

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเรื่องตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการใน อำเภอเมือง จังหวัดลำปางได้ดำเนินการตามแนวความคิดและทฤษฎีต่างๆ ดังนี้

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการวางหลักเกณฑ์ วิธีการจัดเก็บภาษีที่ดีของ อาดัม สมิท (Adam Smith)

หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี อาดัม สมิท ได้วางรากฐานเอาไว้เมื่อประมาณสองร้อยกว่าปีมานั้น ได้มีการวิวัฒนาการขึ้นมาตามลำดับจนถึงในปัจจุบัน ซึ่งหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีนั้นพอจะสรุปหลักที่สำคัญได้ดังนี้ (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, 2546)

1) หลักของความแน่นอน การบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพนั้น กฎหมายที่ใช้ในการเก็บภาษีทุกประเภทจะต้องมีความแน่นอนและเป็นที่ยึดเหนี่ยวแก่ผู้เสียภาษีทุกคน กล่าวคือ ในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนวันเวลาและวิธีการที่จัดเก็บภาษีนั้น หากการจัดเก็บบางประเภทขาดความแน่นอนหรือมีความกำกวม (arbitrary) แล้วจะทำให้การจัดเก็บทำได้ลำบาก และอาจเป็นช่องทางก่อให้เกิดการทุจริตและก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษี

นอกจากความแน่นอนในเรื่องกล่าวมานั้น ยังอาจจะใช้หลักของความแน่นอนครอบคลุมเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีในเรื่องอื่น ๆ ต่อไปอีก เช่น ความแน่นอนในด้านภาระภาษี (certainty of incidence) ความแน่นอนของหนี้ภาษี (certainty of liability) ความแน่นอนในการทำรายได้ (fiscal marksmanship) และความแน่นอนในการลดเงินได้ของเอกชน

2) หลักของการประหยัด ระบบของการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดีนั้นภาษีอากร แต่ละประเภทที่จัดเก็บจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำที่สุดด้วย ทั้งนี้เพราะว่าทั้งภาระช้อยู่ยากในการเสียภาษีและค่าใช้จ่ายในการบริหารการจัดเก็บนั้นมีได้ก่อนอะไรเพิ่มขึ้นแก่ผลผลิตของประเทศชาติ หากแต่เป็นการก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรของสังคมไปในทางที่สูญเปล่า โดยหลักเกณฑ์แล้วรัฐบาลควรเก็บภาษีโดยทำให้รายได้ภาษีที่ได้รับใกล้เคียงกับภาระภาษีที่ประชาชนจะต้องแบกรับภาระให้มากที่สุด คือรายได้จากภาษี จะเท่ากับ

ภาระภาษีจะเท่ากับภาระภาษี ซึ่งรายได้ภาษีก็คือรายได้สุทธิที่รัฐบาลได้รับจากการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งก็เท่ากับภาษีที่ประชาชนเสียให้แก่รัฐบาลหักด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีนั่น ดังนั้นถ้ารัฐบาลเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บมาก ก็หมายความว่ารายได้ที่รัฐบาลจะนำไปใช้ก็ย่อมน้อยลงไปตามส่วน

3) หลักของความเสมอภาค การจัดเก็บภาษีที่ดินจะต้องก่อให้เกิดความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในหมู่ผู้เสียภาษีทุกคน หลักความยุติธรรมในการเก็บภาษีนั่นเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีที่ดี การพิจารณาความเป็นธรรมนั้น เราจะต้องพิจารณาทั้งความเป็นธรรมเกี่ยวกับภาษีที่จัดเก็บ และความเป็นธรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีนั่น

4) หลักของการยอมรับ การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทจะทำได้ง่ายขึ้น ถ้าหากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี อย่างไรก็ตามการที่ประชาชนจะยินดีให้ความร่วมมือในการเสียภาษีนั่น ภาษีอากรทุกชนิดที่จะจัดเก็บจากประชาชนจะต้องได้รับการยอมรับจากประชาชนส่วนใหญ่ด้วย การที่ทำให้ประชาชนยอมรับการเสียภาษีน้อยลงก็ยังไม่เพียงพอ ความสัมพันธ์ระหว่างการเสียภาษีและประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีจะได้รับจากรัฐบาลอีกด้วย ถ้าหากรัฐบาลแสดงให้เห็นว่าเงินทุกบาททุกสตางค์ที่เก็บภาษีไปนั้นจะกลับคืนสู่ผู้เสียภาษีในอนาคตเอง ทำให้ประชาชนยอมรับการเสียภาษีและเกิดความสำนึกในการเสียภาษี

5) หลักของการเป็นไปได้ ในทางปฏิบัติ ในระบบภาษีที่ดินนั้นภาษีอากรทุกประเภทที่จะจัดเก็บจะต้องสามารถทำการบริหารการจัดเก็บได้ผลในทางปฏิบัติ ภาษีอากรบางอย่าง แม้จะมีเหตุผลดีในทางทฤษฎี แต่ในทางปฏิบัติการจัดเก็บเป็นไปได้ยาก ภาษีนั่นจะถือเป็นภาษีที่ดีไม่ได้ ตัวอย่างเช่น ภาษีการค้าปลีก หรือภาษีการใช้จ่าย นั้น เป็นภาษีที่ดีในทางทฤษฎี แต่สำหรับประเทศที่ด้อยพัฒนาหรือกำลังพัฒนานั้นจะไม่สามารถเก็บภาษีดังกล่าวอย่างได้ผลในทางปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะขาดระบบการจดบันทึกและการตรวจสอบการเก็บภาษีที่ดีพอ ในกรณีเช่นนี้ภาษีดังกล่าวก็จะถือว่าเป็นภาษีที่ดีสำหรับประเทศนั้นไม่ได้

6) หลักของการทำรายได้ ภาษีที่ดีสำหรับรัฐบาลนั้นควรเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลเป็นอย่างดีด้วย กล่าวคือเป็นภาษีที่มีฐานใหญ่ และฐานของภาษีขยายตัวได้รวดเร็วตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะทำให้รัฐบาลได้รับรายได้จากภาษีอากรนั้นได้มาก โดยที่ไม่ต้องเพิ่มอัตราการจัดเก็บภาษีนั่น

7) หลักของความยืดหยุ่น ภาษีที่ดินนั้นควรที่จะเป็นภาษีที่มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจของประเทศ หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีได้ง่าย ตัวอย่างเช่น การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบก้าวหน้า ในขณะที่เศรษฐกิจกำลังขยายตัว รายได้ของประชาชนเพิ่มขึ้น แต่อัตราภาษีที่จัดเก็บจะเพิ่มขึ้นเร็ว

กว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้น ภาษีที่จะเก็บนั้นจะไปลดอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ของประชาชน ซึ่งจะช่วยลดแรงกดดันของเงินเพื่อได้มาก ในกรณีตรงกันข้ามในขณะที่เศรษฐกิจซบเซา รายได้ของประชาชนจะลดลง อัตราภาษีที่เก็บจะลดลงในอัตราที่เร็วกว่ารายได้ที่แสดง ซึ่งจะช่วยลดความเดือดร้อนของผู้เสียภาษี และพอจะลดความซบเซาของเศรษฐกิจได้บ้าง

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร

1) แนวความคิดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ในการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (กรมสรรพากร, สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, 2547)

การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ในการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์หลัก คือ

- บริหารงานในกระบวนการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากรและชำระภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์
- ให้บริการข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับภาษีสรรพากร การยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากรและชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์
- ให้บริการออกไปรับรองอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้เสียภาษีเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
- พัฒนาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีอากรและชำระภาษีผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2) แนวความคิดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร เกี่ยวกับการวัดผลการบริหาร (สำนักบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากร, 2547)

ในการบริหารงานขององค์กร ต้องมีการกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน เพื่อให้องค์กรสามารถจัดการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติต้องดำเนินการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การวัดความสำเร็จของผลการดำเนินงานจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้ ในกิจการใด ๆ ถ้าไม่มีความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุง ซึ่งเรียกว่าเป็นการควบคุมด้วยการบริหาร ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอน คือ

2.1 การกำหนดมาตรการที่เหมาะสมและเป็นมาตรฐานที่สามารถวัดได้

2.2 ต้องมีการวัดผลโดยการเปรียบเทียบ และเป็นมาตรฐานที่สามารถวัดได้ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต้องมีการรวบรวม วิเคราะห์ เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

2.3 การแก้ไขหลังการเปรียบเทียบมาตรฐานแล้ว อาจต้องมีการแก้ไขวิธีการเปรียบเทียบวิธีปฏิบัติงาน หรือมีการปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานที่วางไว้ โดยมาตรฐานที่กำหนดไว้อาจเป็นสิ่งที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ในบางโอกาสจึงทำให้ไม่เกิดผลสำเร็จของงานได้อย่างที่ต้องการ

3) แนวความคิดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรเกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพ (กรมสรรพากร. สำนักบริหารการเสีภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์, 2547)

การบริหารจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขึ้นอยู่กับ

- ความร่วมมือของประชาชนผู้เสียภาษี
- ความซื่อสัตย์สุจริต และประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่จัดเก็บภาษีอากร
- มีหลักเกณฑ์การจัดเก็บที่ดีเป็นแนวทางในการกำหนดการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภท

2.1.3 แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การและการเปลี่ยนแปลง

แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การและการเปลี่ยนแปลงดังปรากฏในหนังสือการประเมินประสิทธิผลขององค์การกล่าวโดยสรุปได้ว่า รัฐกิจเป็นระบบเปิด ซึ่งมีปฏิริยาเคลื่อนไหวกับสภาพแวดล้อม รัฐกิจประกอบด้วยองค์การของรัฐจำนวนหนึ่งซึ่งปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมเอกสารขององค์การสหประชาชาติที่ระบุว่า การปฏิบัติงานขององค์การของรัฐจะถูกยกระดับให้ดีขึ้นได้ ถ้าการบริหารรัฐกิจจะยึด “ทฤษฎีสถานการณ์” คือแนวความคิดที่ว่า การปฏิบัติงานขององค์การ พฤติกรรม และประสิทธิผลขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ

Bennis (1990 อ้างถึงในภรณ์ มหานนท์, 2529) เห็นว่าการพัฒนาองค์การเป็นการสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงเป็นยุทธศาสตร์ทางการศึกษาที่สลับซับซ้อนซึ่งมุ่งใช้เปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม และโครงสร้างองค์การ เพื่อให้้องค์การสามารถปรับปรุงตัวเองให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี ผู้รับบริการ และสิ่งที่ท้าทายใหม่ ๆ รวมตลอดถึงการเปลี่ยนแปลงภายใน้องค์การนั้น ๆ เอง

ตามแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐเป็นแผนที่ปฏิบัติรูประบบราชการในลักษณะขององค์การรวม หมายถึงปฏิรูปไปพร้อมกันทุกด้าน ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นกลไกการบริหารและจัดการประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับโลกได้โดยได้กำหนดแนวทางไว้ประการหนึ่ง คือ การพัฒนาระบบข้อมูล และเทคโนโลยีภาครัฐที่สามารถสนับสนุนการบริหารจัดการภาครัฐที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการคือพัฒนาให้มีระบบสารสนเทศของหน่วยงานกลางภาครัฐที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน และเป็นระบบที่เปิดให้หน่วยงานภาคเอกชนและ

ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสมมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของภาครัฐและการบริการแก่ประชาชน

การเปลี่ยนที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์การ จึงนำไปสู่การปรับปรุงทั้งระบบในทุกส่วนประกอบย่อยขององค์การ ไม่ว่าจะเป็น โครงสร้าง ระบบงาน เทคโนโลยี วัฒนธรรม และกำลังคน โดยเมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนไปเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้า องค์การย่อมต้องปรับปรุงวิธีการทำงาน ระบบการตัดสินใจและวิทยาการใหม่ โดยการเปลี่ยนแปลงเครื่องมือ พัฒนากำลังคนให้สามารถทำงานรวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น การปรับปรุงวิธีการทำบัตรประชาชน โดยให้เครื่องมือที่ทันสมัยของกรมการปกครอง การปรับปรุงระบบการนำเข้าและส่งออกสินค้าด้วยการใช้เครือข่ายทางอินเทอร์เน็ตของกรมศุลกากร เป็นต้น นอกจากนี้การจัดระบบเครือข่ายแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้วยคอมพิวเตอร์ จะทำให้การทำงานและการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวดเร็วแม่นยำขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรบริหารงานได้อย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ

2.1.4 บทบาทของระบบสารสนเทศในองค์กรธุรกิจ

Laudon & Laudon (2002) กล่าวว่ากรณีที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้ามากขึ้นอย่างรวดเร็วและราคาถูกลงมาก ทำให้ระบบสารสนเทศมีบทบาทต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- ขอบเขตที่กว้างขึ้นของระบบสารสนเทศ

การวางแผนของธุรกิจในอนาคตนั้น จำเป็นต้องมีการวางแผนทางด้านระบบสารสนเทศควบคู่ไปด้วย การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ กฎระเบียบ หรือวิธีการดำเนินงานของธุรกิจจะกระทบระบบสารสนเทศที่ใช้ในองค์กรหรือที่จะนำมาใช้ในอนาคด้วย เนื่องจากมีส่วนสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เช่น ต้องการเป็นผู้นำทางการตลาด หรือการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจ จำเป็นต้องพึ่งพาระบบสารสนเทศในการวิเคราะห์ตลาด วิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ และการปรับปรุงวิธีการผลิตการขายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะระบบสารสนเทศเข้าไปมีบทบาทช่วยการตัดสินใจของผู้บริหารในทุกระดับ ทุกแผนก มีการเชื่อมโยงระบบกัน มีการนำเอาข้อมูลของฝ่ายหนึ่งไปใช้ในการวิเคราะห์งานของอีกฝ่ายหนึ่ง ทำให้การพัฒนาสารสนเทศในปัจจุบันต้องมีการวิเคราะห์งานทั้งระบบในองค์กรที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน

- การปฏิวัติของระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต

จากการที่คอมพิวเตอร์ได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น โดยที่มีขนาดเล็กลงรวมทั้งพัฒนาการที่ก้าวหน้าของระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต ทำให้องค์กรต่าง ๆ สามารถเปิดรับข้อมูลข่าวสารได้จากทุกมุมโลกในเวลาอันรวดเร็ว ช่วยให้การตัดสินใจของผู้บริหารตัดสินใจมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น รวมทั้งทำให้ความร่วมมือระหว่างองค์กรมีความ

เป็นไปได้มากขึ้น เช่น การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือนโยบายการสับเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างผู้จำหน่ายวัตถุดิบ ผู้ผลิต และลูกค้า

- ทางเลือกใหม่ของการออกแบบองค์กร

ระบบสารสนเทศทำให้การออกแบบ การดำเนินการ และโครงสร้างองค์กรเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ

1) การทำให้องค์กรเป็นแบบแบนราบ

องค์กรแบบเดิมนั้นมีลักษณะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจนเป็นแผนกต่าง ๆ รวมการตัดสินใจไว้ที่ส่วนกลางทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพขาดความคล่องตัว ไม่สามารถปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจได้ ทำให้องค์กรต่าง ๆ หันมาปรับเปลี่ยนรูปแบบให้มีความคล่องตัวขึ้นเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลง โดยลดผู้บริหารระดับกลางลงให้ผู้บริหารระดับล่างมีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจปัญหาทางธุรกิจมากขึ้น ทำให้การรายงานผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ลดลง การตัดสินใจทำได้เร็วขึ้น เนื่องจากระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทมากขึ้น เช่น เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร หรือการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน เรียกว่าองค์กรแบบนี้ว่าองค์กรแบบแบนราบ

2) การแยกงานจากสถานที่

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรทำให้มีความเป็นไปได้ในการแยกงานจากสถานที่ กล่าวคือ พนักงานสามารถทำงานได้ในทุกสถานที่ เช่น พนักงานขายสามารถติดต่อเข้ามาที่สำนักงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในการเรียกดูข้อมูลลูกค้า วิเคราะห์เครดิตลูกค้าก่อนที่จะตัดสินใจการให้สินเชื่อลูกค้า เป็นต้น

บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศยังก่อให้เกิดองค์กรเสมือนจริงคือ องค์กรที่ไม่มีสถานที่ตั้งที่แน่นอน องค์กรอาศัยการติดต่อสื่อสารทางระบบเครือข่ายระหว่างพนักงานในองค์กรในการประสานงาน ทำให้การทำงานในองค์กรมีความคล่องตัวขึ้น สามารถรับพนักงานมาช่วยงานในองค์กรได้จากทั่วโลก ซึ่งจะช่วยจัดซื้อจำกัดด้านความห่างไกลของสถานที่ทำงานกับความสามารถในการทำงานของพนักงานได้ ปัจจุบันองค์กรที่รับงานพัฒนาโปรแกรมให้กับองค์กรต่าง ๆ มีลักษณะการทำงานแบบองค์กรเสมือนจริงโดยจ้างผู้เชี่ยวชาญโปรแกรมที่อยู่ในประเทศอื่นทำการเขียนแล้วส่งโปรแกรมให้ผ่านทางระบบเครือข่ายขององค์กรหรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3) การเพิ่มความยืดหยุ่นขององค์กร

ระบบสารสนเทศทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้คนทำงานน้อยลงเป็นการเปิดโอกาสในการแข่งขันให้กับองค์กรหรือธุรกิจขนาดเล็กให้สามารถดำเนินกิจการแข่งขัน

กับธุรกิจขนาดใหญ่ได้ เช่น “Amazon.com” สามารถใช้ระบบการสั่งซื้อหนังสือผ่านอินเทอร์เน็ตมาช่วยดำเนินการของกิจการจนแข่งขันกับร้านหนังสือชั้นนำของโลกได้

นอกจากนี้ระบบสารสนเทศยังช่วยให้เกิด Mass Customization คือการจัดการการผลิตจำนวนมากตามความต้องการของลูกค้าได้ โดยระบบนี้จะรวบรวมคำสั่งซื้อไว้ด้วยกันแล้ว ทำการผลิตสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ ได้ครั้งละมาก ๆ เช่น ระบบการผลิตเสื้อผ้าของ “Benetton” ที่เชื่อมโยงระบบสั่งซื้อจากร้านสาขาต่าง ๆ ทั่วโลกมาที่ศูนย์กลางการตัดเย็บแล้วดำเนินการผลิตตามคำสั่งซื้อได้ครั้งละมาก ๆ ทำให้สามารถตัดเย็บได้ตามความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้ หรือการทำบัตรเครดิตของ “City Bank” ที่สามารถให้ลูกค้ามีบัตรเครดิตที่มีรูปของลูกค้าติดอยู่เพื่อความเป็นรูปแบบเฉพาะและการป้องกันการนำบัตรไปใช้โดยผู้ไม่หวังดี เป็นต้น

4) การจัดโครงสร้างระบบงานใหม่

การนำระบบสารสนเทศ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้แทนระบบการทำงานด้วยมือทำให้ต้นทุนการผลิตและการดำเนินงานของธุรกิจลดลงอย่างมาก อย่างไรก็ตามจะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงการทำงานบางส่วนให้สอดคล้องกัน การดำเนินการต่าง ๆ จึงจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งทั้งหมดนี้จะก่อให้เกิดทั้งการลดต้นทุนและการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้า

5) การเปลี่ยนแปลงของกระบวนการทางการจัดการ

ระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการทางการจัดการด้วยการเพิ่มความสามารถของผู้จัดการในการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการหรือนำทาง และการควบคุม เช่น ระบบสารสนเทศสามารถใช้ข้อมูลการขายประจำวัน เพื่อให้ผู้จัดการใช้ในการวางแผนการตลาดในแต่ละวันได้ เป็นต้น นอกจากนี้ระบบสารสนเทศยังเปิดโอกาสในด้านการสั่งการด้วยการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การใช้โปรแกรมอีเล็กทรอนิกส์ ในการติดต่อสื่อสารแทนการสื่อสารต่อหน้า

6) การเปลี่ยนแปลงด้านการทำงาน

ผู้จัดการจะพบกับการเปลี่ยนแปลงด้านคุณสมบัติที่ความต้องการของคนทำงานเนื่องจากนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร คนทำงานจะต้องมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาไปสู่งานด้านบริการมากกว่าด้านการผลิต เนื่องจากงานด้านการผลิตนั้นจะใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้เป็นระบบอัตโนมัติมากขึ้น รวมทั้งความพร้อมของคนทำงานที่จะทำงานในสภาพแวดล้อมที่เป็นอีเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ซึ่งคนทำงานจะต้องพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา เช่น เรียนรู้การใช้งานของซอฟต์แวร์ เรียนรู้วิธีการทำงานแบบใหม่ เป็นต้น นอกจากนี้คนทำงานจะต้องมีความสามารถในการนำข้อมูล สารสนเทศ หรือองค์ความรู้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานให้มากที่สุด

- การกำหนดขอบเขตของธุรกิจใหม่ และการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้

ระบบเครือข่ายสารสนเทศทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินการ เช่น การจ่ายเงินหรือการตั้งชื่อระหว่างธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ จึงช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพขึ้นและสามารถสรรหาสินค้า/บริการได้จากทั่วทุกมุมโลก ระบบเครือข่ายยังช่วยให้ธุรกิจสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ เช่น ข้อมูลลูกค้า รายการสินค้า ข้อมูลผู้จำหน่ายวัตถุดิบ และสามารถเชื่อมโยงลูกค้าและผู้จำหน่ายวัตถุดิบทำให้ขอบเขตของธุรกิจกว้างขึ้นเรียกระบบนี้ว่า Inter-Organization Information System หรือระบบสารสนเทศระหว่างองค์กร ซึ่งระบบนี้สามารถให้บริการได้หลากหลายธุรกิจด้วยการเชื่อมต่อระหว่างลูกค้าและผู้จำหน่ายวัตถุดิบหรือสินค้าหลาย ๆ บริษัทกับตัวธุรกิจเอง ทำให้เกิดการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งขยายวงกว้างไปถึงการโฆษณา การซื้อขายสินค้าและบริการ รวมทั้งการชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้วย

นอกจากนี้ในหลายองค์กร โดยเฉพาะองค์กรที่มีหน่วยงานอยู่ห่างไกลกัน มีการนำระบบอินเทอร์เน็ต มาใช้ในการติดต่อสื่อสาร การประสานงานและการทำงานร่วมกันด้วย เรียกลักษณะการทำงานแบบนี้ว่า ระบบธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระบบอินเทอร์เน็ตนี้คือ ระบบที่จำลองการทำงานอย่างระบบอินเทอร์เน็ตแต่ให้มีการใช้งานได้เฉพาะหน่วยงานในองค์กรเดียวกันเท่านั้น

การวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศสามารถวัดได้ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1. High Levels of System Use คือ ระบบมีการใช้มาก เช่น อาจนับจำนวนผู้ใช้หรือนับความถี่หรือระยะเวลาในการใช้ระบบในแต่ละวัน แต่ละเดือน เป็นต้น

2. User Satisfaction With the System คือ ความพอใจของผู้ใช้ต่อระบบนั้น ๆ ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะวัดโดยการตอบแบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความถูกต้องของระบบคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ หรือคุณภาพของบริการที่ได้รับจากหน่วยงานที่สนับสนุนระบบสารสนเทศนั้น ๆ เป็นต้น

3. Favorable Attitudes คือ ทศนคติที่ดีของผู้ใช้ระบบ เช่น ความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อระบบที่ใช้ว่าดีหรือไม่ดี คือว่าจะใช้ต่อไปหรือไม่ หรือความคิดเห็นของผู้ใช้ในด้านความสัมพันธ์ของผู้ใช้ต่อหน่วยงานที่ให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร เป็นต้น

4. Achieved Objectives คือ การที่ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ เช่น การสอบถามว่าระบบที่ใช้เอื้อประโยชน์ต่องานของผู้ใช้หรือไม่ ระบบทำงานได้อย่างที่ผู้ใช้คาดหวังไว้หรือไม่ เป็นต้น

5. Financial Payoff คือ ผลทางด้านการเงินที่ได้รับจากการนำระบบมาใช้ เช่น ช่วยลดต้นทุนการผลิต ลดเวลาในการทำงาน เพิ่มยอดขาย เป็นต้น ซึ่งวิธีนี้เป็นวิธีที่ยากที่สุดในการวัด

เพราะระบบสารสนเทศหลาย ๆ ระบบไม่ได้มีผลโดยตรงทางด้านการเพิ่มขึ้นของกำไรหรือยอดขายของบริษัท

สำหรับระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์แล้วนั้น การวัดความสำเร็จของระบบจะต้องพิจารณาอีก 3 ด้านคือ

1. ระบบสารสนเทศนั้นก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรหรือไม่ เนื่องจากเป้าหมายของระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์นั้น แตกต่างจากระบบสารสนเทศอื่น ๆ ตรงที่จะต้องทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันที่มากขึ้นหรือมากกว่าคู่แข่ง ดังนั้นตัวชี้วัดในด้านนี้ เช่น การสร้างผลกำไรที่มากขึ้น การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน หรือการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มากขึ้น เป็นต้น

2. ระบบสารสนเทศนั้นสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรหรือธุรกิจหรือไม่ เช่น เป้าหมายธุรกิจคือ การเพิ่มความเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า แต่ระบบที่นำมาใช้นั้นเป็นการเพิ่มคุณภาพในสินค้าหรือบริการแต่การดำเนินการในการตอบสนองต่อลูกค้าไม่เพิ่มขึ้น ก็จะไม่ทำให้ระบบนั้นประสบความสำเร็จได้

3. ระบบสารสนเทศนั้นคุ้มค่าต่อการลงทุนหรือไม่ เนื่องจากการลงทุนในระบบสารสนเทศใด ๆ ก็ตามล้วนมีต้นทุนทั้งสิ้น นอกจากนี้ระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์นั้นจะต้องสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร ดังนั้น หากระบบที่ลงทุนไปไม่คุ้มค่ากับสิ่งที่ได้มาข้อม ไม่เกิดความได้เปรียบต่อองค์กร แต่กลับเป็นการสร้างหนี้สินให้กับองค์กรมากกว่า

ปัจจัยที่ทำให้การนำระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ไปใช้ในองค์กร ได้สำเร็จ มีดังนี้คือ

1. ความพร้อมขององค์กร อันได้แก่ ด้านบุคลากรทั้งด้านจำนวนและความรู้ความชำนาญ เทคโนโลยี ทั้งด้านจำนวนและความเหมาะสมกับองค์กร และวัฒนธรรมที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนา และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นขององค์กร

2. ความร่วมมือระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ได้แก่ ความเข้าใจถึงเป้าหมายของการนำระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ไปใช้ การสื่อสารเป้าหมาย กลยุทธ์และนโยบายภายในองค์กร และการประสานงานกันระหว่างผู้วางแผนและทุกคนในองค์กร

3. ความเข้าใจสถานการณ์และสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ได้แก่ การศึกษาสถานการณ์ของอุตสาหกรรม คู่แข่งทั้งในด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและกลยุทธ์ที่นำมาใช้ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับองค์กรตนเอง ว่ามีความพร้อมหรือความล่าช้าหลังจากผู้นำและคู่แข่งในอุตสาหกรรมเพียงใด และในอุตสาหกรรมนั้น ๆ การแข่งขันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร

4. การวางแผนที่ดี ได้แก่ การวางแผนทั้งระยะยาวคือ แผนกลยุทธ์ และแผนระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติการที่สอดคล้องและเหมาะสมกับเวลาและองค์กร

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธงชัย ชาญสุกิจเมธี (2537) ได้ศึกษาถึงทัศนคติของผู้ประกอบการต่อภาษีมูลค่าเพิ่มในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ประกอบการในอำเภอเมืองเชียงใหม่มีทัศนคติต่อภาษีมูลค่าเพิ่มไม่แตกต่างกันตามกลุ่มธุรกิจในด้านหลักการและประโยชน์ของภาษีมูลค่าเพิ่มด้านกฎหมาย และระเบียบของภาษีมูลค่าเพิ่ม ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าภาษีมูลค่าเพิ่มจัดเก็บไม่ซ้ำซ้อนเป็นธรรม ป้องกันการหลีกเลี่ยงภาษี มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บระยะยาว ทำให้ผู้ประกอบการจัดทำบัญชี และเอกสารหลักฐานที่ต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และการนำภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้แทนภาษีการค้าเหมาะสมแล้ว แต่มีทัศนคติไม่เห็นด้วยด้านกฎหมาย และระเบียบของภาษีมูลค่าเพิ่มในเรื่องที่เกี่ยวกับการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มของผู้เช่าซื้อ และไม่เห็นด้วยในกรณีขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มโดยขอเครดิตยกไปใช้ในเดือนถัดไป เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจพบข้อผิดพลาดว่าชำระภาษีไม่ถูกต้องจะต้องเสียเงินเพิ่มด้วย ทั้งที่ไม่ได้รับภาษีคืน

บุษบา มาลาศรี (2544) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมการบริโภคผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยพบว่าผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนมากจะอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 62 และร้อยละ 38 จะอาศัยอยู่ในต่างจังหวัด ส่วนมากจะมีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 48 รองลงมาจะมีอายุระหว่าง 30-40 ปี ร้อยละ 25 ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 64 ปริญญาโทร้อยละ 18 โดยอาชีพในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 55 รองลงมาคือนักเรียน/ นักศึกษาร้อยละ 19 สำหรับรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนส่วนมากมีรายได้ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป และพฤติกรรมในการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพบว่าส่วนมากใช้อินเทอร์เน็ตมาแล้วอย่างน้อย 3 ปี ระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยต่อวันต่ำกว่า 2 ชั่วโมง และส่วนมากจะใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงาน รองลงมาจะใช้ที่ร้านให้บริการ และพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์พบว่าส่วนมากไม่เคยใช้บริการร้อยละ 70 และใช้บริการเพียงร้อยละ 30 โดยมีเหตุผลสำคัญในการซื้อสินค้าและบริการคือต้องการทดลองสั่งซื้อ และสั่งซื้อสินค้าที่ไม่มีขายในประเทศ เพราะมีความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าและบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง สินค้ามีความทันสมัยและไม่ต้องเสียภาษีตามลำดับ

สมกมล ขาดิขันธ์ (2546) ได้ศึกษาถึงตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอ

เมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามจากผู้ประกอบการจดทะเบียน ภาษีมูลค่าเพิ่มในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 294 ตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มอย่างเป็น ระบบ (systemetic sampling) จากจำนวนผู้ประกอบการทั้งสิ้น 5,718 คน เครื่องมือที่ใช้ใน การศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม โดยคำถามมีลักษณะแบบปลายปิด และปลายเปิด การวิเคราะห์ ข้อมูลใช้สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) คือ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ แล้ว นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและการพรรณนา และวิเคราะห์โดยใช้สถิติแบบไคสแควร์ (Chi-square Test) ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่รู้จักเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ทราบว่ามีบริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือ เอกสารเผยแพร่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีมูลค่าเพิ่มในระดับน้อยโดยส่วนใหญ่ทราบว่าการขอใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจะต้องทำความเข้าใจกับ กรมสรรพากรและกับธนาคารที่จะให้หักบัญชีธนาคารก่อน ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ของผู้ประกอบการ ที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ คือ การได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบแสดงรายการหลังเวลา 16.30 – 22.00 น. ภายในช่วง กำหนดเวลาการยื่นแบบปกติ ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการที่ไม่ใช้ บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คือ ไม่ทราบข้อมูลว่ามีบริการยื่น แบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบแสดง รายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของผู้ใช้บริการที่สำคัญคือ ขั้นตอนในการสมัครขอ ใช้บริการมีความยุ่งยาก และอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลต่อการใช้บริการพบว่า ประเภทของ กิจการ รายได้ต่อเดือน การมีคอมพิวเตอร์ของสถานประกอบการ และการใช้บริการสำนักงานบัญชี มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต

พนิดา ชีระชิต (2548) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตใน อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจตลอดจนปัญหา และอุปสรรคของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมือง เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบโดยการออกแบบสอบถาม จำนวน 300 ตัวอย่าง โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์โดยวิธี สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์โดยแบบจำลองโลจิท โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์ การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด และเทคนิคการวิเคราะห์ โดย วิธี Marginal Effects จากผลการศึกษา ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่น

แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จากแบบจำลองโลจิสต์ ปรากฏว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในความสะดวก ความพึงพอใจในการยื่นแบบฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ความรวดเร็ว การประชาสัมพันธ์ การได้รับคืนเงินภาษีเร็ว ขึ้นตอนยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และจำนวนปีในการศึกษาอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 1% และจากการวิเคราะห์โดยวิธี Marginal Effects พบว่าผู้เสียภาษีมักมีความพึงพอใจในความสะดวกในการชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมาคือผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการที่มีความสะดวกรวดเร็ว

สายสุนีย์ บัวชุม (2548) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคลของบริษัทจำกัด และเพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคของบริษัทจำกัดในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 250 ราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในแต่ละด้านที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบนั้น ในด้านความสะดวกคือการที่ไม่ต้องเดินทางมายื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ด้านแบบแสดงรายการคือการมีโปรแกรมการบันทึกและคำนวณแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด 50 สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและวิธีการคำนวณเบื้องต้นได้ ด้านความมั่นใจในระบบการยื่นแบบแสดงรายการคือกรมสรรพากรมีระบบการยืนยันการตอบรับทันทีที่ทำการเสร็จและได้รับใบเสร็จรับเงินทางไปรษณีย์ และบริษัทส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบ ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดคือปัญหาด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการยื่นแบบแสดงรายการ ส่วนบริษัทจำกัดที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ปัจจัยในแต่ละด้านที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบนั้น ในด้านความสะดวกคือมีความสะดวกในการใช้บริการสำนักงานบัญชีเป็นผู้ยื่นแบบแสดงรายการ ด้านแบบแสดงรายการคือการที่กรมสรรพากรได้ส่งแบบแสดงรายการมาให้ ณ สถานที่ประกอบการทางไปรษณีย์อยู่แล้ว ด้าน ด้านความมั่นใจในระบบการยื่นแบบแสดงรายการคือการได้รับใบเสร็จรับเงินทันที ณ วันที่ยื่นแบบแสดงรายการ และบริษัทส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบ ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดคือปัญหาด้านการกรอกข้อมูลในแบบแสดงรายการ เมื่อทดสอบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้ของบริษัทจำกัด มีความแตกต่างระหว่างบริษัทที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกับบริษัทที่ยื่นแบบแสดงรายการผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยใช้ค่าไคสแควร์ พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากร เป็นปัจจัยเดียวที่มีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ 0.001 ส่วนปัจจัยอื่นคือด้านความสะดวก ด้านแบบแสดงรายการ ด้านความประหยัด และ ด้านความมั่นใจในระบบการยื่นแบบแสดงรายการ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

