีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ลดขั้นตอนการทำงาน และให้บริการผู้เสียภาษีในด้านต่าง ๆ ให้สะดวก รวดเร็ว ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็น e-Revenue ของกรมสรรพากร และมุ่งที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่แนวคิดการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ( e-Government ) คือ การนำบริการของภาครัฐมาสู่ประชาชน โดยใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการให้บริการ (สรรพากร สาส์น , 2547, หน้า 149)

เนื่องจากภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นภาษีที่เก็บจากเงินได้ของบุคคลธรรมดาซึ่งถ้ามีเงินได้ถึงเกณฑ์ที่กำหนดก็ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีระยะเวลาการยื่นตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 มีนาคม ของปีถัดจากปีที่มีเงินได้ โดยในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแต่ละปี อาจมีทั้งกรณีที่เสียภาษีเพิ่มเติมหรือได้รับภาษีคืนก็ได้ ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นว่าได้ชำระภาษีก่อนถึงกำหนด หรือได้มีการถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย เกินกว่าอัตราภาษีที่ต้องเสียหรือไม่

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. 90 เป็นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาใช้สำหรับผู้มีเงินได้หลายประเภท หรือประเภทเดียวแต่มีเงินได้จาก การจ้างแรงงานตามมาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากร แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด. 91 เป็นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ตามมาตรา 40(1) แห่งประมวลรัษฎากร ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส บำนาญ ฯลฯ ซึ่งการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามปกติจะต้องนำแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด. 90 หรือ ภ.ง.ด. 91 มากรอกข้อมูลการ

เสียภาษี กรณีที่มีภาษีคืนก็ให้แสดงความประสงค์ขอคืนภาษีลงในแบบดังกล่าว และนำไปยื่นที่สำนักงานสรรพากรพร้อมทั้งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เช่น หนังสือรับรองภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย เอกสารเกี่ยวกับการลดหย่อนภาษี เช่น กรมธรรม์ประกันชีวิต เอกสารการหักเงินเข้ากองทุน ประกันสังคม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เอกสารการกู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัย ฯลฯ ซึ่งการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบวิธีดังกล่าวจะเกิดปัญหาคือ สิ้นเปลืองเวลาในการเดินทางนำแบบแสดงรายการไปยื่น ณ สำนักงานสรรพากร สิ้นเปลืองกระดาษในการจัดพิมพ์แบบแสดงรายการภาษี และขั้นตอนตั้งแต่การยื่นแบบแสดงรายการของผู้เสียภาษีจนกระทั่งการเก็บบันทึกข้อมูลของกรมสรรพากรมีหลายขั้นตอน อีกทั้งอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ และผู้เสียภาษีมักจะมายื่นแบบแสดงรายการในวันสุดท้ายของการยื่นแบบปี 2546 มีผู้ที่ยื่นแบบเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 6,224,629 คน ปี 2547 มีผู้ที่ยื่นแบบเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 6,652,069 คน เป็นผู้ยื่นขอคืนภาษีจำนวน 1,125,289 คน ซึ่งกรุงเทพมหานครเป็นจังหวัดที่มีประชากรมากที่สุด และมีจำนวนผู้ยื่นแบบเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสูงที่สุด คิดเป็นมูลค่าภาษี ที่เก็บได้ในปี 2547 จำนวน 128,355,056 บาท และยื่นขอคืนภาษีสูงที่สุด ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจในการยื่นแบบขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ของผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบถึงปัญหาของผู้ใช้บริการต่อการบริการและนำมาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป (กรมสรรพากร, 2547 : ออนไลน์)

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการยื่นขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบความพึงพอใจในการยื่นแบบ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ความชอบ ความประทับใจ และความพอใจ ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจในด้านวิธีการและการดำเนินการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับ และความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยของข้อมูลของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใด ๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการเอง ตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไปสำหรับผู้มีเงินได้บางกรณี กฎหมายกำหนดให้ยื่นแบบเสียภาษีต่อครั้งปีสำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก

อินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายสื่อสารข้อมูลที่สามารถโยงใยได้ทั่วโลกโดยไม่มีข้อจำกัดทางด้านเวลาและสถานที่ อีกทั้งสามารถติดต่อและโต้ตอบกันได้อย่างสะดวกรวดเร็วและใช้ประโยชน์จากสื่อทางเสียง ทางข้อมูล ทางภาพนิ่งและเคลื่อนไหว ได้ในเวลาเดียวกัน โดยมีมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้ รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงไม่สูงมาก

การขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตหมายถึงการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีภาษีเงินได้ชำระเกินและมีความประสงค์ขอคืนภาษีเงินได้ชำระเกินนั้น โดยแสดงความประสงค์ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในแบบการยื่นแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต

สิ่งที่เป็นส่วนประสมการตลาดบริการของการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตมีรายละเอียดดังนี้

1. บริการหมายถึงบริการยื่นแบบเพื่อ ขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต
2. ค่าใช้จ่ายได้แก่ค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงินในแต่ละครั้งที่ใช้บริการ ของผู้ใช้บริการยื่นแบบเพื่อขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตยื่นแบบเพื่อขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต
3. ช่องทางการให้บริการได้แก่ทางเลือกอื่น ๆ ในการยื่นแบบเพื่อขอคืนภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา เช่น ผ่านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร หรือตัวแทน เช่น ธนาคารพาณิชย์
4. การส่งเสริมการให้บริการได้แก่การประชาสัมพันธ์ และการจัดอบรมสัมมนาอย่างต่อเนื่อง
5. บุคคลหมายถึงผู้ที่ทำหน้าที่สนับสนุนการให้บริการ เช่นฝ่ายส่งเสริมการบริการที่จะทำหน้าที่แก้ปัญหาหรือข้อขัดข้องที่เกิดจากบริการต่าง ๆ
6. กระบวนการประกอบด้วยกระบวนการตั้งแต่การเข้าสู่เว็บไซต์ของกรมสรรพากรเพื่อลงทะเบียนสมัครจนถึงขั้นตอนการได้รับเช็คทางไปรษณีย์ลงทะเบียน
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึงบรรยากาศและสถานที่ ที่ใช้ในการยื่นแบบเพื่อขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต