

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

นโยบายการปฏิรูประบบราชการนำกลไกสำคัญในการนำนโยบายการปฏิรูปการเมืองไปปฏิบัติไปสู่ความสำเร็จของการพัฒนาประเทศ ซึ่งแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 ถึง พ.ศ. 2544 (กองฝึกอบรม กรมสรรพากร, 2544) เป็นแผนฉบับแรกในการดำเนินการปฏิรูประบบราชการของไทยมีหลักการสำคัญ คือ การปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐด้วยการสร้างระบบการบริหารและบริการของรัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุดซึ่งกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีโดยมีวัตถุประสงค์หลักคือให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษีด้วยความเต็มใจและได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนเพื่อเพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถในการทำงานพัฒนาปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วโปร่งใส สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยได้ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร มุ่งเน้นประสิทธิภาพในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีและการให้บริการประชาชนเมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ.2545 ที่ผ่านมาโดยกรมสรรพากรจะมีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนกลางทั้งหมดนอกจากนี้แล้วสำนักงานสรรพากรอำเภอได้มีการเปลี่ยนชื่อหน่วยงานเป็นสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาซึ่งจะอยู่ในความควบคุมและติดตามการทำงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ (กรมสรรพากร; 2548 ออนไลน์)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีในปีงบประมาณ 2546 และ 2547 เกินกว่าเป้าหมายที่กรมสรรพากรกำหนด (กรมสรรพากร, 2548: ออนไลน์) มีสำนักงานสรรพากรพื้นที่จำนวน 2 แห่ง คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 คูณสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 13 สาขาได้แก่พื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 1 เมืองเชียงใหม่ 2 หางดง สารภี สันป่าตอง ดอยเต่า สะเมิง จอมทอง ดอยหล่อ แม่แจ่ม ฮอด อมก๋อย แม่วาง สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 คูณสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 11 สาขา ได้แก่พื้นที่สาขาคอยสะเก็ด สันกำแพง สันทราย แม่ริม แม่แตง พร้าว เชียงดาว ไชยปราการ ฝาง แม่อาฮง เวียงแหง ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีการจัดเก็บภาษีได้มากกว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 และในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ปรากฏว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 ซึ่งคูณพื้นที่ตำบลวัดเกต ช่างม่อย ช่างกลาน ท่าศาลา สันผีเสื้อ ป่าตัน ฟ้าฮ่าม มีการจัดเก็บภาษีและยื่นแบบแสดงรายการภาษีมากที่สุด (อพิสินธุ์ อินทรไช้, 2548: สัมภาษณ์)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 มีการจัดเก็บภาษีงบประมาณปี 2546 มีจำนวน 1,443,255 แบบ งบประมาณปี 2547 มีจำนวน 1,547,227 แบบ มีจำนวนแบบแสดงรายการเพิ่มขึ้น 103,972 แบบ คิดเป็นร้อยละ 13.88 งบประมาณปี 2546 มีสัดส่วนการยื่นแบบรายการเสียภาษีดังนี้ เงินได้บุคคลธรรมดา 50.28% ภาษีเงินได้นิติบุคคล 12.65% ภาษีมูลค่าเพิ่ม 17.46% ภาษีธุรกิจเฉพาะ อกรแสตมป์ และรายได้อื่น 19.61% สำหรับการจัดเก็บภาษีงบประมาณปี 2547 มีสัดส่วนการยื่นแบบรายการเสียภาษีดังนี้ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา 51.63% ภาษีเงินได้นิติบุคคล 12.24% ภาษีมูลค่าเพิ่ม 16.58% ภาษีธุรกิจเฉพาะ อกรแสตมป์ และรายได้อื่น 19.54% (อพินธุ์ อินทร์ไพบ, 2548: สัมภาษณ์)

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จะมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ งานธุรการ งานรับชำระภาษี งานคืนเงินภาษี งานบัญชีเพื่อบริการผู้เสียภาษี และงานสำรวจ โดยในแผนงานประจำปีงบประมาณ 2547 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 มีนโยบายที่จะเน้นการให้บริการผู้เสียภาษี แต่ด้วยข้อจำกัดของงบประมาณและเจ้าหน้าที่สรรพากร ประกอบกับการที่มีผู้เสียภาษียื่นแบบชำระภาษีเป็นจำนวนมาก ในช่วงเวลาการยื่นแบบชำระภาษีประเภทต่าง ๆ ทำให้เกิดปัญหาการให้บริการที่ผู้เสียภาษีจะต้องรอคิวนาน โดยเฉพาะในช่วงการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาช่วงเดือนมีนาคม และกันยายน ภาษีเงินได้นิติบุคคลช่วงเดือนพฤษภาคม และสิงหาคม ภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะในช่วงก่อนวันที่ 15 ของทุกเดือน กรณีที่ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีภายในเวลาที่กรมสรรพากรกำหนด จะต้องเสียค่าปรับและเงินเพิ่มกรมสรรพากรได้ตระหนักถึงปัญหานี้ จึงได้กำหนดให้มีการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) ขึ้นตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2544 เป็นต้นมา (กรมสรรพากร, 2546) แต่ในปัจจุบันยังให้บริการได้ไม่ครบทุกแบบ ผู้เสียภาษีบางส่วนยังไม่ทราบ ไม่มีความรู้ ประกอบกับปัญหาระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขัดข้องในช่วงที่มีผู้เสียภาษีใช้บริการจำนวนมาก และในส่วนของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ การใช้คอมพิวเตอร์ ตลอดจนอินเทอร์เน็ตพบว่ามีจำนวนน้อยมาก (ฝ่ายวางแผนและประเมินผลการจัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรภาค 8, 2547) ดังนั้นการยื่นชำระภาษีของผู้เสียภาษีในท้องที่ซึ่งต้องขึ้นอยู่กับบริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเป็นสำคัญ นอกจากนี้แล้วสำนักงาน สรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ ยังให้บริการในด้านอื่นๆ ด้วย ได้แก่ การขอจดทะเบียนภาษีอากร การขอทำบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ขอคืนเงินภาษีอากร การผ่อนชำระหนี้ภาษีอากร ตลอดจนการให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีในท้องที่

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้เสียภาษี เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษีให้มากที่สุด

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่เพิ่มมากขึ้น

#### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความพึงพอใจจากการรับบริการของผู้เสียภาษี ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณการให้บริการสถานการณหนึ่ง

**สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2** หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการรับแบบแสดงรายการรับชำระและคืนภาษี ให้บริการแก่ผู้เสียภาษี สำรองและขยายฐานภาษี และเร่งรัดภาษีอากรค้างสำหรับหนี้ค้างที่ไม่เกิน 10,000 บาท ตั้งอยู่เลขที่ 459/90-91 ถนนเจริญเมือง ตำบลวัดเกต อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50000

**ผู้เสียภาษี** หมายถึง บุคคลที่ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่ ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษี ดังนี้

1. แบบแสดงรายการภาษี เงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่
  - ภ.ง.ด. 90 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี สำหรับผู้มีเงินได้ทั่วไปหรือกองมรดกหรือห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลที่มีโชันติบุคคล
  - ภ.ง.ด. 91 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประจำปี สำหรับผู้มีเงินได้จากจ้างแรงงานตามมาตรา 40(1) ตามประมวลรัษฎากรเพียงประเภทเดียว

2. แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ได้แก่

- ภ.ง.ด. 50 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หรือตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ และกระทำการในประเทศไทย
- ภ.ง.ด. 55 คือ แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลของมูลนิธิ หรือสมาคมที่ประกอบกิจการซึ่งมีรายได้

3. แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้แก่

- ภพ. 30 คือ แบบแสดงรายการที่ใช้สำหรับผู้ประกอบการจดทะเบียนที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ 7 หรือผู้ประกอบการจดทะเบียนที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ 0

4. แบบแสดงรายการภาษีธุรกิจเฉพาะ ได้แก่

- ภธ. 40 คือ แบบแสดงรายการสำหรับผู้ประกอบการที่ได้จดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะแล้ว ยื่นเสียภาษีธุรกิจเฉพาะเป็นรายเดือนภาษี

5. แบบแสดงรายการอากรแสตมป์ ได้แก่

- อ.ส.4 คือ แบบขออนุมัติให้เสียแสตมป์อากรเป็นตัวเงิน สำหรับผู้มีหน้าที่ เสียอากรที่ต้องการชำระค่าอากรแสตมป์เป็นเงินสด
- อ.ส.10 คือ การเสียอากรโดยใช้กระดาษที่มีแสตมป์คุณเป็นราคาไม่น้อยกว่าอากรที่ต้องเสียและขีดฆ่าแล้ว หรือโดยยื่นตราสารให้พนักงานเจ้าหน้าที่ประทับแสตมป์คุณ และชำระเงินเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าอากรที่ต้องเสียและขีดฆ่าแล้ว