

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของสำนักงานบัญชีในการขอเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนในนามผู้เสียภาษี ในจังหวัดเชียงใหม่” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากรของ อาดัม สมิธ

อาดัม สมิธ (Adam Smith) ได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นที่ยอมรับของนักทฤษฎีโดยทั่วไปไว้ในหนังสือ Wealth of Nation ในปี ค.ศ. 1776 ดังนี้ (อรุณี ดวงคำ สวัสดิ์, 2542: 14)

- หลักความเป็นธรรม (Equality)

ประชาชนทุกคนในแต่ละประเทศ ควรจะต้องเสียสละรายได้หรือผลประโยชน์ ตามฐานะทางเศรษฐกิจหรือรายได้แห่งตน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐ ทั้งนี้เพราะแต่ละคนต่างได้รับผลประโยชน์และการคุ้มครองจากรัฐ

- หลักความแน่นอน (Certainty)

ภาษีที่ประชาชนแต่ละคนจะต้องเสียนั้น จะต้องมีความแน่นอน ชัดเจนไม่กำกวม ลักษณะและรูปแบบของภาษีตลอดจนจำนวนภาษีที่จะต้องเสีย ผู้เสียภาษีทุกคนต้องรู้ชัดเจน

- หลักความสะดวก (Convenience)

การเก็บภาษีทุกชนิดควรจะต้องจัดเก็บตามวันเวลา สถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวก และจะต้องอำนวยความสะดวกในการเก็บภาษีแก่ผู้เสียภาษีด้วย

- หลักการประหยัด (Economy)

การจัดเก็บภาษีทุกชนิดจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยที่สุด แต่สามารถจัดเก็บภาษีอากรให้ได้จำนวนมากที่สุด

จากหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีที่ อาดัม สมิท (Adam Smith) วางรากฐานไว้ได้มีการวิวัฒนาการต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งพอสรุปที่สำคัญได้ ดังนี้

- หลักความแน่นอน (Certainty)

ระบบภาษีอากรที่ทำให้ประสิทธิภาพการจัดเก็บที่ดี จะต้องมีความแน่นอนชัดเจนต่อผู้เสียภาษี ทั้งอัตราภาษี วันเวลาที่จะต้องยื่นแบบเสียภาษี สถานที่ ตลอดจนวิธีการชำระภาษีอากร ต้องแน่นอนซึ่งอาจหมายถึงความแน่นอนด้านภาระภาษี (Certainty of incidence) ความแน่นอนในการทำรายได้ (Fiscal marksmanship) และความแน่นอนของหนี้ภาษี (Certainty of liability)

- หลักของความประหยัด (Low compliance and collection costs)

ในการจัดเก็บภาษีอากรจะต้องก่อให้เกิดภาระภาษี (Tax burden) แก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด ขณะเดียวกันทางด้านภาครัฐที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บต่ำสุด แต่ให้ได้รายได้จากการจัดเก็บภาษี (Tax yield) สูงสุด

ภาระภาษี (Tax burden) คือภาระที่ผู้เสียภาษีต้องรับเนื่องจากภาครัฐบาลจัดเก็บภาษี ซึ่งได้แก่ภาระที่เป็นรูปตัวเงินที่เห็นชัดเจน รวมถึงต้นทุนค่าเสียโอกาส หรือภาระข้อยุ่งยากต่างๆ ที่เกิดจากการต้องไปดำเนินการเพื่อเสียภาษี (Compliance costs) ซึ่งได้แก่ค่าเสียเวลาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรบริโภคเนื่องจากภาระภาษี เป็นต้น

รายได้ภาษี (Tax yield) คือรายได้สุทธิที่รัฐบาลได้รับจากการจัดเก็บซึ่งเท่ากับภาษีที่จัดเก็บได้หักด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ

ตามหลักการแล้วการจัดเก็บภาษีของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพจะต้องทำให้รายได้จากการเก็บภาษีใกล้เคียงกับภาระภาษี กล่าวคือ รายได้ภาษี ควรใกล้เคียงหรือเท่ากับ ภาระภาษี

- หลักของความเสมอภาค (Equity)

หลักของความยุติธรรมในการเสียภาษี หรือที่เรียกว่าหลักความสามารถในการเสียภาษี (Ability of Pay Principle) กล่าวคือผู้ที่มีทรัพย์สินมาก (Wealth) เป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะเสียภาษีมากกว่าผู้มีทรัพย์สินน้อย ดังนั้นระบบภาษีอากรที่ดี จะต้องก่อให้เกิดความยุติธรรมเสมอภาคในหมู่ผู้เสียภาษีทุกคนด้วยความเป็นธรรมนั้น จะต้องพิจารณาทั้งความเป็นธรรมเกี่ยวกับภาษีที่จัดเก็บและการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษี

- หลักของการยอมรับ (Acceptability)

การที่ประชาชนจะให้การยอมรับในระบบภาษีน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับยอมรับในระบบของกรมสรรพากร จึงจะทำให้เกิดความสมัครใจที่จะเสียภาษีอากรให้ถูกต้อง ดังนั้น กฎหมายหรือการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เกี่ยวกับภาษีอากร ควรให้โอกาสแก่ประชาชนผู้เสียภาษีแสดง

ความเห็นได้อย่างกว้างขวาง ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเสียภาษีกับประโยชน์ที่ประชาชนจะพึงได้รับจากรัฐบาลอย่างชัดเจน

- หลักความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ (Enforceability)

ภาษีอากรทุกประเภทที่จัดเก็บจะต้องสามารถทำการจัดเก็บได้อย่างมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติ เช่น ภาษีที่เกิดจากการใช้จ่าย (expenditure tax) หรือ ภาษีการค้าปลีก (retail sales tax) ถึงแม้จะมีเหตุผลที่ดีแต่ในทางทฤษฎีที่จะใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการกระจายรายได้ให้เป็นธรรม และช่วยรักษาเสถียรภาพทางราคาอย่างอัตโนมัติ แต่การจัดเก็บอาจเป็นไปได้ไม่สะดวกในทางปฏิบัติ เป็นต้น

- หลักของการทำรายได้ (Productivity)

ระบบภาษีอากรที่ดีนั้นจะต้องครอบคลุมกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างกว้างขวางและทั่วถึงในทุก ๆ กิจกรรมสามารถขยายตัวได้รวดเร็วตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจซึ่งสามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลเป็นอย่างดี

- หลักของความยืดหยุ่น (Flexibility)

ภาษีอากรที่ดีควรมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เข้ากับสภาวะเศรษฐกิจและสามารถที่จะทำรายได้ให้กับรัฐบาลในอัตราที่สูง ซึ่งส่งผลให้รายได้จากภาษีอากรเพิ่มขึ้นหรือลดลงเร็วกว่าการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของรายได้ประชาชาติ (GDP) ดังนั้นภาษีอากรจึงทำหน้าที่ในการปรับอุปสงค์รวม (aggregate demand) ให้เป็นไปได้โดยเหมาะสมกับสภาวะทางเศรษฐกิจ ซึ่งมีความหมายเท่ากับว่า ภาษีที่มีความยืดหยุ่นสูงจะเป็นเครื่องมือช่วยรักษาเสถียรภาพของระบบเศรษฐกิจได้โดยตัวเอง (built-in-flexibility)

แต่อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบของระบบภาษีอากรที่เหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ต้องมีความพยายามทางด้านภาษี (tax effort) มีการบริหารทางด้านภาษี (tax administration) ที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีระบบภาษีที่มีความยืดหยุ่น (tax elasticity) ในระดับสูงด้วย จึงจะเอื้อประโยชน์

2.1.2 กรอบแนวคิดทางทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Technology adoption)

เนื่องด้วยการที่จะเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนนั้น จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อขึ้นแบบแสดงรายการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร จึงเป็นประเด็นสำคัญว่าสำนักงานบัญชีที่จะขอเป็นตัวแทนควรเป็นผู้ที่มีความคิดในการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ดังจะเห็นได้จากการทบทวนวรรณกรรมของ Rogers (1962) ที่ได้

ทำการศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการยอมรับนวัตกรรม(adoption process) ว่าประกอบไปด้วยขั้นตอน 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นแรก คือ ขั้นตระหนัก (awareness stage) เป็นการเริ่มต้นที่บุคคลรับรู้ถึงแนวคิดใหม่หรือนวัตกรรมใหม่ แต่ยังไม่มีความรู้สึกถึงสิ่งเกี่ยวกับเนื้อหาและรายละเอียดต่าง ๆ

ขั้นที่สอง คือ ขั้นสนใจ (interest stage) เป็นขั้นที่บุคคลเกิดความสนใจที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ ๆ

ขั้นที่สาม คือ ขั้นประเมิน (evaluation stage) เมื่อบุคคลได้รับรายละเอียดในนวัตกรรมนั้น ๆ จนถึงระดับหนึ่ง ก็มักจะทำการประเมินโดยการเปรียบเทียบกับประสบการณ์หรือความรู้ของตนว่านวัตกรรมนี้เมื่อนำไปใช้แล้วจะให้ประโยชน์เพิ่มขึ้นใหม่หรือไม่ ถ้าบุคคลรู้สึกว่ามีประโยชน์ก็จะลงมือทดลองในขั้นต่อไป

ขั้นที่สี่ คือ ขั้นทดลอง (trial stage) เป็นขั้นที่บุคคลได้ลงมือทดลองทำดูเพียงบางส่วน เมื่อได้ผลดีจึงจะขยายปริมาณมากขึ้น

ขั้นที่ห้า คือ ขั้นการยอมรับ (adoption stage) เป็นขั้นสุดท้ายที่บุคคลยอมรับและนำนวัตกรรมมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่และถาวรต่อไป

อย่างไรก็ตามกระบวนการการยอมรับนวัตกรรมนี้ ยังมีข้อบกพร่องอยู่หลายประการ เช่น กระบวนการนี้มักจะจบลงด้วยการตัดสินใจยอมรับ ซึ่งในความเป็นจริงอาจไม่มีการยอมรับก็ได้ และขั้นตอนทั้ง 5 ขั้นตอนนั้น อาจไม่เกิดขึ้นตามลำดับ หรืออาจมีการข้ามบางขั้นตอนไปก็ได้ ด้วยเหตุนี้ Rogers (1971) จึงได้เสนอคำใหม่ที่เหมาะสมกว่ากระบวนการยอมรับนวัตกรรม คือ กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม (innovation – decision process) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่หนึ่ง คือ ขั้นความรู้ (knowledge stage) เป็นขั้นที่บุคคลจะต้องมีองค์ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม ซึ่งสามารถแบ่งความรู้ได้เป็น 3 ประเภท คือ ความรู้ว่ามีนวัตกรรมนั้นอยู่ ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้นวัตกรรมนั้น และความรู้เกี่ยวกับหลักการที่อยู่เบื้องหลังนวัตกรรม

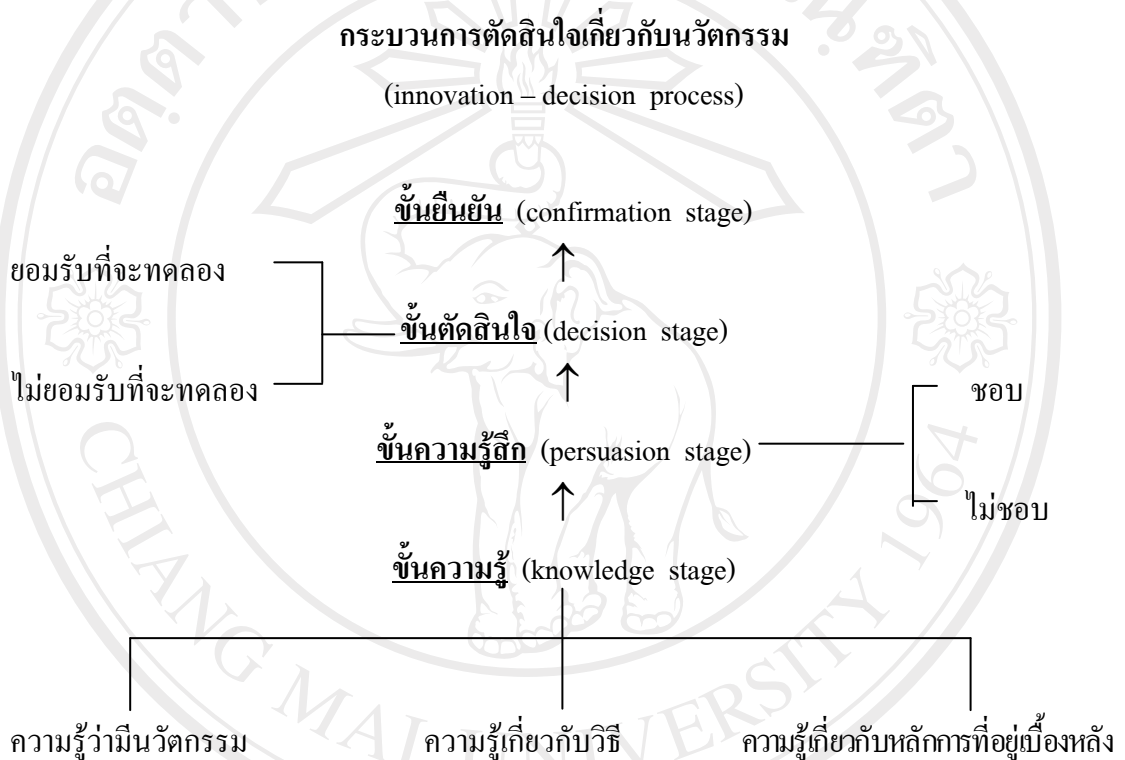
ขั้นที่สอง คือ ขั้นความรู้สึกลูก (persuasion stage) เป็นขั้นที่บุคคลเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรมนั้น หลังจากได้ศึกษาหาความรู้แล้ว

ขั้นที่สาม คือ ขั้นตัดสินใจ (decision stage) เป็นการตัดสินใจระหว่างทางเลือก 2 ทาง คือยอมรับ หรือไม่ยอมรับที่จะทดลอง

ขั้นที่สี่ คือ ขั้นยืนยัน (confirmation stage) ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข้อมูลเพื่อยืนยันผลการตัดสินใจ หากพบข้อขัดแย้งบางอย่าง อาจทำให้เปลี่ยนความตั้งใจจากเดิมที่เคยยอมรับมาเป็นไม่ยอมรับ หรืออาจเปลี่ยนจากการไม่ยอมรับมาเป็นยอมรับก็ได้

เมื่อผ่านกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมแล้ว จะทำให้เกิดบุคคลขึ้น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ยอมรับกับกลุ่มที่ไม่ยอมรับ แต่อย่างไรก็ตามผู้ที่ตัดสินใจยอมรับอาจเปลี่ยนใจไม่ยอมรับในภายหลังได้และในทางกลับกันผู้ที่ตัดสินใจไม่ยอมรับอาจเปลี่ยนใจมายอมรับก็ได้เช่นกัน

รูปที่ 2 แสดงกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม



ที่มา : Rogers (1971)

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การและการเปลี่ยนแปลง

การที่กรมสรรพากรได้ออกแนวทางการปฏิบัติใหม่ ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐและภาคเอกชน ได้ถือปฏิบัตินั้นต้องคำนึงถึงความเชื่อ ทศนคติ และโครงสร้างของผู้รับบริการด้วย นอกจากโครงสร้างขององค์กรแล้ว ว่ามีความพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใด ซึ่งพอสรุปแนวคิดจากการทบทวน ได้ดังนี้

กรณี มหานนท์ (2529) กล่าวถึงแนวความคิดปัจจุบันว่า รัฐกิจเป็นระบบเปิด (open system) ซึ่งมีปฏิริยาเคลื่อนไหว (dynamic interaction) กับสภาพแวดล้อม รัฐกิจ ประกอบด้วย องค์การของรัฐจำนวนหนึ่ง ซึ่งปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม เอกสารของ องค์การสหประชาชาติที่ระบุว่า การปฏิบัติงานขององค์การของรัฐจะถูกยกระดับให้ดีขึ้นได้ ถ้า การบริหารรัฐกิจจะยึด “ทฤษฎีสถานการณ์” (Contingency theory) คือแนวความคิดที่ว่า การ ปฏิบัติงานขององค์การพฤติกรรมและประสิทธิผลขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ขององค์การ

Bennis (1969) เห็นว่าการพัฒนาองค์การเป็นการสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงเป็น ยุทธศาสตร์ทางการศึกษาที่สลับซับซ้อน ซึ่งมุ่งใช้เปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทศนคติ คำนิยม และ โครงสร้างขององค์การ เพื่อให้้องค์การสามารถปรับปรุงตัวเองให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี ผู้รับบริการ และสิ่งที่ท้าทายใหม่ ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรนั้น ๆ เอง

ตามแผนปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐ เป็นแผนที่จะปฏิรูประบบราชการในลักษณะ ขององค์กรรวม หมายถึงการดำเนินการปฏิรูปไปพร้อม ๆ กันในทุก ๆ ด้าน ซึ่งอาจเรียกได้ว่า เป็นการเปลี่ยนรูปแบบของระบบราชการขนาดใหญ่ เพื่อให้ระบบราชการมีสมรรถนะสูงในการ เป็นกลไกการบริหารและจัดการประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับโลกได้ โดยได้กำหนดแนวทาง ไว้ประการหนึ่งคือการพัฒนาาระบบข้อมูล และเทคโนโลยีภาครัฐที่สามารถสนับสนุนการบริหาร จัดการภาครัฐแนวใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการคือการพัฒนาให้มีระบบสารสนเทศของ หน่วยงานกลางภาครัฐที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน และเป็นระบบที่เปิดให้หน่วยงาน ภาคเอกชนและประชาชนเข้าถึงได้สะดวก ตลอดจนมีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสมมา ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของภาครัฐและการให้บริการแก่ประชาชน (สถาบัน พัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2544)

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสภาวะแวดล้อมต่างๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง ล้วนส่งผลกระทบต่อทั้งองค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับปรุง วิธีการปฏิบัติงานและเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการให้เหมาะสม ซึ่งเอื้อต่อการดำเนินงาน ให้มี ประสิทธิภาพเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์กร จึงนำไปสู่การปรับปรุงทั้งระบบในทุก ส่วนประกอบย่อยขององค์กร โดยรูปแบบการปรับเปลี่ยนองค์กรโดยทั่ว ๆ ไปไม่ว่าจะเป็นการ ปรับปรุงแก้ปัญหามองจุด หรือการปรับปรุงทั้งระบบจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้าง ระบบงาน เทคโนโลยี วัฒนธรรม และกำลังคน โดยเมื่อสภาพแวดล้อม

เปลี่ยนแปลงไป เทคโนโลยีเจริญก้าวหน้า องค์กรย่อมต้องปรับปรุงวิธีการทำงาน ระบบการตัดสินใจองค์ความรู้และวิทยาการใหม่ ๆ โดยการเปลี่ยนแปลงเครื่องมือ พัฒนากำลังคนให้เพิ่มขีดความสามารถทำงานรวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น กรมการปกครองได้ปรับปรุงวิธีการทำบัตรประชาชนโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัยในการออกบัตร ฯ การออกใบทะเบียนรถยนต์ รถจักรยานยนต์ของสำนักงานขนส่งซึ่งได้ปรับปรุงให้รับใบทะเบียนได้ภายใน 30 นาที การปรับปรุงระบบการนำเข้าและส่งออกสินค้าด้วยการใช้เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมศุลกากร หรือได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่โดยการนำ IT ที่เป็นแบบ online มาใช้ในการปฏิบัติงาน จนถึงการพัฒนาบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี ภายใน 15 นาที ของกรมสรรพากร เป็นต้น นอกจากนี้การจัดระบบเครือข่ายแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้วยคอมพิวเตอร์ จะทำให้การทำงานและการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ รวดเร็วแม่นยำขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรบริหารงานได้อย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ (สมกมล ชาติธานี, 2546)

จากกระแสเศรษฐกิจโลกที่กำลังดำเนินไปสู่ระบบเศรษฐกิจใหม่โดยเป็นเศรษฐกิจข้อมูลข่าวสารและเอกสารแบบ digital กรมสรรพากรจึงจำเป็นต้องปรับทิศทางด้านเทคโนโลยีให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับกระแสเศรษฐกิจของโลกเรียกว่า โครงการ e-Revenue หรือ e-Service การที่จะพัฒนากกรมสรรพากรให้เป็น e - Revenue นั้น ต้องมุ่งเน้นทางด้านระบบ IT มาใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งการนำระบบ IT มาใช้ เพื่อบริการประชาชนและผู้เสียภาษี โดยการที่กรมสรรพากรทำการผลิตบริการผ่านเครือข่าย electronic เพื่อก้าวไปสู่ระบบ One stop service หรือ end to end

จากทิศทางด้านเทคโนโลยีตามที่กล่าวข้างต้น การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ก้าวหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้ง เป็นนโยบายสำคัญอันดับต้น ๆ ที่กรมสรรพากรให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้เสียภาษี แนวคิดหลากหลายที่ก้าวหน้าที่สุด ได้ถูกนำมาทดลองศึกษาเพื่อประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ ข้าราชการของกรมสรรพากรก็ต้องเตรียมตัวยอมรับและรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในภาคธุรกิจเพราะถ้ากรมสรรพากรไม่เตรียมตัวดำเนินการตั้งแต่วันนี้จะถูกเรียกร้อยจากผู้เสียภาษีในวันข้างหน้า

2.1.4 แนวความคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

กรมสรรพากรได้ออกแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการขออนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม 2546 แต่ไม่ประสบความสำเร็จจากโครงการดังกล่าว ทำให้ต้องศึกษา

เกี่ยวกับปัญหาหรือสิ่งเชื่อมโยงระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ดังนี้

1. ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการศึกษาว่าองค์กร บุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถนำและกระตุ้นใช้ทรัพยากรทางการบริหารทั้งหมด ปฏิบัติงานให้บรรลุตามนโยบายที่ระบุไว้ได้หรือไม่ แค่นั้น เพียงใด

การนำนโยบายไปปฏิบัติให้ความสนใจเกี่ยวกับเรื่องของความสามารถที่จะผลักดันให้การทำงานของกลไกที่สำคัญทั้งหมดสามารถบรรลุผลตามนโยบายที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ เป็นการแสวงหาคำอธิบายเกี่ยวกับปรากฏการณ์หรือสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นภายในกระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อที่จะศึกษาบทเรียน พัฒนาแนวทาง และสร้างกลยุทธ์เพื่อที่จะปรับปรุงนโยบายและการปฏิบัติให้ดีขึ้นเพื่อที่จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติบังเกิดผลสำเร็จ (วรเดช จันทรศรี, 2539: 193)

2. ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ให้ผลการปฏิบัติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบายในระยะสั้น และมีทิศทางที่จะช่วยทำให้เกิดผลกระทบของนโยบายในส่วนที่ต้องการได้ในระยะเวลาที่ต้องการ

ความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือความไม่สามารถนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายของนโยบายได้ตามที่ต้องการ

การวัดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติมีแนวทางการวัดแตกต่างกันออกไปอย่างน้อย 3 แนวทาง คือ (Ripley and Franklin, 1982. อ้างถึงในสุริรัตน์ คณธีรัตนกุล, 2543: 25)

แนวทางที่หนึ่ง ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติสามารถวัดได้จากระดับของความร่วมมือที่ผู้รับนโยบายไปปฏิบัติมีต่อผู้ออกคำสั่งหรือผู้กำหนดคนนโยบาย ถ้าระดับของความร่วมมือมีสูง ระดับของความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติก็จะมีสูงตามไปด้วย และในทางกลับกัน ถ้าระดับของความร่วมมือมีต่ำก็ย่อมหมายความว่าระดับของความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะมีอยู่สูง

แนวทางที่สอง ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติสามารถพิจารณาได้จากเงื่อนไขที่ว่าได้มีการบรรลุผลการปฏิบัติตามนโยบายนั้นตามภาระหน้าที่ขององค์กรที่รับผิดชอบด้วยความราบรื่นและปราศจากปัญหา ถ้าการปฏิบัติตามนโยบายใดเต็มไปด้วยความขัดแย้งหรือมีอุปสรรคข้อขัดข้องเกิดมากขึ้นเท่าใดระดับของความล้มเหลวก็น่าจะมีสูงขึ้นไป

แนวทางที่สาม ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติสามารถพิจารณาได้จากการที่นโยบายนั้นได้ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติในระยะสั้น (short – run performance) และหรือก่อให้เกิดผลกระทบ (impact) ตามที่พึงปรารถนาหรือไม่

การประเมินระดับความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ควรพิจารณาจากผลการปฏิบัติในระยะสั้นว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบายเพียงในและอาจจะต้องพิจารณาถึงผลกระทบของนโยบายในระยะยาวขึ้นด้วยว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้เพียงใด การประเมินความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติสามารถทำได้ในระหว่างที่นโยบายยังอยู่ในกระบวนการของการนำไปปฏิบัติในลักษณะของการประเมินเพื่อหาทางแก้ปัญหามากกว่าการประเมินเพื่อให้รู้ผลทั้งหมดของโครงการซึ่งจะต้องใช้ระยะเวลาอันยาวนานกว่าข้อมูลทางด้านผลกระทบจะมีพร้อม

วเรช จันทรศร (2527) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาหรือสิ่งเชื่อมโยงระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำนโยบาย แผนงาน และโครงการไปปฏิบัติ โดยได้นำเสนอตัวแบบ (models) หรือแนวทางการศึกษา (approach) รวม 6 ตัวแบบ คือ

- ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (rational model) เป็นการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติที่มุ่งเน้นการสร้างประสิทธิภาพในการวางแผนและควบคุม โดยคำว่า “ยึดหลักเหตุผล” หมายถึงความจำเป็นขององค์กรที่จะต้องมีการดำเนินงานในฐานะที่เป็น “rational value maximizers” ซึ่งมีพฤติกรรมที่เน้นวัตถุประสงค์เป็นแนวทาง (goal - directed behavior) เพื่อให้องค์กรสามารถสร้างผลงานให้ได้ใกล้เคียงกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หลักมากที่สุด

ฐานคติ (assumption) ของตัวแบบนี้คือ โครงการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และภารกิจที่ชัดเจน มีการมอบหมายงานและกำหนดมาตรฐานการทำงานให้แก่หน่วยย่อยต่างๆ ขององค์กร มีระบบวัดผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนระบบการให้ทุนให้โทษ

- ตัวแบบทางการจัดการ (management model) ตัวแบบนี้ให้ความสนใจที่สมรรถนะขององค์กร เพราะเชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับองค์กรที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติว่ามีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังเพียงใด

โครงการที่จะประสบความสำเร็จได้ จึงจำเป็นที่จะต้องอาศัยโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม บุคลากรที่อยู่ในองค์กรจะต้องมีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการบริหารและเทคนิคอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ องค์กรยังจะต้องมีการวางแผนเตรียมการหรือมีความพร้อมเป็นอย่างดีทั้งทางด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้และงบประมาณ

ตัวแบบนี้เป็นการพยายามที่จะศึกษาหาทางแก้ไขอุปสรรคของการปฏิบัติตามแผนที่เกิดขึ้นในอดีต เช่น การขาดเงินทุน การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ความล่าช้าในการสรรหาบุคลากร ความล่าช้าในการจัดตั้งระบบงานฝ่ายอำนาจการต่าง ๆ เป็นต้น

- ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์การ (organization model) เป็นการศึกษาค้นคว้าของการนำนโยบายไปปฏิบัติในแง่ของการสร้างความผูกพันและการยอมรับ เพื่อสนองความต้องการทางจิตวิทยาและสังคมของมนุษย์ เป็นเรื่องของ การนำตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์การมาประยุกต์ใช้โดยตรง เน้นการมีส่วนร่วมขององค์การเป็นสำคัญ ภายใต้ฐานคติที่ว่า การมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดการดำเนินงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การนำนโยบายมาปฏิบัติให้บังเกิดความสำเร็จจึงน่าจะเป็นเรื่องของ การจูงใจ การใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การสร้างความผูกพันโดยวิธีการให้สมาชิกในองค์การมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการยอมรับ ตลอดจนการสร้างทีมงานมากกว่าการมุ่งการใช้การควบคุมหรือใช้อำนาจทางรูปนัยของผู้บังคับบัญชา

การนำนโยบายไปปฏิบัติในตัวแบบนี้ จึงเป็นเรื่องของกระบวนการที่ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดหรือวางกรอบนโยบาย โดยถือว่านโยบายเหล่านั้นมาจากตัวผู้ปฏิบัติเองโดยตรง ทำให้ผู้ปฏิบัติตระหนักในความสำคัญของโครงการและเห็นว่าการสำเร็จของโครงการก็คือความสำเร็จของผู้ปฏิบัติและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน

- ตัวแบบทางด้านการบวนการของระบบราชการ (bureaucratic processes model) ตัวแบบนี้พยายามสร้างกรอบการมองสภาพความเป็นจริงทางสังคมในองค์การ เชื่อว่าอำนาจขององค์การไม่ได้อยู่ที่ตำแหน่งทางรูปนัย (formal position) ซึ่งได้แก่ หัวหน้าองค์การหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะ แต่อำนาจที่แท้จริงอยู่กระจัดกระจายทั่วไปในองค์การ คือสมาชิกขององค์การทุกคนมีอำนาจในแง่ของการใช้วิจารณญาณ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้าราชการที่มีหน้าที่ต้องติดต่อกับประชาชนอย่างใกล้ชิดสามารถใช้วิจารณญาณในการปฏิบัติหน้าที่ของตน โดยที่ผู้บังคับบัญชาไม่อาจจะควบคุมได้ การขัดแย้งโครงการใหม่ ๆ ที่จะไปมีผลกระทบหรือเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติในวิถีชีวิตประจำวันของข้าราชการมักจะไร้ผล นอกเสียจากข้าราชการจะยอมรับหรือปรับนโยบายแนวทางปฏิบัติเหล่านั้นเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ประจำของเขาเอง

ตามตัวแบบนี้ ความล้มเหลวมักเกิดจากผู้กำหนดนโยบายที่ไม่เข้าใจว่าสภาพความเป็นจริงของการให้บริการเกิดขึ้นในลักษณะใดมากกว่า ในบางครั้งการกำหนดนโยบายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติซึ่งอาจเป็นข้าราชการหรือประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วม จำเป็นจะต้องพัฒนามาจากเบื้องล่างโดยจำเป็นจะต้องผ่านกระบวนการเรียนรู้ (learning process) เพื่อให้เข้าใจสภาพความเป็นจริง พฤติกรรมและการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจริง ๆ อย่างแจ่มชัด

- ตัวแบบทางการเมือง (political model) ตัวแบบนี้เชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดจากความสามารถของบุคลากรที่เป็นตัวแทนขององค์การและความสัมพันธ์

กับปัจจัยภายนอกองค์กร ตัวแบบนี้เห็นว่าการสร้างสมานฉันท์และวิธีการของการมีส่วนร่วม เป็นสิ่งที่ยากที่จะเกิดขึ้นได้ ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ธรรมดาที่เกิดขึ้นในองค์กรและในระบบสังคมทั่วไป การหวังจะให้ทุกฝ่ายเห็นชอบและปฏิบัติตามนโยบายเป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้เพราะนโยบายก็คือการเมือง ย่อมจะมีทั้งผู้ได้ประโยชน์และเสียประโยชน์ ทุกฝ่ายจึงต้องพิทักษ์ผลประโยชน์ของตนก่อน

การนำนโยบายไปปฏิบัติจึงเป็นเรื่องของการเผชิญหน้า การบริหารความขัดแย้ง การแสวงหาความสนับสนุน การโฆษณาชวนเชื่อ การรู้จักสร้างเงื่อนไขและหาข้อต่อรองในการจัดสรรทรัพยากร ความเป็นไปได้ที่การนำนโยบายไปปฏิบัติจะมีความสำเร็จ ส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการเจรจา สถานะอำนาจ และทรัพยากรที่มีอยู่ที่จะใช้เป็นเครื่องมือต่อรองของบุคคลที่เป็นตัวแทนขององค์กร

- ตัวแบบทั่วไป (general model) ตัวแบบนี้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยคือ กระบวนการในการสื่อข้อความ ปัญหาทางด้านสมรรถนะขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ และความร่วมมือสนับสนุนของผู้ปฏิบัติ

กระบวนการในการสื่อข้อความ – ประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับความเข้าใจของผู้ปฏิบัติว่าตนเองควรจะทำอย่างไรบ้าง ซึ่งความเข้าใจดังกล่าวจะมีมากเพียงใดขึ้นอยู่กับความชัดเจนของนโยบาย กิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในนโยบาย ความรู้ความสามารถและความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติ

ปัญหาทางด้านสมรรถนะขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ – ประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับความสามารถของหน่วยปฏิบัติว่าจะทำงานให้เป็นไปตามที่คาดหวังได้เพียงใด ความสามารถนี้ขึ้นอยู่กับความเพียงพอของทรัพยากร กิจกรรมมุ่งใจที่จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติดีขึ้น คุณภาพของบุคลากร ภาวะผู้นำ ความสำคัญของหน่วยงานนั้น ๆ และสถานะทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองโดยทั่วไป

ความร่วมมือสนับสนุนของผู้ปฏิบัติ – ประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ปฏิบัติ ซึ่งความร่วมมือนี้จะมีความมากเพียงใดขึ้นอยู่กับความภักดีของบุคคลต่อองค์กร ผลประโยชน์ส่วนตัว และความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงจากวิธีการปฏิบัติงานที่มีอยู่เดิม

2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนยื่นแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์กรมสรรพากร

โดยเหตุที่การจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรอยู่ในอำนาจหน้าที่และการควบคุมของกรมสรรพากร ตามมาตรา 5 แห่งประมวลรัษฎากร เพื่อกำหนดให้การควบคุมและกำกับดูแล

การจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรมสรรพากร จึงให้ สำนักงานบัญชีตัวแทนซึ่งมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กรมสรรพากรกำหนดสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษี หรือดำเนินการอื่นใดตามที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนดในนามของผู้มีหน้าที่เสียภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th/>) ได้ ซึ่งสำนักงานบัญชีตัวแทนดังกล่าวจะต้องมีคุณสมบัติและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการขออนุญาต การออกใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาต และการขอออกใบแทนใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนดังต่อไปนี้

ข้อ 1 สำนักงานบัญชีที่ประสงค์จะเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษี หรือดำเนินการอื่นใดตามที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนดในนามของผู้มีหน้าที่เสียภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th/>) จะต้องมามีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1.1 กรณีสำนักงานบัญชีตัวแทนเป็นบุคคลธรรมดา

1.1.1 เป็นผู้ทำบัญชีตามคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชีตามมาตรา 7(6) แห่งพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และผ่านการอบรมทางด้านกฎหมายภาษีอากรตามหลักสูตรที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด

1.1.2 มีประสบการณ์ในด้านการทำบัญชีเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปีและเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนของผู้มีหน้าที่เสียภาษีไม่น้อยกว่า 50 ราย ณ วันที่ขออนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน

1.1.3 ต้องทำบัญชีให้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีและยื่นแบบแสดงรายการภาษีในนามของผู้มีหน้าที่เสียภาษี โดยมีได้ดำเนินการตรวจสอบและรับรองบัญชีให้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีในขณะที่ดำเนินการเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน

1.1.4 ไม่เป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th/>) ที่อยู่ระหว่างถูกสั่งพักหรือ ถูกเพิกถอน

1.1.5 มีประวัติการเสียหายที่ดี มีการเสียหายสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของกิจการ และไม่มีพฤติกรรมหลักเสียหายให้นำความในวรรคหนึ่งมาใช้บังคับกรณีสำนักงานบัญชีตัวแทนเป็น คณะบุคคลที่มีโชตินิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ กองทุน มูลนิธิที่มีโชตินิติบุคคล หน่วยงานหรือกิจการของเอกชน ที่กระทำโดยบุคคลธรรมดาตั้งแต่สองคนขึ้นไปอันมีโชตินิติบุคคลด้วย

1.2 กรณีสำนักงานบัญชีตัวแทนเป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย

1.2.1 เป็นผู้ทำบัญชีตามคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชีตามมาตรา 7(6) แห่งพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และผ่านการอบรมทางด้านกฎหมายภาษีอากรตามหลักสูตรที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด

1.2.2 มีประสบการณ์ในด้านการทำบัญชีเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปีและเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนของผู้มีหน้าที่เสียภาษีไม่น้อยกว่า 50 ราย ณ วันที่ขออนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน

1.2.3 ต้องทำบัญชีให้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีและยื่นแบบแสดงรายการภาษีในนามของผู้มีหน้าที่เสียภาษี โดยมีได้ดำเนินการตรวจสอบและรับรองบัญชีให้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีในขณะที่ยื่นการเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน

1.2.4 มีทรัพย์สินสุทธิมากกว่าหนี้สินสุทธิสำหรับรอบระยะเวลาบัญชีปีสุดท้ายก่อนยื่นคำขอเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน

1.2.5 ไม่เป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th/>) ที่อยู่ระหว่างถูกสั่งพักหรือถูกเพิกถอน

1.2.6 มีประวัติการเสียหายที่ดี มีการเสียหายสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของกิจการ และไม่มีพฤติกรรมหลักเสียหายให้นำความในวรรคหนึ่งมาใช้บังคับกรณีสำนักงานบัญชี

ตัวแทนเป็นมูลนิธิหรือสมาคมที่ประกอบกิจการซึ่งมีรายได้ สหกรณ์ และองค์กรอื่นที่กฎหมายกำหนดให้เป็นนิติบุคคล

ข้อ 2 การยื่นคำขออนุญาตและการออกใบอนุญาต

2.1 ให้ผู้มีคุณสมบัติตามข้อ 2 ซึ่งมีความประสงค์จะเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนจัดให้มีสัญญาการตั้งตัวแทนขึ้นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th/>) และมอบอำนาจให้กระทำการแทนเป็นลายลักษณ์อักษรระหว่างสำนักงานบัญชีตัวแทนและผู้มีหน้าที่เสียภาษี โดยผู้มีหน้าที่เสียภาษีต้องทำข้อตกลงกับกรมสรรพากรในการขอแต่งตั้งสำนักงานบัญชีตัวแทนเป็นตัวแทนขึ้นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th/>) ตามแบบที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด ผู้มีหน้าที่เสียภาษีแต่ละรายมีสิทธิทำสัญญาแต่งตั้งและมอบอำนาจให้สำนักงานบัญชีตัวแทนรายหนึ่งรายใดเท่านั้นเป็นตัวแทนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th/>) โดยสัญญาการตั้งตัวแทนและมอบอำนาจให้กระทำการแทนนั้นจะต้องระบุให้ชัดเจนว่าสำนักงานบัญชีตัวแทนมีสิทธิยื่นแบบแสดงรายการภาษีประเภทใดในนามของผู้มีหน้าที่เสียภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th/>)

2.2 ผู้มีความประสงค์จะเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนตาม 3.1 ให้ยื่นคำขอเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนต่ออธิบดีกรมสรรพากรตามแบบที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด เมื่ออธิบดีกรมสรรพากรอนุญาตให้เป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน ผู้ยื่นคำขอจะได้รับใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนตามวรรคหนึ่งเป็นไปตามแบบที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด และให้มีอายุสองปีนับแต่วันที่ได้รับอนุญาตให้เป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน

ข้อ 3 สำนักงานบัญชีที่ได้รับอนุญาตให้เป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษี หรือดำเนินการอื่นใดตามที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนดในนามของผู้มีหน้าที่เสียภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th/>) จะต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 จัดทำแบบแสดงรายการภาษีและยื่นแบบแสดงรายการภาษี หรือจัดทำแบบแสดงรายการภาษีและยื่นแบบแสดงรายการภาษีพร้อมชำระภาษีในนามของผู้มีหน้าที่เสียภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th/>) โดยใช้หมายเลขผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) ของสำนักงานบัญชีตัวแทน เพื่อทำการยื่นแบบแสดงรายการภาษีหรือยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีในนามของผู้มีหน้าที่เสียภาษีผ่านเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษี

สำนักงานบัญชีตัวแทนมีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีในนามของผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามประเภทภาษีที่ได้ตกลงกับผู้มีหน้าที่เสียภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th/>)

กรณีผู้มีหน้าที่เสียภาษีของสำนักงานบัญชีตัวแทนมีจำนวนลดลงจากจำนวนที่สำนักงานบัญชีตัวแทนแจ้งไว้เมื่อขออนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน สำนักงานบัญชีตัวแทนยังคงสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีในนามของผู้มีหน้าที่เสียภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ของ (Web Site) ของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th/>) ได้ ถ้าหากการยื่นแบบแสดงรายการภาษีดังกล่าวขาดไปไม่เกินกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนผู้มีหน้าที่เสียภาษี

แบบแสดงรายการภาษีตามวรรคหนึ่ง ไม่รวมถึงแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด.91)

3.2 ชำระภาษีหรือนำส่งภาษีเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของกรมสรรพากร

3.2.1 กรณีสำนักงานบัญชีตัวแทนยื่นแบบแสดงรายการภาษีในนามของผู้มีหน้าที่เสียภาษี โดยผู้มีหน้าที่เสียภาษีเป็นผู้ชำระภาษีด้วยตนเอง ให้กระทำได้โดย

(ก) โอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร หรือ

(ข) โอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (Pay at Post)

3.2.2 กรณีสำนักงานบัญชีตัวแทนยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีในนามของของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ให้กระทำได้โดย

(ก) โอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จากบัญชีเงินฝากของสำนักงานบัญชีตัวแทนพร้อมกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษี หรือ

(ข) โอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จากบัญชีเงินฝากของสำนักงานบัญชีตัวแทน หรือ โอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (Pay at Post) ภายหลังจากยื่นแบบแสดงรายการภาษี

3.3 แจ้งรายชื่อผู้มีหน้าที่เสียภาษีของสำนักงานบัญชีตัวแทนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th/>) ต่ออธิบดีกรมสรรพากรตามแบบที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนดภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีขอใช้บริการของสำนักงานบัญชีตัวแทนหรือเลิกใช้บริการของสำนักงานบัญชีตัวแทน ทั้งนี้ ต้องแจ้งรายชื่อก่อนถึงกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการภาษีในเดือนภาษีหรือปีภาษีถัดไป

3.4 สำนักงานบัญชีตัวแทนซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนตามที่ได้แจ้งไว้ต่อกรมสรรพากร ให้แจ้งการเปลี่ยนแปลงต่ออธิบดีกรมสรรพากรตามแบบที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนดภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลง

การเปลี่ยนแปลงตามวรรคหนึ่ง เช่น การย้ายที่ตั้งสำนักงานบัญชีตัวแทน การเปิดสำนักงานบัญชีตัวแทนเพิ่มเติม การปิดสำนักงานบัญชีตัวแทนบางแห่ง การเลิกสำนักงานบัญชีตัวแทน การเปลี่ยนแปลงทุนจดทะเบียนของบริษัทจำกัด การเปลี่ยนแปลงเงินทุนที่ชำระแล้ว การเพิ่มทุนหรือการลดทุน และการเปลี่ยนแปลงอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

3.5 จัดส่งบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติตาม 2.1 หรือ 2.2 เข้ารับการอบรมทางด้านกฎหมายภาษีอากรตามหลักสูตรที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด

ข้อ 4 การต่ออายุใบอนุญาต และการขอออกใบแทนใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน

4.1 กรณีใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนตาม 3.2 สิ้นสุดลง สำนักงานบัญชีตัวแทนมีสิทธิยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตต่ออธิบดีกรมสรรพากรได้ ทั้งนี้ สำนักงานบัญชีตัวแทนต้องมีผู้มีหน้าที่เสียภาษีของสำนักงานบัญชีตัวแทนในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบเครือข่าย

อินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th/>) ไม่น้อยกว่า 50 ราย
ณ วันที่ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนสำนักงานบัญชีตัวแทนต้องยื่นคำขอ
ต่ออายุใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนต่ออธิบดีกรมสรรพากรตามแบบที่อธิบดี
กรมสรรพากรกำหนดภายในสองเดือนก่อนวันที่ใบอนุญาตสิ้นสุด

กรณีสำนักงานบัญชีตัวแทนไม่สามารถยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชี
ตัวแทนภายในกำหนดเวลาตามวรรคสอง สำนักงานบัญชีตัวแทนจะต้องยื่นคำขอขยายเวลาออกไป
ต่ออธิบดีกรมสรรพากร เมื่อได้รับอนุมัติจากอธิบดีกรมสรรพากรแล้วสำนักงานบัญชีตัวแทน
จะต้องยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนภายในเวลาไม่เกินสองเดือนนับแต่
วันที่ได้รับอนุมัติ หากมิได้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนภายใน
กำหนดเวลาดังกล่าว ถือว่าสำนักงานบัญชีตัวแทนสิ้นสภาพการเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน
ใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนที่ได้รับการต่ออายุแล้ว ให้มีอายุสองปีนับแต่วันที่ใบอนุญาต
เป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนสิ้นสุดลง

4.2 กรณีสำนักงานบัญชีตัวแทนทำใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนสูญหาย ถูก
ทำลาย หรือชำรุดในสาระสำคัญเสียหายจนไม่สามารถใช้งานได้ ให้สำนักงานบัญชีตัวแทนยื่นคำขอ
ออกใบแทนใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนต่ออธิบดีกรมสรรพากรตามแบบที่อธิบดี
กรมสรรพากรกำหนดใบแทนใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนให้มีรายการเช่นเดียวกับ
ใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน โดยให้มีข้อความระบุในที่ที่เห็นได้ชัดว่าเป็นใบแทน
ใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน และให้มีอายุเช่นเดียวกับใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชี
ตัวแทนฉบับจริงที่สูญหาย ถูกทำลาย หรือชำรุดในสาระสำคัญเสียหายจนไม่สามารถใช้งานได้

ข้อ 5 การยื่นคำขออนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน การแจ้งรายชื่อของผู้มีหน้าที่เสียภาษี การ
แจ้งการเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียน การยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน
และการขอออกใบแทนใบอนุญาตเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน ให้สำนักงานบัญชีตัวแทนยื่นต่อ
อธิบดีกรมสรรพากรโดยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ (Web Site) ของ
กรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th/>)

ข้อ 6 สำนักงานบัญชีตัวแทนที่ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขหรือขาดคุณสมบัติ
ข้อหนึ่งข้อใดตามประกาศที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนดไว้ อธิบดีอาจพิจารณาสั่งพักหรือเพิกถอน
ใบอนุญาตการเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนเสียก็ได้

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมกมล ขาดิขานี (2546) ได้ศึกษาถึงตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทำการศึกษาทั้งสิ้น จำนวน 294 ราย การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาพบว่า ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลทำให้ผู้ประกอบการใช้บริการยื่นแบบภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามความสำคัญพบว่า ที่ใช้บริการ ๑ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ คือ ได้รับสิทธิพิเศษในการยื่นแบบ ๑ หลังเวลา 16.30 – 22.00 น. และได้รับความสะดวกรวดเร็วมากกว่า ส่วนตัวกำหนดที่ทำให้ผู้ประกอบการไม่ใช้บริการยื่นแบบ ๑ ส่วนใหญ่ พบว่า อันดับแรก คือ ไม่ทราบข้อมูลว่าสามารถชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ อันดับสอง คือ ไม่เข้าใจวิธีการยื่นแบบ ๑ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่ คือ ขั้นตอนในการสมัครขอใช้บริการมีความยุ่งยาก ข้อเสนอแนะคือควรปรับปรุงแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนการสมัครเพื่อขอใช้บริการให้ง่ายต่อการปฏิบัติของผู้ประกอบการ

สุกัญญา จันทระภาพ (2542) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจัดทำบัญชีจากสำนักงานบัญชีของธุรกิจในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 53 ราย และห้วงพื้นที่ส่วนจำกัดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 67 ราย แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ สถิติที่ใช้ได้แก่ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีของธุรกิจในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มากที่สุดอันดับแรกคือ ปัจจัยทางด้านการบริหารของสำนักงานบัญชีในเรื่องของการเก็บรักษาความลับของลูกค้า ความรู้ความชำนาญของสำนักงานบัญชี ทำบัญชีได้ถูกต้องไม่มีปัญหาเกี่ยวกับกรมสรรพากร อันดับสองคือการส่งเสริมการตลาดโดยมีการให้บริการที่ครบวงจร อันดับสามคืออัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการที่เหมาะสมกับปริมาณของเอกสาร อันดับสุดท้ายคือสำนักงานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี

สุรรัตน์ คนธรัตน์กุล (2543) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษากลุ่ม

ตัวอย่าง จำนวน 252 คน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านธนาคาร จำนวน 16 คน ใช้การทดสอบไคสแควร์และค่าสัมประสิทธิ์คาร์เมอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีร้อยละ 42.90 "ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคาร และมีจำนวนผู้เสียภาษี ร้อยละ 76.20 ที่มีทัศนคติที่ดีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามระเบียบฯ คือ บุคลากรของกรมสรรพากรไม่มีการประสานงานและติดตามดูแลธนาคารพาณิชย์เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามระเบียบฯ ตลอดจนธนาคารต้องมีภาระด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติฯ โดยไม่ได้รับผลตอบแทน จึงได้เสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขระเบียบดังกล่าว โดยการระบุตำแหน่งและภารกิจของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน รวมถึงให้ผู้บริหารดำเนินการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติตามระเบียบฯ ให้มากขึ้น

ศศิธร ตรีตราพันธุ์ (2544) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจทองคำในการเข้าสู่ระบบโครงสร้างการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ทำการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 129 ราย จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและการสอบถามความคิดเห็น พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้าสู่ระบบของผู้ประกอบการธุรกิจทองคำ ที่สำคัญคือ การได้รับอนุมัติให้ใช้เครื่องบันทึกการเก็บเงินจะช่วยควบคุมระบบการเงินได้ถูกต้อง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจไม่เข้าสู่ระบบ ที่สำคัญคือ ผู้ประกอบการไม่มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายส่วน การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้แบบจำลองโลจิต พบว่า การที่ธุรกิจมีเงินรายได้พึงประเมินจากการจำหน่ายสินค้าและบริการเป็นจำนวนมาก และการที่ได้รับอนุมัติให้ใช้เครื่องบันทึกการเก็บเงินจะช่วยควบคุมระบบการเงินได้ถูกต้อง เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญ

อรุณี ดวงคำสวัสดิ์ (2542) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อตัดสินใจของผู้ประกอบการในการใช้เครื่องบันทึกการเก็บเงินสำหรับการออกไปกำกับภาษีอย่างย่อ ในการศึกษาครั้งนี้ ข้อมูลหลักที่ใช้ในแบบจำลองโลจิต ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 96 ตัวอย่าง สรุปผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในการใช้เครื่องบันทึกการเก็บเงินสำหรับออกไปกำกับภาษีอย่างย่อ นั้นพบว่าผู้ที่มิรายได้พึงประเมินจากการขายสินค้า หรือบริการ ที่นำไปยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีมูลค่าเพิ่มสูงและผู้มีความเห็นว่าเครื่องบันทึกการเก็บเงินช่วยควบคุมระบบการเงินได้ถูกต้อง มีโอกาสที่จะตัดสินใจใช้เครื่องบันทึกการเก็บเงินมากกว่าปัจจัยอื่น

ลักษณะ ต่อพล (2545) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการ ภาวภูมิมูลค่าเพิ่มในการจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการขายสินค้าให้นักท่องเที่ยว ในอำเภอสันกำแพง จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 122 ราย โดยใช้แบบจำลองโลจิต พบว่าผู้ประกอบการที่เลือกจดทะเบียนมีสาเหตุมาจากต้องการให้ความร่วมมือกับทางราชการในการส่งเสริมการท่องเที่ยว ถึงร้อยละ 57.90 ส่วนสาเหตุที่ตัดสินใจไม่จดทะเบียน เนื่องจากมีความยุ่งยากในการจัดทำเอกสารประกอบการขอคืนภาษีของนักท่องเที่ยวคิดเป็นร้อยละ 42.40 และจากการศึกษายังพบว่าปัญหาและอุปสรรคเกิดจากทัศนคติที่ไม่ดีของผู้ประกอบการที่มีต่อกรมสรรพากร เช่น เห็นว่าระเบียบมีความยุ่งยาก ในการปฏิบัติกรณณ์ตรวจสอบหากมีการปฏิบัติผิดพลาดเป็นต้น การวิเคราะห์ทางสถิติพบว่าความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารประกอบการขอคืนภาษีให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมีนัยสำคัญ

สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (2542) ได้ศึกษาและรายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ซึ่งสามารถนำแบบสอบถามมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ทั้งสิ้น 2,404 ฉบับ ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ยังมีการกระจุกตัวอยู่ในหมู่ประชาชนเพียงเฉพาะกลุ่มเท่านั้น คือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ และพื้นที่ใกล้เคียง มีการศึกษา มีความรู้ภาษาอังกฤษ และมักเป็นผู้ที่มีความสนใจในคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีทางการสื่อสารและสารสนเทศเป็นพิเศษ (เห็นได้จากสาขาการศึกษาหรือสาขาอาชีพ) หรือเป็นผู้ที่ทำงานอยู่ในแวดวงการศึกษา การวิจัย อีกนัยหนึ่งคือ การใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยยังไม่มีการกระจายตัวสู่ประชาชนในวงกว้าง นอกจากนี้ยังจะเห็นได้ว่า การใช้อินเทอร์เน็ตในเชิงพาณิชย์ทั้งในฐานะของการเป็นผู้ขายและการเป็นผู้ซื้อยังไม่เป็นที่นิยมนัก

ในแง่ของปัญหาสำคัญของการใช้อินเทอร์เน็ต จะเห็นได้ว่าปัญหาหลายประการที่มีการระบุถึง เช่น ความล่าช้าในการรับ – ส่งสัญญาณ การติดต่อไม่เข้าหรือสัญญาณขาดหายเป็นปัญหาที่สามารถแก้ไขโดยการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม นอกจากนี้ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายและปัญหาการมีแหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตก็เป็นปัญหาสำคัญที่ควรเร่งแก้ไขเช่นกัน

เสถียร ศรีบุญเรือง (2539) “เครื่องมือทางสถิติบางอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อประเมินการยอมรับและการปรับใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยี” ได้นำเสนอวิธีการหรือเครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อประเมินการยอมรับว่าที่สำคัญ มีอยู่ 2 รูปแบบคือ รูปแบบแรกเป็นเครื่องมือวิเคราะห์ที่ใช้ในกรณีที่ค่าของตัวแปรตามหรือตัวแปรที่ถูกระบุมีความต่อเนื่อง (continuous variable) เช่น ในกรณีการศึกษาการยอมรับและการปรับใช้ซึ่งวัดระดับการยอมรับและการปรับใช้ดังกล่าวนั้นออกมาในรูปค่าตัวแปรที่เกี่ยวกับระดับการใช้และอัตราส่วนการใช้ รูปแบบที่สองเป็น

เครื่องมือทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์ในกรณีมีค่าของตัวแปรตามหรือตัวแปรที่ถูกอธิบายนั้นเป็นค่าตัวแปรที่ไม่มีความต่อเนื่อง (discontinuous variable) เช่น ในกรณีการศึกษาว่าทำไมถึงไม่ยอมรับและปรับใช้เทคโนโลยีที่ถูกแนะนำหรือส่งเสริม ซึ่งในกรณีนี้ค่าตัวแปรตามมักจะถูกกำหนดค่าเป็น 2 ค่า โดยปกติจะมีค่าเป็น 0 สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ไม่มีการยอมรับ และให้ค่าเป็น 1 สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีการยอมรับ

สำหรับรูปแบบแรกนั้นวิธีการที่นิยมใช้ได้แก่ การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์สมการถดถอย (regression) โดยอาศัยการประมาณค่าโดยวิธีกำลังสองสมบูรณ์ที่น้อยที่สุด (ordinary least squares) หรือโดยอาศัยวิธีการประมาณค่ารูปแบบอื่นที่เหมาะสมกว่า เช่น วิธีการประมาณโดยวิธีการ maximum likelihood เป็นต้น

สำหรับรูปแบบที่สองนั้นวิธีการวิเคราะห์ที่นิยมใช้ในการศึกษานั้นมี 5 วิธีคือ การทดสอบไคสแควร์ (chi-square test) วิเคราะห์ความแตกต่าง (discriminant analysis) วิเคราะห์โดยอาศัยการสร้างแบบจำลองโลจิท (logit model) วิเคราะห์โดยอาศัยการสร้างแบบจำลองโพรบิท (probit model) และวิเคราะห์โดยอาศัยการสร้างแบบจำลองโพรบิทหรือไฮบริดโพรบิท (tobit model or hybrid probit model)

ในส่วนของแบบจำลองโลจิท (logit) นั้นเป็นการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอธิบาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับค่า maximum likelihood log odds ของโอกาสหรือความน่าจะเป็นที่ทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งจะถูกเลือกมากกว่า แบบจำลองนี้จริงๆ แล้วคล้ายคลึงกับแบบจำลองโพรบิท (probit) ซึ่งเป็นแบบที่ต้องการจะแก้ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการที่จะได้มาซึ่งการประมาณค่าพารามิเตอร์และในขณะเดียวกันก็ต้องการจะให้ได้รายละเอียดหรือข้อมูลเกี่ยวกับค่าดัชนีที่ไม่สามารถวัดค่าได้ที่อยู่เบื้องหลัง เพียงแต่แตกต่างกันที่ฟังก์ชัน โลจิสติกนั้นจะมีความลาดชันน้อยกว่า รูปร่างโดยรวมแล้วค่อนข้างคล้ายคลึงกันมากในทางปฏิบัติแบบจำลองโลจิท (logit) จึงได้รับความนิยมมากกว่า