

บทที่ 2

สภาพทั่วไปของนโยบายและการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย และในต่างประเทศ

เนื้อหาในบทนี้จะกล่าวถึง สถานการณ์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สภาพทั่วไปของกรมสรรพากร ซึ่งประกอบด้วยบทบาทของกรมสรรพากร วัตถุประสงค์หลักของกรมสรรพากร ทิศทางการปฏิบัติงานของกรมสรรพากร โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของกรมสรรพากร อัตรากำลังข้าราชการ สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมสรรพากร ซึ่งประกอบด้วย สภาพทั่วไปโดยรวมของเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากร สภาพทั่วไปของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ได้แก่ วัตถุประสงค์ของโครงการ ข้อดีและประโยชน์ที่จะได้รับ การออกแบบระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การทำงานของระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามแบบ ภ.ง.ด.91 และการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในต่างประเทศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 สถานการณ์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย

ประเทศไทยเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเวลามากกว่า 10 ปีแล้ว เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สามารถช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถของประเทศได้ ซึ่งในปี พ.ศ. 2535 รัฐบาลได้จัดตั้งคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (National Information Technology Committee: NITC) หรือ กสทช. ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทำหน้าที่พัฒนานโยบายและแผนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศ โดยองค์ประกอบของคณะกรรมการชุดนี้มี ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี เป็นประธาน และมีผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และ

คอมพิวเตอร์แห่งชาติ เป็นกรรมการและเลขานุการ โดยที่ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (National Electronics and Computer Technology Center: NECTEC) หรือ เนคเทค ซึ่งสังกัดสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ภายใต้กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ได้รับมอบหมายให้เป็นสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (National Information Technology Committee Secretariat) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ กสทช. นอกเหนือไปจากพันธกิจหลักด้านการวิจัยและพัฒนาเพื่อยกระดับเทคโนโลยีของประเทศ (Chumphol Krootkaew, 2004b: 1); (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2546ง)

รัฐบาลไทยอนุมัติงบประมาณจำนวน 4.2 พันล้านบาทสำหรับกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2539-2543 ของประเทศไทย (IT 2000 Policy Framework) หรือ กรอบนโยบาย IT 2000 ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (S. Phoosuphanusorn, 2001 อ้างถึงใน Gray and Sanzogni, 2004: 10) ซึ่งนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติฉบับแรกนี้ได้ประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2539 โดยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) ในฐานะสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ เพื่อเป็นกรอบยุทธศาสตร์หลักในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย ภายใต้พันธกิจสามประการคือ

1. การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแห่งชาติ (National Information Infrastructure)
2. การลงทุนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development)
3. การลงทุนเพื่อการบริหาร และการให้บริการของภาครัฐที่ดี (Good Governance) (Pomprom Ateetanan, 2001: 8)

มาตรการหนึ่งที่สำคัญของนโยบาย IT 2000 คือมาตรการด้านการปฏิรูปกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศที่เสนอโดยกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบต่อการจัดทำโครงการพัฒนากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2541 และเห็นชอบให้ กสทช. ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางและประสานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในการจัดทำกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2546ข) โดยที่ กสทช. ได้มอบหมายให้เนคเทคในฐานะสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติให้รับผิดชอบในการพัฒนา และพิจารณากระบวนการร่างกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวนทั้งสิ้น 6 ฉบับ (Thaweesak Koanantakool and Chadamas Thuvasethakul, 2000: 4) ซึ่งมีความจำเป็นในเบื้องต้นที่ต้องมีการตรากฎหมายขึ้นเพื่อ

รองรับและสนับสนุนการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย โดยได้มีการกำหนดแนวทางเร่งผลักดัน การพิจารณายกร่างกฎหมาย 3 ฉบับแรกก่อน ได้แก่ กฎหมายเกี่ยวกับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transactions Law) กฎหมายเกี่ยวกับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signatures Law) และกฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน (กฎหมายลำดับรองของรัฐธรรมนูญมาตรา 78) (National Information Infrastructure Law) ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 3 เมษายน พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา แล้วจึงจะพัฒนาให้มีกฎหมายครบทุกฉบับต่อไป อันได้แก่ กฎหมายเกี่ยวกับอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ (Computer Crime Law) กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Law) และกฎหมายเกี่ยวกับการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Funds Transfer Law) (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2546ก)

เนคเทคยังได้จัดตั้งสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Technology Services: GITS) หรือ สบทร. ด้วยความเห็นชอบของ กสทช. เพื่อทำหน้าที่ให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายแก่หน่วยงานภาครัฐ โดยให้บริการด้านการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีความเร็วสูงและปลอดภัยภายใต้มาตรฐานเดียวกันสำหรับหน่วยงานราชการทั่วประเทศ ซึ่งบริการของสบทร. แก่หน่วยงานภาครัฐมี 5 กลุ่มบริการได้แก่ 1) บริการเครือข่ายภาครัฐ 2) บริการแอปพลิเคชันภาครัฐ 3) บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ 4) บริการซิสเต็มอินเทอร์เน็ตภาครัฐ 5) บริการภาครัฐเพื่อสาธารณะ นอกจากนี้เนคเทคยังได้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศระดับชาติ (National Information Infrastructure) อีกหลายโครงการ เช่น โครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย เครือข่ายคอมพิวเตอร์ไทยสารอินเทอร์เน็ต เครือข่ายกาญจนาภิเษก ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2546ง) จะเห็นได้ว่าเนคเทคได้สนับสนุนและผลักดันการพัฒนาและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

เนื่องจากบริบททางสังคมและกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่มุ่งเน้นการพัฒนาประเทศไปสู่สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ กสทช. เห็นความสำคัญที่จะต้องมีนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งในและต่างประเทศ และเห็นชอบต่อกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2544-2553 ของประเทศไทย (IT 2010 Policy Framework) หรือ กรอบนโยบาย IT 2010 ซึ่งเป็นระยะที่สอง และเป็นวิสัยทัศน์ระยะยาวซึ่งครอบคลุมระยะเวลา 10 ปี (คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, สำนักงานเลขาธิการ, 2545: 3) ซึ่งกรอบนโยบาย IT 2010 ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนา ICT ที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. การส่งเสริมให้มีนวัตกรรมในระบบเศรษฐกิจและสังคม (Promote Innovation)
2. การลงทุนในการเสริมสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้เป็นพื้นฐานสำคัญ (Build Human Capital)
3. การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ และส่งเสริมอุตสาหกรรมสารสนเทศ (Strengthen Information Infrastructure & Industry)

แนวความคิดด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศตามกรอบนโยบาย IT 2010 ประกอบด้วยยุทธศาสตร์หลัก 5 เรื่อง ที่ต้องมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน ได้แก่

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐ (e-Government)
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคพาณิชย์ (e-Commerce)
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคอุตสาหกรรม (e-Industry)
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคสังคม (e-Society)
5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาคการศึกษา (e-Education) (คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, สำนักงานเลขาธิการ, 2545: 20)

จะเห็นได้ว่ายุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐ เป็นองค์ประกอบเพื่อการพัฒนาที่สำคัญสาขาหนึ่ง ดังนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามกรอบนโยบาย IT 2010 รัฐบาลจึงกำหนดยุทธศาสตร์หลักเพื่อการพัฒนา 5 ข้อ ดังนี้

1. การวางแผนและงบประมาณ
2. การจัดและปรับองค์การ
3. การพัฒนาบุคลากรภาครัฐ
4. การพัฒนาการบริหารภาครัฐ
5. การพัฒนาการบริการภาครัฐ (คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, สำนักงานเลขาธิการ, 2545: 40)

จากยุทธศาสตร์ 5 e ดังกล่าวนำไปสู่การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย เพื่อแปลงยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ออกเป็นแผนงานและโครงการ และเป้าหมายที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ในระยะ 5 ปี ช่วง พ.ศ. 2545-2549 ซึ่งเนคเทคได้รับมอบหมายจาก กสทช. ให้จัดทำแผนดังกล่าวร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ให้สอดคล้องกับกรอบนโยบาย IT 2010 และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (ทวิศักราช) กอนันตกุล, ชฎามาศ ฤๅษะเศรษฐกุล และกาญจนา วานิชกร, 2545: 3)

2.2 โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

การดำเนินการเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยมีจุดเริ่มต้นจากการที่กลุ่มอาเซียนตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ริเริ่ม e-ASEAN Initiative ขึ้นในปี พ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นข้อตกลงความร่วมมือของประเทศในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนที่จะเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีเศรษฐกิจโลก ประเทศไทยซึ่งเป็นประเทศหนึ่งในกลุ่มอาเซียนจึงต้องเร่งปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ด้วยเช่นกัน คณะรัฐมนตรีจึงมีมติให้จัดตั้งโครงการ e-Thailand ขึ้นมา เพื่อเตรียมความพร้อมของประเทศไทยให้เข้าสู่ e-ASEAN และเพื่อให้สามารถแข่งกับประเทศในภูมิภาคอื่นได้ ตลอดจนพัฒนาประเทศให้เข้าสู่สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy/Society) (สมชัย อักษรารักษ์ และอศินา พรพศิน, 2547: 20) ซึ่งแนวทางในการพัฒนาไปสู่ e-Thailand ประกอบด้วยสาขาต่างๆ ดังนี้คือ (สมชัย อักษรารักษ์ และอศินา พรพศิน, 2547: 21)

1. การวางโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศของอาเซียน (National Information Infrastructure)
2. การส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการพาณิชย์ (E-Commerce Facilitation)
3. การเปิดเสรีด้านการค้า การบริการ และการลงทุน (Liberalization)
4. การสนับสนุนให้เกิดสังคมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Society)
5. การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

ดังนั้น แนวทางหนึ่งที่รัฐบาลจะบรรลุเป้าหมายตามแนวทางของยุทธศาสตร์ 5e ของนโยบาย IT 2010 และขณะเดียวกันเตรียมความพร้อมให้กับประเทศไทยเพื่อเข้าสู่ e-Thailand เพื่อให้สามารถยืนหยัดได้ในกระแสโลกาภิวัตน์นี้ คือการดำเนินการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) ในการพัฒนาประเทศ โดยผลักดันให้เกิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ขึ้น ซึ่งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ให้แนวคิดของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ว่า “เป็นกระบวนการปฏิรูประบบบริหาร บริการ และกระบวนการของรัฐ โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน รวมทั้งกระตุ้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภาคเอกชนและประชาชน ซึ่งจะเป็นตัวขับเคลื่อนศักยภาพของประเทศเพื่อเป็น

ทางลัดในการเข้าสู่การแข่งขันในระบบเศรษฐกิจฐานความรู้” (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, สำนักงานปลัดกระทรวง, 2546: 8)

แนวคิดในการดำเนินการเพื่อพัฒนา e-Thailand นั้นส่งผลให้คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (กสทช.) แต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจเพื่อการพัฒนา e-Thailand ซึ่งคณะกรรมการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานของรัฐ ได้แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อพัฒนาด้านการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยมี ม.ร.ว. จัตุรงคกุล โสณกุล เป็นประธานคณะทำงาน ซึ่งคณะกรรมการฯ มีมติเห็นชอบให้จัดตั้งโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น โดยดำเนินการในรูปแบบโครงการนำร่อง ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2544 จึง เพื่อปูพื้นฐานการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ซึ่งรวมถึงการวางแผนหลัก แผนปฏิบัติการ และกรอบกลยุทธ์ เพื่อมุ่งให้เห็นผลเป็นรูปธรรมในระยะ 2 ปี (มีนาคม พ.ศ. 2544-มีนาคม พ.ศ. 2546) ทั้งนี้เพื่อเป็นตัวอย่าง และแนวทางให้กับหน่วยงานอื่นๆ รวมทั้งเป็นการผลักดันและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐให้บริการต่างๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึง และเท่าเทียม (ทวิศักดิ์ กอนันตกุล, ชฎามาศ ฤๅษะเศรษฐกุล และกาญจนา วานิชกร, 2546: 5-6; สมชัย อักษรารักษ์ และอศินา พรพศิน 2547: 21) โดยมีขอบเขตของการดำเนินโครงการนำร่อง ดังนี้

1. การบริการข้อมูลข่าวสาร (Online Information Service: G2G,G2C,G2B) เป็นการให้บริการข้อมูลของภาครัฐแบบออนไลน์ เพื่อประชาชนและภาคธุรกิจสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ โดยมีโครงการนำร่อง ได้แก่

1.1 โครงการบริการข้อมูลระดับหมู่บ้านเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต (e-NSO) โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ

1.2 โครงการบริการข้อมูลนิติบัญญัติ รัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Parliament) โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1.3 โครงการ (e-Economics) โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

1.4 โครงการ (e-Financial) โดยธนาคารแห่งประเทศไทย

2. การบริการเชิงรายการ (Simple Transaction Services: G2C,G2B) เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนสำหรับบริการออนไลน์ในด้านต่างๆ ของหน่วยงานของรัฐ โดยมีโครงการนำร่อง ได้แก่

2.1 โครงการ e-Registration โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

2.2 โครงการ e-Revenue โดยกรมสรรพากร

- 2.3 โครงการ e-Industry โดยกรมโรงงานอุตสาหกรรม
- 2.4 โครงการ e-Investment โดยสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
- 2.5 โครงการ e-Services โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)

3. การโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Payment Gateway: B2G,C2G) เป็นการทำให้มีช่องทางการชำระเงิน เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการดำเนินงานด้านการเงินระหว่างภาครัฐและเอกชน โดยมีโครงการนำร่องได้แก่

- 3.1 โครงการ e-Revenue โดยกรมสรรพากร
- 3.2 โครงการ e-Financial โดยธนาคารแห่งประเทศไทย
- 3.3 โครงการ e-Payment โดยธนาคารและสถาบันการเงินหลายแห่งและหน่วยงาน

อื่นที่เกี่ยวข้อง

4. การจัดซื้อทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement: G2B) เป็นการกำหนดกรอบ แนวทางและมาตรฐาน ในการส่งเสริมและร่วมผลักดันให้เกิดระบบการจัดซื้อจัดจ้างแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง มีความคล่องตัว ประหยัด มีประสิทธิภาพ และโปร่งใส รวมทั้งมีความสอดคล้องกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง โดยมีโครงการนำร่อง ได้แก่

- 4.1 โครงการ e-Procurement โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

4.2 โครงการ e-Auction โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (Pomprom Ateetanan, 2001: 8); (คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, สำนักงานเลขาธิการ, 2546)

จะเห็นได้ว่าการที่จะสามารถให้บริการอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน (G2C) และภาคธุรกิจ (G2B) ได้นั้น ต้องเริ่มจากการให้บริการระหว่างภาครัฐกับภาครัฐ (G2G) ซึ่งเป็นพื้นฐานของการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ อันจะทำให้การแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลและบริการระหว่างหน่วยงานประสบความสำเร็จ รวมทั้งจะต้องมีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ จะเห็นได้ว่าเนคเทคได้จัดตั้งสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (สบทร.) ขึ้นมาตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อ พ.ศ. 2540 ให้ดำเนินโครงการเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่หน่วยงานภาครัฐสามารถใช้บริการได้ โดยช่วยให้สามารถเชื่อมโยงติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐได้สะดวก และมีมาตรฐานขึ้น รวมทั้งลดความซ้ำซ้อนในการลงทุนด้านเครือข่ายสารสนเทศของภาครัฐ (โสภาวรณ แสงไชย และทวีศักดิ์ กอนันตกุล 2543: 11) ซึ่งถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาระบบการบริหารภาครัฐ

(Back Office) ให้สามารถพัฒนาระบบการให้บริการ (Front Office) ที่สามารถบูรณาการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ผ่านเว็บท่า (Portal) เดียว

2.3 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เดิมทีมงานหลักของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วยศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) ในฐานะสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ร่วมกับตัวแทนของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานสถิติแห่งชาติ และธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อดำเนินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบนำร่อง (สมชัย อักษรารักษ์ และอศินา พรพศิน, 2547: 21) แต่ภายหลังจากการปรับโครงสร้าง กระทรวง ทบวง กรม ตามนโยบายปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลได้มีการผลักดันโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างจริงจังมากขึ้น โดยได้มีการจัดตั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 ภายใต้เว็บไซต์ www.mict.go.th ซึ่งรวมเจ้าของโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบสื่อสาร โทรคมนาคม ได้แก่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เข้ามาในกระทรวงนี้ด้วย เพื่อรับภาระหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) แทนเนคเทค โดยที่เนคเทคเปลี่ยนบทบาทจากเดิมที่รับผิดชอบภารกิจหลักด้าน ICT มาทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น งานด้านนโยบาย ICT และงานโครงสร้างพื้นฐานด้านกฎหมาย ICT เป็นต้น ในขณะที่รัฐบาลได้กำหนดให้กระทรวงกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีบทบาทในการกำหนดนโยบายและแผนด้าน ICT การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมด้าน ICT รวมทั้งเป็นตัวแทนและศูนย์กลางการประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานและโครงการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจเป้าหมายตามกรอบนโยบาย IT 2010 ซึ่งกำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินการให้ต่อเนื่อง ซึ่งภารกิจของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้นก็มอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเจ้าภาพในการรับผิดชอบผลักดัน พัฒนา และดำเนินการให้เป็นรูปธรรมภายในปลายปี พ.ศ. 2546 ให้สอดคล้องกับกรอบนโยบาย IT 2010 และแผนงานในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้มีผลักดันโครงการต่าง ๆ เพื่อรองรับและสนับสนุนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น โครงการพัฒนาบัตรประจำตัว

อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถใช้งานได้หลากหลาย (Multi-Application Smart ID Card) โครงการ ศูนย์กลางบริการภาครัฐ (e-Citizen) การจัดตั้งสถาบัน e-Government (e-Government Institute) เพื่ออบรมและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ รวมไปถึงโครงการคอมพิวเตอร์เพื่ออาหาร และโครงการ รัฐบาลคอมพิวเตอร์เพื่อนำไปมอบให้โรงเรียนต่าง ๆ รวมทั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้จัดทำร่างแนวทางการดำเนินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลไทย เพื่อผลักดัน ให้นโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นรูปธรรมภายในปลายปี พ.ศ. 2546 โดยมีเป้าหมายในการ ให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐดังนี้ คือ ที่เดียว (Red Tape-Reduction/One-Stop Service) ทันใด (Rapid Response) ทั่วไทย (Rural Coverage) ทุกเวลา (Round-the-Clock) เท่าถึงและเท่าเทียม (Equality) โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล (Transparency) (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2546: 10-11) และมีการแบ่งมิติการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ออกเป็น 4 มิติ คือ รัฐบาลกับประชาชน (Government to Citizen: G2C) รัฐบาลกับธุรกิจ (Government to Business: G2B) รัฐบาลกับรัฐบาล (Government to Government: G2G) และรัฐบาลกับข้าราชการและ พนักงานของรัฐ (Government to Employee: G2E) (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2546: 8-9)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยปรับปรุงบริการต่าง ๆ ใน 4 มิตินี้ คือ 1) บริการระหว่าง ภาครัฐกับประชาชน (Government to Citizen: G2C) ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ที่ต้องการติดต่อกับทางราชการ โดยช่วยเพิ่มทางเลือก ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ 2) บริการระหว่างภาครัฐกับธุรกิจเอกชน (Government to Business: G2B) ช่วยส่งเสริมและ สนับสนุนกิจกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่สำคัญของประเทศไทยให้มีความคล่องตัว และเอื้อต่อการดำเนินงานของภาคเอกชน โดยลดขั้นตอนการติดต่อของภาคเอกชน กับภาครัฐ ซึ่งทั้งสองมิติในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์นี้จะช่วยสร้างคุณค่าในการให้บริการของ ภาครัฐในมิติใหม่แก่ประชาชน และภาคเอกชน ในด้านความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการของรัฐ และเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ประชาชน และภาคเอกชนสามารถ เข้าถึงข้อมูล และบริการของรัฐได้อย่างเป็นธรรม เท่าถึง และเท่าเทียมกัน 3) บริการระหว่างภาครัฐ กับภาครัฐ (Government to Government: G2G) ช่วยในการติดต่อสื่อสาร และประสานงาน ภายในและระหว่างหน่วยงาน เนื่องจากมีการเชื่อมโยง และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ภาครัฐด้วยกัน รวมทั้งลดความซ้ำซ้อนในการเก็บข้อมูล ทั้งนี้นักวิจัยต่าง ๆ มักจะกล่าวถึงเพียง 3 มิติ ดังกล่าวข้างต้น แต่ไม่รวมมิติที่ 4 คือ บริการระหว่างภาครัฐกับข้าราชการและพนักงาน ของรัฐ (Government to Employee: G2E) ซึ่งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ได้ให้ความสำคัญกับมิตินี้เนื่องจากช่วยอำนวยความสะดวกให้บุคลากรภาครัฐสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับระบบสวัสดิการ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อบังคับในการปฏิบัติราชการ และข้อมูลเกี่ยวกับระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เช่น การจัดสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การอบรม และเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) เป็นต้น ซึ่งจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้กันภายในองค์กรภาครัฐต่าง ๆ และนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ได้ในอนาคต

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2546: 13-15) ได้แบ่งระดับการพัฒนาของการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Phases of Development) ของประเทศไทยออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้เป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนราชการต่าง ๆ ดังนี้

ระดับที่ 1: ขั้นให้ข้อมูลข่าวสาร (Information)

ส่วนราชการต่าง ๆ เริ่มมีเว็บไซต์เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

ระดับที่ 2: ขั้นปฏิสัมพันธ์ (Interaction)

เว็บไซต์ของส่วนราชการต่าง ๆ สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับประชาชน เช่น บริการสืบค้นข้อมูล หรือการสร้างเว็บบอร์ดเพื่อให้ประชาชนสามารถฝากข้อความ ปัญหา หรือข้อสงสัย โดยที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะตอบกลับ

ระดับที่ 3: ขั้นปฏิบัติธุรกรรม (Interchange Transaction)

เว็บไซต์สามารถดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสมบูรณ์แบบ เช่น การชำระภาษีออนไลน์ เป็นต้น

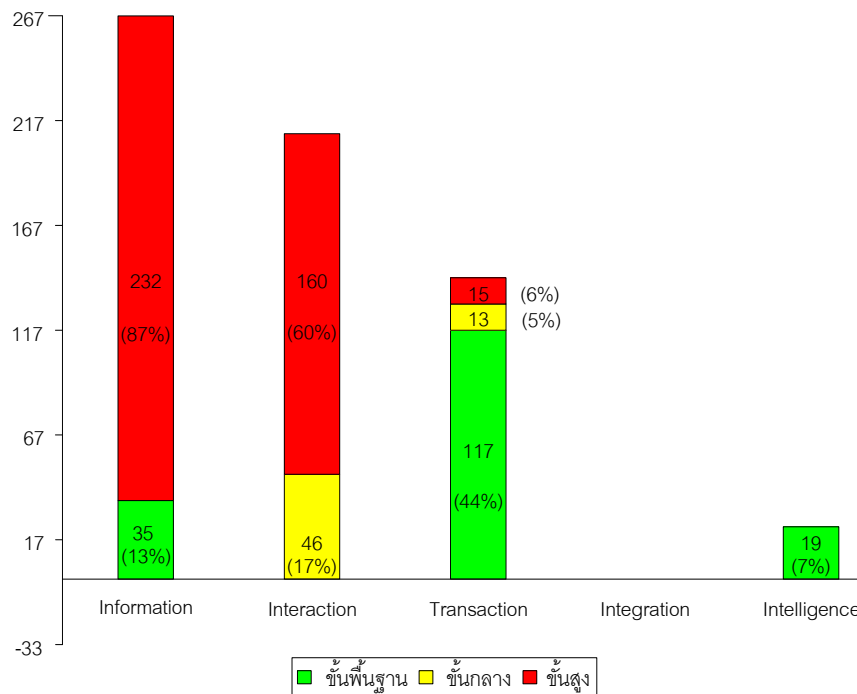
ระดับที่ 4: ขั้นบูรณาการข้ามหน่วยงาน (Integration)

เป็นการสร้างเว็บไซต์กลาง (Web Portal) โดยที่บูรณาการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ไว้ในหน้าต่างเดียว (Single Window) ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีแนวคิดที่จะใช้เว็บไซต์ www.ecitizen.go.th เป็นเว็บท่า หรือศูนย์กลางการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์กับประชาชนจากหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานได้ในจุดเดียว

ระดับที่ 5: ขั้นระบบอัจฉริยะ (Intelligence)

เว็บไซต์มีการพัฒนาซอฟต์แวร์ประเภท Intelligent Agent ขึ้นในระบบ ซึ่งสามารถเรียนรู้พฤติกรรมของประชาชนที่เข้าสู่ระบบเพื่อให้บริการ โดยประชาชนสามารถเลือกรูปแบบข้อมูลตามที่ต้องการได้ (Personalized e-Services)

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) ได้มีการสำรวจการ พัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐครั้งที่ 1 จำนวนทั้งสิ้น 267 หน่วยงาน ระหว่างวันที่ 14 มกราคม- 31 มีนาคม พ.ศ. 2547 เพื่อประเมินความก้าวหน้าของเว็บไซต์ภาครัฐ โดยใช้ระบบ SEE-Indicator ซึ่งแต่ละหน่วยงานเจ้าของเว็บไซต์จะประเมินตนเองผ่านระบบออนไลน์ (Online Self-Assessment System) จากนั้นทีมงานสำรวจของเนคเทคจึงเข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบการประเมินผลดังกล่าว โดยที่รายละเอียดของการตรวจสอบ และผลการประเมินสามารถเรียกดูได้ทางเว็บไซต์ตลอดเวลา เนื่องจากมีการเก็บไว้ในฐานข้อมูลออนไลน์ (สุภัทธ์ บุญญานนท์, 2547: 155) ซึ่งผลการสำรวจ การพัฒนาเว็บไซต์ของภาครัฐนี้สามารถแสดงเป็นกราฟได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 ผลการสำรวจการพัฒนาเว็บไซต์ของภาครัฐ

แหล่งที่มา: Chumpol Krootkaew, 2004a: 24.

จากกราฟข้างต้นสามารถจำแนกการสำรวจออกเป็นระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ (สุภัทธ์ บุญญานนท์, 2547: 155-156)

1. **ขั้นให้ข้อมูลข่าวสาร (Information)** จากการสำรวจพบว่าเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมดสามารถให้ข้อมูลข่าวสาร โดยจัดอยู่ในขั้นสูงร้อยละ 87 และจัดอยู่ในขั้นพื้นฐานร้อยละ 13 ทั้งนี้คะแนนที่จัดอยู่ในขั้นสูงมี 21 หน่วยงาน ซึ่งกรมสรรพากรอยู่ในลำดับที่ 16
2. **ขั้นปฏิสัมพันธ์ (Interaction)** จากการสำรวจพบว่าร้อยละ 77 ของเว็บไซต์ภาครัฐจัดอยู่ในประเภทนี้ โดยร้อยละ 60 จัดอยู่ในขั้นสูง และร้อยละ 17 จัดอยู่ในขั้นกลาง ซึ่งกรมสรรพากรอยู่ในลำดับที่ 2
3. **ขั้นปฏิบัติธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (Interchanged Transaction)** จากการสำรวจพบว่าเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐร้อยละ 55 จัดอยู่ในประเภทนี้ โดยจัดอยู่ในขั้นสูงร้อยละ 6 จัดอยู่ในขั้นกลางร้อยละ 5 และจัดอยู่ในขั้นพื้นฐานร้อยละ 44.4
4. **ขั้นบูรณาการข้ามหน่วยงาน (Integration)** จากการสำรวจไม่พบหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์ที่ตั้งไว้
5. **ขั้นระบบอัจฉริยะ (Intelligence)** จากการสำรวจพบว่าหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์ขั้นพื้นฐานมีเพียงร้อยละ 7 จากจำนวน 267 หน่วยงาน

หน่วยงานภาครัฐในประเทศไทยส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับที่ 1 และ 2 ส่วนในระดับที่ 3 จะมีบ้างแต่ไม่มากนัก ส่วนในระดับที่ 4 นั้น จะต้องใช้เวลาในการพัฒนาและบูรณาการระบบของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ อีกมาก จะเห็นได้จากรายงานการสำรวจเรื่อง Benchmarking E-Government: A Global Perspective ที่ได้มีการประเมินผลโดยการใช้อัตราชี้วัดที่เรียกว่า “e-Government Index” ขององค์การสหประชาชาติเมื่อปี ค.ศ. 2002 ซึ่งพบว่าประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 103 จากจำนวน 133 ประเทศที่เป็นสมาชิกขององค์การสหประชาชาติ (United Nations Division for Public Economics and Public Administration and American Society for Public Administration, 2002: 7)

จากรายงานการสำรวจขององค์การสหประชาชาติเรื่อง World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroad ในปี ค.ศ. 2003 ได้มีการประเมินผลโดยการใช้อัตราชี้วัดที่เรียกว่า “e-Government Readiness Index” พบว่าประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 56 จากจำนวน 191 ประเทศที่เป็นสมาชิกขององค์การสหประชาชาติ (Division for Public Administration and Development Management and United Nations Department of Economic and Social

Affairs, 2003: 186) ซึ่งถือได้ว่าประเทศไทยยังต้องพัฒนาเพื่อเข้าสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
อีกมาก

2.4 สภาพทั่วไปของกรมสรรพากร

2.4.1 บทบาทของกรมสรรพากร

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลัก คือ การจัดเก็บ
ภาษีอากรเพื่อเป็นรายได้ของรัฐตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการจัดเก็บ
ภาษีอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพากร ได้แก่

- 1) ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- 2) ภาษีเงินได้นิติบุคคล
- 3) ภาษีมูลค่าเพิ่ม
- 4) ภาษีธุรกิจเฉพาะ
- 5) ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม
- 6) อากรแสตมป์
- 7) รายได้อื่น ๆ

2.4.2 วัตถุประสงค์หลักของกรมสรรพากร

วัตถุประสงค์หลักในการดำเนินงานของกรมสรรพากร มีดังนี้

- 1) จัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมและทั่วถึงด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำทั้งของ
กรมสรรพากรและของผู้เสียภาษี
- 2) มุ่งพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้แข่งขันกับต่างประเทศได้
- 3) สร้างความเข้าใจของผู้เสียภาษีให้เห็นว่าผู้อื่นเสียภาษีถูกต้องครบถ้วน
- 4) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีประสิทธิภาพ และเที่ยงธรรม

2.4.3 ทิศทางการปฏิบัติงานของกรมสรรพากร

กรมสรรพากรได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมสรรพากร
พ.ศ. 2545-2549 เพื่อกำหนดทิศทางในการวางแผนด้านระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับแผนหลัก
(Master Plan) และแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ของกรมสรรพากรรวมทั้งแผนแม่บทเทคโนโลยี

สารสนเทศแห่งชาติและกระทรวงการคลัง และเพื่อให้สามารถปรับตัวได้เหมาะสมกับสถานการณ์การที่เป็นพลวัต จึงทำการประเมิน จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

หลังจากวิเคราะห์ SWOT Analysis แล้วได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้

2.4.3.1 วิสัยทัศน์

1) วิสัยทัศน์ของกรมสรรพากร

ระบบงานมาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชน และเก็บภาษีทั่วถึง เป็นธรรม

2) วิสัยทัศน์ด้าน ICT ของกรมสรรพากร

มุ่งพัฒนากกรมสรรพากรให้เป็น e-Revenue โดยเน้นการใช้ ICT สำหรับบริหารจัดการภายในองค์กรและการติดต่อให้บริการผู้เสียภาษีและหน่วยงานภายนอก

2.4.3.2 พันธกิจ

1) จัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ

2) ให้บริการและสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี

3) เสนอแนะการใช้นโยบายทางภาษีอากรอย่างทั่วถึง เป็นธรรม สามารถใช้เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขันของประเทศต่อกระทรวงการคลัง

2.4.3.3 ยุทธศาสตร์

กรมสรรพากรได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (2547-2551) โดยกำหนดงาน/แผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล นโยบายของรัฐบาล และยุทธศาสตร์ของกระทรวงการคลัง หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และยุทธศาสตร์ระดับกลุ่มจังหวัด โดยมีตัวชี้วัดเป้าประสงค์ที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม อีกทั้งมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว ซึ่งยุทธศาสตร์โดยรวมของกรมสรรพากร คือ (กรมสรรพากร, ม.ป.ป.: 2-3; กรมสรรพากร, 2546ข: 1)

1) ยุทธศาสตร์โดยรวมของกรมสรรพากร

ยุทธศาสตร์ที่ 1: IT เป็นแกนนำผลักดันองค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 2: บริการผู้เสียภาษีแบบมีเจ้าภาพเพื่อสร้างความสมัครใจ

ในการเสียภาษี

ยุทธศาสตร์ที่ 3: สํารวจติดตามธุรกิจนอกระบบภาษี

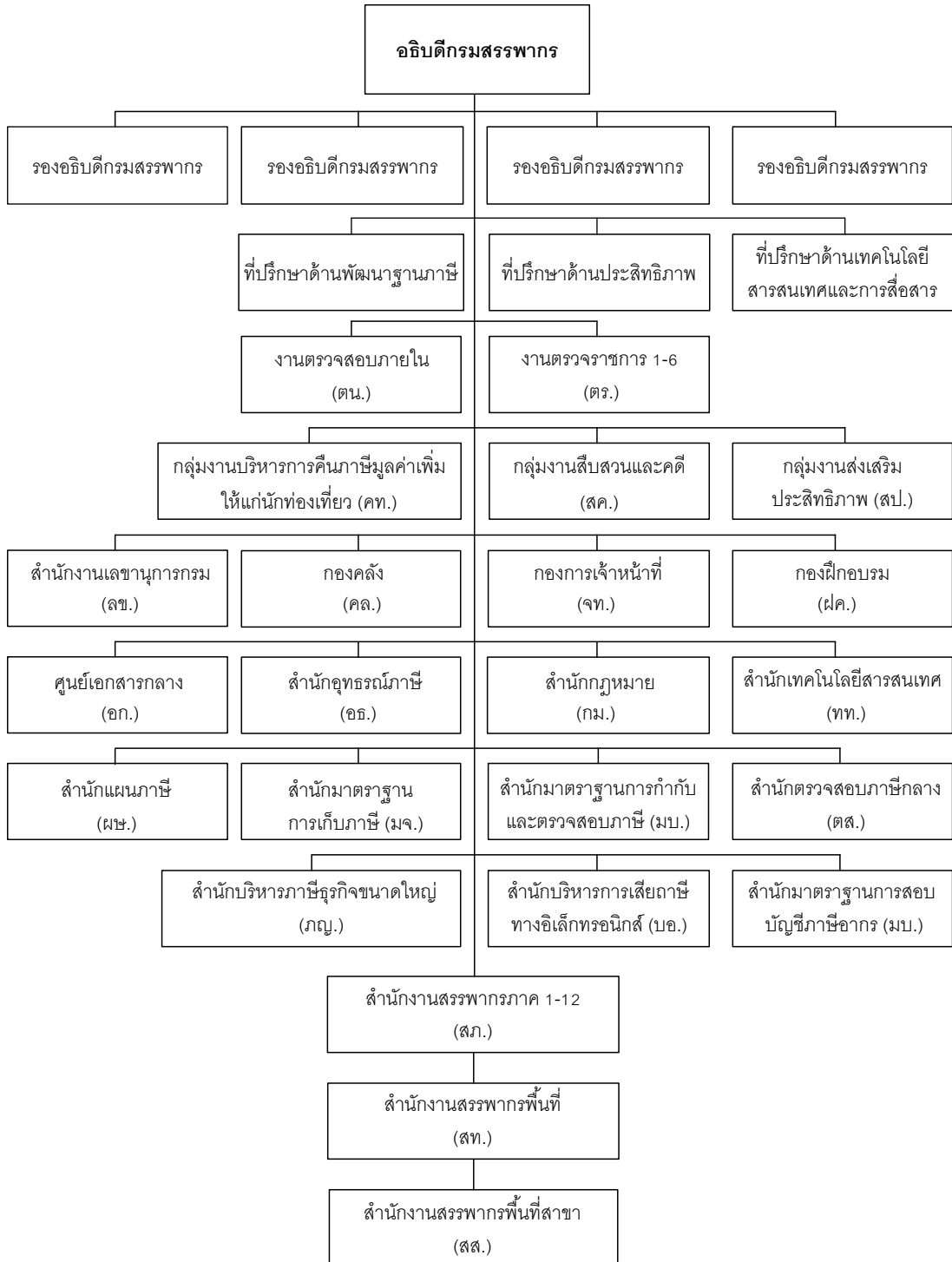
2.4.4 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของกรมสรรพากร

กรมสรรพากรได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างจากเดิมเมื่อตุลาคม พ.ศ. 2545 โดยได้มีการจัดแบ่งโครงสร้างใหม่ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2545 และประกาศกระทรวงการคลังเรื่องกำหนดและแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2545 (กรมสรรพากร, 2547ก) เพื่อจัดบทบาทและภารกิจให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีและการให้บริการผู้เสียภาษีเป็นหลัก สร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ซึ่งกรมสรรพากรได้เปลี่ยนจากระบบบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคเป็นการบริหารราชการส่วนกลางเพียงอย่างเดียวเพื่อความคล่องตัวในการบริหารงาน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งได้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจของกรมสรรพากร สำนักงานใหญ่ ให้มีความชัดเจนขึ้น โดยการแบ่งโครงสร้างหน้าที่ตามความรับผิดชอบของกรมสรรพากรประกอบด้วย หน่วยงานระดับกลุ่มงานหรือเทียบเท่า 5 กลุ่มงาน 10 สำนัก ระดับหรือเทียบเท่า 5 กอง รวมถึงสำนักงานสรรพากรภาค 1-12 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (กรมสรรพากร, 2545: 38) ดังนี้

- คณะผู้ตรวจราชการ
- งานตรวจสอบภายใน
- กลุ่มงานบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว
- กลุ่มงานส่งเสริมประสิทธิภาพ
- กลุ่มงานสืบสวนคดี
- สำนักแผนภาษี
- สำนักกฎหมาย
- สำนักตรวจสอบภาษีกลาง
- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- สำนักบริหารการเสียภาษีอิเล็กทรอนิกส์
- สำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่
- สำนักมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี
- สำนักมาตรฐานการจัดเก็บภาษี
- สำนักมาตรฐานการสอบบัญชีภาษีอากร
- สำนักอุทธรณ์ภาษี
- สำนักงานเลขานุการกรม

- กองการเจ้าหน้าที่
- กองคลัง
- กองฝึกอบรม
- ศูนย์เอกสารกลาง
- สำนักงานสรรพากรภาค 1-12
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

จากโครงสร้างภาระหน้าที่ของส่วนราชการข้างต้นสามารถแสดงเป็นแผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนงานกรมสรรพากรดังนี้



ภาพที่ 2.2 การแบ่งส่วนราชการของกรมสรรพากร

แหล่งที่มา: กรมสรรพากร, 2549ก.

2.4.5 อัตรากำลังข้าราชการ ปัจจุบันกรมสรรพากรมีอัตรากำลังข้าราชการ รวมทั้งสิ้น 19,812 อัตรา และอัตรากำลังลูกจ้างประจำ 1,891 อัตรา ดังนี้

ตารางที่ 2.1 อัตรากำลังข้าราชการและลูกจ้างประจำของกรมสรรพากร

หน่วยงาน	จำนวนอัตรา		
	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	รวม
กรมสรรพากร	8	-	8
งานตรวจสอบภายใน	13	-	13
งานตรวจราชการ 1-6	43	-	43
กลุ่มงานบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว	40	-	40
กลุ่มงานส่งเสริมประสิทธิภาพ	27	-	27
กลุ่มงานสืบสวนและคดี	48	1	49
สำนักงานเลขานุการกรม	48	3	51
กองการเจ้าหน้าที่	69	9	78
กองคลัง	93	49	142
กองฝึกอบรม	43	3	46
ศูนย์เอกสารกลาง	78	17	95
สำนักกฎหมาย	64	3	67
สำนักตรวจสอบภาษีกลาง	108	9	117
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	212	3	215
สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์	44	1	45
สำนักบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่	706	-	706
สำนักแผนภาษี	72	3	75
สำนักมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี	86	2	88
สำนักมาตรฐานการจัดเก็บภาษี	68	3	71
สำนักมาตรฐานการสอบบัญชีภาษีอากร	43	-	43
สำนักอุทธรณ์ภาษี	57	1	58
สำนักงานสรรพากรภาค 1-12	1,597	150	1,747
สำนักงานสรรพากรพื้นที่	11,531	1,087	12,618
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา	4,714	547	5,261
รวม	19,812	1,891	21,703

แหล่งที่มา: กรมสรรพากร, 2549ค.

2.5 สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมสรรพากร

2.5.1 สภาพทั่วไปโดยรวมของเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากร

กรมสรรพากรได้เข้าสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โดยเป็นโครงการนำร่องในระดับที่ 2 และ 3 แล้ว ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็น e-Revenue เต็มรูปแบบ จึงใช้ยุทธศาสตร์ e-Revenue เพื่อการปฏิรูปการบริหารจัดเก็บภาษีอากร (e-Revenue Strategies: A Revolution in Tax Administration) ภายใต้วิสัยทัศน์ของนายสุภรัตน์ คุ้มมนกุล อดีตอธิบดีกรมสรรพากร ซึ่งอธิบดีกรมสรรพากรคนปัจจุบัน คือ นาย ศิโรตม์ สวัสดิ์พาณิชย์ ได้สานต่อวิสัยทัศน์ดังกล่าว ที่มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและปฏิรูปครั้งยิ่งใหญ่ และมีนโยบายชัดเจนที่จะปฏิรูประบบกระบวนการบริหารงานภายในและการให้บริการผู้เสียภาษี กรมสรรพากรจึงได้มีการวิเคราะห์สถานการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมสรรพากร ระยะ 5 ปี (2547-2551) ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์โดยรวมของกรมสรรพากร ดังนี้

- 1) การพัฒนาโครงข่ายพื้นฐานทางด้าน ICT ของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพ มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
- 2) การพัฒนาความพร้อมของเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถใช้ ICT ที่เหมาะสม และมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
- 3) นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้เพิ่ม เพื่อพัฒนาระดับบริหารจัดการภายในและระดับบริการ และติดต่อหน่วยงานภายนอก
- 4) มุ่งเน้นในเรื่องการยกระดับการบริการให้สูงขึ้นไปจนถึงระดับ Integrated Service โดยเอาประชาชนเป็นที่ตั้ง

สภาพทั่วไปของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมสรรพากร มีองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารการจัดเก็บภาษี และการให้บริการภาษี ได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ระบบงาน และระบบเครือข่าย ซึ่งระบบคอมพิวเตอร์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (Hardware) ประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรม (Mainframe) เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) เครื่องคอมพิวเตอร์ (PC) และอุปกรณ์ต่อพ่วง ซึ่งได้มีการทดแทนตามระยะเวลา มีการใช้ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) และเครื่องมือที่มีมาตรฐานสูงระดับสากล มีพัฒนาซอฟต์แวร์ระบบงาน (Application Program) ได้แก่ ระบบภาษีเงินได้บุคคล

ธรรมดา ระบบภาษีเงินได้นิติบุคคล ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม ระบบภาษีธุรกิจเฉพาะ ระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและเป็นปัจจุบัน ระบบตรวจสอบภาษี ระบบเร่งรัดภาษี รวมถึงระบบงานเอกสารต่าง ๆ (กรมสรรพากร, 2546ข: 2) โดยมีการนำระบบงานเหล่านี้ไปติดตั้งบนระบบเครือข่ายรัฐสภากร (อินทราเน็ตของกรมสรรพากร) ซึ่งมีฐานข้อมูลผู้เสียภาษีทั้งนิติบุคคล และบุคคลธรรมดา ในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ย้อนหลัง 5 ปี (สมชัย อักษรารักษ์ และอศินา พรวิสิน, 2547: 48) เพื่อช่วยในการบริหารการจัดเก็บภาษี จึงมีการพัฒนาระบบเครือข่ายรัฐสภากรที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากส่วนกลางไปยังสำนักงานสรรพากรต่าง ๆ ทั่วประเทศ ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค จำนวน 12 แห่ง สำนักงานสรรพากรพื้นที่ จำนวน 96 แห่ง และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 848 แห่ง เพื่อรองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรทั่วประเทศ ในการเรียกใช้ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดตามจัดเก็บภาษี และการชำระภาษีอากรทุกประเภทจากฐานข้อมูลออนไลน์ที่เป็นปัจจุบัน ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้อย่างใกล้ชิดกับผู้เสียภาษี ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาในการจัดเก็บภาษีเชิงรุก อีกทั้งระบบงานเครือข่ายรัฐสภากรนี้เป็นระบบงานที่ใช้คอมพิวเตอร์ปฏิบัติงานซึ่งสามารถดำเนินการได้เบ็ดเสร็จทุกขั้นตอนบนเครือข่าย ช่วยลดการใช้กระดาษ ลดขั้นตอนในการทำงาน รวมทั้งสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน เนื่องจากสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ทุกขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีระบบงานที่เชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับภาษีอากรกับหน่วยงานภายนอก เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าส่งออกจากกรมศุลกากร ซึ่งสามารถตรวจสอบยอดนำเข้าของผู้ประกอบการว่าตรงกับยอดรายได้ที่แจ้งมายังกรมสรรพากรหรือไม่ และเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมสรรพสามิต เพื่อตรวจสอบว่าการแจ้งการเสียภาษีสรรพสามิตของผู้ประกอบการที่นำเข้าว่าตรงกับรายได้ที่แจ้งมายังกรมสรรพากรหรือไม่ รวมถึงข้อมูลตรวจสอบรายการประวัติบุคคลจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น (กรมสรรพากร, 2546ข; สมชัย อักษรารักษ์ และอศินา พรวิสิน, 2547: 49)

นอกจากจะมีการปฏิรูปกระบวนการบริหารงานภายในองค์กร ทางกรมสรรพากรได้มีการปฏิรูปการให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ โดยสามารถให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ www.rd.go.th ของกรมสรรพากร ตั้งแต่การให้บริการด้านความรู้ต่าง ๆ เรื่องภาษีอากร เช่น ประมวลลรัฐสภากรอิเล็กทรอนิกส์ บริการข้อมูลข่าวสารด้านภาษีรัฐสภากร (e-Taxinfo) รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากรโดยตรง ขณะนี้มีบริการ 2 แบบ คือ 1) การบริการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ซึ่งผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ สามารถดาวน์โหลดและพิมพ์คำขอใช้บริการ และแบบแสดงรายการต่าง ๆ แล้วกรอกข้อมูลเพื่อใช้

ยื่นแบบฯ ด้วยวิธีออนไลน์ หรือออฟไลน์ได้ตามที่ตนเองสะดวก และ 2) การยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ สามารถยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แล้วเลือกช่องทางการชำระภาษีด้วยวิธีการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) เพื่อให้การชำระภาษีเสร็จสิ้นในคราวเดียว

บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นการเพิ่มอีก ทางเลือกหนึ่งให้แก่ผู้เสียภาษี ซึ่งได้มีการเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2544 โดย เริ่มจากการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าตามแบบ ภ.พ. 30 เพียงประเภท เดียวนำร่อง จนปัจจุบันสามารถให้บริการครอบคลุมทุกประเภทภาษีหลัก จำนวน 4 ประเภทภาษี 15 แบบแสดงรายการ และยังเปิดบริการให้สำนักบัญชีตัวแทนสามารถยื่นแบบแสดงรายการและ ชำระภาษีในนามของผู้เสียภาษี ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรได้ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2546 ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายที่จะเป็นสำนักงานเสมือนจริง (Virtual Office) ใน อนาคต และยุติการรับแบบ/ชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในที่สุด

กลยุทธ์ที่กรมสรรพากรได้เริ่มดำเนินการไปบ้างแล้วในปี พ.ศ. 2549 นี้ และคาดว่าจะทำ ในอนาคตเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ e-Tax Filing คือ 1) ใช้กลยุทธ์การเป็นหุ้นส่วนกับธนาคารที่ เข้าร่วมโครงการ เพื่อร่วมกันประชาสัมพันธ์บริการ e-Tax Filing โดยยกเว้นค่าธรรมเนียมการชำระ ภาษีผ่านช่องทางการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และบริการธนาคารออนไลน์ (Internet Banking) ตลอดทั้งปี พ.ศ. 2549 สำหรับผู้ที่ลงทะเบียนเพื่อใช้บริการ e-Tax Filing ในปีนี้ 2) ใช้กลยุทธ์ การออกแบบโปรแกรมการยื่นแบบฯ ตามความต้องการของผู้เสียภาษีในแต่ละกลุ่ม (Customization) โดยจุดมุ่งหมายสำหรับปีนี้คือ กลุ่มผู้ที่เสียภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3) จัดทำโครงการ e-Tax Filing นำร่อง เพื่อให้เกิด Virtual Office ที่เกาะเต่า เมื่อกลางเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2549 เนื่องจากการยื่นแบบฯ สร้างความลำบากให้กับเจ้าหน้าที่และผู้เสียภาษี หากโครงการดังกล่าวสำเร็จก็จะค่อย ๆ ทำการ ขยายผลต่อไป 4) ขยายการให้บริการอินเทอร์เน็ตไปยังชนบทด้วยการตั้งตู้บริการสาธารณะ (Kiosk) ที่สาขาของไปรษณีย์ โดยร่วมมือกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

นอกจากนี้กรมสรรพากรยังมีการพัฒนาศักยภาพของบุคคลากรให้มีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานและให้บริการผู้เสียภาษีโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของ เจ้าหน้าที่ให้มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้เสียภาษีเป็นหลัก (Customer-Oriented) เพื่อเป็นตัวแทน จัดเก็บภาษีที่เป็นมิตร โดยสามารถให้บริการแนะนำให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและกำกับดูแล ผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เสียภาษีถูกต้อง ลดภาษีย้อนหลัง (กรมสรรพากร, 2546ค: 39)

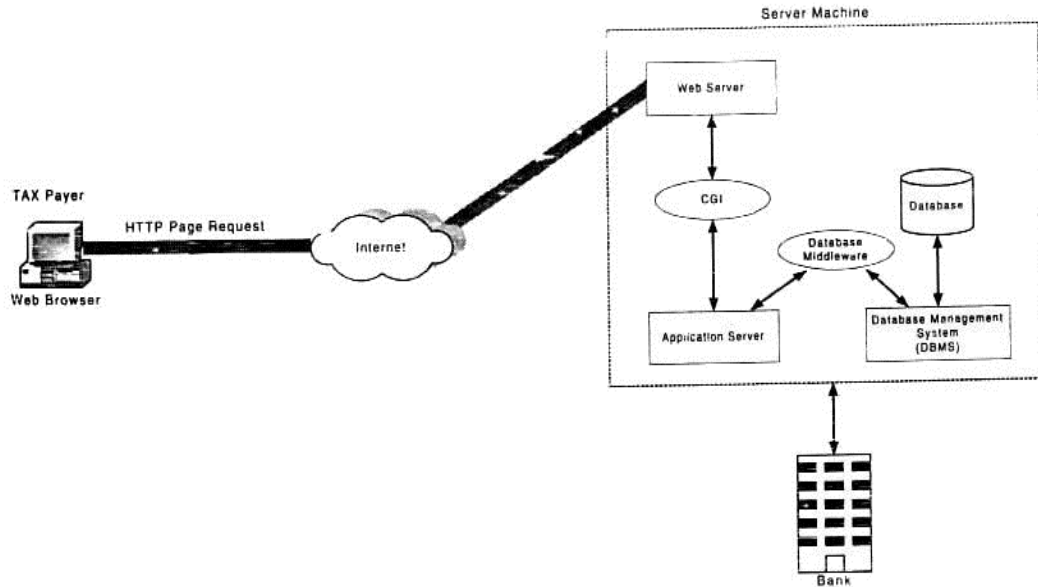
2.5.2 สภาพทั่วไปของการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

ระบบงานการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นระบบงานไอทีระบบหนึ่งในโครงการ e-Revenue ซึ่งอยู่ในระดับที่ 2 คือ ชั้นปฏิสัมพันธ์ (Interaction) และอยู่ในระดับที่ 3 คือ ชั้นการทำธุรกรรม (Transaction) จากทั้งหมด 5 ระดับของพัฒนาการด้านการให้บริการในรูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ ในขั้นที่ 2 มีการโต้ตอบระหว่างกรมสรรพากรกับผู้เสียภาษี เช่น เมื่อผู้เสียภาษียืนยันการส่งข้อมูล ระบบจะส่งจดหมายตอบรับการยื่นแบบฯ (Confirmation) เป็นต้น และในขั้นที่ 3 ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้เสียภาษีสามารถทำธุรกรรมตั้งแต่การยื่นแบบ การคำนวณภาษี และการชำระภาษีแบบออนไลน์ทันที ซึ่งเป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะของบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) แบบครบวงจรแก่ผู้รับบริการอย่างแท้จริง เพื่อสนับสนุนการบริหารการจัดเก็บภาษีและการให้บริการที่ดีกับประชาชน

ปัจจุบันบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถให้บริการครอบคลุมทุกประเภทภาษีหลัก ได้แก่ แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ. 30 และ ภ.พ. 36) แบบแสดงรายการภาษีธุรกิจเฉพาะ (ภ.ธ.40) แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.90, ภ.ง.ด.91, ภ.ง.ด.94) แบบแสดงรายการภาษีหัก ณ ที่จ่าย (ภ.ง.ด.1, ภ.ง.ด.2, ภ.ง.ด.3, ภ.ง.ด.53, ภ.ง.ด.54, ภ.ง.ด.55) แบบแสดงรายการภาษีนิติบุคคล (ภ.ง.ด.50, ภ.ง.ด.51, ภ.ง.ด.52) ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่ที่เพิ่มขึ้นแก่ผู้มีรายได้และนิติบุคคล จากเดิมที่มีอยู่ 3 ช่องทาง คือ ยื่นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ธนาคารพาณิชย์ และยื่นทางไปรษณีย์ โดยผู้เสียภาษีที่ได้รับอนุญาตให้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตจะได้รับรหัสผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) จากกรมสรรพากรก่อน แล้วจึงสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อป้อนข้อมูลลงในแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ทางเว็บไซต์ www.rd.go.th แทนการกรอกแบบและยื่นแบบแสดงรายการด้วยกระดาษ พร้อมกับสามารถชำระภาษีโดยใช้วิธีการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ธนาคารโอนเงินค่าภาษีให้กรมสรรพากรได้โดยอัตโนมัติ ซึ่งกรมสรรพากรได้เปิดให้ชำระค่าภาษีทางอินเทอร์เน็ตร่วมกับธนาคารพาณิชย์ 9 แห่ง ประกอบด้วย ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารสติกอไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), ธนาคารเอเซีย, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), ธนาคารซีทีแบงก์ จำกัด ธนาคารดอยซ์แบงก์ จำกัด และบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์โดยกลุ่มธนาคาร (PCC e-Payment Service: ePAY) ซึ่งวัตถุประสงค์ของโครงการ ข้อดีและประโยชน์ที่จะได้รับ ได้แก่ (พระมาต หันตรา, 2544ข; สมชัย อักษรารักษ์ และอดิชา พรพิติน, 2547: 52-53; กรมสรรพากร, 2548ข)

- 1) วัตถุประสงค์ของโครงการ
- (1) เพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
 - (2) เป็นการเพิ่มทางเลือกในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีให้
- ผู้เสียภาษี
- (3) เพื่อเพิ่มคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูล
 - (4) เพื่อสนับสนุนนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)
 - (5) เพื่อให้บริการที่ดีขึ้นเนื่องจากลดขั้นตอนการดำเนินงาน
 - (6) เพื่อลดต้นทุนทั้งทางด้านผู้เสียภาษี และกรมสรรพากร
- 2) ข้อดีและประโยชน์ที่จะได้รับ
- ด้านผู้เสียภาษีอากร**
- (1) สามารถใช้บริการยื่นแบบได้ตลอด 24 ชั่วโมง
 - (2) ไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการสมัครขอใช้บริการ
 - (3) สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย
 - (4) ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยื่นแบบแสดงรายการ
- และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
- (5) เมื่อทำการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ระบบจะทำการยืนยันการรับแบบฯ ทันทีที่ดำเนินการเสร็จ กรณีเลือกชำระภาษีผ่านระบบ e-payment จะได้รับการยืนยันการรับชำระภาษีทันที
 - (6) การตัดเงินในบัญชีจะปรากฏยอดให้เห็น
 - (7) มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์คำนวณภาษีให้โดยอัตโนมัติ
 - (8) ถ้าขอคืนภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จะได้รับคืนภาษี ภายใน 15 วัน
- (กรณีไม่มีความผิดปกติของข้อมูล)
- ด้านกรมสรรพากร**
- (1) ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายจากการรับแบบแสดงรายการที่เป็นกระดาษ ซึ่งต้องนำมาบันทึก และตรวจผลข้อมูลอีกทีหนึ่ง
 - (2) จัดเก็บภาษีได้มากขึ้นเนื่องจากตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และประหยัด
 - (3) สนองตอบต่อนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)
 - (4) เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมสรรพากร

3) การออกแบบระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การออกแบบระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น กรมสรรพากรได้ออกแบบโปรแกรมระบบงานเป็นแบบ Web-Based (การให้บริการผ่านเว็บไซต์) ซึ่งผู้เสียภาษีสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC) ติดต่อกับระบบงานของกรมสรรพากรผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้โปรแกรมเรียกดูเว็บ (Web Browser) เป็นส่วนเชื่อมต่อกับผู้ใช้ (User Interface) เพื่อให้สะดวกและง่าย ต่อผู้ให้บริการ รวมทั้งมีการใช้วิธีการตอบยืนยัน (Confirmation) เพื่อเสริมระบบความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งเครื่องแม่ข่าย (Server) ของกรมสรรพากรทำหน้าที่เป็นทั้งเครื่องแม่ข่ายบริการเว็บ (Web Server) โปรแกรมแม่ข่าย (Application Server) และเครื่องแม่ข่ายฐานข้อมูล (Database Server) โดยที่โปรแกรมแม่ข่าย (Application Server) จะติดต่อกับเครื่องแม่ข่ายบริการเว็บ (Web Server) โดยใช้ CGI (Common Gateway Interface) ซึ่งเป็นส่วนที่เชื่อมต่อข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อรับ-ส่งข้อมูลจากเครื่องลูกข่ายไปสู่เครื่องแม่ข่าย และติดต่อกับเครื่องแม่ข่ายฐานข้อมูล (Database Server) โดยใช้ระบบฐานข้อมูลซอฟต์แวร์ตัวกลาง (Database Middleware) ซึ่งการแบ่งสถาปัตยกรรมซอฟต์แวร์และระบบงานที่เป็น 3 เครื่องแม่ข่ายดังกล่าว เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการขยายฮาร์ดแวร์หากระบบมีภาระงานที่ต้องรองรับมากขึ้น ทั้งนี้เพราะเครื่องแม่ข่ายทั้ง 3 นั้นสามารถแยกติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่างกันก็ได้ ซึ่งทำให้กำลังของฮาร์ดแวร์เพิ่มขึ้น (เพราะมาตรา หันตรา, 2544ก: 38)



ภาพที่ 2.3 สถาปัตยกรรมซอฟต์แวร์ของระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

แหล่งที่มา: เพรามาตร หันตรา, 2544ก: 37.

- 4) การทำงานของระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามแบบ ภ.ง.ด.91

(1) การลงทะเบียน (กรมสรรพากร, 2548ข)

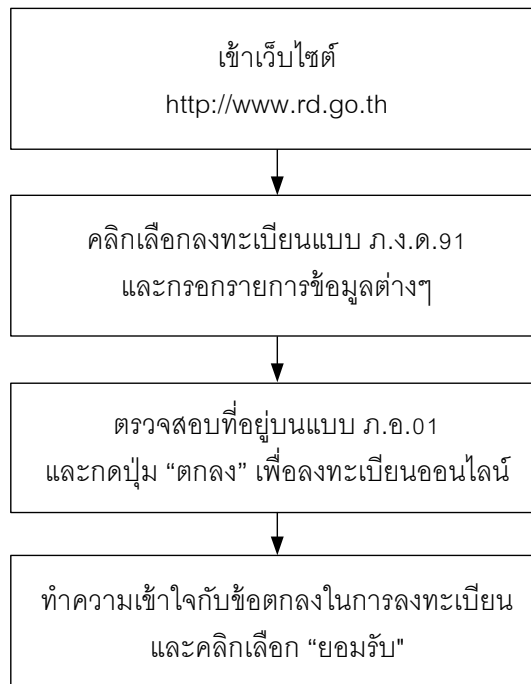
● การลงทะเบียนกับกรมสรรพากร กรณีเข้าใช้บริการครั้งแรก สามารถทำตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 เข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรที่ www.rd.go.th

ขั้นที่ 2 คลิกเลือกรายการ “ลงทะเบียนแบบ ภ.ง.ด.91” และกรอกข้อมูลเพื่อลงทะเบียนออนไลน์ได้แก่

ขั้นที่ 3 ระบบจะแสดงค่าเตือนให้ตรวจสอบที่อยู่บนแบบคำขอยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือ แบบ ภ.อ.01 ที่ได้กรอกข้อมูลไว้แล้วขึ้นมาเพื่อให้ตรวจสอบ ในกรณีที่อยู่ไม่ตรงกับที่อยู่ปัจจุบัน สามารถแก้ไขให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันได้ แล้วจึงกดปุ่ม “ตกลง” เพื่อทำการลงทะเบียนออนไลน์

ขั้นที่ 4 ทำความเข้าใจกับข้อตกลงในการลงทะเบียนและยื่นแบบแสดงรายการออนไลน์ เมื่อกดปุ่มยอมรับแล้วระบบจะแสดงหมายเลขผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) บนหน้าจอ ให้ผู้ใช้บริการพิมพ์หรือจดไว้เมื่อต้องการเข้าสู่ระบบยื่นแบบฯ ผ่านออนไลน์ ซึ่งรายการที่ 1-4 สามารถสรุปเป็น Workflow ดังนี้



ภาพที่ 2.3 Work Flow แสดงการลงทะเบียนออนไลน์เพื่อขอใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามแบบ ภ.ง.ด.91

- **การลงทะเบียนกับธนาคาร** กรณีเลือกที่จะชำระภาษีผ่านระบบ e-payment เป็นครั้งแรก ต้องทำการติดต่อกับธนาคารเพื่อขอใช้บริการก่อน เพื่อขอรับหมายเลขผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password)

(2) **การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี** การเข้าสู่ระบบเพื่อทำรายการยื่นแบบฯ พร้อมชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถทำตามขั้นตอน ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2548ก; กรมสรรพากร, 2548ง)

ขั้นที่ 1 เข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรที่ www.rd.go.th

ขั้นที่ 2 คลิกเลือก “บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต”

ขั้นที่ 3 คลิกเลือก “แบบ ภ.ง.ด.91”

ขั้นที่ 4 เข้าสู่ระบบโดยป้อนรหัสผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password)

ที่ได้รับจากกรมสรรพากร หน้าจอจะปรากฏแบบฯ ตามที่ได้เลือกไว้ พร้อมข้อมูลเกี่ยวกับสถานะของผู้เสียภาษีตามที่ได้ลงทะเบียนไว้กับกรมสรรพากร ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชน เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร รวมทั้งแสดงหน้าจอให้กรอกตัวเลขที่เกี่ยวข้องเช่นเดียวกับแบบแสดงรายการด้วยกระดาษ อาทิ คู่สมรส เงินได้ ภาษีหัก ณ ที่จ่าย ค่าลดหย่อน เงินได้ที่ได้รับการยกเว้น ฯลฯ

ขั้นที่ 5 ป้อนรายการข้อมูลในหน้าจอตามแบบ ภ.ง.ด.91 ให้ครบถ้วน และตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ตามที่ป้อนข้อมูลไว้ ถ้าเป็นที่แน่ใจแล้วว่าถูกต้อง ให้คลิก “ตกลง” เพื่อยืนยันรายการดังกล่าว หรือ ให้คลิก “ยกเลิก” หากไม่แน่ใจหรือต้องการยกเลิกรายการที่ทำมาแล้วทั้งหมดเพื่อทำรายการใหม่

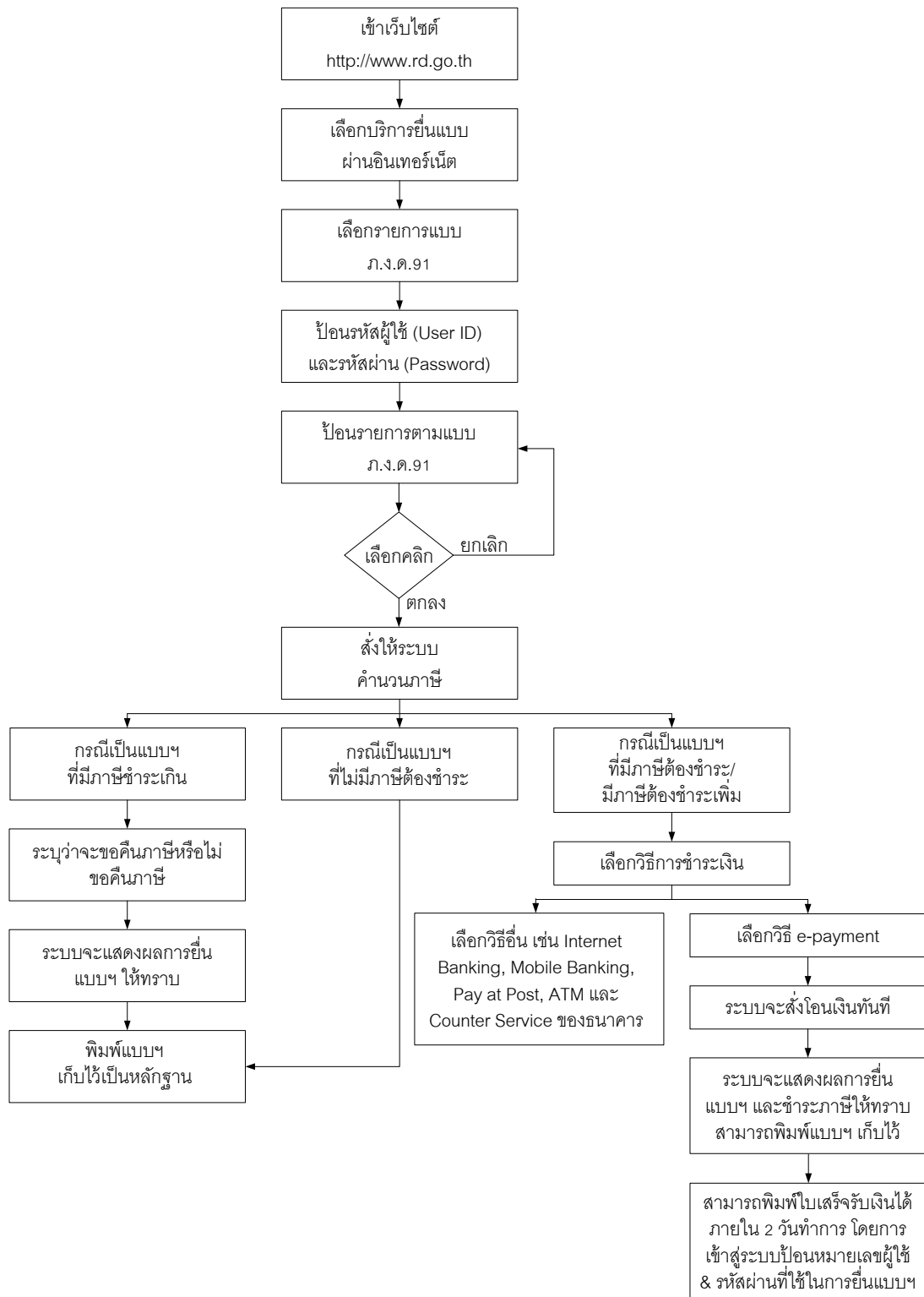
ขั้นที่ 6 กรณีที่ยืนยันการยื่นแบบแสดงรายการ โดยคลิก “ตกลง” เรียบร้อยแล้ว ระบบจะคำนวณภาษีให้

- กรณีที่เป็นแบบฯ ที่ไม่มีภาษีต้องชำระ ระบบจะแสดงผลการยื่นแบบฯ ให้ทราบทันทีที่ได้รับแบบฯ ของท่านเรียบร้อยแล้ว พร้อมหมายเลขอ้างอิงการยื่นแบบฯ (Reference No.) (พิมพ์เก็บไว้เป็นหลักฐาน)
- กรณีขอคืนภาษีตามแบบฯ ให้ระบุความประสงค์ว่าจะขอคืนภาษีหรือไม่ขอคืนภาษี แล้วกดปุ่ม “ยืนยันการยื่นแบบฯ” ระบบจะแสดงผลการยื่นแบบฯ ให้ทราบทันทีที่ได้รับแบบฯ ของท่านเรียบร้อยแล้ว พร้อมหมายเลขอ้างอิงการยื่นแบบฯ (Reference No.) (พิมพ์เก็บไว้เป็นหลักฐาน)
- กรณีที่เป็นแบบฯ ที่มีภาษีต้องชำระ ให้เลือกวิธีชำระเงิน
 - กรณีเลือกวิธี e-Payment ระบบจะแสดงธนาคารต่าง ๆ ให้คลิกเลือกธนาคารที่ได้ทำความตกลงไว้ ป้อนหมายเลขผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) ของธนาคาร และปฏิบัติตามขั้นตอนของธนาคาร เพื่อทำรายการส่งโอนเงินค่าภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เมื่อธนาคารตอบรับการโอนเงินเข้าบัญชีของกรมสรรพากร ระบบจะ

แสดงผลข้อความให้ทราบว่าได้รับรายการยื่นแบบแสดงรายการ และรับชำระภาษีไว้เรียบร้อยแล้ว ผู้เสียภาษีสามารถเลือกรายการพิมพ์แบบ ภ.ง.ด.91 ที่ได้ทำรายการไว้ เพื่อเก็บไว้เป็นสำเนา

- กรณีเลือกช่องทางอื่น (ออฟไลน์) ระบบจะแสดงวิธีการชำระภาษี ให้เลือก 6 ช่องทาง คือ ATM, Internet Banking, Tele-Banking, Mobile Banking, Counter Service (ของธนาคาร) และ Pay at Post (ไปรษณีย์)

ขั้นที่ 7 สามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินได้ภายใน 2 วันทำการหลังจากการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีเสร็จสมบูรณ์ โดยการเข้าสู่ระบบและป้อนหมายเลขผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) ที่ใช้ในการยื่นแบบฯ ซึ่งรายการในขั้นที่ 1-7 สามารถสรุปเป็น Workflow ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.5 Work Flow แสดงขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่าย

อินเทอร์เน็ตตามแบบ ภ.ง.ด.91

2.6 การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในต่างประเทศ

การบริหารจัดเก็บภาษีด้วยระบบออนไลน์มีศักยภาพต่อการประสบความสำเร็จสูง เพราะเป็นบริการของรัฐซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการมีคุณสมบัติที่คล้ายคลึงกัน (Internally Homogeneous) มีหน้าที่ที่ต้องทำชัดเจน (Definable Tasks) และสามารถวัดผลการให้บริการได้ (Measurable Outcomes) (Buckley, 2003: 459, 461) จึงมีการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อย่างเป็นทางการในหลายประเทศเพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศ โดยถือเป็นบริการสาธารณะในรูปแบบออนไลน์ที่มีการนำไปปฏิบัติทั่วโลก (Kolachalam, 2003: 6) ซึ่งบริการดังกล่าวในแต่ละประเทศจะมีชื่อเรียกเป็นภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่ e-Filing, e-Tax Filing, e-Taxation หรือ Revenue Online System: ROS เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยจะขอใช้คำว่า e-Tax Filing และนำเสนอกรณีศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร สิงคโปร์ กัวเตมาลา ไอร์แลนด์ และชิลี ดังต่อไปนี้

2.6.1 ประเทศสหรัฐอเมริกา

การใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Filing) หรือ e-Tax Filing ในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้เพิ่มขึ้นจากเกือบ 12 ล้านคน ในปี ค.ศ. 1995 เป็นประมาณ 53 ล้านคนในปี ค.ศ. 2003 โดยมีภารกิจเริ่มกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการให้บริการดังกล่าวในปีที่ผ่านมา เช่น ในปี ค.ศ. 1999 หน่วยงานกำกับดูแลภาษีอากร (Internal Revenue Service: IRS) ได้มีการพัฒนาบริการ e-Tax Filing ให้มีความน่าสนใจต่อการใช้บริการมากขึ้น โดยผู้เสียภาษีสามารถชำระเงินผ่านบัตรเครดิตได้ หรือสามารถหักภาษีจากบัญชีธนาคารประเภทใช้เช็คหรือบัญชีออมทรัพย์ (White, 2003: 16) และเพื่อช่วยให้ผู้เสียภาษี (Taxpayers) ปฏิบัติหน้าที่ในการเข้าสู่ระบบการเสียภาษี IRS จึงเปิดให้บริการในหลากหลายรูปแบบ เช่น การยื่นแบบฯ ผ่านทางโทรศัพท์ การเดินทางไปยื่นแบบฯ ที่หน่วยบริการด้านภาษี และการยื่นแบบฯ ผ่านเว็บไซต์ ในปี ค.ศ. 1988 พระราชบัญญัติปฏิรูปโครงสร้างของหน่วยงานกำกับดูแลภาษีอากร (Internal Revenue Service Restructuring and Reform Act: RRA 98) ระบุว่าเป้าหมายภายในปี ค.ศ. 2007 คือร้อยละ 80 ของจำนวนผู้เสียภาษีจะใช้บริการ e-Tax Filing (White, 2003: 5, 7) แต่วัตถุประสงค์หลักที่สำคัญกว่าคือ การปรับปรุงการให้บริการโดยใช้ระบบออนไลน์เป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีในการติดต่อกับ IRS (ETAAC, 2005: 1)

จำนวนผู้ใช้บริการ e-Tax Filing เพิ่มขึ้นจาก 40.2 ล้านคน ในปี ค.ศ. 2001 เป็น 46.9 ล้านคน และในปี ค.ศ. 2002 เพิ่มขึ้นร้อยละ 16.5 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายของ IRS ที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ 15 และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1995 เป็นต้นมา (White, 2002: 2) อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการบริหารจัดเก็บภาษีออนไลน์ (Electronic Tax Administration Advisory Committee: ETAAC) ไม่เชื่อว่าอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นนั้นจะยั่งยืน แต่คาดว่าอัตราการเติบโตนั้นจะลดลง (White, 2002: 15) ในหลายปีที่ผ่านมา IRS พบว่ามีอุปสรรคในการให้บริการ e-Tax Filing ซึ่งประกอบด้วย ปัญหาความกังวลเรื่องการถูกละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ความกังวลเกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัย การที่ผู้เสียภาษี และสำนักงานบัญชีตัวแทนเห็นว่าการให้บริการ e-Tax Filing มีค่าใช้จ่ายมากกว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ การรับรู้ถึงความไม่สนใจบริการ e-Tax Filing การที่ผู้เสียภาษีไม่สามารถยื่นแบบฟอร์มและรายการทางภาษีต่าง ๆ ได้ครอบคลุมทั้งหมด และความจำเป็นที่จะต้องส่งเอกสารไปที่ IRS อีก ถึงแม้ว่าได้ทำการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปแล้ว (White, 2002: 18-19)

สิ่งที่ IRS ได้กระทำเพื่อลดอุปสรรคต่อการยอมรับบริการ e-Tax Filing ในช่วงปี ค.ศ. 2002-2003 มีดังต่อไปนี้

- 1) เพิ่มงบประมาณด้านการตลาด (White, 2002: 18)
- 2) ส่งไปรษณียบัตรไปยังผู้เสียภาษี 23 ล้านคน ซึ่งรวมถึงผู้เสียภาษี 8 ล้านคนที่กรอกฟอร์มโดยใช้คอมพิวเตอร์แต่ยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ โดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับจากการให้บริการ e-Tax Filing และการที่สามารถเลือกรหัสผู้ใช้ (Personal Identification Number: PIN) เอง นอกจากนี้ยังให้ข้อมูลว่าสามารถใช้บริการสำนักงานบัญชีตัวแทนให้ยื่นแบบฯ ในนามของผู้เสียภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมถึงอธิบายถึงรหัสผู้ใช้งานที่สามารถใช้แทนการลงลายมือชื่อของตนเองในการยื่นแบบฯ ผ่านสำนักงานบัญชีตัวแทน (White, 2002: 18)
- 3) ส่งจดหมายไป 2 ฉบับที่แตกต่างกันไปยังสำนักงานบัญชีตัวแทน โดยจดหมายฉบับแรกถูกส่งไปยังสำนักงานบัญชีตัวแทนที่เข้าร่วมโครงการ e-Tax Filing เพื่อขอบคุณสำหรับการเข้าร่วมโครงการ และขอให้สนับสนุนโครงการนี้ต่อไป ส่วนจดหมายฉบับที่สองถูกส่งไปยังสำนักงานบัญชีตัวแทนที่ไม่เข้าร่วมโครงการ e-Tax Filing โดยกล่าวถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการให้บริการดังกล่าว รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่ได้ทำไปแล้วและการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการ นอกจากนี้จดหมายดังกล่าวยังประกอบด้วยเอกสารซึ่งให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการ e-Tax Filing และโครงการที่สามารถเลือกรหัสผู้ใช้งานเอง (Self-Select PIN Program) (White, 2002: 18)

- 4) นำระบบการเข้ารหัสผู้ใช้สำหรับสำนักงานบัญชีตัวแทนที่เลิกใช้ไปแล้วกลับมาใช้ใหม่ (White, 2002: 18)
- 5) ปรับเปลี่ยนระบบการกำหนดรหัสผู้ใช้ด้วยตนเองจากเดิมที่ต้องใช้ 2 รหัส เป็นใช้เพียงรหัสเดียวในการแสดงตนตามคำเรียกร้องของสำนักงานบัญชีตัวแทน (White, 2002: 19)
- 6) ขยายการให้บริการแบบฟอร์มและรายการทางภาษีต่าง ๆ ที่สามารถยื่นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นร้อยละ 99 ของจำนวนแบบฟอร์มและรายการทางภาษีทั้งหมด (White, 2002: 19)
- 7) สำรวจความคิดเห็นของผู้เสียภาษีและสำนักงานบัญชีตัวแทนถึงเหตุผลที่กรอกแบบฟอร์มด้วยคอมพิวเตอร์แต่ยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ (White, 2002: 19)
- 8) ผลการปฏิบัติงานของเว็บไซต์ IRS ดีขึ้นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น มีการให้บริการเว็บไซต์บ่อยขึ้น และง่ายต่อการเข้าถึงบริการต่าง ๆ (White, 2004b: 23)
- 9) ส่งเอกสารข้อมูลไปยังสำนักงานบัญชีตัวแทน 32,000 แห่ง ที่ยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ ซึ่งในอดีตได้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการ e-Tax Filing และประโยชน์ที่จะได้รับจากการช่วยส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีใช้ระบบดังกล่าว (White, 2003: 15)
- 10) มีการรณรงค์ทางการตลาด (White, 2003: 15)

IRS กำหนดเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อเน้นความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการกำหนดเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งช่วยในการประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงช่วยให้การปรับปรุงสามารถวัดได้ในเชิงปริมาณ ในปีภาษี ค.ศ. 2002 IRS การประมวลผลภาษี และคืนภาษีโดยทั่วไปไม่มีปัญหา รวมทั้งได้มีการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการผู้เสียภาษีให้ดีขึ้น (White, 2002: 39)

ในปีภาษี ค.ศ. 2003 IRS ได้ริเริ่ม 2 โครงการเพื่อนำมาใช้สนับสนุนการให้บริการ e-Tax Filing คือ เสนอบริการต่าง ๆ แก่สำนักงานบัญชีตัวแทนที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในจำนวนที่กำหนดไว้ เพื่อเพิ่มความสนใจในส่วนของสำนักงานบัญชีตัวแทน และเสนอบริการซึ่งผู้เสียภาษีจำนวนนับล้านคนสามารถใช้บริการ e-Tax Filing ฟรี โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อลดค่าใช้จ่ายในส่วนของผู้ใช้บริการ (White, 2002: 20) เรียกว่าโครงการ “Free File” ซึ่งเป็นการทำสัญญากับกลุ่มพันธมิตรที่เป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนจำนวน 17 บริษัท เพื่อให้บริการด้านการจัดทำรายงานภาษี และให้บริการ e-Tax Filing ฟรีอย่างน้อยร้อยละ 60 ของผู้เสียภาษีทั้งหมด หรืออย่างน้อย 78 ล้านคนในช่วงปีภาษี (White, 2003: 15) จะเห็นได้ว่าในปี ค.ศ. 2004 มีจำนวนผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านโครงการ “Free File”

เพิ่มขึ้น 3.5 ล้านคน เมื่อเปรียบเทียบกับปี ค.ศ. 2003 ซึ่งมีผู้ใช้บริการ 2.8 ล้านคน (White, 2004b: 11)

จำนวนผู้ใช้บริการ e-Tax Filing ค่อย ๆ เพิ่มขึ้นจาก 47 ล้านคน ในปี ค.ศ. 2002 เป็นประมาณ 53 ล้านคนในปี ค.ศ. 2003 คิดเป็นร้อยละ 41 และการใช้บริการเว็บไซต์โดยรวมเพิ่มขึ้นในปี ค.ศ. 2003 ซึ่งผู้ประเมินเว็บไซต์อิสระกล่าวถึงเว็บไซต์ของ IRS ว่าให้บริการที่ดีในด้านการเข้าถึงได้ง่าย และระยะเวลาในการตอบสนองอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ อย่างไรก็ตามผลการปฏิบัติงานในด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ลดลงในปี ค.ศ. 2003 การให้บริการด้านการสืบค้นข้อมูลช่วยให้ผู้เสียภาษีสามารถค้นหาแบบฟอร์มต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้การให้บริการหลัก ๆ ในปี ค.ศ. 2003 คือ สามารถตรวจสอบสถานะเกี่ยวกับการคืนภาษีออนไลน์ได้เป็นครั้งแรก โดยมีผู้ใช้บริการดังกล่าว 11 ล้านคน ซึ่งในหลายปีภาษีที่ผ่านมาจำนวนบริการที่ให้ผ่านเว็บไซต์และจำนวนผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของ IRS ได้มีเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ (White, 2003: 12)

ในช่วงปีภาษี ค.ศ. 2004 ผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีและการคืนภาษีของ IRS มีทั้งใกล้เคียงเป้าหมายและสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ จำนวนผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (Individual Income Tax) ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในปี ค.ศ. 2004 มีมากกว่า 61 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 47 (White, 2004b: 2) เจ้าหน้าที่ IRS กล่าวถึงเหตุผลหลักที่ทำให้อัตราการเติบโตสูงกว่าที่คาดการณ์ไว้ เนื่องจากมีคำสั่งซึ่งกำหนดให้สำนักงานบัญชีตัวแทนในจำนวน 5 รัฐ ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีให้รัฐในนามของผู้เสียภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (White, 2004b: 9) ด้วยเหตุนี้เจ้าหน้าที่ของ IRS จึงกล่าวต่อไปว่า ควรมีการออกกฎหมายโดยกำหนดให้สำนักงานบัญชีตัวแทนทำหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีในนามของผู้เสียภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้งต้องกำหนดให้ผู้เสียภาษีและสำนักงานบัญชีตัวแทนซึ่งจัดทำรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบคอมพิวเตอร์แต่ยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ จำนวน 39 ล้านคนเปลี่ยนมาใช้บริการ e-Tax Filing เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ร้อยละ 80 ภายในปี ค.ศ. 2007 (White, 2004b: 10)

อย่างไรก็ตามอัตราการเติบโตของการใช้บริการ e-Tax Filing ในปัจจุบันยังไม่สามารถทำให้ IRS บรรลุเป้าหมายการให้บริการดังกล่าวที่ตั้งไว้ถึงร้อยละ 80 ของการยื่นแบบฯ ทั้งหมดภายในปี ค.ศ. 2007 ซึ่งกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติปฏิรูปโครงสร้างของหน่วยงานกำกับดูแลภาษีอากร (Internal Revenue Service Restructuring and Reform Act: RRA 98) ถ้าอัตราการเติบโตของการใช้บริการ e-Tax Filing นับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1998 เพิ่มขึ้นร้อยละ 15.8 อย่างต่อเนื่อง จำนวนผู้ใช้บริการดังกล่าวจะเท่ากับร้อยละ 73 ภายในปี ค.ศ. 2007 (White, 2004b: 9) ดังนั้นการที่จะ

บรรลุเป้าหมายระยะยาวที่ร้อยละ 80 ดังกล่าว IRS ต้องมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยของการให้บริการ e-Tax Filing ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2004 จนถึง ปี ค.ศ. 2007 มากกว่าร้อยละ 19 (White, 2003: 13) เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของ IRS เห็นว่าบริการ e-Tax Filing มีความสำคัญมาก จึงไม่ยอมลดเป้าหมายดังกล่าวที่ตั้งไว้ในปี ค.ศ. 2007 ถึงแม้ว่าโครงการดังกล่าวจะมีแนวโน้มว่าจะไม่สามารถบรรลุผลตามเป้าหมายการยึดเป้าหมายเดิมเป็นการแสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะทำให้ผู้เสียภาษีหันมาใช้บริการ e-Tax Filing (White, 2004b: 10-11)

IRS เห็นว่าบริการ e-Tax Filing มีความสำคัญ เนื่องจากสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการประมวลผลภาษีว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ โดยที่ IRS ประเมินค่าใช้จ่ายที่ประหยัดได้คือ 2.15 ดอลลาร์สหรัฐฯ จากแบบฟอร์มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และช่วยให้สามารถลดจำนวนสำนักงานประมวลผลภาษีด้วยมือลดจำนวนบุคลากรในการประมวลผลภาษี และช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการประมวลผลภาษี โดยสามารถยกย้ายถ่ายเททรัพยากรจากการใช้คนในการประมวลผลภาษีด้วยมือไปยังส่วนอื่น ๆ เช่น การติดตามผู้ที่อยู่นอกระบบภาษี (White, 2004b: 10) อีกทั้งยังช่วยลดความผิดพลาดในการประมวลผลภาษี เพราะ IRS ไม่ต้องบันทึกข้อมูลจากผู้ที่ยื่นแบบฯ ซ้ำซ้อน รวมทั้งมีโปรแกรมช่วยตรวจสอบข้อมูลในขณะที่ผู้ใช้บริการกำลังป้อนข้อมูลลงไปในรูปแบบฟอร์มออนไลน์ (White, 2004a: 22) อีกทั้งสามารถยุบรวมหน่วยงานสรรพากรให้น้อยลง (White, 2004b: 10) นอกจากนี้ยังช่วยปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ (White, 2003: 16) และช่วยให้ผู้เสียภาษีได้รับเงินคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว (White, 2004b: 5)

ซึ่งรายงานของ GAO ในปี ค.ศ. 2004 กล่าวถึง การใช้งานเว็บไซต์ของ IRS ที่ง่าย (User Friendly) และสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย เช่น 1) ไม่พบลิงค์ที่ตาย (Broken Link) หรือลิงค์ที่เชื่อมต่อไม่ได้ ข้อมูลมีความทันสมัยและตรงกัน 2) มีการให้ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ และง่ายต่อการได้มาซึ่งข้อมูลดังกล่าว 3) แต่มีข้อยกเว้นบางอย่าง คือ การค้นหาแบบฟอร์มสิ่งตีพิมพ์ และข้อมูลที่ต้องการต้องผ่านหลายหน้าต่าง 4) ระยะเวลาในการตอบสนองจากเว็บไซต์มีความรวดเร็ว อย่างไรก็ตามคุณภาพในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับส่วนที่รับผิดชอบในการตอบคำถามด้านกฎหมายเกี่ยวกับภาษียังเป็นเรื่องที่น่ากังวลใจ บริษัท Keynote ซึ่งเป็นผู้ประเมินอิสระเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของเว็บไซต์ ได้รายงานไว้ว่า เมื่อกล่าวถึงอัตราความสำเร็จ (สามารถเข้าถึงจุดที่ต้องการในเว็บไซต์) ในแต่ละปีภาษี IRS จะได้คะแนนอยู่ที่ 99 หรือ 100 เปอร์เซนต์ ศูนย์กำหนดนโยบายสาธารณะของมหาวิทยาลัย Brown ประเมินให้เว็บไซต์ของ IRS ได้อันดับที่ 5 จากเว็บไซต์ของรัฐบาล 60 แห่ง ที่ให้บริการประชาชน (White, 2004b: 23)

ในปีภาษี ค.ศ. 2004 IRS มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับในปีก่อน ซึ่งผลการปฏิบัติงานดังกล่าวมีความสำคัญ เนื่องจากมีผลต่อผู้เสียภาษีกว่า 100 ล้านคน โดย IRS สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษีที่ต้องการเงินภาษีคืนรวดเร็ว ต้องการผู้ที่สามารถให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ได้เมื่อมีคำถาม และต้องการดาวน์โหลดแบบฟอร์มและสิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ ได้ทันทีเมื่อมีความจำเป็น (White, 2004b: 25) ทั้งนี้จำนวนผู้ใช้บริการ e-Tax Filing ที่เพิ่มมากขึ้นจะสามารถช่วยให้ IRS สามารถบริหารจัดการเก็บภาษีได้ง่ายขึ้น (ETAAC, 2005: 1) จึงถือได้ว่าบริการ e-Tax Filing มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และเป็นส่วนสำคัญในกลยุทธ์การสร้างความทันสมัยของ IRS (White, 2003: 15)

2.6.2 สหราชอาณาจักร

กรมสรรพากรในสหราชอาณาจักร (Inland Revenue) ภายใต้เว็บไซต์ www.inlandrevenue.gov.uk ได้กำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการเก็บภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) หรือบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Tax Filing) และได้เปิดให้บริการประมาณร้อยละ 30 ของบริการทั้งหมดในรูปแบบออนไลน์ในเดือนเมษายน ค.ศ. 2001 และภายในกลางปี ค.ศ. 2002 ทางกรมสรรพากรประกาศว่าสามารถให้บริการแบบออนไลน์เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 40 โดยมีรายการดังนี้ 1) พัฒนาประเภทของการให้บริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Developed a range of internet services) ซึ่งบริการเหล่านี้ประกอบด้วยแบบฟอร์มและการให้คำแนะนำออนไลน์ ช่วยให้บุคคลธรรมดาและผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษี รวมทั้งสำนักงานบัญชีตัวแทนที่ยื่นแบบฯ ในนามของผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ 2) พัฒนาประเภทของการให้บริการผ่านทางระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Developed a range of EDI services) ซึ่งบริการดังกล่าวช่วยให้หน่วยงานสามารถรับ-ส่งข้อมูลขนาดใหญ่ได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ เช่น บริการหักภาษีจากเงินเดือนของลูกจ้าง (Pay As You Earn: PAYE) ซึ่งเป็นฐานข้อมูลทางบริษัทส่งให้กรมสรรพากรเกี่ยวกับรายชื่อพนักงานที่ได้รับเงินเดือนทั้งหมด และจำนวนเงินที่จ่ายให้พนักงานทั้งสิ้น 3) พัฒนาประเภทของการให้บริการสนับสนุน (Developed a range of support services) ซึ่งประกอบด้วย ระบบช่วยเหลือ (Help Desk) และบริการออกไปรับรองตัวบุคคลโดยบุคคลที่สาม (Third Party Validation Service) ซึ่งบริการในข้อที่ 3 มีจุดหมายที่จะสนับสนุนให้ภาคเอกชนพัฒนาระบบภาษีออนไลน์ที่สามารถเข้ากันได้กับระบบ (Compatible) ของกรมสรรพากร เพื่อให้บริการผู้มีหน้าที่เสียภาษีต่อไป (Beynon-Davies, 2005: 12)

จะเห็นได้ว่า จำนวนผู้ที่ใช้บริการ e-Tax Filing ของกรมสรรพากรยังไม่เป็นที่น่าพอใจ เนื่องจาก 1) ในปี ค.ศ. 2001 มีผู้ที่ใช้บริการ e-Tax Filing จำนวน 39,000 ราย สำหรับปีภาษี ค.ศ. 1999-2000 เมื่อเทียบกับเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้คือ 315,000 ราย 2) ในปีภาษี ค.ศ. 2000-2001 กรมสรรพากร ได้ตั้งเป้าหมายไว้ว่าจำนวนผู้ที่ใช้บริการ e-Tax Filing จะมีทั้งสิ้นจำนวน 200,000 ราย ภายในเดือนเมษายน ค.ศ. 2002 แต่พบว่าในวันที่ 4 มกราคม ค.ศ. 2002 มีจำนวนผู้ที่ใช้บริการ e-Tax Filing เพียง 52,125 รายเท่านั้น ในขณะที่มีผู้ที่ใช้บริการ 80,000 ราย ที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์เพียงบางรายการเท่านั้น อย่างไรก็ตามในช่วงปีภาษี ค.ศ. 2002-2003 จำนวนผู้ที่ใช้บริการ e-Tax Filing ได้เพิ่มขึ้นเป็น 700,000 คน ในขณะที่ร้อยละ 11 ได้ยื่นแบบฯ เพื่อขอหักค่าลดหย่อนภาษี (Tax Credit Claims) จากกรมสรรพากร (Inland Revenue, 2003 อ้างถึงใน Beynon-Davies, 2005: 13)

การยอมรับบริการในระดับต่ำสามารถวิเคราะห์โดยใช้ตัวแบบการวางเงื่อนไขไว้ล่วงหน้า (Model of Preconditions) ก่อนที่จะให้บริการออนไลน์ ซึ่งเงื่อนไขดังกล่าวเป็นไปได้ว่ามีผลต่อการใช้บริการออนไลน์ของสหราชอาณาจักร โดยแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพสังคมและลักษณะส่วนบุคคล (Socio-Personal) และปัจจัยทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ (Socio-Economic) (Beynon-Davies, 2005: 13-15) ดังนี้

1) การรับรู้ และความสนใจ (Awareness and Interest) - การรับรู้ของผู้เสียภาษีถึงการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของกรมสรรพากรไม่ใช่ประเด็นปัญหา เนื่องจากทางกรมสรรพากรได้ดำเนินการรณรงค์ทางการตลาดซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนจากการใช้ใบปลิว มีการโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และแถบโฆษณาบนอินเทอร์เน็ตเพื่อพยายามกระตุ้นการยอมรับบริการ อย่างไรก็ตามปัญหาด้านความสนใจของผู้ใช้บริการสามารถอธิบายถึงการให้บริการในระดับที่ต่ำ เหตุผลหนึ่งของผู้เสียภาษียอมรับบริการ e-Tax Filing น้อยเนื่องจากหลังจากได้ใช้ระบบนี้ก็รู้สึกว่าเขาไม่ได้รับประโยชน์เพิ่มขึ้นไปกว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ รวมทั้งไม่มีการเชื่อมโยงระบบ (Lack of systems integration) กล่าวคือ ผู้เสียภาษีมองว่าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรนั้นไม่ใช่ศูนย์กลางในการติดต่อกับหน่วยงานรัฐ (Beynon-Davies, 2005: 14)

จากผลการวิจัยที่จัดทำโดยกรมสรรพากรของสหราชอาณาจักรเกี่ยวกับการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของตน พบว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าระบบนี้จะช่วยให้สามารถติดต่อกับกรมสรรพากรรวดเร็ว และง่ายขึ้น โดยทั่วไปเขาคาดหวังว่าการกรอกแบบฟอร์มออนไลน์จะใช้เวลาน้อยกว่า 15 นาที การที่จะปฏิบัติดังนี้ได้กรมสรรพากรต้องทำให้การกรอกแบบฟอร์มไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และแสดงรายการข้อมูลส่วนตัวของผู้เสียภาษีที่มีอยู่ในฐานข้อมูลให้โดยอัตโนมัติ ซึ่งการ

ทำเช่นนี้ยังไม่มีความเป็นไปได้ในขณะนั้น อย่างไรก็ตามทางกรมสรรพากรมุ่งมั่นที่จะนำเสนอประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีจะได้รับเพิ่มขึ้นยิ่งไปกว่าความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) เช่น ช่วงแรกที่น่าเสนอบริการออนไลน์ซึ่งช่วยให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบประเมินภาษีของตนเอง (Self-Assessment) ทางกรมสรรพากรได้เสนอส่วนลดมูลค่า 10 ปอนด์สเตอร์ลิงให้กับผู้ใช้บริการ e-Tax Filing ภายในวันที่ 31 มกราคม ค.ศ. 2001 (Beynon-Davies, 2005: 14)

2) การเข้าถึง (Access) - สาเหตุหนึ่งที่มีผลให้การยอมรับบริการของกรมสรรพากรอยู่ในระดับต่ำอาจเป็นเพราะความไม่เสมอภาคในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ควรจะสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ได้จากที่บ้านหรือจากสถานที่อื่น ๆ โดยในปัจจุบันมีเพียงแค่จำนวนร้อยละ 7 ของกลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่ำที่สุดในสหราชอาณาจักรสามารถเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตจากที่บ้าน เมื่อเปรียบเทียบกับร้อยละ 71 ของกลุ่มผู้ที่มีรายได้สูงกว่า แต่ในความเป็นจริงแล้วกลุ่มผู้ใช้บริการของรัฐส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มผู้ที่ด้อยโอกาสในชุมชน ดังนั้นเพื่อขยายความสามารถในการเข้าถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ สหราชอาณาจักรจึงติดตั้งคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Broadband) ในสถานที่ต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ประชาชน เช่น ห้องสมุด หอประชุมชุมชน รวมถึงซูเปอร์มาร์เก็ตต่าง ๆ นอกจากนี้กรมสรรพากรมีความพยายามที่จะขยายการเข้าถึงบริการหลักผ่านสื่อกลางต่าง ๆ เช่น ใช้ไปรษณีย์เป็นหนึ่งในสื่อกลางดังกล่าว (Beynon-Davies, 2005: 14-15)

3) ทักษะ (Skills) - การที่จะเข้าสู่เว็บไซต์ของกรมสรรพากรนั้น ผู้ใช้บริการต้องมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Beynon-Davies, 2005: 15)

4) การใช้บริการ และผลกระทบ (Use and Impact) - ประชาชนจะยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร ถ้าวัตถกรรมนั้น ๆ กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันเขา ซึ่งจะเห็นได้ว่าประชาชนยังไม่คุ้นเคยกับบริการดังกล่าวของกรมสรรพากร (Beynon-Davies, 2005: 15)

อย่างไรก็ตาม ยังมีบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านอื่น ๆ ที่ประสบความสำเร็จมากกว่าบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น ระบบ Electronic Lodgement Service ที่เริ่มต้นขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1997 ซึ่งอนุญาตให้สำนักงานบัญชีตัวแทน (Tax Agents) เช่น นักบัญชี ที่ทำหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในนามของผู้เสียภาษีโดยใช้ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange: EDI) ซึ่งในปีภาษี ค.ศ. 2000-2001 กรมสรรพากรได้รับทั้งสิ้นจำนวน

267,000 แบบฯ คิดเป็นร้อยละ 7 ของผู้เสียภาษี ทั้งหมด ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าธุรกิจขนาดใหญ่สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Beynon-Davies, 2005: 15)

ปัญหาด้านอื่นที่ทางกรมสรรพากรของสหราชอาณาจักรประสบจากการนำกลยุทธ์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติ มีดังต่อไปนี้ (Beynon-Davies, 2005: 17-18)

1) ผู้ที่คาดว่าจะใช้บริการ e-Tax Filing พบว่ายากต่อการลงทะเบียนเพื่อขอใช้บริการดังกล่าว เพราะพวกเขาไม่ทราบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีของตนเอง (Tax Reference Number)

2) โดยเฉลี่ยแล้ว ในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 5 ครั้ง จะล้มเหลวทั้งสิ้น 4 ครั้ง

3) ซอฟต์แวร์ที่ต้องใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์นั้น ในระยะแรกทางกรมสรรพากรได้จัดส่งเป็นซีดีรวมทางไปรษณีย์ไปยังผู้มีหน้าที่เสียภาษี ด้วยเหตุนี้จึงทำให้การปรับปรุงซอฟต์แวร์ให้ทันสมัยเป็นไปได้ยาก เมื่อต้องการเปลี่ยนแปลงหรือ เพิ่มเติมข้อมูล

4) เมื่อกรมสรรพากรปรับเปลี่ยนจากระบบเดิม เป็นการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่ามีการเจาะระบบรักษาความปลอดภัยโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยผู้ใช้บริการแจ้งทางกรมสรรพากรว่าหลังจากได้เข้าสู่ระบบแล้ว พวกเขาสามารถเข้าถึงข้อมูลการเสียภาษีของผู้อื่นได้

5) ในเดือนตุลาคม ค.ศ. 2002 ผู้ใช้บริการ e-Tax Filing หลายรายได้รับการคืนภาษีที่ล่าช้า

ประโยชน์ที่กรมสรรพากรของสหราชอาณาจักรคาดว่าจะได้รับมาจากประสิทธิผลในการยอมรับบริการออนไลน์ ส่วนในด้านประสิทธิภาพ พบว่าประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับประกอบด้วย (Beynon-Davies, 2005: 16)

1) ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ จากการกรอกข้อมูลใส่แบบฟอร์ม สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที

2) การได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น ส่งผลให้ความจำเป็นในการตรวจสอบข้อมูลลดลง รวมทั้งคาดว่าจะสามารถลดคำถามหรือข้อสงสัยต่าง ๆ ลงได้

3) การให้บริการออนไลน์สามารถช่วยให้การประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับภาษี และการชำระเงินที่เกี่ยวข้องมีความรวดเร็วขึ้น

4) ผลจากการควบคุมที่ลดน้อยลงจะสามารถช่วยให้ประหยัดด้านบุคลากร โดย

กรมสรรพากรคาดว่าจะสามารถประหยัดได้ 3 ปอนด์สเตอร์ลิงต่อการยื่นแบบฯ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 1 ครั้ง รวมทั้งหน่วยงานคาดว่าจะเมื่ออัตราการยอมรับบริการถึงเป้าหมายที่ร้อยละ 50 จะทำให้สามารถลดภาระหน้าที่ลงจำนวน 1,300 ตำแหน่ง โดยสามารถมอบหมายให้บุคลากรทำงานด้านอื่น ซึ่งเน้นการให้บริการที่ดีขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

5) กรมสรรพากรสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการทำธุรกรรม โดยการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการออนไลน์ และธนาคารคิดค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมออนไลน์ ในอัตราที่ต่ำ นอกจากนี้ถ้าสามารถส่งเสริมให้มีจำนวนประชาชนมากพอที่จะใช้บริการสืบค้นข้อมูลข่าวสารทั่วไปผ่านเว็บไซต์ ทางกรมสรรพากรก็จะสามารถประหยัดค่าแอสเอ็มปี จากการจัดส่งเอกสารไปปลิได้

ในด้านประสิทธิผล ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับประกอบด้วย

- 1) กรมสรรพากรสามารถให้บริการได้ 24 ชม./วัน และ 365 วัน/ปี
- 2) ผู้ใช้บริการจะได้รับการยืนยันการยื่นแบบฯ โดยอัตโนมัติเป็นไปเสร็จการคืนภาษีหรือการชำระภาษี
- 3) อัตราการการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มากจะช่วยให้กรมสรรพากรสามารถกระจายคนเพื่อสนับสนุนผู้ใช้บริการออนไลน์ได้อย่างเหมาะสม และคาดว่าจะช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่กับผู้ใช้บริการออนไลน์ในครั้งแรกได้
- 4) กระบวนการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะง่ายขึ้น เมื่อระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรสามารถป้อนข้อมูลบางส่วนของผู้ยื่นแบบฯ ให้ได้โดยอัตโนมัติ นอกจากนี้โปรแกรมการคำนวณภาษีอัตโนมัติจะช่วยสร้างความมั่นใจในการกรอกแบบฟอร์มออนไลน์
- 5) กรมสรรพากรวางแผนที่จะนำเสนอเว็บทำส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ซึ่งนอกจากจะช่วยให้สามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแล้ว ผู้เสียภาษียังสามารถติดตามความคืบหน้าของการยื่นแบบประเมินตนเอง และสามารถรับการแจ้งผลตอบรับเกี่ยวกับการชำระภาษีได้โดยอัตโนมัติ

เป้าหมายช่วงแรกของกรมสรรพากรในสหราชอาณาจักร คือ มีจำนวนผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ร้อยละ 50 ภายในปี ค.ศ. 2005 ซึ่งพบว่าไม่สามารถกระทำได้ จึงเปลี่ยนระดับการให้ความสำคัญของเป้าหมายที่เน้นการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นเน้นที่การให้บริการที่ได้ประโยชน์สูงสุด และเน้นกลุ่มบริษัทใหญ่ ๆ ที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก จากการให้บริการ

ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใช้ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange: EDI) หรือบริการหักภาษีจากเงินเดือนของลูกจ้าง (Pay As You Earn: PAYE)

2.6.3 ประเทศสิงคโปร์

Bhatnagar (2000) กล่าวถึง รายงานผลการสำรวจทางอินเทอร์เน็ตจาก The Economist เมื่อวันที่ 24 ค.ศ. 2000 ซึ่งได้อ้างอิงคำกล่าวของข้าราชการชาวอเมริกันว่า ศูนย์กลางการให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ “eCitizen Center” ของประเทศสิงคโปร์เป็นตัวอย่างของการให้บริการในลักษณะเบ็ดเสร็จจุดเดียวที่มีความทันสมัยที่สุดแห่งหนึ่งของโลก อีกทั้งบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้มากขึ้น

Tan, Pan and Lim (2005: 3-4) ได้กล่าวถึงภาพรวมการดำเนินการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Filing) หรือ e-Tax Filing ซึ่งถือว่าประสบความสำเร็จภายใต้การดำเนินงานของส่วนราชการที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีของสิงคโปร์ (Inland Revenue Authority of Singapore: IRAS) ซึ่งประกอบด้วยความเป็นมา และขั้นตอนการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

ความเป็นมาของระบบ e-Tax Filing

- 1) ในช่วงทศวรรษซึ่งเริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 ประเทศสิงคโปร์ได้เผชิญกับจำนวนภาษีค้างชำระที่เพิ่มขึ้น
- 2) IRAS ได้เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการในปี ค.ศ. 1992 เพื่อจัดการกรณีปัญหาต่าง ๆ ด้านภาษีที่ค้างอยู่เนื่องจากความล่าช้าของระบบราชการ และแก้ไขภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่เสื่อมเสีย ซึ่งสืบต่อ ๆ กันมาจากผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารคนก่อน โดยปรับโครงสร้างระบบภาษีอากรที่ล้าสมัย ซึ่งพันธกิจนี้ใช้เวลาทั้งสิ้น 8 ปี
- 3) มีการปรับระบบการบริหารจัดเก็บภาษี โดยให้มีการบูรณาการระบบสารสนเทศ เรียกว่า Inland Revenue Integrated System: IRIS ซึ่งเป็นโครงสร้างเทคโนโลยีที่สลับซับซ้อนที่รวมระบบงานภาษีเข้าด้วยกันทั้งหมดเป็นหนึ่งสถาปัตยกรรมเครือข่ายสารสนเทศ ระบบนี้ถูกออกแบบมาให้ประกอบไปด้วยชุดของเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน โดยกำหนดให้ประมวลผลข้อมูลของผู้เสียภาษีที่ไม่ซับซ้อนร้อยละ 80 แทนการตรวจสอบความถูกต้องด้วยมือ ในส่วนของข้อมูลอีกร้อยละ 20 ที่เหลือจะถูกส่งไปผ่านระบบอัตโนมัติไปยังบุคคลที่เหมาะสม ที่มีทักษะจำเป็นเฉพาะในแต่ละด้าน ซึ่งระบบนี้จะใช้ในกรณีของทรัพย์สินที่มีความซับซ้อน เพื่อให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของ IRAS

ขั้นตอนการดำเนินงานในระบบ e-Tax Filing

- 1) ในปี ค.ศ. 1995 เริ่มให้บริการยื่นแบบประเมินตนเองผ่านโทรศัพท์ ระบบอัตโนมัติสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหาเรื่องภาษีได้ร้อยละ 43 ส่วนอีก 400,000 สายที่เหลือต้องโอนไปยังเจ้าหน้าที่เพื่อตอบคำถาม
- 2) เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ ค.ศ. 1998 เริ่มเปิดให้บริการในระบบ e-Tax Filing ซึ่งผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- 3) ข้อมูลจะถูกบันทึกโดยตรงเข้าไปในฐานข้อมูลของ IRAS ซึ่งด้วยวิธีนี้ทำให้การยื่นแบบฯ ทั้งกระบวนการไร้กระดาษ ยกเว้นการออกไปเสิร์ฟรับเงิน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการในระบบ e-Tax Filing

ด้านกรมสรรพากร (IRAS)

- 1) ลดอัตราการหมุนเวียนเข้าออกของบุคลากร (Bhatnagar, 2000: 2; Tan, Pan and Lim, 2005: 4)
- 2) เพิ่มความเชื่อมั่นของประชาชนโดยทั่วไปต่อกรมสรรพากร (Bhatnagar, 2000: 2; Tan, Pan and Lim, 2005: 4)
- 3) ผลผลิตภาพของบุคลากรเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีการปรับแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น โดยบุคลากรสามารถจัดการกับภาษีที่มีความซับซ้อนในขณะเดียวกันก็รักษาไว้ซึ่งการควบคุมกระบวนการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีที่เคร่งครัด (Bhatnagar, 2000: 2; Tan, Pan and Lim, 2005: 4)
- 4) ลดจำนวนการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีที่ช้ากว่ากำหนด (Bhatnagar, 2000: 2)
- 5) ช่วยให้มูลค่าของทรัพย์สินมีความเป็นปัจจุบัน (Bhatnagar, 2000: 2)
- 6) ช่วยทำให้หน่วยงานที่ตรวจสอบภาษีมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Bhatnagar, 2000: 2)

ด้านผู้เสียภาษี

- ช่วยให้ผู้สามารถยกเว้นการยื่นแบบฯ ที่ไม่จำเป็นของผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ เนื่องจากมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ (Bhatnagar, 2000: 2)

Tan, Pan and Lim (2005: 4-7) ได้เสนอหลักการในการบริหารเชิงกลยุทธ์เพื่อสร้างความไว้วางใจของประชาชนในการพัฒนาโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ดังต่อไปนี้

1) **การสร้างควมไว้วางใจผ่านกระบวนการดำเนินการ (Process-Based Trust)** - ความต่อเนื่องของกระบวนการเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดในการทำธุรกรรม ประกอบด้วยวิธีการพื้นฐานในการสร้างความไว้วางใจในหมู่ผู้ใช้บริการ ในอดีตการเก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสารก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างรัฐกับประชาชนบ่อยครั้ง และการที่ข้าราชการไม่ให้ความสำคัญกับผู้เสียภาษีในการจัดการกับข้อคำถามของพวกเขาทำให้ผู้เสียภาษีไม่พอใจมากขึ้น แต่เมื่อใช้ระบบ IRIS โดยคลิกไปที่ชื่อของผู้เสียภาษีก็เห็นหลักฐานที่บันทึกการสนทนากันกับบุคลากรของ IRAS ที่ได้จัดเก็บไว้ นอกจากนี้ช่องทางการให้ความช่วยเหลือผ่านระบบคอมพิวเตอร์จะช่วยให้ผู้เสียภาษีสามารถติดต่อกับบุคลากรที่ให้ความช่วยเหลือทางโทรศัพท์ได้ทันที ซึ่งเปิดทำการตั้งแต่ 8.00 น. ถึง 22.00 น. ระบบ e-Tax Filing ของประเทศสิงคโปร์จึงไม่ใช่แค่เพียงระบบดิจิทัลที่ทำให้กระบวนการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีง่ายขึ้น แต่มีการรวมช่องทางเสมือนจริงเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิสัมพันธ์ตอบกลับข้อมูลไปยังผู้เสียภาษี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความพยายามในการสร้างความไว้วางใจแก่ผู้เสียภาษี

2) **การสร้างควมไว้วางใจผ่านคุณลักษณะในการให้บริการ (Characteristic-Based Trust)** - เนื่องจากความพร้อมและการใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้เสียภาษีจึงได้รับความเอาใจใส่ที่ตนพึงได้รับ ซึ่งการจัดการดังกล่าวเปิดโอกาสให้ทั้ง IRAS และผู้เสียภาษีรับรู้และแก้ปัญหาของทั้งสองฝ่ายได้ด้วยดี

3) **การสร้างควมไว้วางใจผ่านหน่วยงาน (Institution-Based Trust)** - ความร่วมมือในการส่งข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวนทั้งสิ้น 1,197 แห่งด้วยระบบอัตโนมัติ เป็นวิธีการที่ทำให้นายจ้างเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีของลูกจ้างโดยตรงไปยังฐานข้อมูลกลางของ IRAS ผู้เสียภาษีค่อย ๆ เกิดความไว้วางใจว่าการส่งข้อมูลด้วยระบบอัตโนมัติทำให้ระบบ e-Tax Filing มีความโปร่งใส ซึ่งเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบต่อสาธารณะของ IRAS นอกจากนี้ระบบ e-Tax Filing ถือเป็นระบบที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

2.6.4 ประเทศกัวเตมาลา

Wajsman and Solana (n.d.) ได้ทำรายงานสรุปโครงการ BancaSAT หรือ โครงการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Tax Filing) ของประเทศกัวเตมาลา ซึ่งบริหารงานโดยหน่วยงานด้านการจัดเก็บภาษีของประเทศกัวเตมาลาที่มีชื่อว่า “Superintendencia de Administration Tributaria” หรือ SAT ซึ่งในเดือนสิงหาคม ค.ศ. 2001 ได้รับเงินทุนสนับสนุนจากธนาคารโลก โดยผู้เสียภาษีสามารถใช้บริการโดยคลิกที่ไอคอน BancaSAT บนเว็บไซต์ หลังจากที่ได้ทำการลงทะเบียนโดยป้อนรหัสผู้ใช้ (User name) และรหัสผ่าน (Password)

ผู้ใช้บริการสามารถเลือกแบบฟอร์มที่ต้องการจะยื่นการเสียภาษี (เช่น แบบฟอร์มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หรือแบบฟอร์มภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น) และป้อนข้อมูลให้เสร็จสิ้นออนไลน์ ธนาคารจะหักบัญชีของผู้เสียภาษีตามจำนวนภาษีที่ต้องชำระ แล้วผู้เสียภาษีจะได้รับการยืนยันการทำธุรกรรมจากธนาคาร และได้รับใบเสร็จจาก SAT ในระยะเวลาอันสั้น โดยธนาคารได้รับอนุญาตให้เก็บเงินค่าภาษีนั้น 5 วัน ก่อนที่จะทำการโอนไปยังธนาคารกลาง นอกจากนี้ธนาคารในประเทศกัวเตมาลา ยังได้รับมอบอำนาจให้รับรองตัวตนของผู้เสียภาษี รวบรวมแบบฯ การชำระภาษี และจัดเก็บภาษี ทั้งนี้ธนาคารจะได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินจำนวน 0.0085 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนภาษีที่จัดเก็บได้ และให้ \$0.01 ต่อทุกแบบฟอร์มที่ยื่นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 1 ครั้ง ซึ่งส่งผลให้ SAT มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาน้อยหรือแทบจะไม่มีเลย นอกจากนี้ระบบดังกล่าวก็อนุญาตให้นักบัญชีสามารถชำระภาษีในนามของผู้เสียภาษีได้กรณีที่มีการแสดงเอกสารการมอบอำนาจให้ทางธนาคารรับทราบ

ในการพัฒนาโครงการ e-Tax Filing พบว่ามีอุปสรรคต่าง ๆ ดังนี้ คือ ปัญหาการจัดตั้งทีมเพื่อดำเนินโครงการ ซึ่งประกอบด้วยบุคลากร 5 คน โดยมาจากการผสมผสานบุคลากรทั้งในระดับประเทศ และระหว่างประเทศ รวมถึงปัญหาการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจากฝ่ายบริหารของรัฐ ได้แก่ กระทรวงการคลัง และผู้เสียภาษี แต่ธนาคารมีความคุ้นเคยดีกับสภาพแวดล้อมในการใช้อินเทอร์เน็ตจึงแสดงออกถึงการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในระดับที่น้อยกว่า ซึ่งปัญหาการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงสามารถเอาชนะได้โดยการให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ นอกจากนี้ยังมีอุปสรรคเรื่องการเห็นชอบกับการออกกฎหมายเพื่อสนับสนุนการให้บริการ e-Tax Filing กระบวนการดังกล่าวมีการปรึกษาร่วมกันอย่างเข้มข้นระหว่าง SAT กับกระทรวงการคลัง ซึ่งในระยะแรกระบบ e-Tax Filing ถูกมองว่าไม่สามารถเชื่อถือได้และไม่มีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม อย่างไรก็ตามการนำเสนอเกี่ยวกับระบบ e-Tax Filing ที่มีการนำไปใช้ในต่างประเทศช่วยให้สามารถเอาชนะแรงต่อต้านได้ ในปี ค.ศ. 2001 จึงมีการดำเนินการแก้ไขกฎหมายซึ่งอนุญาตให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารของ SAT อย่างต่อเนื่องทำให้การเดินหน้าของโครงการเป็นไปโดยยาก การผ่านพ้นอุปสรรคดังกล่าวได้ส่วนหนึ่งมาจากการไม่เปลี่ยนแปลงผู้บริหารโครงการตลอดระยะเวลาการดำเนินโครงการ จะเห็นได้ว่าความตั้งใจร่วมกันระหว่างผู้ที่มีส่วนได้เสียทั้งหมด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของ SAT ธนาคารพาณิชย์ และผู้ใช้บริการ ช่วยให้ผ่านพ้นจากอุปสรรคต่าง ๆ ได้

ความสำเร็จของโครงการสามารถประเมินผลได้จากเกณฑ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) คุณค่าที่ประชาชนได้รับจากโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (Value to the citizens and businesses of the e-Government initiative) - วัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาโครงการ e-Tax Filing คือเพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการประชาชนของ SAT ประชาชนและผู้ประกอบการสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมของทั้งผู้เสียภาษีและหน่วยงานรัฐลดลง รวมถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ SAT ลดลง เนื่องจากไม่ต้องใช้เอกสาร ลดความผิดพลาดในการพิมพ์ข้อมูล ลดการร้องเรียนจากประชาชน และไม่ต้องใช้เงินสด รวมทั้งกระบวนการยื่นแบบฯ และการกรอกแบบฟอร์มมีความง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน จะเห็นได้ชัดว่าในปี ค.ศ. 2000 ถึง ปี ค.ศ. 2001 โครงการ e-Tax Filing ช่วยสนับสนุนให้สามารถจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 13 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่าน ๆ มา ซึ่งการขยายตัวด้านการจัดเก็บภาษีอยู่ที่ระหว่างร้อยละ 9-10 หน่วยงานเอกชนแห่งหนึ่งจึงได้มีการออกจดหมายข่าวชื่อ "InfoSAT" โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ แก่ SAT และผู้เสียภาษี เพื่อแจ้งเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านการบริหารจัดการเก็บภาษีของประเทศกัวเตมาลา และประเทศอื่น ๆ จดหมายข่าวดังกล่าวได้รับความสนใจจากสมาชิก (Subscribers) จำนวน 17,000 คน ซึ่งเป็นผู้เสียภาษีถึงร้อยละ 90 ภายในเดือนธันวาคม ค.ศ. 2002 โครงการ e-Tax Filing สามารถช่วยให้สามารถจัดเก็บภาษีได้ร้อยละ 84 ของจำนวนเงินค่าภาษีที่จัดเก็บได้ทั้งหมด

2) ศักยภาพในการปรับปรุงด้านประสิทธิภาพ - ระบบ e-Tax Filing ช่วยให้สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานของ SAT และช่วยเป็นตัวเร่งในการปรับปรุงด้านอื่น ๆ เช่น การเพิ่มความพยายามด้านการตรวจสอบภาษี นำไปสู่การปรับปรุงเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ในการเสียภาษี ช่วยให้การจัดการกับเอกสารต่าง ๆ และกระบวนการประมวลผลภาษีมีความง่ายขึ้น และเป็นระบบสำคัญที่มีความก้าวหน้าซึ่งช่วยให้การจัดเก็บภาษีสุทธกการมีความทันสมัยระบบ e-Tax Filing ช่วยให้ SAT สามารถลดระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลของผู้เสียภาษีจากทางธนาคารอย่างรวดเร็วและเห็นได้ชัด จาก 5 วัน เหลือเพียงไม่กี่วินาที ช่วยเพิ่มคุณภาพในการจัดการข้อมูลต่าง ๆ อีกทั้งยังสามารถประหยัดโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ และแบบฟอร์ม รวมทั้งกระดาษและการพิมพ์ นอกจากนี้ระบบ e-Tax Filing ยังช่วยให้เกิดผลกระทบที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพของข้าราชการ โดยเจ้าหน้าที่ซึ่งเคยรับผิดชอบในการประมวลผลภาษี ได้ถูกมอบหมายงานใหม่ให้ดูแลเรื่องการตรวจสอบภาษี ทั้งนี้การเพิ่มความพยายามในการตรวจสอบภาษีสามารถช่วยปรับปรุงเรื่องความล่าช้าในการชำระภาษี รวมถึงการหลีกเลี่ยงภาษี ซึ่งความผิดพลาดที่ลดลงจากการใช้บริการ e-Tax Filing ก็ช่วยปรับปรุงเรื่องความเชื่อถือได้ของข้อมูล และการควบคุมด้านภาษี

3) ความเป็นไปได้ในการเปิดให้บริการออนไลน์ภายใน 18 ถึง 24 เดือน - การนำระบบ e-Tax Filing มาให้บริการได้อย่างรวดเร็วถือเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของ SAT

2.6.5 ประเทศไอร์แลนด์

รายงานการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลกในปี ค.ศ 2002 ของ Accenture จัดอันดับให้ประเทศไอร์แลนด์อยู่ในลำดับที่ 10 ส่วนการสำรวจเว็บไซต์ของรัฐบาลทั่วโลกในครั้งแรกของ World Bank ได้จัดอันดับให้ประเทศไอร์แลนด์ติด 6 อันดับต้น ๆ ในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ Accenture ได้ทำการศึกษาก่อนเกี่ยวกับการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐในสหภาพยุโรปสำหรับคณะกรรมการเปรียบเทียบ/เทียบเคียง (Benchmarking) การให้บริการออนไลน์ของยุโรป หรือ eEurope และได้จัดอันดับให้ประเทศไอร์แลนด์อยู่ในลำดับที่ 2 รองจากประเทศสวีเดน เกี่ยวกับสมรรถนะในการให้บริการออนไลน์ของภาครัฐ ซึ่งจากการประเมินในทุก ๆ ด้าน ระบบการบริหารจัดเก็บภาษีออนไลน์ (The Revenue Online System: ROS) หรือระบบการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Tax Filing) ภายใต้เว็บไซต์ www.ros.ie ได้รับการยกย่องให้เป็นต้นแบบ สำหรับประเทศต่าง ๆ ในการนำพาหน่วยงานไปสู่ระบบการให้บริการภาษีออนไลน์ที่เป็นเลิศ (Best Practice) (Langan, 2003: 251)

คณะกรรมการด้านการบริหารจัดการเก็บภาษีของประเทศไอร์แลนด์ได้แถลงยุทธศาสตร์เพื่อส่งเสริมให้มีการให้บริการ e-Tax Filing และให้บริการอื่น ๆ ของรัฐ ในระบบออนไลน์ จึงได้เปิดให้บริการนี้ขึ้นในปี ค.ศ. 2000 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไอร์แลนด์ (Langan, 2003: 252) ในการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติ มีการเสนอข้อกำหนดที่จำเป็น และข้อกำหนดในการบริหารต่าง ๆ เพื่อปกป้องผลประโยชน์ของประชาชน เช่น ความเป็นส่วนตัว (Privacy) สิทธิทางทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property Rights) การป้องกันการหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ต (Fraud) การคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection) และความปลอดภัยของประชาชน (Public Safety) ระบบ e-Tax Filing เป็นระบบอินเทอร์เน็ตที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการที่พัฒนาขึ้นภายใต้ข้อตกลงระหว่าง Accenture กับ Baltimore Technologies เป็นเว็บไซต์ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้บริการของกรมสรรพากร และสำนักงานบัญชีตัวแทนสามารถยื่นแบบฯ และชำระภาษี เข้าถึงรายละเอียดการชำระภาษีของตน คำนวนภาษี และทำธุรกรรมกับกรมสรรพากรผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้งประชาชน และภาคธุรกิจ สามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มที่ต้องการ และป้อนข้อมูลเพื่อยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือสามารถพิมพ์แบบฯ และยื่นแบบฯ ด้วย

กระดาษ วัตถุประสงค์ของระบบ e-Tax Filing ที่ได้กำหนดเพิ่มขึ้นมาเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์เกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การเพิ่มความสมัครใจในการเสียภาษี โดยปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีด้วยการทำให้ง่ายและประหยัด รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมสรรพากร โดยลดภาระการทำงานที่ซ้ำซากจำเจ และมีกรให้รางวัลตอบแทน รวมทั้งมอบหมายงานที่สร้างความพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น

ระบบ e-Tax Filing จึงถือเป็นเป็นโครงการที่สำคัญที่สุด (Flagship Project) ในโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการออนไลน์ในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งมีเป้าหมายที่จะช่วยให้ประชาชนสามารถติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐได้ตลอด 24 ชม. การกรอกแบบแสดงรายการและการยื่นแบบที่ประเมินด้วยตนเองสามารถกระทำผ่านเว็บไซต์ โดยไม่มีขั้นตอนอื่นใดที่จำเป็นต้องยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษอีก (Langan, 2003: 252)

Wheelan (2002 อ้างถึงใน Langan, 2003: 253) สรุปเป้าหมายระยะยาวของ ROS ได้ดังนี้คือ

1) การแถลงยุทธศาสตร์สำหรับปี ค.ศ. 2003-2005 กำหนดเป้าหมายว่า ร้อยละ 50 ของภาคธุรกิจทั้งหมด จะต้องการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในเดือนธันวาคม ค.ศ. 2005 ซึ่งเป้าหมายนี้ได้ถูกปรับเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 75 ของผู้เสียภาษีทั้งหมด จะต้องการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในเดือนธันวาคม ค.ศ. 2005

2) เพื่อให้ระบบ e-Tax Filing เป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการเลือกในการเสียภาษีกับกรมสรรพากร

3) เพื่อให้ระบบ e-Tax Filing ช่วยให้กรมสรรพากรของประเทศไอร์แลนด์ก้าวขึ้นเป็นหนึ่งในหน่วยงานภาครัฐในยุโรปที่สามารถบริหารงานอย่างประสิทธิผลมากที่สุด

ยุทธศาสตร์ของคณะกรรมการกรมสรรพากรในการจูงใจให้ผู้เสียภาษีใช้บริการ e-Tax Filing มุ่งเน้นที่การให้บริการกลุ่มเป้าหมาย อันได้แก่ นายจ้าง นักบัญชี และผู้ประกอบการมากกว่าที่จะพยายามจูงใจประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี ซึ่งระบบรักษาความปลอดภัยของบริการ e-Tax Filing ใช้โครงสร้างพื้นฐานด้านการเข้ารหัสกุญแจสาธารณะ (Public-Key Encryption Infrastructure) และมีการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Certificate) แล้วมากกว่า 15,000 ใบจนถึงในปัจจุบัน ผู้ถือใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่จะเป็นนักบัญชี และที่ปรึกษาด้านภาษี จำนวนทั้งสิ้นร้อยละ 64 ของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และจำนวนผู้ใช้บริการ e-Tax Filing ใน

ปี ค.ศ. 2001 มีจำนวนทั้งสิ้น 20,000 คน ส่วนในปี ค.ศ. 2002 มีทั้งสิ้น 176,000 คน (Langan, 2003: 253)

Klun and Decman (2002 อ้างถึงใน Langan, 2003: 254) กล่าวถึงการปรับเปลี่ยนเข้าสู่ระบบสารสนเทศใหม่นั้นควรจะบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ เช่น สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการสร้างความร่วมมือของประชาชนให้เข้าสู่ระบบการเสียภาษี ส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีหันมาใช้บริการ e-Tax Filing ช่วยให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบของสหภาพยุโรป รวมทั้งมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ส่งผ่านทางออนไลน์ระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่ซึ่งเชื่อถือได้

Langan (2003: 255-257) ได้สรุปและตั้งข้อสงสัยเกี่ยวกับระบบของประเทศไอร์แลนด์ว่าการที่กรมสรรพากรได้ตั้งเป้าหมายว่าร้อยละ 50 ของประชาชน จะมีความสมัครใจในการใช้บริการ e-Tax Filing ภายในปี ค.ศ. 2005 จะบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ทั้งนี้เป็นเพราะถึงแม้ว่าประเทศไอร์แลนด์จะบรรลุเป้าหมายในการให้บริการยื่นแบบฯ และชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์ในระดับที่สูงในช่วงแรก จากการเลือกกลุ่มเป้าหมายที่เป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน แต่การจูงใจประชาชนให้ใช้ระบบการให้บริการภาษีออนไลน์จะยากกว่ามาก เพราะแทนที่หน่วยงานจะสร้างความไว้วางใจและเลือกกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มประชาชนผู้เสียภาษี เพื่อให้แน่ใจว่าเขาจะใช้บริการ กรมสรรพากรกลับมุ่งเน้นที่การให้บริการดังกล่าว โดยมีความเชื่อว่าเมื่อมีระบบการให้บริการภาษีออนไลน์แล้วประชาชนก็จะใช้บริการนั่นเอง รวมทั้งอีกประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจคือ ประเด็นด้านความเสี่ยง การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และความไว้วางใจในหน่วยงานของรัฐ เนื่องจากการสำรวจโดย Millard Brown สำหรับ Data Protection Commissioner (2003) พบว่าประชาชนขาดความไว้วางใจในการให้บริการออนไลน์ของประเทศไอร์แลนด์ โดยประชาชนยืนยันว่าพวกเขาไม่ไว้วางใจหน่วยงานภาครัฐ และกลัวว่าเมื่อให้ข้อมูลส่วนบุคคลแล้วข้อมูลนั้นอาจจะถูกละเมิด โดยเป็นที่น่าสังเกตว่า ร้อยละ 49 ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในสหภาพยุโรปได้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ ในขณะที่เพียงร้อยละ 35 ของชาวไอร์แลนด์ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ กรมสรรพากรจึงต้องเผชิญกับการขาดความไว้วางใจของประชาชนผู้เสียภาษี ในการทำธุรกรรมออนไลน์กับกรมสรรพากร

2.6.6 ประเทศชิลี

The World Bank Group ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการ e-Tax Filing ในประเทศชิลี พบว่า ส่วนราชการที่บริหารจัดการเก็บภาษีของประเทศชิลี (Chile's Internal Taxation Service: SII) ภายใต้เว็บไซต์ www.ssi.cl ในปี ค.ศ.1998 ได้มีการปรับเปลี่ยนจากระบบเดิมที่ยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่สูงเป็นระบบการให้บริการด้านภาษีออนไลน์ ซึ่งอนุญาตให้ผู้เสียภาษี

สามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี โดยใช้ซอฟต์แวร์ Oracle ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet-Based Technology) ซึ่งในขั้นแรกจะเริ่มมีการให้บริการข้อมูลข่าวสารออนไลน์แก่ผู้เสียภาษี เช่น โครงสร้างทางด้านภาษี ข้อมูลของหน่วยงาน นโยบายและแนวทางปฏิบัติ ซึ่งผู้เสียภาษีสามารถเข้าเว็บไซต์ไปศึกษาข้อมูลเหล่านี้ได้ ในขั้นต่อไปมีการออกแบบเว็บไซต์ให้สามารถปฏิสัมพันธ์กับผู้เสียภาษี โดยที่ผู้เสียภาษีสามารถตรวจสอบสถานะการชำระภาษีออนไลน์ได้ อีกไม่เกินหนึ่งปีต่อมา SII ได้เพิ่มบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้เสียภาษีสามารถป้อนข้อมูลและยืนยัน (Validate) ความถูกต้องของข้อมูลได้เอง ดังนั้นจึงช่วยลดข้อสงสัยต่าง ๆ และช่วยลดการป้อนข้อมูลที่ผิดพลาด รวมทั้งช่วยให้กระบวนการยื่นแบบฯ และชำระภาษีง่ายขึ้น

ในปี ค.ศ. 1998 SII ได้ตั้งเป้าหมายไว้ดังนี้ คือ 1) เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และเพิ่มความถูกต้องแม่นยำในกระบวนการจัดเก็บภาษี 2) เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่มีฐานข้อมูลที่จำเป็นสำหรับใช้อ้างอิงในอนาคต 3) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการผู้เสียภาษีด้วยมาตรฐานที่สูงขึ้น ตลอดจนช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับภาษีอากรที่สำคัญ ๆ ได้ง่าย

ความท้าทายที่สำคัญประการหนึ่งของ SII คือ การสร้างนโยบายด้านเทคโนโลยีที่จะช่วยสนับสนุนให้ระบบ e-Tax Filing และการประมวลผลข้อมูลภาษีมียุคใหม่ที่ง่ายขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็สามารถรักษาความเชื่อถือได้ของระบบอย่างไม่มีข้อจำกัด (Absolute Reliability) SII จึงปรับเปลี่ยนจากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เมนเฟรมแบบดั้งเดิมในการประมวลผลมาเป็นการใช้โครงสร้างอินเทอร์เน็ตแบบ Three-tier ซึ่งมีความสามารถประมวลผลแบบฟอร์มที่มีข้อมูลเป็นจำนวนมากพร้อม ๆ กันได้ มากกว่า 500 แบบฟอร์ม ในเวลา 15 นาที โดยที่เป็นประเด็นหลักที่ SII ให้ความสำคัญ คือ การรักษาความปลอดภัย และความเชื่อถือได้ของระบบ รวมทั้งความสามารถในการขยายศักยภาพของระบบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการในระบบ e-Tax Filing ได้แก่

ด้านหน่วยงานบริหารจัดการเก็บภาษี (SII)

1) ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจากการพิมพ์ การส่งเอกสารไปให้ผู้เสียภาษีและลดเวลาในการประมวลผลภาษี

2) ช่วยลดขนาด SII ให้เล็กลง และมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้น

3) เจ้าหน้าที่ไม่ต้องทำงานประจำที่ซ้ำซากกันทุกวัน แต่สามารถปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภาษี และการปฏิบัติหน้าที่ใหม่ ๆ มากขึ้น เช่น ลดจำนวนผู้ที่หลีกเลี่ยงภาษี

ด้านผู้เสียภาษี

- ได้รับบริการที่ง่าย รวดเร็ว และแม่นยำกว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ

SII ได้กำหนดให้ “Republic 2000” ให้บริการแก่ประชาชนที่ไม่มี หรือไม่ค่อยมีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต และทำสัญญากับบริษัท ซีทีซี-อินเทอร์เน็ต เพื่อให้เสนอค่าบริการที่ถูกลงแก่ประชาชนทั่วประเทศ รวมถึงให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยจะได้รับการคืนภาษีที่รวดเร็วกว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ และได้รับระยะเวลาในการดำเนินการยื่นแบบฯ เพิ่มขึ้นอีก 10 วัน จากเวลาปกติ นอกจากนี้ SII ได้มีการแก้ไขกฎหมายมาตราที่ 30 ตามประมวลรัษฎากร ซึ่งอนุญาตให้ผู้เสียภาษียื่นรายงานประจำปี (Annual Reports) รายงานทางบัญชี (Accounts) แบบฟอร์มการชำระภาษี (Tax Returns) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ที่ไม่ใช่การยื่นด้วยกระดาษ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการดังกล่าวมาจากการศึกษาความต้องการของประชาชน

เว็บไซต์ของ SII ได้รับรางวัลมากมาย เช่น รางวัลนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี “Technology Innovation Award” และรางวัลนวัตกรรมด้านการบริหารภาครัฐ “Government Management Award” จากสมาคมเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศชิลี (Chilean IT Association) นอกจากนี้ประชาชนที่อ่านหนังสือพิมพ์ El Diaro ได้เสนอให้ SII ชนะเลิศอันดับหนึ่งระดับประเทศ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีเว็บไซต์ดีเด่น

จากกรณีศึกษาการให้บริการด้วยระบบ e-Tax Filing ในต่างประเทศใน 6 ประเทศ ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร สิงคโปร์ กัวเตมาลา ไอร์แลนด์ และชิลี สามารถสรุปเป็นตารางที่ 2.2 และ 2.3 ดังนี้

ตารางที่ 2.2 การเปรียบเทียบอัตรา (%) การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระหว่าง 2 ประเทศ

ปีภาษี ประเทศ	สหราชอาณาจักร		สหรัฐอเมริกา	
	จำนวนผู้ใช้ บริการ e-Tax Filing	อัตรา (%) เพิ่ม (ลด)	จำนวนผู้ใช้ บริการ e-Tax Filing	อัตรา (%) เพิ่ม (ลด)
2544	200,000	-	40,200,000	-
2545	50,125	(74.94)	46,900,000	16.67%
2546	700,000	1,296.51%	53,000,000	13.01%
2547	ไม่พบข้อมูล	-	61,100,000	15.28%

ตารางที่ 2.3 การเปรียบเทียบประเด็นต่างๆ ของบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระหว่าง 6 ประเทศ

ประเทศ เปรียบเทียบ	ประโยชน์ที่หน่วยงานและผู้เสียภาษี คาดว่าจะได้รับ/ประโยชน์ที่หน่วยงาน และผู้เสียภาษีได้รับ	ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการพัฒนา ระบบ e-Tax Filing	กลยุทธ์ในการเพิ่มอัตรา การใช้บริการ e-Tax Filing
สหรัฐอเมริกา	<ul style="list-style-type: none"> ● ช่วยลดความผิดพลาดในการประมวลผลภาษี ● ช่วยให้สามารถลดจำนวนสำนักงานประมวลผลภาษีด้วยมือ ● สามารถยุบรวมหน่วยงานสรรพากรให้น้อยลง ● ช่วยให้สามารถย้ายถ่ายเททรัพยากรจากการใช้แรงงานคนในการประมวลผลด้วยมือไปยังส่วนอื่น ๆ ● ช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการประมวลผลภาษี ● ช่วยปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ ● ช่วยให้ผู้ใช้บริการ e-Tax Filing ได้รับเงินคืนภาษีได้อย่างรวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้เสียภาษีและสำนักงานบัญชีตัวแทนเห็นว่าการใช้บริการ e-Tax Filing มีค่าใช้จ่ายมากกว่า ● ผู้เสียภาษีมีความกังวลเรื่องการถูกละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และระบบรักษาความปลอดภัย ● การรับรู้ถึงความไม่สนใจระบบ e-Tax Filing ของผู้เสียภาษี และสำนักงานบัญชีตัวแทน ● การที่ผู้เสียภาษีไม่สามารถยื่นแบบฟอร์มและรายการทางภาษีต่าง ๆ ได้ครอบคลุมทั้งหมด ● ต้องส่งเอกสารต่าง ๆ ตามไปที่ IRS อีก ถึงแม้ว่าได้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแล้ว 	<ul style="list-style-type: none"> ● มีการเพิ่มงบประมาณทางด้านการตลาด ● ส่งจดหมายไปขอบคุณสำนักบัญชีตัวแทนที่ใช้บริการ e-Tax Filing ● ส่งจดหมายไปยังสำนักงานบัญชีตัวแทนที่ไม่ใช้บริการ e-Tax Filing โดยอธิบายถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้บริการ e-Tax Filing ● ปรับเปลี่ยนระบบการกำหนดรหัสผู้ใช้ด้วยตนเองจากเดิมที่ต้องใช้ 2 รหัส เป็นใช้เพียงรหัสเดียวในการแสดงตนตามคำเรียกร้องของสำนักงานบัญชีตัวแทน ● นำระบบรหัสผู้ใช้สำหรับสำนักงานบัญชีตัวแทนที่เลิกใช้ไปแล้วกลับมาใช้ใหม่

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ประเทศ / ข้อเปรียบเทียบ	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ/ ประโยชน์ที่ได้รับ	ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการพัฒนา ระบบ e-Tax Filing	กลยุทธ์ในการเพิ่มอัตรา การใช้บริการ e-Tax Filing
สหรัฐอเมริกา (ต่อ) (White, 2002, 2003, 2004a, 2004b)			<ul style="list-style-type: none"> • มีการรณรงค์ทางการตลาด • อนุญาตให้ผู้ยื่นแบบฯ จำนวนหนึ่งสามารถ ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ • อนุญาตให้ผู้ที่มีภาษีต้องชำระสามารถชำระ โดยการหักบัญชีธนาคารประเภทใช้เช็ค หรือ บัญชีออมทรัพย์

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ประเทศ / ข้อเปรียบเทียบ	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ/ ประโยชน์ที่ได้รับ	ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการพัฒนา ระบบ e-Tax Filing	กลยุทธ์ในการเพิ่มอัตรา การใช้บริการ e-Tax Filing
สหราชอาณาจักร (Beynon-Davies, 2005)	<ul style="list-style-type: none"> • คาดว่าจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน • คาดว่าจะช่วยให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงาน • คาดว่าระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรจะสามารถป้องกันข้อมูลบางส่วนของผู้ที่ยื่นแบบฯ ให้โดยอัตโนมัติ 	<ul style="list-style-type: none"> • ขาดการบูรณาการระบบ • ประชาชนไม่มีทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ต • ผู้ที่คาดว่าจะใช้บริการ e-Tax Filing พบว่ายากต่อการลงทะเบียนเพื่อขอใช้บริการดังกล่าว • มีการเจาะระบบรักษาความปลอดภัย • ผู้ใช้บริการหลายรายได้รับการคืนภาษีที่ล่าช้า 	<ul style="list-style-type: none"> • มีการให้บริการผ่านระบบ EDI • มีการให้บริการสนับสนุน เช่น ระบบช่วยเหลือ และบริการออกไปรับรองตัวบุคคล โดยบุคคลที่สาม • มีการรณรงค์ทางการตลาดผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และแถบโฆษณาบนอินเทอร์เน็ต • มีการเสนอส่วนลดมูลค่า 10 ปอนด์สเตอร์ลิงให้กับผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายใน 31 มกราคม ค.ศ. 2001 • มีความพยายามที่จะขยายการเข้าถึงบริการหลักผ่านสื่อกลางต่าง ๆ เช่น ไปรษณีย์ เป็นต้น

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ประเทศ / ข้อเปรียบเทียบ	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ/ ประโยชน์ที่ได้รับ	ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการพัฒนา ระบบ e-Tax Filing	กลยุทธ์ในการเพิ่มอัตรา การใช้บริการ e-Tax Filing
สิงคโปร์	<ul style="list-style-type: none"> ● ลดอัตราการหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน ● เพิ่มความเชื่อมั่นของประชาชนโดยทั่วไป <p>ต่อกรมสรรพากร</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ผลผลิตภาพของบุคลากรเพิ่มขึ้น ● ลดจำนวนการยื่นแบบแสดงรายการและ <p>ชำระภาษีที่ช้ากว่ากำหนด</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ช่วยให้มูลค่าของทรัพย์สินมีความเป็น <p>ปัจจุบัน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ช่วยทำให้หน่วยงานที่ตรวจสอบภาษีมี <p>ประสิทธิภาพมากขึ้น</p>	ไม่พบข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> ● สร้างความไว้วางใจของประชาชนต่อบริการ e-Tax Filing

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ประเทศ ข้อเปรียบเทียบ	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ/ ประโยชน์ที่ได้รับ	ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการพัฒนา ระบบ e-Tax Filing	กลยุทธ์ในการเพิ่มอัตรา การใช้บริการ e-Tax Filing
สิงคโปร์ (ต่อ) (Bhatnagar, 2000; Tan, Pan and Lim, 2005)	<ul style="list-style-type: none"> ● ช่วยให้สามารถยกเว้นการยื่นแบบฯ ที่ไม่จำเป็นของผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ เนื่องจากมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ● ช่วยทำให้บริการของกรมสรรพากรมีความโปร่งใสมากขึ้น ● ช่วยเพิ่มความรับผิดชอบของกรมสรรพากรต่อสาธารณะ ● ช่วยให้ได้รับบริการที่ถูกต้องแม่นยำ 		

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ประเทศ / ข้อเปรียบเทียบ	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ/ ประโยชน์ที่ได้รับ	ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการพัฒนา ระบบ e-Tax Filing	กลยุทธ์ในการเพิ่มอัตรา การใช้บริการ e-Tax Filing
กัวเตมาลา	<ul style="list-style-type: none"> ● ลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรม ● ลดความผิดพลาดในการพิมพ์ข้อมูล ● ไม่ต้องชำระภาษีด้วยเงินสด ● ลดการร้องเรียนจากประชาชน ● ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ● จัดเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้น ● เพิ่มความพยายามในการตรวจสอบภาษีนำไปสู่การปรับปรุงเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ในการเสียภาษี ● ช่วยปรับปรุงความเชื่อถือได้ของข้อมูล และการติดตามเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ● ประหยัดโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ แบบฟอร์มกระดาษและการพิมพ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ● การจัดตั้งทีมเพื่อดำเนินโครงการ ● การเห็นชอบกับการออกกฎหมายเพื่อสนับสนุนการให้บริการ e-Tax Filing ● การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารของ SAT อย่างต่อเนื่อง ● การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ● ผู้เสียภาษีไม่แน่ใจในประโยชน์ที่จะได้รับ ● บริการ e-Tax Filing ถูกมองว่าไม่สามารถเชื่อถือได้ และไม่มีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> ● ดึงภาคเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วม เช่น ธนาคารพาณิชย์ โดยให้ผลตอบแทนเป็นเงินจำนวน 0.0085 เปอร์เซ็นต์จากจำนวนภาษีที่จัดเก็บได้ และให้ \$0.01 ต่อทุกแบบฟอร์มที่ยื่นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 1 ครั้ง ● มีการลงโฆษณาในรูปแบบต่าง ๆ ● ออกจดหมายข่าว “InfoSAT” เพื่อแจ้งประชาชนเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านการบริหารจัดการภาษีของประเทศกัวเตมาลา และประเทศอื่น ๆ ● ดำเนินการแก้ไขกฎหมายเพื่อสนับสนุนให้ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ประเทศ / ข้อเปรียบเทียบ	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ/ ประโยชน์ที่ได้รับ	ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการพัฒนา ระบบ e-Tax Filing	กลยุทธ์ในการเพิ่มอัตรา การใช้บริการ e-Tax Filing
<p>กัวเตมาลา (ต่อ) (Wajzman and Solana, n.d.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ● ช่วยปรับปรุงเรื่องความล่าช้าในการชำระภาษี ● ช่วยปรับปรุงเรื่องการหลีกเลี่ยงภาษี ● ประชาชนและผู้ประกอบการสามารถยื่นแบบฯ และชำระภาษี โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ● ไม่ต้องเข้าแถวรอคิวนาน ● ช่วยปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ ● ลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรม 		<ul style="list-style-type: none"> ● ออกแบบให้การกรอกแบบฟอร์มและกระบวนการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ● การนำระบบ e-Tax Filing มาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ประเทศ / ข้อเปรียบเทียบ	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ/ ประโยชน์ที่ได้รับ	ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการพัฒนา ระบบ e-Tax Filing	กลยุทธ์ในการเพิ่มอัตรา การใช้บริการ e-Tax Filing
ไอร์แลนด์ (Langan, 2003)	<ul style="list-style-type: none"> • คาดว่าจะสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการสร้างความร่วมมือของประชาชนให้เข้าสู่ระบบการเสียภาษี • คาดว่าจะช่วยส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีจะหันมาใช้บริการ e-Tax Filing • คาดว่าจะช่วยให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบของสหภาพยุโรป • คาดว่ามีระบบรักษาปลอดภัยของข้อมูลที่ส่งผ่านทางออนไลน์ระหว่างผู้เสียภาษีกับเจ้าหน้าที่ซึ่งเชื่อถือได้ 	<ul style="list-style-type: none"> • มีการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล • ประชาชนขาดความไว้วางใจในการให้บริการออนไลน์ของหน่วยงานภาครัฐ รวมไปถึงกรมสรรพากร 	ไม่พบข้อมูล

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ประเทศ / ข้อเปรียบเทียบ	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ/ ประโยชน์ที่ได้รับ	ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการพัฒนา ระบบ e-Tax Filing	กลยุทธ์ในการเพิ่มอัตรา การใช้บริการ e-Tax Filing
ชิลี (The World Bank Group, n.d.)	<ul style="list-style-type: none"> • ช่วยลดคำถาม หรือข้อสงสัยต่าง ๆ ของผู้เสียภาษี • ช่วยลดการป้อนข้อมูลที่ผิดพลาด • ช่วยลดขนาด SII ให้เล็กลง และมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้น • ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจากการพิมพ์การจัดส่งเอกสาร และเวลาในการประมวลผลภาษี • เจ้าหน้าที่ไม่ต้องทำงานประจำที่ซ้ำซากกันทุกวัน รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภาษี และการปฏิบัติหน้าที่ใหม่ ๆ มากขึ้น เช่น ลดจำนวนผู้ที่หลีกเลี่ยงภาษี 	ไม่พบข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> • ให้สิทธิพิเศษสำหรับระยะเวลาในการดำเนินการยื่นแบบฯ เพิ่มขึ้นอีก 10 วัน แก่ผู้ใช้บริการ e-Tax Filing • ทำสัญญากับบริษัท ซีทีซี-อินเทอร์เน็ต เพื่อให้เสนอค่าบริการที่ถูกมากแก่ประชาชนทั่วประเทศ • กำหนดให้ "Republic 2000" ให้บริการแก่ประชาชนที่ไม่มี หรือไม่ค่อยมีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต • ให้สิทธิพิเศษในการได้รับการคืนภาษีที่รวดเร็วกว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ประเทศ / ข้อเปรียบเทียบ	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ/ ประโยชน์ที่ได้รับ	ปัญหา/อุปสรรคที่พบในการพัฒนา ระบบ e-Tax Filing	กลยุทธ์ในการเพิ่มอัตรา การใช้บริการ e-Tax Filing
ชิลี (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> • คาดว่าจะทำให้เจ้าหน้าที่มีฐานข้อมูลที่จำเป็นเพื่อใช้อ้างอิงในอนาคต • คาดว่าจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการผู้เสียภาษีด้วยมาตรฐานที่สูงขึ้น • สามารถใช้บริการได้ง่าย รวดเร็ว และแม่นยำกว่าการยื่นแบบฯ ด้วยกระดาษ 		<ul style="list-style-type: none"> • แก้ไขกฎหมายมาตราที่ 30 ตามประมวลรัษฎากร เพื่อสนับสนุนการให้บริการ e-Tax Filing โดยผู้เสียภาษีสามารถยื่นรายงานประจำปี (Annual Reports) รายงานทางบัญชี (Accounts) แบบฟอร์มการชำระภาษี (Tax Returns) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ที่ไม่ใช่การยื่นด้วยกระดาษ

2.7 สรุป

ในหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ได้ประกาศนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการให้เป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาประเทศ และได้กำหนดให้การบริหารจัดเก็บภาษีเป็นนโยบายที่สำคัญนโยบายหนึ่งในโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากภาษีอากรเป็นแหล่งรายได้ส่วนใหญ่ของรัฐบาล ดังนั้นในหลาย ๆ ประเทศจึงมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยเปิดให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งทั้งหน่วยงานที่ให้บริการและผู้ใช้บริการจะได้รับประโยชน์จากการบริการดังกล่าว

ส่วนโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยนั้น ปัจจุบันนี้รัฐบาลได้มอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบโครงการดังกล่าวแทนเนคเทค รวมทั้งสนับสนุน ผลักดันให้ เกิดเครือข่ายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ

กรมสรรพากรซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในสังกัดของกระทรวงการคลัง และมีภารกิจหลัก คือการจัดเก็บรายได้ภาษีอากรให้รัฐ เพื่อนำมาใช้จ่ายในการบริหารประเทศ จึงตอบสนองนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) เป็นแกนนำในการผลักดันองค์การ เพื่อการปฏิรูปการบริหารจัดเก็บภาษี โดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน รวมทั้งเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การใหม่ให้รองรับกับกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ก้าวไปสู่การเป็น e-Revenue เต็มรูปแบบ และพัฒนาระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้วยระบบงานที่เป็นมาตรฐานสากล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการดำเนินงาน อำนวยความสะดวกแก่ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ในขณะที่เดียวกันสร้างความปลอดภัย ความทั่วถึง และเป็นธรรมแก่ประชาชน และภาคธุรกิจ

