

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 หลักการภาษีอากรที่ดี Smith (1991) ได้วางหลักเกณฑ์หลักการภาษีอากรที่ดีไว้ 4 ประการ ได้แก่ หลักความเป็นธรรม (equity) หลักความแน่นอน (certainty) หลักความสะดวก (convenience) และหลักความประหยัด (economy) ซึ่งต่อมาเมื่อสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของโลก วัฒนาการ ทำให้ภาษีอากรทวีบทบาทและมีความสำคัญมากขึ้นในแต่ละประเทศ จึงได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับภาษีอากรที่ดีเพิ่มมากขึ้น 6 ประการ กล่าวคือ

1) หลักความเป็นธรรม ระบบภาษีอากรที่ดีต้องเป็นระบบที่มีความเป็นธรรมทั้งในระหว่างผู้เสียภาษีด้วยกันเอง และระหว่างรัฐผู้จัดเก็บกับประชาชนผู้เสียภาษีอากรทั้งหลาย เพื่อทำให้เกิดความสมัครใจในการเสียภาษีอากร การจัดเก็บภาษีตามหลักความเป็นธรรมสัมพันธ์ (principle of relative equity) กล่าวถึง หลักความสามารถในการเสียภาษี (ability to pay principle) การจัดเก็บตามหลักนี้ จะใช้ความสามารถในการเสียภาษีของบุคคลซึ่งอาจวัดจากทรัพย์สิน รายได้ หรือการใช้จ่ายของแต่ละบุคคลเป็นเกณฑ์กำหนดจำนวนภาษีที่ต้องเสีย กล่าวคือ ผู้ที่มีความสามารถในการเสียภาษีมากก็ต้องเสียภาษีให้กับรัฐมาก ผู้ที่มีความสามารถในการเสียภาษีให้กับรัฐน้อยก็ควรเสียภาษีให้กับรัฐน้อยตามขนาดความสามารถในการเสียภาษีของตน ตามหลักความสามารถในการเสียภาษีจะเกี่ยวข้องกับทฤษฎีการเสียสละเท่ากัน (equal sacrifice theory) จะก่อให้เกิดความเป็นธรรมสองแนว คือความเป็นธรรมในแนวนอน (horizontal equity) ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อผู้มีความสามารถในการเสียภาษีอากรเท่ากัน เสียภาษีในจำนวนที่เท่ากัน และความเป็นธรรมในแนวตั้ง (vertical equity) ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อผู้มีความสามารถในการเสียภาษีอากรต่างกัน เสียภาษีในจำนวนต่างกัน หรือกล่าวให้ชัดเจน ผู้ที่มีความสามารถในการเสียภาษีอากรสูงกว่าต้องเสียภาษีมากกว่าผู้ที่มีความสามารถในการเสียภาษีอากรน้อยกว่า

2) หลักความแน่นอน เนื่องจากประชาชนผู้อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีต้องการที่จะทราบเพื่อความมั่นใจระดับหนึ่งว่า ภาษีที่จะต้องเสียจะเป็นจำนวนเท่าใด จะต้องเสียเมื่อใด และจะต้องเสียด้วยวิธีการใด กล่าวอีกอย่างหนึ่งก็คือ ภาษีอากรที่เรียกเก็บนั้นควรจะต้องมีความชัดเจนในแง่ของบุคคล ผู้เสียภาษี ฐานที่จะนำมาใช้คิดคำนวณภาษี อัตราที่เกี่ยวข้อง กำหนดเวลาที่จะต้องเสียภาษีและวิธีการ

ชำระภาษี หากระบบการภาษีอากรใดมีความแน่นอนและชัดเจนดังกล่าวแล้ว ย่อมจะสร้างความสมัครงใจในการเสียภาษีอากรได้ดีขึ้น เพราะทางด้านผู้เสียภาษีเองก็จะได้รับประโยชน์จากการตัดสินใจและการวางแผนล่วงหน้าได้อย่างถูกต้อง ความชัดเจนในลักษณะนี้นอกจากจะชัดเจนในตัวบทกฎหมายแล้ว ยังจะต้องชัดเจนในวิธีการปฏิบัติอีกด้วย

3) หลักความเป็นกลาง ระบบภาษีอากรที่ดีตามหลักความเป็นกลาง หมายถึงระบบภาษีที่มีโครงสร้างเป็นกลางในทางเศรษฐกิจมากที่สุด กล่าวคือภาษีอากรจะต้องไม่เปลี่ยนแปลงหรือกระทบกระเทือนรูปแบบการบริโภคหรือการออม การแข่งขันการผลิตสินค้าและบริการของผู้ผลิต ตลอดจนการทำงานของกลไกตลาด ทั้งสิ้นความเป็นกลางในลักษณะนี้มีรากฐานมาจากแนวความคิดที่ว่าภาษีนั้นควรเป็นแหล่งรายได้ของรัฐเพียงอย่างเดียว รัฐบาลไม่ควรดำเนินการใด ๆ ที่จะกระทบกระเทือนการตัดสินใจทางเศรษฐกิจของภาคเอกชน

4) หลักอำนาจรายได้ ในขณะที่บทบาทของรัฐบาลในทางเศรษฐกิจของแต่ละประเทศเพิ่มมากขึ้น ความจำเป็นในการหารายได้ภาษีอากรเพื่อนำมาใช้จ่ายให้มากขึ้นจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นภาษีอากรที่ดีโดยมีวัตถุประสงค์เช่นว่านี้ จึงควรเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้สูงให้กับรัฐบาล หากระบบภาษีอากรใดมีโครงสร้างที่อำนาจรายได้ให้กับรัฐบาลต่ำ เมื่อรัฐบาลมีความจำเป็นจะต้องจัดเก็บภาษีอากรเพื่อนำมาใช้จ่ายเพิ่มขึ้น รัฐบาลก็ต้องเพิ่มอัตราภาษีที่มีอยู่เดิมหรือเพิ่มการจัดเก็บประเภทภาษีใหม่ ๆ ซึ่งทัศนะของผู้เสียภาษีจะเห็นว่าเป็นการสร้างความสะดวกเพิ่มเติมให้กับตนเองจะมีผลกระทบกระเทือนต่อระดับความสมัครงใจในการเสียภาษีอากรได้ ดังนั้นระบบภาษีอากรที่ดีตามหลักนี้ จึงควรประกอบด้วยภาษีอากรน้อยประเภท แต่ภาษีอากรแต่ละประเภทสามารถทำรายได้ให้กับรัฐบาลได้สูงทั้งในปัจจุบันและเมื่อสถานการณ์ทางเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไป

5) หลักความยืดหยุ่น เป้าหมายสำคัญประการหนึ่งของการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจก็คือ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจทั้งด้านราคาและด้านการจ้างงาน ดังนั้น ระบบภาษีอากรที่ดีจึงควรเป็นระบบช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจด้วย กล่าวคือภาษีอากรที่ดีจะต้องมีความยืดหยุ่นหรือปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจได้อย่างเหมาะสม เช่น ในขณะที่ระบบเศรษฐกิจประสบกับปัญหาในระดับราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้นหรือภาวะเงินเฟ้อ โครงสร้างภาษีอากรที่ดีควรจะเป็นโครงสร้างที่ส่งผลให้มีการจัดเก็บภาษีมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อจะได้ช่วยลดการใช้จ่ายของภาคเอกชนอันจะมีส่วนช่วยบรรเทาแรงกดดันทางด้านภาวะเงินเฟ้อได้ หรือในขณะที่ระบบเศรษฐกิจประสบปัญหาภาวะเศรษฐกิจซบเซา มีการว่างงานในอัตราสูง โครงสร้างภาษีอากรที่ดีจึงควรเป็นโครงสร้างที่ส่งผลลดการจัดเก็บภาษีลงโดยอัตโนมัติ ทั้งนี้เพื่อจะได้ทำให้อายุรายได้ของประชาชนไม่ลดลงมากนักก็จะมีส่วนช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และมี

ส่วนช่วยพุงระดับการใช้จ่ายของภาคเอกชนไว้ไม่ตกต่ำจนเกินไป หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเพื่อช่วยพุงมิให้ระดับการจ้างงานในประเทศตกต่ำลงไปอีก

6) หลักประสิทธิภาพในการบริหาร ระบบภาษีอากรที่ดีต้องเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือควรเป็นระบบที่เสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ (collection cost) น้อยที่สุด ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรนี้นอกจากจะเกิดขึ้นกับรัฐบาลในรูปเงินเดือนค่าจ้างที่จ่ายให้กับเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีอากร ค่าใช้จ่ายสำหรับอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีแล้ว ยังมีค่าใช้จ่ายในส่วนที่เกิดขึ้นกับผู้เสียภาษีด้วย เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาชำระภาษี หรือในบางกรณีก็มีค่าใช้จ่ายในการจ้างทนายความ หรือนักบัญชีเพื่อช่วยคิดคำนวณ กรอกแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษีให้ เป็นต้น

จากหลักภาษีที่ดีทางภาษีอากร จะเห็นได้ว่า ภาษีชนิดหนึ่งจะเป็นภาษีอากรที่ดีตามบางหลัก และอาจเป็นภาษีอากรที่ไม่ดีเมื่อพิจารณาโดยอาศัยหลักอื่น ดังนั้น การนำหลักภาษีอากรที่ดีไปใช้พิจารณากำหนดการจัดเก็บภาษี จึงต้องคำนึงแนวนโยบายของรัฐบาลและคำนึงถึงสภาพเศรษฐกิจและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องประกอบกันด้วย

### 2.1.2 การบริการของภาครัฐโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม

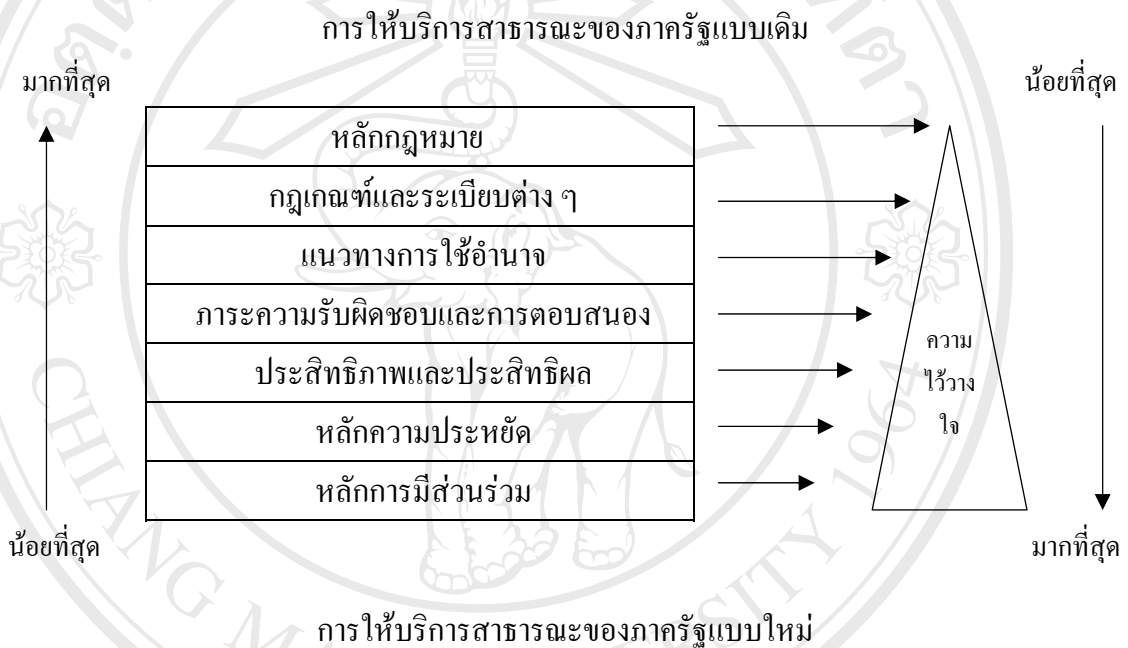
การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management; NPM) เป็นการปรับเปลี่ยนมุมมองจาก “แนวคิดรัฐบริหาร” มาเป็น “แนวคิดประชาชนมีส่วนร่วมบริหาร” กล่าวคือในเชิงนโยบายจะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอความต้องการผ่านหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้รัฐสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องตามที่เป็นจริง ในเชิงการบริหารและการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐจะมุ่งเน้นไปที่ประชาชนในฐานะที่เป็นลูกค้าคนสำคัญของรัฐ โดยมีหลักการสำคัญอยู่บนพื้นฐานประชาธิปไตย

การมีส่วนร่วมของประชาชน คือการสร้างระบบ กลไก และช่องทางให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการปรับปรุงประสิทธิภาพให้บริการประชาชนทั้งด้านการเสนอแนะ สนับสนุน ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ เพื่อให้การบูรณาการและปฏิรูประบบงานบังเกิดผลสำเร็จตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

การให้บริการสาธารณะของรัฐเป็นเป้าหมายสำคัญของระบบบริหารการจัดการภาครัฐในยุคใหม่ เพราะเป็นจุดเชื่อมต่อของความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชน หน่วยงานของรัฐจะต้องทำหน้าที่สร้างบริการสาธารณะที่ดีให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ด้วยเหตุนี้แนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแต่เดิมที่เน้นความเป็นระบบราชการ มีกฎเกณฑ์มากมายจนเกิดความล่าช้า นั้น จึงต้องปรับเปลี่ยนให้เป็นที่ทางที่ทำให้เกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม ในขณะเดียวกันก็ต้องมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น ระบบราชการจึงถูกปรับเปลี่ยนให้มี

ลักษณะผ่อนคลายนโยบายต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นไปที่เป้าหมายของการให้บริการเป็นสำคัญเพื่อให้รองรับต่อระดับความคาดหวังของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น หากมองภาพรวมของจุดเน้นการให้บริการภาครัฐที่เปลี่ยนแปลงไป พอจะแยกส่วนสำคัญ ๆ ของการให้บริการได้ รวม 7 ส่วน ประกอบด้วย หลักกฎหมาย กฎเกณฑ์และระเบียบต่างๆ แนวทางการใช้อำนาจ ภาระความรับผิดชอบ และการตอบสนอง ประสิทธิภาพและประสิทธิผล หลักความประหยัด หลักการมีส่วนร่วม ดังภาพ

ภาพที่ 3 แผนภาพแสดงองค์ประกอบจุดเน้นของการให้บริการสาธารณะ 7 ประการ



ที่มา: ชิตพล กาญจนกิจ และจุฑาทอง จารุมิลินท (2547)

จากแผนภาพที่ 3 อธิบายได้ว่า จุดเน้นของการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ 7 ประการ ที่เปลี่ยนแปลงไป ประชาชนจะมีความรู้สึกไว้วางใจมากขึ้นหากแนวทางการบริหารภาครัฐมีลักษณะที่เข้าใกล้ความเป็นเอกชนเข้าไปทุกขณะ นั่นคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมเน้นการประหยัด ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีระบบภาระความรับผิดชอบ และการตอบสนองได้มีความเป็นทางการน้อย ใช้สิทธิอำนาจความเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างพอเหมาะ มีกฎเกณฑ์และระเบียบต่าง ๆ ไม่มากนัก แต่หากใช้การบริหารภาครัฐแบบราชการซึ่งเป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามแล้ว ประชาชนจะรู้สึกไว้วางใจได้น้อยกว่า (พ.ต.ท.ดร.ชิตพล กาญจนกิจ และ ดร.จุฑาทอง จารุมิลินท, 2547)

การตลาดเพื่อสังคม เป็นความพยายามที่จะขายความคิด บริการ หรืออื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกในสังคม จึงมีการออกแบบแผนงาน มีการนำมาใช้และควบคุมแผนงานที่มุ่งไปที่การเพิ่มการยอมรับในความคิดหรือแนวทางการปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในกลุ่มเป้าหมาย (Kotler และ Zaltman, 1971)

การจำแนกประเภทของบริการด้วยสิ่งที่ใช้เป็นหลักในการให้บริการ สามารถแบ่งออกเป็น การบริการที่อาศัยคนเป็นหลัก (people-based services) และการบริการที่ต้องอาศัยอุปกรณ์เป็นหลัก (equipment-based services)

ลักษณะเฉพาะของการบริการที่สำคัญ 4 ลักษณะ ดังนี้

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการใช้บริการ เพื่อลดความเสี่ยงของผู้รับบริการซึ่งพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่จะได้รับ ดังนั้น การสร้างความเชื่อมั่นในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้รับบริการสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน กล่าวคือผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการกับผู้รับบริการในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ให้บริการแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้น ผู้รับบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และในแง่ผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอนคือ

3.1) ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ โดยเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2) ต้องสร้างความพอใจให้ผู้รับบริการ โดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ การสำรวจข้อมูลผู้รับบริการ และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนกับสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันหรือไม่มีผู้รับบริการ

การมีส่วนร่วมของประชาชนในตลาดบริการ โดยภาครัฐต้องการลดบทบาทเป็นเพียงผู้กำกับดูแล และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการของภาครัฐที่อยู่ภายใต้บทบัญญัติของกฎหมาย ส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 7 หลัก (7Ps) มีดังนี้

1) ผลิตภัณฑ์บริการ (Product) หมายถึงข้อเสนอทั้งหมดของผู้ให้บริการที่เป็นภาครัฐ ต้องการมอบให้แก่ประชาชนผู้มีส่วนร่วม ซึ่งประชาชนผู้มีส่วนร่วมจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าที่เฉพาะเจาะจงนั้นจากการใช้บริการ

2) การกำหนดราคาบริการ (Price) กล่าวถึงวิธีการกำหนดราคาได้จากการรับรู้ในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ของประชาชนผู้มีส่วนร่วม (Zeitaml and Bitner, 2000) ให้แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า โดยทั่วไปประชาชนผู้มีส่วนร่วมมีการรับรู้ในเรื่องคุณค่าที่แตกต่างกันถึง 4 ประเภท ดังนี้

2.1) ประชาชนผู้มีส่วนร่วมคิดว่าคุณค่า หมายถึงราคาที่ประหยัดกว่าเดิม

2.2) ประชาชนผู้มีส่วนร่วมคิดว่าคุณค่า หมายถึงคุณภาพของบริการที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มประชาชนผู้มีส่วนร่วมนี้ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

2.3) ประชาชนผู้มีส่วนร่วมคิดว่าคุณค่า หมายถึงการแลกเปลี่ยนกันระหว่างคุณภาพของการบริการที่ได้รับกับมูลค่าของเงินที่ต้องสูญเสีย

2.4) ประชาชนผู้มีส่วนร่วมคิดว่าคุณค่า หมายถึงสิ่งที่ได้รับมาทั้งหมดเปรียบเทียบกับทุก ๆ สิ่งที่ต้องสูญเสียไป เช่น เวลา แรงงาน หรือการปฏิบัติให้เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย

3) ช่องทางการให้บริการ (Place) หลักเกณฑ์ที่สำคัญ คือการเข้าถึงได้(accessibility) หมายถึงความสะดวกสบายในการใช้บริการ และความพร้อมที่จะให้บริการ(availability) หมายถึงระดับความพร้อมในการให้บริการในระบบ และเวลาที่ประชาชนผู้มีส่วนร่วมต้องการใช้เสมอทางเลือกในการกำหนดช่องทางการจำหน่ายขึ้นอยู่กับความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของตลาดและลักษณะของการบริการ เช่น การให้บริการทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (electronic channels)

4) การสื่อสารการตลาดบริการ (Promotion : Communication) ช่วยให้ประชาชนผู้มีส่วนร่วมเข้าถึงบริการได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ให้ข้อมูลที่จำเป็นต่าง ๆ แก่ประชาชนผู้มีส่วนร่วม

5) กระบวนการให้บริการ (Processes) หมายถึงขั้นตอนหรือกระบวนการในการให้บริการ รวมถึงวิธีการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการผลิตและนำเสนอบริการให้กับประชาชนผู้มีส่วนร่วม

6) หลักฐานทางกายภาพ (Physical evidence) หมายถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ ระบบเครือข่ายที่ประชาชนผู้มีส่วนร่วมและผู้ให้บริการที่เป็นภาครัฐมีปฏิสัมพันธ์กันและองค์ประกอบต่าง ๆ จับต้องได้ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น

7) บุคคล (People) หมายถึงปัจจัยทางด้านบุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการส่งมอบบริการซึ่งมีผลกระทบต่อการรับรู้ของประชาชนผู้มีส่วนร่วมด้วย ได้แก่ ทรัพยากรบุคคลของกิจการประชาชนผู้มีส่วนร่วม และประชาชนผู้มีส่วนร่วมคนอื่น ๆ

### คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

การศึกษาวิจัยทางด้านคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry, (1985) พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้รับบริการประเมินคุณภาพของการบริการที่ได้รับ เรียกว่า คุณภาพของบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ (perceived service quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ผู้รับบริการทำการเปรียบเทียบ บริการที่คาดหวัง (expected service) กับบริการที่รับรู้ (perceived service) ซึ่งก็คือ ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นหลังจากการได้รับบริการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการผู้รับบริการมักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการ ดังต่อไปนี้

- 1) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับผู้รับบริการ ต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
- 2) การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) บริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ผู้รับบริการ คือ ไม่ให้ผู้รับบริการต้องคอยนาน อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงผู้รับบริการ
- 3) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
- 4) ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน
- 5) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ
- 6) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้ให้บริการต้องมีความสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ
- 7) การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) จะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ
- 8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อาจปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ผู้รับบริการได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding/ Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### 2.1.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมในการแข่งขันทางธุรกิจสรุปได้ ดังนี้ (Laudon, Jane Price and Laudon, Kenneth C.,1994 )

1) การรวมตัวของระบบเศรษฐกิจโลก (Emergence of the global economy) ก่อให้เกิดกระบวนการโลกาภิวัตน์ของตลาด (globalization of markets) ที่เกิดการบูรณาการของทรัพยากรทางธุรกิจและการแข่งขันทั่วโลก ธุรกิจขยายงานครอบคลุมพื้นที่กว้างขวางจากระดับท้องถิ่นสู่ระดับ ประเทศ จากระดับประเทศสู่ระดับภูมิภาค และจากระดับภูมิภาคสู่ระดับโลก โดยที่การขยายตัวของธุรกิจไม่เพียงแต่เป็นการกระจายสินค้าและบริการอย่างเป็นระบบทั่วถึง แต่ครอบคลุมการจัดตั้ง การเตรียมทรัพยากร การผลิตและดำเนินงาน ดังนั้นองค์การธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ จึงต้องมีโครงสร้างองค์การและประสานงานที่สอดคล้องและสามารถควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ

2) การปรับรูปของระบบเศรษฐกิจอุตสาหกรรม (Transformation of industrial economics) ประเทศอุตสาหกรรมชั้นนำ เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา ยุโรปตะวันตก และญี่ปุ่น ปรับตัวจากระบบเศรษฐกิจอุตสาหกรรมเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจบริการที่อาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัยซึ่งจะเห็นได้จากประมาณร้อยละ 70 ของรายได้ประชาชาติของประเทศที่พัฒนาแล้วมาจากธุรกิจบริการและธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างมูลค่าเพิ่ม (value added) การปรับปรุงระบบเศรษฐกิจจากอุตสาหกรรมเข้าสู่ธุรกิจบริการส่งผลกระทบต่อการค้าและการลงทุน เช่น การแข่งขันทวีความรุนแรงและซับซ้อนขึ้น วงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์และบริการสั้นลง ธุรกิจต้องตอบสนองและสร้างความพอใจแก่ลูกค้า เป็นต้น ทำให้ธุรกิจต้องขาดบุคลากรที่มีความรู้ (knowledge worker) ในการสร้างคุณค่าเพิ่มแก่องค์การ ส่งผลให้ธุรกิจต้องพัฒนาทรัพยากร

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems หรือ MIS) หมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์การอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจในด้านต่างๆของผู้บริหาร เพื่อให้ดำเนินกิจการขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ



### คุณสมบัติของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ปัจจุบันองค์กรสามารถพัฒนาระบบสารสนเทศด้วยตนเองหรือผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเข้าดำเนินการ โดยการออกแบบและพัฒนา MIS ที่สอดคล้องตามหลักวิชาสามารถจะอำนวยความสะดวกให้กับองค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยมีการพัฒนาระบบสารสนเทศต้องคำนึงถึงคุณสมบัติสำหรับของ MIS ดังต่อไปนี้

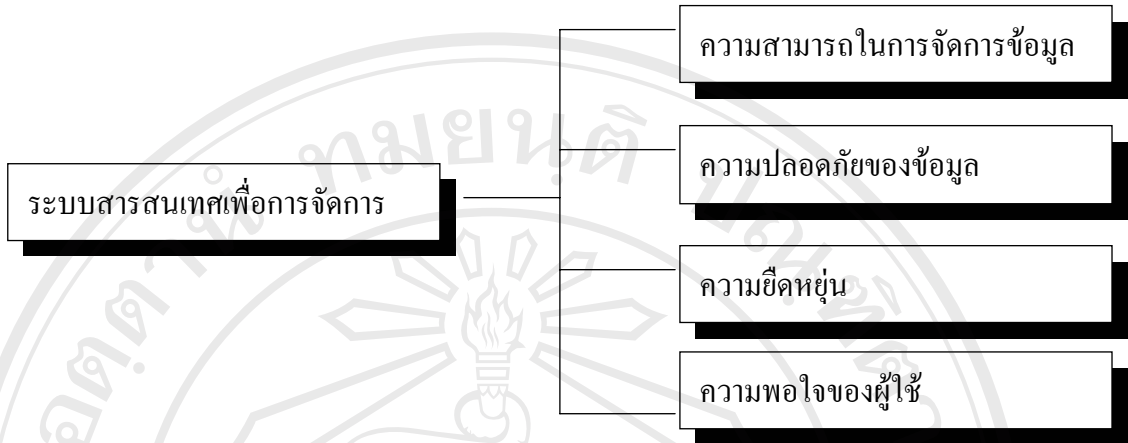
1) ความสามารถในการจัดการข้อมูล (Data manipulation) ระบบสารสนเทศที่ดีต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขและจัดการข้อมูล เพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมสำหรับนำไปใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ปกติข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่ MIS ควรที่จะได้รับการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนารูปแบบ เพื่อให้ความทันสมัยและเหมาะสมกับการใช้งานอยู่เสมอ

2) ความปลอดภัยของข้อมูล (Data security) สารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งขององค์กร ถ้าสารสนเทศบางประเภทรั่วไหลออกไปสู่บุคคลภายนอก โดยเฉพาะคู่แข่ง อาจทำให้เกิดการเสียโอกาสทางการแข่งขัน หรือสร้างความเสียหายแก่ธุรกิจ นอกจากนี้ ความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือการก่อการร้ายกับระบบจะมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและความอยู่รอดขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารหรือเจ้าของระบบจะไม่ยอมให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่มีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลเข้าถึงฐานข้อมูลที่สำคัญของธุรกิจได้

3) ความยืดหยุ่น (Flexibility) สภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจหรือสถานการณ์การแข่งขัน ทางการค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ระบบสารสนเทศที่ดีต้องมีความสามารถในการปรับตัว เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานหรือปัญหาที่เกิดขึ้น โดยที่ระบบสารสนเทศที่ถูกสร้างหรือถูกพัฒนาขึ้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารได้อยู่เสมอ โดยมีอายุการใช้งาน การบำรุงรักษาและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

4) ความพอใจของผู้ใช้ (User satisfaction) ปกติ MIS ถูกพัฒนาขึ้นโดยมีความมุ่งหวังให้ผู้ใช้สามารถนำมาประยุกต์ในงานหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น ระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องกระตุ้นหรือโน้มน้าวให้ผู้ใช้หันมาใช้ระบบมากขึ้น เนื่องจากการพัฒนาระบบจะต้องใช้เงินลงทุนสูงจึงต้องใช้งานให้คุ้มค่า ดังนั้น ธุรกิจสมควรที่จะพัฒนาระบบให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และทำให้ผู้ใช้เกิดความพอใจกับระบบ เพราะถ้าระบบไม่สามารถให้สิ่งที่ผู้ใช้ต้องการ โอกาสที่ระบบจะถูกใช้งานและได้รับความยินยอมก็จะน้อยลง ซึ่งส่งผลให้ระบบสารสนเทศไม่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้ตามคาดหวัง และเป็นผลให้เกิดความสูญเสียไม่คุ้มค่าในการลงทุน

ภาพที่ 4 แผนรูปแสดงคุณสมบัติของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ



ที่มา: ฉัฐพันธ์ เจริญนันท์ และไพบูลย์ เกียรติกมล (2542)

สามารถสรุปได้ว่า เทคโนโลยีของสารสนเทศมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการแข่งขันของธุรกิจ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยที่ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะจัดระบบสารสนเทศในองค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงาน และการแก้ปัญหา สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานธุรกิจ

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วชิรา หล้าประมุข (2546) ได้ทำการศึกษาถึงประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพากรของสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาโครงสร้างภาษีสรรพากรของสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ และการเปลี่ยนแปลงมาตรการภาษีในช่วงเวลาที่ศึกษา 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพากรของสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาประเภทภาษีสำคัญ ที่ทำรายได้ให้สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ ผลการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพากรของสำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2540 - 2545 โดยทำการศึกษารายได้หลักคือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ และรายได้อื่น โดยใช้ดัชนีความพยายามในการจัดเก็บภาษีอากรเปรียบเทียบกับประมาณการ พบว่าในช่วงปีงบประมาณ 2540 - 2542 การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีสัดส่วนสูงกว่าการจัดเก็บภาษีอากรทุกประเภท และตั้งแต่ปีงบประมาณ 2543 เป็นต้นมา การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา มีอัตราลดลง และสามารถจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราที่เพิ่มขึ้นแทน โดยผลการจัดเก็บภาษีทั้งหมดอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยจัดเก็บภาษีรวมกันได้เกินร้อยละ 80 ของการจัดเก็บภาษีอากรทั้งหมด ผลการศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพากร เมื่อเปรียบเทียบกับประมาณการ จัดเก็บได้ต่ำกว่าประมาณการ ในปีงบประมาณ 2540 - 2543 และสามารถจัดเก็บภาษีได้สูงกว่าประมาณการในปีงบประมาณ 2544 - 2545 เมื่อพิจารณาสัดส่วนผลการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพากรเปรียบเทียบกับประมาณการและมูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัด(GPP) ระหว่างปีงบประมาณ 2540 - 2542 สามารถจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพากรโดยเฉลี่ยเพียงร้อยละ 2.88 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัด ในขณะที่ประมาณการจัดเก็บมีสัดส่วนเฉลี่ยที่อัตราร้อยละ 3.03 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์จังหวัด เมื่อพิจารณาสัดส่วนผลการจัดเก็บเปรียบเทียบกับประมาณการและมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ระหว่างปีงบประมาณ 2540 - 2545 สามารถจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพากรโดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 0.04 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ ในขณะที่ประมาณการจัดเก็บมีสัดส่วนเฉลี่ยที่อัตราร้อยละ 0.05 พิจารณาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเปรียบเทียบกับอัตรากำล้างและต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพากรแล้ว สามารถจัดเก็บภาษีโดยเฉลี่ยได้ 8.079 ล้านบาทต่ออัตรากำล้างเจ้าหน้าที่ 1 คน โดยมีต้นทุนการจัดเก็บคนละ 2.41 บาท ต่อเงินภาษี 100 บาท ผลการศึกษาประเภทภาษีสำคัญที่ทำรายได้ให้สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าในช่วงที่ศึกษา สามารถจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสูงสุดจากอัตราดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร ภาษีที่ทำรายได้อีกประเภทหนึ่งคือภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีเงินได้นิติบุคคล ที่จัดเก็บได้จากการหัก ณ ที่จ่ายนำส่ง

**พัชราภรณ์ ธนารุณ (2545)** ได้ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จากเจ้าหน้าที่สรรพากร พร้อมข้อเสนอแนะ 2) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อโครงสร้างภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา วิธีการศึกษาใช้ข้อมูลจากการออกแบบสอบถาม ออกเก็บข้อมูลภาคสนาม สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่สรรพากร จำนวน 65 ราย และกลุ่มผู้มีเงินได้ จำนวน 550 ราย โดยแบ่งกลุ่มผู้มีเงินได้ออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มผู้มีเงินได้ประเภทเงินเดือนอย่างเดียว ที่เป็นข้าราชการ จำนวน 150 ราย เป็นลูกจ้างเอกชน จำนวน 100 ราย และผู้มีเงินได้จากการประกอบกิจการพาณิชย์ จำนวน 300 ราย โดยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนาผลการศึกษาพบว่า ในด้านเจ้าหน้าที่สรรพากรส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในประมวลรัษฎากร (86.2%) มีความสามารถตอบปัญหาได้บางปัญหา (86.2%) และเห็นด้วยกับการยื่นแบบแสดงรายการทางอินเทอร์เน็ต (73.8%) เพราะจะเป็นช่องทางหนึ่งในการปรับปรุงด้านการบริการการจัดเก็บภาษี ปัญหาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะเกิดจากผู้เสียภาษี เนื่องจากไม่ยอมรับหรือแจ้งยอดรายได้ที่แท้จริงและไม่มีความเข้าใจในโครงสร้างภาษีอากร มีความเห็นว่าวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน สวัสดิการหรือขวัญกำลังใจในการทำงาน รวมทั้งให้ความรู้ความเข้าใจต่อผู้เสียภาษี ความซื่อสัตย์และความเที่ยงธรรมของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์และการให้บริการที่ดีต่อผู้เสียภาษีจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร และควรให้มีการปรับปรุงให้มีการหัก ภาษี ณ ที่จ่ายให้ครอบคลุมทุกลักษณะกิจการและทุกประเภทเงินได้ เพื่อสร้างความเป็นธรรม ตลอดจนดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากและเพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีให้มากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่เสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี และสร้างทัศนคติที่ดีต่อกรมสรรพากร ในด้านผู้มีเงินได้ส่วนใหญ่มีความสนใจ อยากรู้เรื่องเกี่ยวกับภาษีอากรพอสมควร (61.8%) และเสียภาษีเงินได้เป็นประจำทุกปี (71.3%) ส่วนใหญ่เต็มใจที่จะเสียภาษีให้รัฐแต่เห็นว่ากฎหมายภาษีอากรอ่านเข้าใจยากซับซ้อน (73.5%) เสนอให้มีการศึกษาวิชาภาษีอากรในหลักสูตรระดับมัธยมศึกษา (48.4%) ความรู้เกี่ยวกับภาษีสรรพากรที่เสีย ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ อยากรู้ให้มีบรรยายและให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องภาษีอากรแก่ประชาชนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย (49.5%) เห็นว่า ความซื่อสัตย์และเที่ยงธรรมของเจ้าหน้าที่ ความเด็ดขาดของบทลงโทษผู้ที่หลีกเลี่ยงภาษีอากร ตลอดจนความสมัครใจในการเสียภาษีประชาชน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร เสนอแนะให้ปรับปรุงบุคลากรในสำนักงานสรรพากรให้มีความซื่อสัตย์และมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้เสียภาษี รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์และความรวดเร็วในการให้บริการหาวิธีดำเนินการกับผู้ที่มีเงินได้ที่ยังอยู่นอกระบบให้เสียภาษีให้ทั่วถึง เพื่อให้เกิดความเป็น

ธรรมและมีบทลงโทษที่เด็ดขาด เพื่อแก้ปัญหาการหลบเลี่ยงภาษีอากร ปรับปรุงโครงสร้างภาษีในเรื่องของค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อนและอัตราภาษีให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ควรแก้ไขกฎหมายและหลักเกณฑ์การขึ้นแบบรวมกันของคู่สมรสกรณีภรรยาไม่มีเงินได้ประเภทอื่นนอกจากเงินได้ประเภทเงินเดือน ตามมาตรา 40(1) โดยปรับปรุงแบบแสดงรายการภาษีเพื่อให้สะดวกและง่ายต่อการปฏิบัติ

**สมกมล ชาติขำนิ (2546)** ได้ทำการศึกษาตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยหรือตัวกำหนดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อวิเคราะห์ความรู้ ความเข้าใจของผู้ประกอบการในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต และรวมถึงเพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้ได้รวบรวมจากแบบสอบถามจากผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 294 ตัวอย่าง ผลการศึกษาว่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่รู้จักเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ทราบว่ามีบริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือ เอกสารเผยแพร่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มในระดับน้อย โดยส่วนใหญ่ทราบว่ากรขอใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจะต้องทำความเข้าใจกับกรมสรรพากรและกับธนาคารที่จะให้หักบัญชีธนาคารก่อน ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการที่ใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ คือการได้รับสิทธิพิเศษในการขึ้นแบบแสดงรายการหลังเวลา 16.30 – 22.00 น. ภายในช่วงกำหนดเวลาการยื่นแบบปกติ และการที่ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่า เมื่อจำแนกตามลำดับความสำคัญ พบว่าผู้ที่ใช้บริการให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบแสดงรายการหลังเวลา 16.30 – 22.00 น. ภายในช่วงกำหนดเวลาการยื่นแบบปกติ ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการที่ไม่ใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือไม่ทราบข้อมูลว่ามีบริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการที่สำคัญ คือขั้นตอนในการสมัครขอใช้บริการมีความยุ่งยาก จากการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลต่อการใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า ประเภทของบริการ รายได้ต่อเดือน การมีคอมพิวเตอร์ของสถานประกอบการ และการใช้บริการสำนักงานบัญชี มีความสัมพันธ์กับการ

ตัดสินใจใช้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา คือ กรมสรรพากรควรหามาตรการในการจูงใจให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น โดยเพิ่มสิทธิพิเศษต่างๆ ให้มากกว่าการขึ้นแบบตามปกติที่หน่วยจัดเก็บ และให้ความสำคัญในการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ประกอบการ รวมถึงควรปรับปรุงขั้นตอนในการสมัครเพื่อขอใช้บริการให้ง่ายต่อการปฏิบัติ และสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

### 2.3 กรอบแนวคิดทางการศึกษา

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเพื่อเสียบัญชีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งศึกษากลุ่มผู้เสียบัญชี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรก กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียบัญชีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต และกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียบัญชีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ตามกรอบแนวคิดดังนี้

ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดทางการศึกษาของกลุ่มแรก กลุ่มผู้ที่ใช้บริการเพื่อเสียบัญชีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายผ่านอินเทอร์เน็ต



ภาพที่ 6 กรอบแนวคิดทางการศึกษาของกลุ่มที่สอง กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อเสียภาษีเงินได้  
บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต

