

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานของรัฐบาล สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการจัดเก็บรายได้ให้กับรัฐบาล เพื่อนำไปบริหารและพัฒนาประเทศ โดยใช้ภาษีอากรเป็นเครื่องมือหลักที่สำคัญในการจัดเก็บรายได้ที่จัดเก็บจากประชาชน ซึ่งยึดหลักความเป็นธรรม สะดวก ประหยัด ยืดหยุ่น เป็นกลางทางเศรษฐกิจ ที่ต้องคำนึงถึงหลักการภาษีที่ดี ระบบภาษีที่ดี ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้นำส่งภาษี และผู้รับภาระภาษี รวมทั้งการสร้างคามยินยอมในการเสียภาษีด้วยสมัครใจ

กรมสรรพากรมีวิสัยทัศน์ ในการสร้างระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชน และเก็บภาษีที่ทั่วถึงเป็นธรรม มีพันธกิจ คือ การจัดเก็บภาษีให้ได้ตามเป้าหมาย การให้บริการและการสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี มีการเสนอแนะการใช้นโยบายทางภาษีอากรอย่างทั่วถึงที่สามารถใช้เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขันกับประเทศอื่นในทุกด้าน และมียุทธศาสตร์และเป้าหมายตามแผน คือ การสร้างฐานภาษีที่ยั่งยืนที่จะพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เชิงรุก และการมุ่งสู่องค์กรเชิงวิชาการ (กรมสรรพากร, 2554, น. 42-45)

กรมสรรพากรมีความมุ่งหวัง พัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารจัดเก็บภาษีอากรให้ถูกต้อง เป็นธรรม เท่าเทียมกัน โดยนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงการบริการ ซึ่งได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ความสัมฤทธิ์ผล และความโปร่งใสในกระบวนการบริหารงานจัดเก็บภาษีและการให้บริการผู้เสียภาษีของกรมสรรพากร ซึ่งเรียกว่า กรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ E-Revenue (กรมสรรพากร, 2545)

หลักการสำคัญในการใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการให้บริการ คือ ที่เดียว หนึ่งใจ ทั่วไทย ทุกเวลา ทั่วถึง และเท่าเทียม ทั้งนี้ระบบ E-Revenue สามารถบูรณาการบริการต่างๆ เพื่อการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และสามารถดำเนินการอันมีผลทางกฎหมายได้ทันที ไม่ต้องเสียเวลารอคอยการตอบกลับทางเอกสาร ซึ่งผู้ใช้สามารถใช้บริการที่รัฐบาลจัดทำได้ตลอดเวลาและทุกที่

ระบบ E-Revenue เป็นหนึ่งในระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ที่กรมเริ่มนำมาให้บริการตั้งแต่ปี 2544 ในรูปแบบการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านทางอินเทอร์เน็ต และต่อมาได้รับการพัฒนาเป็นการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งกรมสรรพากรได้พัฒนาระบบมาอย่างต่อเนื่องโดยตลอด ปัจจุบันได้ให้บริการเป็น 5 ประเภทแบบ 16 แบบแสดงรายการภาษีซึ่ง ได้แก่ ประเภทแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบบภาษีเงินได้นิติบุคคล แบบภาษีมูลค่าเพิ่ม แบบภาษีธุรกิจเฉพาะ และต่อมาได้พัฒนาการให้บริการดังกล่าวทั้งรูปแบบเว็บไซต์ การจัดรูปแบบที่เป็นสัดส่วน ให้ง่ายต่อการให้บริการและเรียกบริการระบบนี้ในปัจจุบันว่า การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ซึ่งเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดเก็บภาษีอากร ผลจากการนำระบบมาใช้ นั้น ได้รับการตอบรับและเป็นที่ยอมรับของผู้ที่ต้องยื่นแบบภาษีที่ให้ความสะดวก ประหยัดเวลาและการจูงใจให้ใช้บริการด้วยการชำระคืนภาษีที่รวดเร็ว มีขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจน ค้นหาสะดวก มีรูปแบบทันสมัย และเป็นปัจจุบัน (กรมสรรพากร, 2554)

ระบบกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (E-Revenue) ตามความหมายของธนาคารโลก คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ความสัมฤทธิ์ผล ความโปร่งใสและความรับผิดชอบของรัฐบาล (กรมสรรพากร, 2545) โดยหลักการที่ว่า เสียเวลาน้อยที่สุด ใช้เวลากับการบริการน้อยที่สุดราคาน้อยที่สุด ซึ่งกรมสรรพากรได้นำระบบกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (E-Revenue) มาใช้ในปี 2544 ปัจจุบันได้รับการพัฒนาจัดเป็นหมวดหมู่ที่มีลักษณะเป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์ (กรมสรรพากร, 2556)

ระบบ E-Revenue มีเครื่องมือช่วยบริหารการจัดเก็บภาษีอากรหลายรูปแบบ คือ

1. ระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ได้แก่การให้บริการ ดังนี้

ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) เริ่มให้บริการเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2544 เริ่มแรกให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ปัจจุบันเปิดให้บริการครบทุกแบบและทุกประเภทภาษี คือ 4 ประเภทแบบ 15 แบบแสดงรายการภาษี ได้แก่ แบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบบภาษีเงินได้นิติบุคคล แบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และแบบภาษีธุรกิจเฉพาะ

การยื่นแบบด้วยสื่อคอมพิวเตอร์ (Diskette, CD-Rom) เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่าย ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นด้วยแบบ ภ.ง.ด.92 และภาษีเงินได้นิติบุคคลหัก ณ ที่จ่าย นอกจากนี้ยังให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในการให้ความรู้เรื่องการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต การสอบถามข้อมูลการขอคืนภาษี การส่งและตรวจสอบการส่งเอกสารประกอบการคืนภาษี ข้อคิดสะกิดใจการยื่นแบบ ภ.ง.ด. 90, 91 และการยื่น บข.1 ตามประกาศ ป.ป.ช

2. E-SERVICES ได้แก่ การให้บริการ จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและการจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะ ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice และ e-Receipt) ระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว การติดตามการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มทางเน็ต บริการโปรแกรมคำนวณภาษีฯ อสังหาริมทรัพย์ ระบบให้บริการยื่นคำขอคัดค้านข้อมูลแบบฯ และบริการค้นหาเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 13 หลัก

3. DOWNLOAD ได้แก่ การให้บริการ Download แบบแสดงรายการภาษี แบบคำร้อง แบบคำขอต่างๆ ประมวลรัษฎากรฉบับอิเล็กทรอนิกส์ ข่าวสารภาษี (Insight Pasi) วารสารสรรพากร (e-Magazine) บริการสารสรรพากร (e-Taxinfo) และหนังสือความรู้เรื่องภาษี (e-Book)

4. HOTMENU ได้แก่การให้บริการ ข้อมูลสัมมนาภาษีอากร ปฏิทินภาษีอากร ประมวลรัษฎากร โครงการศึกษาและพัฒนาประมวลรัษฎากร กฎหมายออกใหม่ ข้อมูลการพัฒนา กฎหมาย ข้อหาหรือภาษีอากร

5. CONTACT US ได้แก่ การให้บริการสอบถามข้อมูล ปัญหาภาษี จากศูนย์บริการข้อมูลกรมสรรพากร (RD Call Center 1161) สอบถามปัญหา คำแนะนำ และร้องเรียน

ระบบ E-Revenue เป็นระบบที่นำเทคโนโลยีการชำระภาษีผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิรูประบบบริหารราชการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา การนำระบบดังกล่าวนี้มาใช้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากรและการให้บริการผู้เสียภาษีเกิดความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนและเวลา ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากร (กรมสรรพากร, 2546)

ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของประเภทแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นด้วยแบบ ภ.ง.ด.90 และแบบ ภ.ง.ด.91 เป็นหนึ่งในเครื่องมือช่วยในการจัดเก็บภาษีอากรที่ได้รับการยอมรับและมียอดของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นทุกปี เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีจำนวนผู้เสียภาษีมากที่สุดและมีอยู่ทั่วประเทศ กรมสรรพากรจึงให้ความสำคัญและพัฒนาปรับปรุงบริการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปัจจุบันปีภาษี 2555 ได้พัฒนารูปแบบการบันทึกรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้งานต่อการใช้งานของผู้ยื่นแบบซึ่งแตกต่างไปจากเดิม ถือได้ว่าเป็นการเพิ่มคุณภาพของเครื่องมือให้มีคุณภาพ สนองตอบความต้องการของผู้ยื่นแบบฯ และสอดคล้องต่อนโยบายของกรมสรรพากร

ปัจจุบันระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) เป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย เนื่องจากเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่อเศรษฐกิจ สังคม การดำเนินชีวิตมากขึ้น เช่น ผู้ยื่นแบบฯ สามารถยื่นแบบฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ที่บ้าน ที่ทำงาน หน่วยงานให้บริการรับ

ยื่นแบบฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตตามสถานที่ให้บริการ และยังสามารถใช้บริการผ่านอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อด้วยระบบอินเทอร์เน็ต เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์ แท็บเล็ต เป็นต้น ซึ่งถือได้ว่ามีความสะดวก สามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา และระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) เป็นเครื่องช่วยในการจัดเก็บภาษีได้ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบด้านเครื่องมือ ตามแนวทางการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่ โดยหลักการบริหารความเสี่ยง (Compliance Risk Management: CRM) ซึ่งเป็นนโยบายเร่งด่วนของกรมสรรพากรในปีงบประมาณ 2555 (สาธิต รังคสิริ, 2555)

ดังนั้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัย ที่ต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในปัจจุบัน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบด้านเครื่องมือ ตามแนวทางการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่ โดยหลักการบริหารความเสี่ยง (Compliance Risk Management: CRM)

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการเลือกศึกษาเครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) เฉพาะกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งเป็นการศึกษาปัจจัยเชิงสำรวจจากความคิดเห็นในมุมมองของผู้ยื่นแบบฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
2. เพื่อให้ผู้บริหารองค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) หมายถึง การพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งมีการพัฒนาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

กรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-Revenue) หมายถึง ระบบงานราชการที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ความสัมฤทธิ์ผล และความโปร่งใสในกระบวนการบริหารงานจัดเก็บภาษีและการให้บริการผู้เสียภาษีของกรมสรรพากร

อินเทอร์เน็ต (Internet) หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สาธารณะที่มีเครือข่ายขนาดใหญ่มีคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อกันกระจายอยู่ทั่วโลก สามารถรับ-ส่ง ค้นหาข้อมูลที่เก็บไว้ในระบบได้ทั่วโลก (สกุลทิพย์, 2552)

การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต หมายถึง การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากร โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้เสียภาษีเป็นผู้ป้อนข้อมูลที่กรอกในแบบแสดงรายการที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตแทนการกรอกแบบและยื่นแบบด้วยกระดาษ พร้อมชำระภาษีโดยใช้คำสั่งทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากร

ระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง การยื่นแบบของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ด้วยประเภทแบบ ภ.ง.ด.90 และแบบ ภ.ง.ด.91

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง ภาษีที่กรมสรรพากรเรียกเก็บจากผู้มีเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1)-40(8) แห่งประมวลรัษฎากร

มุมมองของผู้ยื่นแบบฯ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ยื่นแบบฯ ที่มีระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผู้ยื่นแบบฯ หมายถึง ผู้ใช้งานระบบที่มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

การบริหารจัดเก็บภาษีอากรโดยหลักการบริหารความเสี่ยง (Compliance Risk Management: CRM) หมายถึง การบริหารจัดการภาษีโดยเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับลักษณะและพฤติกรรมของผู้เสียภาษีแต่ละกลุ่มและทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติหน้าที่ทางภาษีให้ถูกต้องและป้องกันการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ทางภาษี