

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยขอเสนอหัวข้อตามลำดับดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากรและการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร

2.2 ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) กลุ่มภาษีเงินได้บุคคล
ธรรมดา

2.3 ทฤษฎีรูปแบบการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

2.4 การบริหารจัดการเก็บภาษีอากรโดยหลักการบริหารความเสี่ยง (Compliance Risk
Mangement: CRM)

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากรและการบริหารการจัดการเก็บภาษีอากร

แนวคิดภาษีอากร

Seligman (1911, p.37) ได้อธิบายถึง ระบบภาษีอากรที่ดีว่า ควรจัดเก็บภาษีอากรเพื่อการคลังที่ทำรายได้ได้ดีและนำไปพัฒนาประเทศ ในการปฏิบัติต้องดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยและประหยัดค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ซึ่งต้องคำนึงถึงประโยชน์ต่อประชาชน พิจารณาอย่างรอบคอบ ด้วยความเป็นธรรม และเท่าเทียมกัน

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2543, น.129-130) ให้คำจำกัดความ ภาษี คือ ภาษีที่จัดเก็บจากประชาชนและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของประเทศ โดยไม่มีสิ่งตอบแทนโดยตรงซึ่งลักษณะสำคัญของภาษีตามนิยามนี้ คือ

ลักษณะที่ 1 เป็นภาษีที่จัดเก็บจากประชาชน เป็นการบังคับตามกฎหมาย จะเก็บในรูปแบบของรายได้หรือสิ่งของหรือผลประโยชน์หรือบริการจากประชาชน

ลักษณะที่ 2 ภาษีที่จัดเก็บต้องนำไปใช้เพื่อพัฒนาสังคมส่วนรวม ผู้เสียภาษีที่ไม่ได้รับประโยชน์โดยตรง จะได้รับประโยชน์โดยอ้อมแทน เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบภายในประเทศ สวัสดิการสังคม เป็นต้น

สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2543 อ้างถึงใน มาลินี คงหนู, 2550) ให้คำจำกัดความ ภาษีอากรไว้ 2 แนวทาง คือ แนวทางที่ 1 เป็นการบังคับเก็บ คือ ภาษีอากรที่รัฐบังคับเก็บเอาสิ่งของจากประชาชน เพื่อนำมาใช้จ่ายประโยชน์ส่วนรวม ผู้เสียภาษีที่มีได้ผลตอบแทนโดยตรง จะได้รับผลตอบแทนทางอ้อม เช่น ความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การอำนวยความสะดวกสาธารณสุขโลก เป็นต้น แนวทางที่ 2 เป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชนไปภาครัฐ คือ ภาษีอากรซึ่งหมายถึง ทรัพยากรที่เป็นเงินและสิ่งอื่น ที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปภาครัฐ ยกเว้น การกู้ยืมและการขายสินค้าบริการของรัฐในราคาทุน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า แนวคิดทฤษฎีภาษีอากร ของเกริกเกียรติ พิพัฒเสรษฐธรรม มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2543) คือ เป็นภาษีอากรที่รัฐบังคับเก็บจากประชาชน ในรูปของรายได้หรือสิ่งของหรือประโยชน์ เพื่อนำมาใช้จ่ายพัฒนาประเทศ โดยได้รับผลตอบแทนทางอ้อม เช่น ด้านการป้องกันประเทศ ด้านเศรษฐกิจและสังคม

การบริหารการจัดเก็บภาษีอากร

Smith (1776) นักเศรษฐศาสตร์ชาวสกอตแลนด์คนแรก ที่เป็นผู้วางหลักเกณฑ์ภาษีอากรที่ดีและมีประสิทธิภาพว่าควรดำเนินตามหลักเกณฑ์ดังนี้

1) หลักความยุติธรรม

ระบบภาษีอากรที่ดีรัฐควรจัดเก็บภาษีอากรจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มีฐานะเท่าเทียมกันและอย่างทั่วถึง โดยหลักการนี้ทำให้เกิดความเป็นธรรมและลดความขัดแย้งในสังคม

2) หลักความแน่นอน

ระบบภาษีอากรที่ดีต้องอยู่ในรูปกฎหมายที่มีความชัดเจน มีความแน่นอน ผู้เสียภาษีรู้แน่นอนชัดเจนถึงภาระภาษีที่ต้องเสีย หากระบบภาษีขาดความแน่นอนและชัดเจนแล้วจะเกิดผลเสียที่กระทบต่อเจ้าพนักงานภาษีมามากกว่าผู้เสียภาษี อาจเกิดการหลบเลี่ยงภาษีส่งผลให้จำนวนภาษีที่จัดเก็บไม่คงที่ตามไปด้วย

3) หลักความสะดวก

ระบบภาษีอากรที่ดีต้องมีความสะดวกและง่ายในการชำระภาษีของผู้เสียภาษี อย่างเช่น สถานที่ติดต่อ ระยะเวลา การเดินทาง รวมทั้งในเรื่องความง่ายที่จะเข้าใจข้อกำหนด ซึ่งต้องไม่ทำให้เกิดความยุ่งยากเพื่อเพิ่มความสมัครใจหรือความเต็มใจในการเสียภาษีให้ถูกต้อง

4) หลักความประหยัด

ระบบภาษีอากรที่ดีควรบริหารงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดของผู้จัดเก็บภาษีและผู้เสียภาษี โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับมากที่สุดด้วยเช่นกัน

ราณี อธิชัยกุล (2541 อ้างถึงในมาลินี คงหนู, 2550) ได้กล่าวถึง ระบบภาษีมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ จำเป็นต้องมีระบบการบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพซึ่งประกอบด้วยปัจจัยสำคัญหลายประการดังนี้

1) การกำหนดระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี เพื่อให้บังคับใช้และเกิดผลเป็นจริงเกี่ยวกับการยื่นเสียภาษี

2) การเข้าถึงตัว ผู้เสียภาษีโดยการให้บริการทางภาษี เพื่อให้มั่นใจว่าผู้มีหน้าที่เสียภาษีทุกคนได้รับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง มีความรู้และความเข้าใจทางภาษี บทลงโทษ

3) การดำเนินตามกระบวนการบริหารการจัดเก็บภาษี ซึ่งเริ่มจากการวางแผนการบริหารการจัดเก็บภาษี การพยากรณ์การจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การจดทะเบียน การจัดให้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีด้วยหลายวิธี การรับชำระภาษี การคืนภาษีและมาตรการทางภาษีต่างๆในบทลงโทษ การเสียค่าปรับเงินเพิ่ม การติดตามและประเมินผลการจัดเก็บภาษี

4) การยินยอมเสียภาษีหรือความสมัครใจ ซึ่งประชาชนมีหน้าที่เสียภาษีแก่รัฐโดยไม่พยายามหลบเลี่ยงหรือหนีภาษีนั้นหมายถึงรัฐบาลสามารถเก็บภาษีได้มากและเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อย

5) การอำนวยความสะดวกในการเสียภาษี เพื่อเพิ่มจำนวนผู้เสียภาษีให้มากขึ้น

6) การพัฒนาระบบบริหารของหน่วยงานที่จัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การพัฒนาการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย การพัฒนาระบบสารสนเทศในการจัดเก็บภาษี และการวางระบบการควบคุมผู้เสียภาษีอย่างทั่วถึงและรัดกุมเพื่อป้องกันการหลีกเลี่ยงภาษี

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2546, น.145-148) อธิบายถึง องค์ประกอบหลักของระบบภาษีอากร คือ การมีบริหารการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ 2 ข้อ อันได้แก่ ประชาชนทุกคนต้องเสียสละรายได้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจในการพัฒนาประเทศให้กับรัฐ เนื่องจากได้รับประโยชน์และการคุ้มครองจากรัฐ ซึ่งภาษีที่สละนั้นต้องมีความแน่นอนชัดเจน ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บต้องจัดเก็บตามวันเวลาที่สะดวก อำนาจความสะดวก และภาษีนั้นต้องเป็นภาระน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้แต่ทำให้รัฐได้รายได้มากที่สุดเช่นกัน ส่วนอีกหลักเกณฑ์เป็นการจัดเก็บภาษีในปัจจุบัน ต้องมีหลักของความแน่นอน หลักการประหยัด หลักความเสมอภาค

หลักการยอมรับ หลักของการเป็นไปได้ในการปฏิบัติ หลักของการทำรายได้ และหลักของความยืดหยุ่น

ไพจิตร โรจนวานิช, ชุมพร เสนอไสยและสาโรช ทองประก่า 2546 (อ้างถึงใน สิริวารณ ใจภักดิ์, 2552) ได้กล่าวถึง การบริหารจัดการเก็บภาษีอากรที่ดี ที่นำมาจัดเก็บจากประชาชนนั้น ต้องมี ลักษณะภาษีอากรที่ดี ส่งผลต่อการจัดเก็บในทางบวกมากกว่าทางลบ ไม่ควรมีมากประเภทภาษีอากร ซึ่งรัฐ ได้แบ่งภาษีอากรที่เป็นเครื่องมือในการบังคับจัดเก็บจากประชาชนไว้เป็น ภาษีทางตรง คือ ภาษีที่ผู้เสียภาษีไม่สามารถผลักภาระภาษีไปให้ผู้อื่นได้ เช่น ภาษีที่เก็บจากกองมรดก ภาษีที่เก็บจากเงินได้ และภาษีทางอ้อม คือ ภาษีที่ผู้เสียภาษีสามารถผลักภาระภาษีไปให้ผู้อื่นได้ง่าย เช่น ภาษีที่เก็บจากสินค้าหรือบริการ ภาษีที่เก็บจากการบริโภค ลักษณะภาษีอากรที่ดีควรมีความเป็นธรรม ความแน่นอนและชัดเจน มีความสะดวก มีประสิทธิภาพ มีความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ อำนวยรายได้และมีความยืดหยุ่น โดยต้องปฏิบัติงานมุ่งเน้นให้ตรงตามลักษณะภาษีอากรที่ดี ซึ่งส่งผลต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรที่ดี

World Bank (2007) กล่าวว่าไว้ว่าการบริหารการจัดเก็บภาษี ต้องมีนโยบายและการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กันกับหน่วยงาน ซึ่งนโยบายภาษีมีผลต่อต้นทุนในการบริหารจัดการหน้าที่สำคัญของการบริหารการจัดเก็บภาษี คือ การจัดเก็บภาษีและ การต่อต้านการหลบหนีภาษี หลักการบริหารจะเป็นการรวบรวมข้อมูล การดำเนินการ กระบวนการรวบรวมข้อมูล โดยเริ่มต้นจากการกำหนดกลุ่มผู้เสียภาษีให้เลขประจำตัวผู้เสียภาษี และ การรวบรวมข้อมูลจากบุคคลที่สามที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้มีหน้าที่เสียภาษี หัก ณ ที่จ่าย เป็นต้น

ทิพย์รัตน์ เลาวหวิเชียร (2554) ได้อธิบายถึงการบริหารงานจัดเก็บภาษีของประเทศออสเตรเลียไว้ว่าเป็นการบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีรูปแบบเหมาะสม หลายประเทศได้นำไปเป็นแนวทาง การศึกษาหน่วยจัดเก็บภาษีของประเทศออสเตรเลีย (Australian Taxation Office (ATO), 2004) เป็นการเก็บรายละเอียดผู้เสียภาษี วิเคราะห์ปัจจัยในพฤติกรรมภาษี โดยโครงสร้างแบบจำลองการยินยอมการเสียภาษี และ Australian Taxation Office (ATO) ได้ใช้ X-pert Rule ในการพัฒนาระบบสู่ความเป็นเลิศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการยื่นแบบใช้เวลาสั้น รวดเร็วในกระบวนการ ขึ้นตอน และสามารถปฏิบัติได้ โดยปัจจัยในการตัดสินใจยื่นแบบขึ้นอยู่กับ Program ประวัติการ ยื่นแบบ ข้อกำหนดในการยื่นแบบ และเวลา ซึ่งโครงการนี้มีการทดลองใช้ในหน่วยงานเดียว และนำไปปฏิบัติทั้งประเทศการทำงานลักษณะนี้ผลลัพธ์ที่ได้จะแตกต่างกันบรรลุผลต่างกัน

ในประเทศไทยนั้น วรรณแสง ริเริ่มวิชย์ (2544) ได้ทำการศึกษาความสมัครใจในการเสียภาษี พบว่ามาตรการกำกับดูแลควบคุมนี้มีผลให้การจัดเก็บภาษีของสรรพากรพื้นที่ 15 สูงขึ้น ผู้เสียภาษีเห็นด้วยกับหลักการและยอมรับเกี่ยวกับความเป็นธรรม การให้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว

แต่สิ่งที่ไม่ยอมรับ คือวิธีการปฏิบัติของ เจ้าหน้าที่ว่าเป็นการจับผิด และเป็นการควบคุมที่เข้มงวดเกินไป

หากกล่าวโดยสรุป การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี ต้องมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน มีการสื่อสารเรื่องวิสัยทัศน์และพันธกิจ และวิธีปฏิบัติงานต้องชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้ ในประเทศที่มีวิธีปฏิบัติที่ง่ายจะช่วยลดต้นทุนในการสร้างความยินยอมในการเสียภาษีซึ่งจะเป็นการปฏิรูปการบริหารการจัดเก็บภาษี และต้นทุนการบริหารจัดการ หากวิธีปฏิบัติยุ่งยากซับซ้อนอาจทำให้เกิดการตกลงยอมความระหว่างผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี ที่ไม่เป็นไปตามข้อกฎหมาย ทำให้ต้องมีระบบตรวจสอบภายในที่เข้มแข็ง และมีการกำหนดจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี นอกจากนี้ผู้เสียภาษีต้องได้รับทราบถึงสิทธิทางภาษีอย่างชัดเจน เช่น วิธีรับทราบข้อมูลต่างๆ การยื่นแบบแสดงรายการ การประเมินภาษี การตรวจสอบ เป็นต้น

2.2 ระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING): ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

กรมสรรพากรให้บริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต หรือที่เรียกว่า การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) มี 4 ประเภทแบบภาษี 15 แบบแสดงรายการ ได้แก่ ประเภทแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ซึ่งประเภทแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยจัดเก็บภาษีอากรของระบบ E-Revenue เป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีจำนวนผู้ยื่นแบบฯ เพิ่มขึ้น กรมสรรพากรจึงได้พัฒนาระบบเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และลดปัญหาอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นจากการยื่นแบบฯ โดยสรุปกระบวนการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING): ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ดังนี้

1. ขั้นตอนการสมัครสมาชิกหรือการลงทะเบียน (ภ.อ.01) ในเว็บไซต์ www.rd.go.th เป็นการกรอกข้อมูลส่วนบุคคล กำหนดหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน การเลือกคำถามเพื่อใช้กรณีลืมรหัสผ่าน การระบุอีเมลให้กรมสรรพากรเพื่อประโยชน์ในการติดต่อทางภาษี และการรับข้อตกลงของการสมัครสมาชิก ขั้นตอนนี้ได้หมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านในการยื่นแบบฯ

2. ขั้นตอนการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีที่ยังไม่ได้ยื่นแบบฯ สามารถแก้ไขชื่อ นามสกุล ที่อยู่ให้เป็นปัจจุบันได้ หลังจากนั้นบันทึกรายการข้อมูลตามลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 หน้าหลัก บันทึกข้อมูลสถานภาพผู้มีเงินได้ คู่สมรส สถานภาพของคู่สมรส และสถานะการยื่นแบบฯ

ลำดับที่ 2 เลือกรายการเงินได้พึงประเมิน เลือกเงินได้ที่ได้รับยกเว้นและค่าลดหย่อน

ลำดับที่ 3 บันทึกจำนวนเงินได้พึงประเมิน จำนวนภาษีหัก ณ ที่จ่าย จำนวนเงินที่ได้รับยกเว้นตามที่ได้เลือกไว้ในลำดับที่ 2 และบันทึกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีของผู้จ่ายเงินได้(ถ้ามี)

ลำดับที่ 4 บันทึกจำนวนเงินค่าลดหย่อน ตามที่ได้เลือกไว้ในลำดับที่ 2

ลำดับที่ 5 กำหนดภาษี ระบบคำนวณภาษีให้อัตโนมัติ หากมีเงินบริจาคและภาษีเงินได้ หัก ณ ที่จ่าย และเครดิตภาษี ให้บันทึกจำนวนเงินและถ้าไม่มีให้บันทึกเป็น 0.00 บาท

ลำดับที่ 6 ยืนยันการยื่นแบบฯ และหากมีภาษีชำระไว้เกิน มีความประสงค์ขอคืนเงินภาษีให้ระบุคำร้องขอคืนภาษี

3. ขั้นตอนการชำระภาษี มี 2 ลักษณะ คือ

1) กรณีการทำความตกลง กับหน่วยรับชำระภาษีก่อน ได้แก่ การชำระผ่านช่องทาง e-Payment, Tele-Banking/Phone, Internet Banking, Mobile Banking

2) กรณีไม่ต้องทำความตกลง กับหน่วยชำระภาษี ได้แก่ ATM, Counter Service, Pay At Post, 7-ELEVEN, ATM บน Internet

วิธีการชำระภาษีแบ่งได้ 4 กรณี คือ

1) กรณีชำระผ่านระบบ e-Payment เลือกธนาคารที่ทำความตกลงไว้ เข้าสู่ระบบตั้งโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และป้อนหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านธนาคาร พร้อมปฏิบัติตามขั้นตอนธนาคาร

2) กรณีชำระผ่าน ATM, Tele-Banking/Phone, Internet Banking, Mobile Banking ระบบจะแสดงรายละเอียดประกอบการชำระภาษี คือ เลขประจำตัวผู้เสียภาษีหรือเลขประจำตัวประชาชน รหัสควบคุม และจำนวนภาษีที่ต้องชำระ

3) กรณีชำระผ่าน Counter Service และ Pay at Post ระบบแสดง Pay-In Slip พร้อมรหัส Bar Code เพื่อใช้ชำระภาษี

4) กรณีชำระผ่านบัตรเครดิตออนไลน์ และ ATM บน Internet ให้เลือกธนาคารที่ใช้บริการ และปฏิบัติตามขั้นตอนที่ปรากฏบนอินเทอร์เน็ต

4. ขั้นตอนการพิมพ์แบบและใบเสร็จรับเงิน เข้าสู่ระบบจัดพิมพ์ เลือกพิมพ์แบบแสดงรายการ หรือพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน ระบุปีภาษี หลังจากชำระภาษีเสร็จสิ้นภายใน 2 วันทำการสามารถพิมพ์แบบและใบเสร็จรับเงินได้

2.3 ทฤษฎีรูปแบบการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

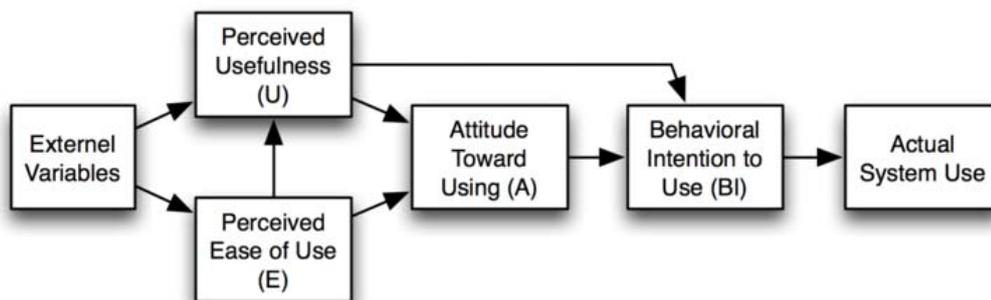
ทฤษฎีรูปแบบการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model :TAM) คือ การยอมรับเทคโนโลยี เป็นทฤษฎีระบบสารสนเทศในการยอมรับเทคโนโลยี ที่ผู้ใช้งานจะยอมรับซึ่งมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการยอมรับเทคโนโลยี Davis (1989) ผู้เริ่มต้นคิดค้นทฤษฎีนี้ได้

จำลองแบบการยอมรับเทคโนโลยีและมีผู้นำไปใช้อย่างแพร่หลาย ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในเทคโนโลยี (TAM) ประกอบด้วย

1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ที่ผู้ใช้รับรู้ถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้แล้วเกิดประโยชน์ ส่งผลดีต่อการทำงาน เช่น การลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดเวลาในการทำงาน การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว

2) การรับรู้ได้ถึงความสะดวกในการใช้งาน (Perceived ease of Use) ที่ผู้ใช้ทราบถึงการใช้เทคโนโลยีแล้วทำให้ การทำงานมีความง่ายขึ้นจากเดิม ได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก การทำงานดีขึ้นไม่ติดขัด สามารถทำงานเสร็จรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Davis ได้นิยามการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ว่าเป็น “ระดับที่คนเชื่อว่าการใช้ระบบพิเศษนี้จะช่วยเพิ่มสมรรถนะในการทำงาน” และนิยามการรับรู้ได้ถึงความสะดวกในการใช้งาน (Perceived ease of Use) ว่าเป็น “ระดับที่คนเชื่อว่าการใช้ระบบพิเศษนี้ช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น”



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีรูปแบบการยอมรับในเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model:TAM),Davis (1989)

ดังนั้นแนวคิดทฤษฎีการยอมรับในเทคโนโลยี ในด้านการรับรู้การได้รับประโยชน์จากการใช้งาน และในด้านการรับรู้ความสะดวกต่อการใช้งาน เป็นทฤษฎีที่ยืนยันและสนับสนุนงานวิจัยในการศึกษาปัจจัยของเครื่องมือในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ได้เป็นอย่างดี

ในงานวิจัยนี้จึงได้นำทฤษฎีการยอมรับในเทคโนโลยีมาออกแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความคิดเห็นผู้ใช้ในด้านการรับรู้ประโยชน์และด้านการรับรู้ความสะดวกต่อการใช้งานการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) โดยได้ตามในประเด็นดังนี้

1. ขั้นตอนการสมัครสมาชิกหรือการลงทะเบียน (ภ.อ.01)
2. ขั้นตอนการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต
3. ขั้นตอนการชำระภาษี
4. ขั้นตอนการพิมพ์แบบและใบเสร็จรับเงิน

2.4 การบริหารจัดการภัยอากรโดยหลักการบริหารความเสี่ยง (Compliance Risk Management: CRM)

การบริหารจัดการภัยอากรแนวใหม่ (Compliance Risk Management) เป็นกระบวนการบริหารการจัดการภัยอากร โดยเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับคุณลักษณะของผู้เสียภาษีแต่ละประเภทและทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามหน้าที่ทางภาษีให้ถูกต้อง และป้องกันการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ทางภาษี (European Union, 2010) ซึ่งประเทศที่พัฒนาแล้วได้นำหลักการนี้มาใช้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนา เช่น ประเทศเนเธอร์แลนด์ ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศออสเตรเลีย เป็นต้น

จิตรมณี สุวรรณพูล (2555) ได้ศึกษาถึงกระบวนการบริหารความเสี่ยงในการจัดเก็บภาษีอากรในขั้นตอนแรก ต้องศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ทางภาษีของผู้เสียภาษีในแต่ละกลุ่ม วิเคราะห์ความร้ายแรงของปัญหา ตั้งผลสัมฤทธิ์เป้าหมายในการแก้ปัญหา วิเคราะห์สาเหตุที่ผู้เสียภาษีไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ทางภาษี โดยเลือกกลุ่มผู้เสียภาษีที่ต้องการบริหารจัดการความเสี่ยง และขั้นตอนต่อมาเป็นการเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับประเภทผู้เสียภาษีและปัญหาที่เกิดขึ้น โดยคำนึงถึงทรัพยากรที่มีอยู่ หลังจากนั้นเป็นขั้นตอนการเตรียมแผนในการใช้เครื่องมือเพื่อการบริหารจัดการภาษี ซึ่งได้นำกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการบริหารจัดการภัยอากรมาเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดเก็บภาษีอากรแนวใหม่ ที่ได้แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 4 องค์ประกอบที่สำคัญ

องค์ประกอบที่ 1 คือ ผู้เสียภาษี เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลผู้เสียภาษีถึงลักษณะการประกอบธุรกิจ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ทักษะคิดต่อกรมสรรพากร และข้อมูลจากการวิเคราะห์ผู้เสียภาษีในปีที่ผ่านมา เพื่อจะได้กำหนดและแบ่งประเภทกลุ่มผู้เสียภาษี และเลือกกลุ่มผู้เสียภาษีที่ต้องการบริหารจัดการ

องค์ประกอบที่ 2 นั้น เป็นการเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับประเภท ผู้เสียภาษีและปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งต้องมีการเตรียมแผนในการใช้เครื่องมือเพื่อการบริหารจัดการภาษีและนำเครื่องมือมาใช้งานจริงกับผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ซึ่งแบ่งเครื่องมือเป็น 2 ประเภท ประเภทที่หนึ่ง คือ เครื่องมือประเภทป้องกัน อันได้แก่ การให้ความรู้ คำแนะนำ ผ่านสื่อต่างๆ การ

กำกับดูแลกิจการ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) การแก้ไขกฎหมาย การใช้ผู้ตรวจสอบและรับรองภาษี การให้ผู้ประกอบการเข้าโครงการสมัครใจเป็นผู้เสียภาษีที่ดี (Pre-Assessment Agreement: PAA) เป็นต้น ส่วนประเภทที่สอง คือ เครื่องมือปราบปราม อันได้แก่ การตรวจสอบทั่วไป การตรวจสอบเชิงลึก การตรวจประเมิน และการออกหมายเรียก

องค์ประกอบที่ 3 เป็นการจัดสรรทรัพยากรและผู้เสียภาษีในด้านจำนวนบุคลากรให้เพียงพอ การเพิ่มความรู้ความสามารถทักษะและการฝึกอบรม การพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบสุดท้าย เป็นผลลัพธ์จากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านผู้เสียภาษี เลือกใช้เครื่องมือให้เหมาะสมกับประเภทผู้เสียภาษีโดยคำนึงถึงทรัพยากรที่มีแล้ว และนำมาใช้งานจนเกิดเป็นผลลัพธ์เพื่อประเมินผลและนำไปปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร

จิตรมณี สุวรรณพุด (2555) ได้ระบุขั้นตอนการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรโดยหลักการบริหารความเสี่ยง (Compliance Risk Management) สำหรับผู้เสียภาษีแต่ละกลุ่มมีขั้นตอน 9 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) เลือกกลุ่มผู้เสียภาษีที่ต้องการบริหารจัดการ
- 2) วิเคราะห์สาเหตุที่ผู้เสียภาษีไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ทางภาษี
- 3) ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ทางภาษีของผู้เสียภาษีในแต่ละกลุ่ม
- 4) วิเคราะห์ความร้ายแรงของปัญหา
- 5) ตั้งสมมติฐานที่ต้องการ
- 6) ประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการ
- 7) นำเครื่องมือมาใช้งานจริงกับผู้เสียภาษีและเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร
- 8) เตรียมแผนในการใช้เครื่องมือเพื่อการบริหารจัดการภาษี
- 9) เลือกเครื่องมือที่เหมาะสมกับประเภทผู้เสียภาษีและปัญหาที่เกิดขึ้น โดยคำนึงถึงทรัพยากรที่มีอยู่

European Union (2010) ได้อธิบายถึงเครื่องมือในการจัดเก็บภาษีไว้ในคู่มือซึ่งเป็นแนวทางในการบริหารจัดการภาษีโดยหลักการบริหารความเสี่ยง (Compliance Risk Management Guide For Tax Administrations)

องค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญในการกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง คือ ข้อมูลเทคนิค เครื่องมือ และความสามารถของมนุษย์ ในการระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยง และนำผลที่ได้ไปพัฒนากำหนดทิศทางการบริหารภาษี ซึ่งช่วยให้การตัดสินใจรวดเร็วขึ้นและมีความน่าเชื่อถือ

การบริหารจัดเก็บภาษีเพื่อให้สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์นั้น ต้องมีการพัฒนาด้านความรู้และเทคโนโลยีให้ทันสมัย เช่น การประยุกต์เครื่องมือและเทคนิคในการบริหารภาษีโดยระดับความรู้และเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน กล่าวคือหากการบริหารจัดเก็บภาษีกำหนดกลยุทธ์ไว้ในระดับสูง ในการบริหารจัดการความเสี่ยงต้องใช้ข้อมูลความรู้ เทคโนโลยี ในระดับสูงให้เหมาะสมเช่นกัน ซึ่งถือเป็นการบริหารจัดการความเสี่ยงในอนาคต

กลุ่มประเทศสมาชิกสหภาพยุโรปที่ใช้เครื่องมือที่มีความเสี่ยง ได้อธิบายถึง เครื่องมือที่มีความเสี่ยงว่า เป็นผลิตภัณฑ์ที่ช่วยในการบริหารภาษีซึ่งเป็นที่ยอมรับที่ถูกประยุกต์เป็นหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงทางตรงและทางอ้อม ผลิตภัณฑ์นี้มีส่วนในการลดความเสี่ยงในปัจจุบันและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ได้

เครื่องมือที่มีความเสี่ยง คือ เครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีข้อมูลจำนวนมาก ดังนั้น ความพยายามในการจัดการความเสี่ยงทางเครื่องมือขึ้นอยู่กับข้อมูลที่มีอยู่เช่นกัน และยังช่วยลดจำนวนพนักงาน โดยมุ่งเน้นการรักษาประสิทธิภาพการให้บริการ ความต้องการของผู้เสียภาษี และนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อส่งมอบบริการที่ดี

ตั้งแต่ปี 2000 กลุ่มประเทศสมาชิกได้แนะนำ เลือกรูปแบบเครื่องมือที่มีความเสี่ยงมาใช้และเริ่มพัฒนาเครื่องมือ ปัจจุบันมี 45 เครื่องมือเสี่ยงที่รายงานว่าเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการ โดยก่อนที่จะประสบความสำเร็จของการนำเครื่องมือเสี่ยงมาใช้ในบางงานเบื้องต้นในการบริหารภาษี ต้องมีการฝึกอบรมพนักงานที่ทำงานกับเครื่องมือให้เกิดความชำนาญ มีการระบุข้อมูลที่เป็นประโยชน์ มีวิธีการปรับเปลี่ยนและควบคุมผลลัพธ์เพื่อการจัดการความเสี่ยงตามวัตถุประสงค์

ข้อมูลทุกชนิดใช้ระบุผู้เสียภาษีที่มีความเสี่ยงและในขั้นตอนที่มีความเสี่ยง ข้อมูลส่วนใหญ่ได้มาจากผู้เสียภาษีเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เช่น ข้อมูลการลงทะเบียนต่างๆ ข้อมูลจากบุคคลและงบกำไรขาดทุน นอกจากนี้ยังได้ข้อมูลจากบุคคลที่สามที่มีหน้าที่ตามกฎหมาย เป็นข้อมูลพื้นฐานในการประเมินผลและวิเคราะห์ความเสี่ยงในการบริหารภาษี

ความเสี่ยงของเครื่องมือที่ใช้จะเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม จึงมุ่งเน้นการเลือกผู้เสียภาษีสำหรับตรวจสอบ สำหรับประเทศที่มีความเข้มงวดในกฎหมายจะแจ้งให้ผู้เสียภาษีรับทราบถึงภาระหน้าที่ในการเสียภาษีทางอ้อม

เป้าหมายทั่วไปของวิธีการระบุความเสี่ยงของเครื่องมือได้แก่ การคัดเลือกรายตรวจสอบ การระบุผู้เสียภาษีที่มีความเสี่ยง การระบุความเสี่ยงทั่วไป การจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง การสร้างประวัติข้อมูลความเสี่ยง การทุจริต การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ การตรวจสอบที่ไม่ผ่านการกรอง

ข้อมูลที่น่ามาใช้ในการบริหารความเสี่ยงเพื่อบรรลุดูวัตถุประสงค์ยุทธศาสตร์ เป็นข้อมูลที่ถูกจัดเก็บในรูปแบบของฐานข้อมูลที่มีการเชื่อมโยงกัน สามารถคาดการณ์ ระบุความเสี่ยงและช่วยในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว เช่น คลังข้อมูล (Data warehouse) ข้อมูลสมาร์ต (Data mart) เหมืองข้อมูล (Data mining) ข้อมูลเครือข่าย (Neural Networks) เป็นต้น

สามารถระบุความเสี่ยงได้โดยใช้ ระบบกฎการตัดสินใจ ของผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้าน ภาษี ซึ่งต้องเป็นไปตามกฎที่ประกอบด้วย ข้อเท็จจริง กฎระเบียบที่กำหนด และระบบการควบคุม ด้วยกฎการอธิบาย

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ในการบริหารจัดการเก็บภาษีโดยหลักการบริหารความเสี่ยง เครื่องมือมีความสำคัญในการจัดเก็บภาษีที่ต้องได้รับการพัฒนา ปรับปรุง บริหารความเสี่ยงของเครื่องมือให้ มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความเสี่ยงของเครื่องมือที่อาจจะเกิดขึ้นได้รวมทั้งแก้ไขปัญหา และอุปสรรค สามารถบรรลุดูประสงค์ตามยุทธศาสตร์ได้

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Lee และ Lin (2005) ได้ศึกษาเรื่อง กำหนดปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ต่อคุณภาพ การบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้ประยุกต์งานวิจัยตามแนวคิดการบริการคุณภาพของ Parasuraman และคณะวิจัยต่างๆ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์วัดคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีดังนี้ 1) การออกแบบเว็บไซต์ (Web site design) ได้แก่ การค้นหาและนำทาง การแสดงผล ความสวยงามของเว็บไซต์ เนื้อหาสาระ การเชื่อมโยงและทางลัด และความล่าช้าของเครือข่าย เป็นต้น 2) ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย (Reliability) ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูล ตรงตามเป้าหมาย การปฏิบัติตามสัญญา การเก็บรักษาความลับลูกค้า เป็นต้น 3) การตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่ ความเหมาะสมของบริการ การกู้ข้อมูล ความเร็วในการค้นหา การยืนยันรับรองผล การตอบสนอง ความต้องการที่รวดเร็ว เป็นต้น 4) ความไว้วางใจ (Trust) ได้แก่ การรับรู้ที่ได้รับก่อนใช้บริการ คุณสมบัติส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ที่สร้างความไว้วางใจและปลอดภัย รายละเอียดของข้อมูล เกี่ยวกับการรับรองผล เป็นต้น 5) ความเป็นส่วนตัว (Personalization) ได้แก่ การได้รับบริการและความช่วยเหลือของผู้ใช้ การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากเว็บไซต์ การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเว็บไซต์ เป็นต้น

เกษมศรี ธรรมเป็นจิตต์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบชำระ ภาษีทางอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า ผู้เสีย ภาษีที่ยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต จากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ เจ้าหน้าที่สรรพากร รongลงมา คือ เพื่อน และผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ยื่นแบบชำระภาษีปี 2547 ยื่นเป็นครั้งแรก บุคคลที่ชักชวนให้ยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต คือ เจ้าหน้าที่สรรพากร รongลงมา คือ เพื่อน คนรู้จัก สื่อที่มีผลต่อการตัดสินใจยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต คือ โทรทัศน์ วิทยุ และมีเหตุผลในการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต คือ ความทันสมัย ง่ายต่อการใช้งาน สถานที่ดำเนินการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต คือ ที่ทำงาน รongลงมาคือ สำนักงานสรรพากรและที่บ้าน ผู้เสียภาษีที่ไม่ยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากไม่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เว็บไซต์กรมสรรพากร ไม่มั่นใจในระบบและเคยยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตครั้งแรกไม่สำเร็จ และระดับการศึกษา อาชีพที่มีความแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

รัชชัย เหล่าอิทธิพร (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตแบบออนไลน์ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ปัญหาและแนวทางแก้ไข ผลการศึกษา พบว่า จากการศึกษาความพึงพอใจผู้ให้บริการในขั้นตอนการสมัครสมาชิก ขั้นตอนการกรอกข้อมูลและการยื่นแบบแสดงรายการ ขั้นตอนการตอบแบบแสดงรายการ ขั้นตอนการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ขั้นตอนการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ชำระไว้เกิน ขั้นตอนการออกใบเสร็จรับเงิน มี 5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งได้แก่ ความง่ายต่อการใช้งาน ความรวดเร็ว เทคนิคการให้บริการ ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย และการตอบสนองต่อความต้องการในปัจจุบัน และมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับความพึงใจโดยรวมจากการใช้บริการระบบ ส่วนปัญหาและแนวทางแก้ไข ผู้ยื่นแบบฯ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นควรพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการมากยิ่งขึ้น

คัทลียา ปานสุนทร (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคาร มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคาร 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างในลักษณะของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ที่ยอมรับ คาดว่าจะยอมรับ และไม่ยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคาร 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารในภาครัฐและภาคเอกชน และ 4) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อ

การยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคาร ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารพบว่า มี 3 ปัจจัย คือ ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ความไม่ซับซ้อน และความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต สามารถช่วยประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายสามารถอำนวยความสะดวก

การศึกษาเปรียบเทียบในลักษณะของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ที่ยอมรับ คาดว่าจะยอมรับและไม่ยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า มีลักษณะของผู้รับนวัตกรรมที่แตกต่างกันในด้านอายุ การศึกษา ทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลง และความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ส่วนการศึกษาไม่มีความแตกต่าง ผลการศึกษาเปรียบเทียบการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารในภาครัฐและเอกชน พบว่า องค์กรภาคเอกชนมีการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตน้อยกว่า องค์กรภาครัฐ เนื่องจากองค์กรเอกชนจำกัดสิทธิในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเฉพาะระดับผู้บริหาร

การศึกษาปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะ พบว่า ต้องพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทำความเข้าใจให้ชัดเจนเกี่ยวกับข้อจำกัดของระบบลดระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสาร ลดค่าใช้จ่ายในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทำการประชาสัมพันธ์ให้ตรงจุด รวมทั้งประชาสัมพันธ์ระบบรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานสากล และกรมสรรพากรควรมีกลยุทธ์ส่งเสริมผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ให้ทราบ รับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในบริการ และร่วมมือด้านข้อมูลภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ

ธีรชาติ กระจ่างทอง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งมุ่งเน้นด้านความพึงพอใจ ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นการประหยัดเวลา มีความสะดวกและรวดเร็ว ส่วนผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการได้วิเคราะห์แยกตามองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ และด้านความเป็นส่วนตัว พบว่าองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการ

ทั้ง 5 ด้าน มีผลค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญ และมีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง ซึ่งยังคงต้องการให้มีการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

ชนิกานต์ นุชประคอง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดเพชรบุรี โดยศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษีที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และศึกษาแนวทางการเสริมสร้าง ปรับปรุงการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบและชำระผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษา พบว่า

เจ้าหน้าที่สรรพากร มีความคิดเห็นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยพบว่า ด้านลักษณะงาน เมื่อนำการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตมาใช้ทำให้องค์กรสามารถลดปริมาณเอกสารได้ ค้นหาข้อมูล กฎ ระเบียบหรือข้อบังคับต่างๆ เกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีได้ง่าย สามารถช่วยลดขั้นตอนการทำงานและทำให้มีเวลาในการทำงานอื่นได้มากขึ้น ด้านประสิทธิภาพขณะปฏิบัติงาน เห็นด้วยกับองค์กรที่จัดให้มีการพัฒนาศักยภาพในด้านการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เลือกใช้การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และองค์กร ได้มีการจัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ด้านการติดต่อสื่อสาร สามารถส่งรายงาน สถิติการยื่นแบบและชำระภาษี ข้อมูลข่าวสารให้กับหน่วยงานต้นสังกัดได้สะดวกมากขึ้น สามารถแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นหรือข้อคำถามบนกระดานถามตอบหน้าเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว สามารถติดต่อผู้เสียภาษีได้เร็วขึ้น และสามารถติดต่อกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในด้านการเรียกใช้ข้อมูล และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น เจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งงานต่างกันจะมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่สรรพากร มีความคิดเห็นที่เห็นด้วยในระดับสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี

ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีความคิดเห็นต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต โดยพบว่า ด้านความสะดวก สามารถประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรเขตและสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ด้านความรวดเร็ว การยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตต้องมีความรวดเร็ว เช่น การเข้าเว็บไซต์ การได้รับการคืนเงินภาษีในกรณีมีภาษีชำระไว้เกิน ภายใน 15 วัน สามารถพิมพ์แบบและใบเสร็จรับเงินผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์โดยกรอกหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านได้อย่างรวดเร็ว และสามารถตรวจสอบรายชื่อผู้ได้รับหนังสือแจ้งคืนภาษีได้ ด้านความถูกต้อง สามารถกรอกข้อมูลลงบนโปรแกรมเพื่อให้อัตโนมัติและพิมพ์แบบแสดงรายการให้ผู้อื่นตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการส่งข้อมูลได้ สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ หากพบข้อผิดพลาด สามารถแก้ไขข้อมูลก่อนการยื่นแบบฯ ได้ และสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลภายหลังการยื่นแบบฯ ได้

ด้านความเชื่อมั่นในโปรแกรม ระบบมีการยืนยันการรับแบบแสดงรายการทันทีที่ดำเนินการเสร็จ ข้อมูลการยื่นแบบและชำระภาษีถูกส่งถึงกรมสรรพากรแน่นอน ข้อมูลการยื่นแบบและชำระภาษีมีความถูกต้องเนื่องจากมีโปรแกรมช่วยตรวจสอบขั้นต้น และข้อมูลการยื่นแบบและชำระภาษีเป็นความลับของทางราชการ ส่วนผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็น ผู้ที่มีอายุสูงกว่ามีความเห็นด้วยในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

สำหรับผลการศึกษาแนวทางการเสริมสร้าง ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร พบว่า ควรฝึกอบรมจัดอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงให้เกิดความชำนาญ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

พรพิมล ศิริโชติอาภรณ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง เหตุผลการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงเหตุผลของการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบเหตุผลการเลือกใช้บริการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษา พบว่า ผู้ยื่นแบบฯ ให้ความสำคัญของการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการและด้านการบริการ โดยด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ให้ความสำคัญประเด็น ไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบฯ ณ หน่วยรับบริการ ส่วนด้านการบริการ ให้ความสำคัญประเด็น สามารถยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญระดับมาก คือ ด้านระบบงานและด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนผลการศึกษาเปรียบเทียบเหตุผลการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตที่จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ผลการศึกษา พบว่า อายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน ส่วนเพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

สกุลทิพย์ เวชกุล (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้เทคโนโลยี e-revenue โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการนำเทคโนโลยี e-revenue ไปใช้ในการยื่นแบบชำระภาษีของกรมสรรพากร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความสะดวก ด้านการรับผลประโยชน์ ด้านความไว้วางใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านภาพลักษณ์ ด้านความสอดคล้องในการยื่นแบบชำระภาษี และด้านความได้เปรียบการให้บริการ กล่าวคือ ปัจจัยดังกล่าวช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

อุศณี กอจิตตวนิจ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และเพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ ได้แก่ คุณภาพของระบบการชำระและขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คุณภาพของระบบการสมัคร ความปลอดภัยและการให้คำปรึกษา คุณภาพของเว็บไซต์ และระบบแจ้งปัญหา และความรู้ของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต รวมถึงระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมีระดับที่ความแตกต่างกัน โดยผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตพบว่า ผู้เสียภาษีที่ประสบปัญหาหากเกิดข้อผิดพลาดในการทำรายการที่ยื่นแบบไปแล้วไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ ต้องกรอกข้อมูลและยื่นแบบแสดงรายการใหม่ ทำให้เสียเวลาในการทำงานซ้ำซ้อน จึงเสนอแนะให้แก้ปัญหานี้เป็นอันดับแรก โดยให้ปรับปรุงระบบการยื่นแบบฯ ให้ง่ายต่อการใช้งาน ปัญหาสำคัญรองลงมาคือ ในการยื่นแบบฯ ระบบหยุดชะงักและล่มบ่อย เนื่องจากระบบยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการรับแบบแสดงรายการพร้อมๆ กันเป็นจำนวนมากในช่วงเวลาที่ใกล้หมดเขตการยื่นแบบ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ ต้องทำรายการใหม่และรอเป็นเวลานาน นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะเรื่องการคืนเงินภาษีและการพิจารณาการคืนเงินที่ช้ามาก ซึ่งสืบเนื่องจากระบบการขอเอกสารประกอบการขอคืนภาษีไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้เสียเวลาส่งเอกสารหลายครั้งส่งผลต่อการคืนเงินภาษีที่ล่าช้า ศุขจิ มุลทองช้อย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2 โดยได้ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล ปัญหาและอุปสรรคที่พบ รวมทั้งศึกษาการบริการเสียภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตภายใต้นโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของกรมสรรพากร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปแบบ การใช้งานเว็บไซต์ ส่วนความคิดเห็นด้านปัญหาและอุปสรรคที่พบในการยื่นแบบและชำระภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ การขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามปัญหาในการใช้บริการยื่นแบบเพื่อเสียภาษีติดต่อยาก และส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการมีส่วนร่วมในการบริการเสีย

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตภายใต้ต้น โนบายการมีส่วนร่วมของประชาชนของ กรมสรรพากร จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่อาจมีผลต่อการใช้ เครื่องมือบริหารจัดการเก็บภาษีอากรในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของ กลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีดังนี้

1. ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน
2. ปัจจัยด้านความสะดวกและรวดเร็ว
3. ปัจจัยด้านความปลอดภัย
4. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ
5. ปัจจัยด้านระยะเวลาให้บริการ
6. ปัจจัยด้านความถูกต้องและน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 2.1 สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบ การยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	ปีที่วิจัย	ชื่อผลงานวิจัย	ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือบริหารจัดการเก็บภาษีอากรฯ					
				ง่ายต่อการ ใช้งาน	สะดวก รวดเร็ว	ปลอดภัย	ประสิทธิภาพ	ระยะเวลาการ ให้บริการ	ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
1.	Lee และ Lin	ค.ศ. 2005	Customer perception of e-service quality in online shopping						✓
2.	เกษมศรี ธรรมเป็นจิตต์	พ.ศ. 2547	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอุดรธานี	✓					
3.	ธีรัชชัย เหล่าอิทธิพร	พ.ศ. 2548	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ตแบบออนไลน์	✓	✓	✓			✓
4.	กัทลิยา ปานสุนทร	พ.ศ. 2549	ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคาร	✓	✓				
5.	ธีรชาติ กระจ่ายทอง	พ.ศ. 2550	ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2		✓	✓			

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	ปีที่วิจัย	ชื่อผลงานวิจัย	ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือบริหารจัดการเก็บภาษีอากรฯ					
				ง่ายต่อการใช้งาน	สะดวก รวดเร็ว	ปลอดภัย	ประสิทธิภาพ	ระยะเวลาการให้บริการ	ถูกต้อ่ง น่าเชื่อถือ
6.	ชนนิกานต์ นุชประคอง	พ.ศ. 2550	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพากรและผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีต่อการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเพชรบุรี		✓		✓	✓	✓
7.	พรพิมล ศิริโชติอาภรณ์	พ.ศ. 2551	เหตุผลการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทางอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2		✓			✓	
8.	สกุลทิพย์ เวชกุล	พ.ศ. 2552	การยอมรับการใช้เทคโนโลยี e-revenue		✓				
9.	อุศณี กอจิตตวนิจ	พ.ศ. 2552	ความพึงพอใจในการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร			✓			
10.	ศุขจิ มูลทองย้อย	พ.ศ. 2554	ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2	✓					