บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินการตามแนวความคิด และทฤษฎีต่าง ๆ ดังนี้

2.1.1 แนวความคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

1) ความหมายของภาษีอากร โดยทั่วไปคำว่า “ภาษีอากร” ตามความหมายอย่างแคบนั้น คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากราษฎรหรือประชาชนและนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่มีผลตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากรนั้น และได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ภาษีอากร” ไว้อีกแนวทางหนึ่ง ว่าหมายถึงเงินได้หรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปยังภาครัฐบาล แต่ไม่รวมถึงการกู้ยืมหรือขายสินค้าหรือให้บริการในราคาทุนโดยรัฐบาล เมื่อพิจารณาความหมายของคำว่าภาษีอากรทั้ง 2 แนวจะพบว่า ความหมายของภาษีอากรนั้นมีลักษณะสอดคล้องกัน 3 ประการ (กลุ่มนักวิชาการภาษี, 2544 : 1) กล่าวคือ

1.1) ลักษณะบังคับ เนื่องจากภาษีเป็นส่วนแบ่งภาระสาธารณะที่มาจากการที่รัฐใช้อำนาจบังคับจัดเก็บจากประชาชน ด้วยเหตุนี้ส่วนแบ่งดังกล่าวจึงไม่ได้เกิดจากความสมัครใจ

1.2) ลักษณะการเป็นรายได้ที่ไม่เป็นผลประโยชน์ตอบแทนโดยตรง หมายถึงผู้เสียภาษีไม่ได้รับผลตอบแทนโดยตรงหรือพิเศษเฉพาะตัว เพราะภาษีที่จ่ายไปนั้นไม่ได้พิจารณาสัดส่วนของประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับจากรัฐ

1.3) ลักษณะถาวร หมายถึงผู้เสียภาษีชำระภาษีให้แก่รัฐโดยไม่อาจเรียกคืนภาษีชำระไปทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของมหาชนเป็นหลัก

นักเศรษฐศาสตร์ ได้ให้คำนิยามของภาษีอากรไว้ว่า “ภาษีอากร” คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากราษฎรแล้วนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวมโดยมิได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี โดยมีวัตถุประสงค์พื้นฐานของการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐคือ เป็นการหารายได้ให้รัฐบาลเพื่อนำมาใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ในขณะเดียวกันรัฐก็สามารถใช้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นเครื่องมือทางการคลังเครื่องมือหนึ่ง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายทางเศรษฐกิจที่รัฐได้วางไว้ ทั้งนี้เพราะการเก็บ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาษีอากรทำให้มีการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล จากความหมายภาษีอากรที่กล่าวมานี้ การที่จะทำให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดนั้นจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญของระบบภาษีที่ดี คือต้องมีการบริหารการจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขึ้นอยู่กับการจัดเก็บภาษีอากร (tax imposition) ซึ่งเป็นวิธีการอย่างหนึ่งของรัฐบาลทุกประเทศทั่วโลก เพื่อสร้างรายได้สำหรับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ (government expenditure) ที่เกี่ยวข้องกับการทำนุบำรุงและพัฒนาประเทศ

2) วัตถุประสงค์การจัดเก็บภาษีอากร

รัฐบาลจัดเก็บภาษีอากรจากประชาชนเพื่อนำไปใช้จ่ายในกิจการอันเป็นสาธารณะประโยชน์สำหรับประชาชนในประเทศ ซึ่งวัตถุประสงค์ดังกล่าวถือเป็นวัตถุประสงค์หลักในการที่รัฐจัดเก็บภาษีอากรจากประชาชน อย่างไรก็ตามยังมีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ที่รัฐนำมาตรการจัดเก็บภาษีอากรมาเป็นเครื่องมือเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่รัฐดำเนินการไว้ จึงอาจสรุปวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐได้เป็นข้อ ๆ ดังต่อไปนี้

2.1) การจัดเก็บภาษีอากรเพื่อเป็นรายได้ของรัฐ

เนื่องจากรัฐมีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อันเป็นไปเพื่อสาธารณประโยชน์ในรัฐ เช่น การดำเนินการด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ ตลอดจนการรักษาความมั่นคงของรัฐ ดังนั้นรัฐจึงจำเป็นต้องมีรายได้เพียงพอที่จะนำมาใช้เป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการดำเนินการดังกล่าว ซึ่งการจัดเก็บภาษีอากรจากประชาชนนั้นถือเป็นรายได้หลักที่รัฐได้รับ

2.2) การจัดเก็บภาษีอากรเพื่อกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม

เนื่องจากประชาชนทุกคนในรัฐล้วนแต่มีความสามารถในการหารายได้ไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้นเพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยกระจายรายได้ของประชาชน รัฐจึงกำหนดอัตราภาษีตามความสามารถของผู้มีหน้าที่เสียภาษี กล่าวคือ ประชาชนผู้มีรายได้มากย่อมถูกจัดเก็บภาษีอากรในสัดส่วนที่สูงกว่าผู้มีรายได้น้อย

2.3) การจัดเก็บภาษีอากรเพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ

รัฐบาลมีหน้าที่รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ คือ ทำให้การจ้างงานของประเทศอยู่ในอัตราที่สูง รักษาระดับสินค้าทั่วไปให้อยู่ในระดับค่อนข้างคงที่ คือ ไม่ให้เกิดภาวะเงินเฟ้อ และเงินฝืดและรักษาดุลการชำระเงินให้มีเสถียรภาพ เพราะหากดุลการค้าขาดดุลมาก ๆ จะมีผลทำให้ดุลการชำระเงินขาดดุลมาก ถ้าดุลการชำระเงินขาดดุลมาก ๆ เงินทุนสำรองระหว่างประเทศจะลดลง และค่าเงินของเงินบาทจะอ่อนค่าลง ทำให้เงินบาทแลกเงินตราต่างประเทศได้น้อยลง

การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจนี้ รัฐบาลอาจใช้มาตรการทางภาษีอากรเป็นเครื่องมือได้ เช่น หากเกิดภาวะเงินเฟ้อ เพราะมีอุปสงค์รวมมากกว่าอุปทานรวม เนื่องจากประชาชน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

มีอำนาจซื้อมาก รัฐบาลก็อาจลดอุปสงค์รวมได้โดยการเก็บภาษีเงินได้ให้มากขึ้น การเก็บภาษีเป็นการดึงอำนาจซื้อจากประชาชนเข้ามากักเก็บไว้ในมือของรัฐบาล เมื่อประชาชนมีรายได้ลดลงเพราะต้องเสียภาษีสูงก็จะลดการบริโภคลง ทำให้อุปสงค์รวมลดลง เป็นผลให้ลดแรงกดดันของเงินเฟ้อได้ หรือในเวลาที่ดุลการชำระเงินขาดดุลมาก เงินทุนสำรองระหว่างประเทศลดลงจนน่าเป็นห่วง รัฐบาลก็อาจขึ้นอัตราภาษีศุลกากรสำหรับสินค้านำเข้าเพื่อให้สินค้านำเข้ามีราคาสูง เป็นการลดการบริโภคที่ต้องสั่งเข้ามาจากต่างประเทศ วิธีนี้จะทำให้ความจำเป็นต้องใช้เงินตราต่างประเทศลดลง และเงินไม่ไหลออกนอกประเทศมากเกินไป เป็นการลดปัญหาการขาดดุลชำระเงินได้ ส่วนเครื่องมือทางภาษีทางตรงนั้น รัฐบาลก็อาจทำได้โดยการยกเว้นภาษีเงินได้ที่เก็บจากดอกเบี้ยเงินกู้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศซึ่งจะทำให้ผู้กู้ได้รับผลตอบแทนสุทธิสูงขึ้นและค่าใช้จ่ายสุทธิของผู้กู้ลดลง ทำให้มีการกู้เงินตราต่างประเทศเข้ามามาก เป็นการผ่อนคลายภาวะความตึงเครียดทางด้านทุนสำรองระหว่างประเทศอันเกิดจากการขาดดุลการชำระเงินลงไปได้ เศรษฐกิจก็จะมีเสถียรภาพขึ้น

2.4) การจัดเก็บภาษีอากรเพื่อเป็นการส่งเสริมธุรกิจการค้า

หากรัฐบาลต้องการจะส่งเสริมธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งเพื่อส่งออกอันจะช่วยเพิ่มพูนรายได้ให้แก่ประชาชนในประเทศ รัฐก็อาจจะกำหนดอัตราภาษีศุลกากรสำหรับการส่งออกสินค้าที่ผลิตได้จากธุรกิจนั้นในอัตราที่ต่ำลง หรืออาจกำหนดยกเว้นการจัดเก็บภาษีส่งออกสำหรับสินค้าดังกล่าวข้างต้นก็ได้ เพื่อเป็นการส่งเสริมธุรกิจการค้าประเภทนั้น

2.5) การจัดเก็บภาษีอากรเพื่อควบคุมการบริโภคของประชาชน

เนื่องจากสินค้าอุปโภคบริโภคบางอย่างเป็นสินค้าฟุ่มเฟือยไม่ใช่สิ่งจำเป็นแก่การดำรงชีพของประชาชน เช่น สุรา บุหรี่ เป็นต้น ดังนั้นรัฐจึงกำหนดให้สินค้าเหล่านี้ต้องเสียภาษีสรรพสามิตเพิ่มขึ้นจากภาษีมูลค่าเพิ่มที่ต้องเสียอยู่แล้ว เพื่อแสดงให้เห็นว่าหากประชาชนจะบริโภคสินค้าฟุ่มเฟือยเหล่านี้ก็ต้องเสียภาษีเพิ่มขึ้นอันเป็นการควบคุมการบริโภคของประชาชนได้อีกทางหนึ่ง

2.6) การจัดเก็บภาษีอากรเพื่อสนองนโยบายบางอย่างของรัฐ

นโยบายในการควบคุมจำนวนประชาชนของรัฐ เห็นได้จากการกำหนดให้มีการนับจำนวนบุตรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทั้งนี้เพื่อนำไปพิจารณาหักค่าลดหย่อนในการเสียภาษีดังกล่าว หรือนโยบายการส่งเสริมการศึกษาที่ให้บุตรที่อยู่ในเกณฑ์ที่บุคคลธรรมดาผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะสามารถหักลดหย่อนได้เพิ่มขึ้นจากเดิมหากบุตรดังกล่าวกำลังศึกษาอยู่ในประเทศไทย เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดเก็บภาษี

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดเก็บภาษี ในหนังสือการคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย (เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม,2546) เสนอโดยสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่สำคัญของระบบภาษีที่ดีคือ การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพ ปัญหาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีนั้นจะขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนในการเสียภาษี และขึ้นอยู่กับความซื่อสัตย์สุจริต และประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาษีอากรเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม การที่จะมีระบบการจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพนั้น ก็จำเป็นจะต้องมีหลักเกณฑ์การจัดเก็บที่ดีเป็นแนวทางในการกำหนดการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทด้วย ซึ่งในเรื่องนี้นักทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ได้วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บภาษีที่ดีมาเป็นเวลาช้านานตั้งแต่สมัย อาดัม สมิท (Adam Smith) แบ่งพิจารณาดังนี้คือ

1) หลักเกณฑ์ที่ดีในการเก็บภาษีของ อาดัม สมิท ในปี 1776 ซึ่งได้วางหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีอากรซึ่งเป็นที่ยอมรับของนักทฤษฎีโดยทั่วไปและถูกใช้เป็นรากฐานของการศึกษาในสมัยต่อมา อาดัม สมิท ได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากรไว้ดังนี้ ประชาชนทุกคนในแต่ละประเทศควรจะต้องเสียสละรายได้หรือประโยชน์ตามฐานทางเศรษฐกิจของตนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐ ทั้งนี้เพราะว่าแต่ละคนต่างก็ได้รับประโยชน์และการคุ้มครองจากรัฐ และภาษีที่แต่ละคนจะต้องเสียนั้นจะต้องมีความแน่นอนไม่มีลักษณะกำกวม ลักษณะและรูปแบบของภาษีตลอดจนจำนวนที่จะต้องเสียภาษีจะต้องเป็นที่ชัดแจ้งแก่ผู้เสียภาษีทุกคน

การเก็บภาษีทุกชนิดควรจะต้องจัดเก็บตามวันเวลา สถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวก และจะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีด้วย ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บนั้นควรจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุดเท่าที่จะน้อยได้ แต่ทำให้รัฐบาลได้รับรายได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

2) หลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีในปัจจุบัน ซึ่ง อาดัม สมิท ได้วางรากฐานเอาไว้พอที่จะสรุปหลักที่สำคัญต่อไปนี้

2.1) หลักของความแน่นอน การจัดเก็บภาษีทุกประเภทจะต้องมีความแน่นอนและเป็นที่แจ้งชัดแก่ผู้เสียภาษีทุกคน กล่าวคือทุกประเภทภาษีที่จะจัดเก็บจะต้องเป็นที่ชัดแจ้งและมีความแน่นอนในเรื่องฐานภาษี (tax bases) อัตราภาษี (tax rate) ตลอดจนวันเวลาและวิธีการที่จัดเก็บภาษีนั้น ความแน่นอนและความชัดแจ้งจะให้ผู้เสียภาษีมีความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ตนจะต้องเสีย และช่วยให้การบริหารการจัดเก็บง่ายขึ้น

2.2) หลักของการประหยัด ระบบการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีนั้นภาษีอากรแต่ละประเภทที่จัดเก็บจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียน้อยที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำที่สุดโดย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หลักการรัฐบาลควรเก็บภาษีโดยทำรายได้ภาษีให้ใกล้เคียงกับภาระภาษีที่ประชาชนต้องแบกรับให้มากที่สุด ซึ่งแสดงได้ ดังนี้

รายได้ ≈ ภาระภาษี

รายได้ภาษี (tax yield) คือรายได้สุทธิที่รัฐบาลได้รับจากการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งจะเท่ากับภาษีที่ประชาชนเสียให้แก่รัฐบาลหักด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีนั้น ดังนั้นถ้ารัฐบาลเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บมากก็หมายความว่ารายได้ที่รัฐบาลจะนำมาใช้จ่ายนั้นก็จะน้อยลง

ภาระภาษี (tax burden) คือภาระที่ผู้เสียภาษีจะต้องแบกรับเนื่องจากการจัดเก็บภาษีของรัฐบาล

2.3) หลักของความยุติธรรม ระบบภาษีที่ดีควรกระจายภาระภาษีไปยังประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน (fair share) แต่ในทางปฏิบัติยากที่ทุกคนจะแบกรับภาระภาษีที่เท่ากันได้ ดังนั้นในทางปฏิบัติหลักความยุติธรรมนี้ การกำหนดว่าผู้ใดควรที่จะต้องเสียภาษีมีหลักย่อย 2 หลัก ได้แก่ หลักผลประโยชน์ (benefit principle) หมายความว่า ผู้ใดที่ได้ประโยชน์ ผู้นั้นควรต้องเสียภาษี และหลักความสามารถในการเสียภาษี (ability to pay principle) หลักนี้กล่าวว่า ผู้ใดที่มีความสามารถในการเสียภาษีควรจะต้องเป็นผู้แบกรับภาระผู้ใดไม่มีความสามารถในการเสียภาษีจะได้รับการยกเว้น

2.4) หลักของการยอมรับ การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทจะทำได้ง่ายขึ้นถ้าหากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี อย่างไรก็ตามการที่ประชาชนจะยินดีให้ความร่วมมือในการเสียภาษีนั้น ภาษีอากรทุกชนิดที่จะจัดเก็บจากประชาชนจะต้องได้รับการยอมรับจากประชาชนส่วนใหญ่ด้วย การที่ประชาชนจะให้การยอมรับมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความยุติธรรมในการเก็บภาษีของรัฐเป็นสำคัญ กล่าวคือภาษีอากรแต่ละชนิดที่จะจัดเก็บนั้นจะต้องให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกคน

2.5) หลักของการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ภาษีอากรทุกประเภทที่จะจัดเก็บจะต้องสามารถทำการบริหารการจัดเก็บได้ผลในทางปฏิบัติ ภาษีอากรบางอย่างแม้จะมีเหตุผลดีในทางทฤษฎี แต่ในทางปฏิบัติการจัดเก็บเป็นไปได้ยาก ภาษีนั้นจะถือเป็นภาษีที่ดีไม่ได้ ตัวอย่างเช่น ภาษีการค้าปลีก หรือภาษีการใช้จ่ายนั้นเป็นภาษีที่ดีในทางทฤษฎี แต่สำหรับประเทศที่กำลังพัฒนาจะไม่สามารถเก็บภาษีดังกล่าวอย่างได้ผลในทางปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะขาดระบบการจดบันทึกและการตรวจสอบการเก็บภาษีที่ดีพอ ในกรณีเช่นนี้ภาษีดังกล่าวจะถือว่าเป็นภาษีที่ดีสำหรับประเทศนั้นไม่ได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

2.6) หลักของการทำรายได้ ภาษีที่ดีสำหรับรัฐบาลนั้นควรเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลเป็นอย่างดีด้วย กล่าวคือเป็นภาษีที่มีฐานใหญ่ และฐานของภาษีขยายตัวได้รวดเร็วตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะทำให้รัฐบาลได้รับรายได้จากภาษีอากรนั้นได้มาก โดยที่ไม่ต้องเพิ่มอัตราการจัดเก็บภาษีนั้น

2.7) หลักของความยืดหยุ่น ภาษีที่มีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจของประเทศ หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีได้ง่าย เช่นการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบก้าวหน้าในขณะที่เศรษฐกิจกำลังขยายตัว รายได้ของประชาชนเพิ่มขึ้น แต่อัตราภาษีที่จัดเก็บจะเพิ่มขึ้นเร็วกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้น ภาษีที่จะเก็บนั้นไปลดอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ของประชาชน ซึ่งจะช่วยลดแรงกดดันของเงินเฟ้อได้มาก

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามประมวลรัษฎากรเป็นภาษีทางตรงประเภทหนึ่งที่สำคัญมากเพราะเป็นแหล่งรายได้สำคัญของรัฐบาล และเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอาจกล่าวได้ว่าคือ ภาษีที่เก็บจากเงินได้ของบุคคลธรรมดานั่นเอง บุคคลธรรมดาผู้มีเงินได้ไม่ว่าประเภทใดชนิดใด ถ้าไม่มีกฎหมายยกเว้นให้แล้วมักอยู่ในข่ายต้องเสียภาษีนี้ด้วย

ฐานภาษีของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดานี้ เรียกว่าเงินได้สุทธิ ซึ่งคำนวณได้จากการนำเงินได้พึงประเมินตลอดทั้งปีภาษี (ปีปฏิทิน) ไปหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนต่าง ๆ ที่กฎหมายให้หัก เมื่อได้จำนวนเงินได้สุทธิเท่าใดแล้ว จึงคำนวณภาษีจากเงินได้สุทธิตามอัตราและวิธีการที่กฎหมายกำหนด ถ้ามีเงินได้ไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่มีเงินได้สุทธิเหลือก็ไม่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทั้งนี้เว้นแต่ในกรณีที่กฎหมายกำหนดเป็นอย่างอื่น

สำหรับวิธีการเสียภาษี โดยทั่วไปกฎหมายให้ผู้มีเงินได้ในปีภาษี (ปีปฏิทิน) ที่ล่วงมาแล้ว มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประเมินตนเอง ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแต่ละแห่ง หรือสถานที่อื่นที่กฎหมายกำหนด ภายในวันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 มีนาคม ของปีถัดจากปีที่มีเงินได้ (ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปี) นอกจากผู้มีเงินได้จะต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นรายปีแล้ว บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ผู้มีเงินได้ต้องชำระภาษีก่อนถึงกำหนดเวลาด้วยการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปี ดังนั้น ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแต่ละปี จึงอาจมีกรณีเสียภาษีเพิ่มเติม หรือบางกรณีอาจได้รับภาษีคืนก็ได้ เช่น ถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายเกินกว่าที่จะต้องเสียเป็นต้น ผู้ฝ่าฝืนไม่เสียภาษีอาจถูกประเมินให้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

เสียภาษีพร้อมด้วยเบี้ยปรับและหรือเงินเพิ่ม ซึ่งอาจถูกดำเนินการอายัดหรือยึดทรัพย์สินขายทอดตลาด นำเงินไปชำระภาษี ตลอดจนอาจถูกดำเนินคดีอาญาได้

1) ผู้มีเงินได้ที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบ่งเป็น 4 ประเภทดังนี้

- บุคคลธรรมดาหมายถึง บุคคลที่ยังมีชีวิตอยู่ ซึ่งเป็นบุคคลทั่วไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (มาตรา 15 วรรคแรก) ซึ่งมีเงินได้อยู่ในเกณฑ์ที่ประมวลรัษฎากรกำหนดให้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทั้งนี้โดยไม่จำกัด อายุ สัญชาติ เพศ วัย การศึกษา ศาสนา

- ผู้ถึงแก่ความตาย ถ้าบุคคลธรรมดาถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี แต่มีเงินได้ขั้นต่ำตามที่ประมวลรัษากรกำหนดไว้หรือตายก่อนจะยื่นแบบแสดงรายการภาษี ให้ผู้จัดการมรดก หรือทายาท หรือผู้ครอบครองทรัพย์มรกดเป็นผู้มีหน้าที่ยื่นรายการแทนผู้ถึงแก่ความตาย ตามประมวลรัษฎากร มาตรา 57 ทวิ วรรคแรก

- กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง ในปีภาษีถัดจากปีที่เจ้ามรดกถึงแก่ความตาย หากกองมรดกนั้นยังไม่ได้แบ่งให้ใครโดยเด็ดขาด และกองมรดกดังกล่าวได้ก่อให้เกิดเงินได้พึงประเมินในเกณฑ์ขั้นต่ำตามที่ประมวลรัษฎากรกำหนดให้เสียภาษี กองมรดกดังกล่าวนั้นก็ถือว่าเป็นผู้มีเงินได้อันมีหน้าที่ต้องเสียภาษีแม้จะไม่มีสภาพบุคคลก็ตาม เพียงแต่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการยื่นแบบเสียภาษีนั้นเป็นเช่นเดียวกับผู้ถึงแก่ความตาย ตามมาตรา 57 ทวิ วรรคสอง กล่าวคือ ให้ผู้จัดการมรดก หรือทายาท หรือผู้ครอบครองทรัพย์มรดกเป็นผู้มีหน้าที่ยื่นรายการแทน

- ห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญที่มิใช่นิติบุคคลหมายถึง บุคคลธรรมดาตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ตกลงเข้าทุนกัน (ทุนอาจเป็นเงิน แรงงาน หรือทรัพย์สินก็ได้) เพื่อกระทำกิจการร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะแบ่งปันผลกำไรที่จะพึงได้แต่กิจการที่ทำนั้น ส่วนคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคลหมายถึง บุคคลธรรมดาตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ตกลงเข้าทุนกัน (ทุนอาจเป็นเงิน แรงงาน หรือทรัพย์สินก็ได้) คล้ายห้างหุ้นส่วนสามัญ เพียงแต่ไม่จำเป็นต้องมีวัตถุประสงค์ที่จะแบ่งปันผลกำไรที่จะพึงได้แต่กิจการที่ทำนั้น เช่น คณะผู้จัดการแสดงละครการกุศล เป็นต้น

2) ประเภทของเงินได้พึงประเมิน เงินได้พึงประเมินที่ต้องนำมาคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามมาตรา 40 แห่งประมวลรัษฎากร แบ่งเป็น 8 ประเภท ดังนี้

(1) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1 ได้แก่ เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน ไม่ว่าจะเป็น

(ก) เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส เบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ

(ข) เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับจากนายจ้าง

(ค) เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้าน ซึ่งนายจ้างให้อยู่โดยไม่เสียค่าเช่า

(ง) เงินที่นายจ้างจ่ายชำระหนี้ใด ๆ ซึ่งลูกจ้างมีหน้าที่ต้องชำระ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

(จ) เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใด ๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน เช่น มูลค่าของการได้รับประทานอาหาร เป็นต้น

(2) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 2 ได้แก่ เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ ไม่ว่าจะเป็น

(ก) ค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า ค่าส่วนลด

(ข) เงินอุดหนุนในงานที่ทำ เบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส

(ค) เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับเนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้

(ง) เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้าน ที่ผู้จ่ายเงินได้ให้อยู่โดยไม่เสียค่าเช่า

(จ) เงินที่ผู้จ่ายเงินได้จ่ายชำระหนี้ใด ๆ ซึ่งผู้มีเงินได้มีหน้าที่ต้องชำระ

(ฉ) เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใด ๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งที่ทำหรือจากการรับทำงานให้นั้น ไม่ว่าหน้าที่หรือตำแหน่งงาน หรืองานที่รับทำให้นั้นจะเป็นประจำหรือชั่วคราว

(3) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 3 ได้แก่ค่าแห่งกู๊ดวิลล์ ค่าแห่งลิขสิทธิ์หรือสิทธิอย่างอื่น เงินปี หรือเงินได้ที่มีลักษณะเป็นเงินรายปีอันได้มาจากพินัยกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือคำพิพากษาของศาล

(4) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 4 ได้แก่

(ก) ดอกเบี้ยพันธบัตร ดอกเบี้ยเงินฝาก ดอกเบี้ยหุ้นกู้ ดอกเบี้ยตั๋วเงิน ดอกเบี้ยเงินกู้ยืม ไม่ว่าจะมีหลักประกันหรือไม่ ดอกเบี้ยเงินกู้ยืมที่อยู่ในบังคับต้องถูกหักภาษีไว้ ณ ที่จ่ายตามกฎหมายว่าด้วยเงินได้ปิโตรเลียมเฉพาะส่วนที่เหลือจากถูกหักภาษีไว้ ณ ที่จ่ายตามกฎหมายดังกล่าว หรือผลต่างระหว่างราคาไถ่ถอนกับราคาจำหน่ายตั๋วเงินหรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่บริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นเป็นผู้ออกและจำหน่ายครั้งแรกในราคาต่ำกว่าราคาไถ่ถอน รวมทั้งเงินได้ที่มีลักษณะทำนองเดียวกันกับดอกเบี้ย ผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้จากการให้กู้ยืมหรือจากสิทธิเรียกร้องในหนี้ทุกชนิดไม่ว่าจะมีหลักประกันหรือไม่ก็ตาม

(ข) เงินปันผล เงินส่วนแบ่งของกำไร หรือประโยชน์อื่นใดที่ได้จากบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล กองทุนรวม หรือสถาบันการเงินที่มีกฎหมายไทยให้จัดตั้งขึ้นโดยเฉพาะสำหรับผู้ให้กู้ยืมเงิน ฯลฯ

(ค) เงินโบนัสที่จ่ายแก่ถือหุ้น หรือผู้เป็นหุ้นส่วนในบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

(ง) เงินลดทุนของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลเฉพาะส่วนที่จ่ายไม่เกินกว่ากำไรและเงินที่กันไว้รวมกัน

(จ) เงินเพิ่มทุนของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลซึ่งตั้งจากกำไรที่ได้มาหรือรับช่วงกันไว้รวมกัน

(ฉ) ผลประโยชน์ที่ได้จากการที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลควบเข้ากันหรือรับช่วงกันหรือเลิกกันซึ่งตีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าเงินทุน

(ช) ผลประโยชนที่ได้จากการโอนการเป็นหุ้นส่วนหรือโอนหุ้น หุ้นกู้ พันธบัตร หรือตั๋วเงิน หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นเป็นผู้ออก ทั้งนี้เฉพาะซึ่งตีราคาเป็นเงินได้เกินกว่าที่ลงทุน

(5) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 5 เงินหรือประโยชน์อย่างอื่น ที่ได้เนื่องจาก

(ก) การให้เช่าทรัพย์สิน

(ข) การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน

(ค) การผิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อน ซึ่งผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้นโดยไม่ต้องคืนเงินหรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้ว

(6) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 6 เงินได้จากวิชาชีพอิสระ คือวิชากฎหมาย การประกอบโรคศิลป์ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรม หรือวิชาชีพอื่นซึ่งจะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดชนิดไว้

(7) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 7 เงินได้จากการรับเหมาที่ผู้รับเหมาต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ

(8) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 8 เงินได้จากการธุรกิจ การพาณิชย์ การเกษตร การอุตสาหกรรม การขนส่ง การขายอสังหาริมทรัพย์ หรือการอื่นนอกจากที่ระบุไว้ในประเภทที่ 1 ถึงประเภทที่ 7 แล้ว

2.1.4 การยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

กฎหมายได้กำหนดหน้าที่ของผู้เสียภาษี ให้ต้องยื่นแบบแสดงรายการเกี่ยวกับเงินได้พึงประเมินที่ตนได้รับ ในเมื่อเงินได้นั้นถึงเกณฑ์ตามที่กำหนด ไม่ว่าเมื่อคำนวณภาษีแล้วจะไม่มีภาษีที่ต้องชำระเพิ่มเติมอีกหรือไม่ก็ตาม ก็จะต้องยื่นแบบแสดงรายการที่อธิบดีกำหนดเสมอและภายในกำหนดเวลาด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

1) เกณฑ์ของเงินได้ที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการ ใช้ได้ในกรณีภาษีสิ้นปีและครึ่งปี (มาตรา 56)

(1) ไม่มีสามีหรือภริยา และมีเงินได้พึงประเมินในปีภาษีที่ล่วงมาแล้วเกิน 30,000 บาท

(2) ไม่มีสามีหรือภริยา และมีเงินได้พึงประเมินในปีภาษีที่ล่วงมาแล้ว เฉพาะประเภทที่ 1 ประเภทเดียวเกิน 50,000 บาท

(3) มีสามีหรือภริยาและมีเงินได้พึงประเมินในปีภาษีที่ล่วงมาแล้ว เกิน 60,000 บาท

(4) มีสามีหรือภริยาและมีเงินได้พึงประเมินในปีภาษีที่ล่วงมาแล้วเฉพาะประเภทที่ 1 ประเภทเดียวเกิน 100,000 บาท

(5) กองมรดกที่ยังมิได้มีการแบ่งมีเงินได้พึงประเมินในปีภาษีที่ล่วงมาแล้วเกิน 30,000 บาท

(6) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล มีเงินได้พึงประเมินในปีภาษีที่ล่วงมาแล้วเกิน 30,000 บาท

2) กำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงรายการ

กำหนดการยื่นแบบแสดงรายการเกี่ยวกับเงินได้พึงประเมินนั้นมี 2 ระยะ คือ

(1) การยื่นแบบแสดงรายการเงินได้เฉพาะเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 5,6,7 หรือ 8 (ไม่ว่าจะมีเงินได้ประเภทอื่นรวมอยู่ด้วยหรือไม่) ที่ได้รับตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน จะต้องยื่นแบบแสดงรายการภายในเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายนของปีภาษีนั้น หรือที่เรียกว่า “ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปี” ภาษีที่เสียนี้นำไปเป็นเครดิตหักออกจากภาษีสิ้นปีได้

(2) ยื่นแบบแสดงรายการเงินได้พึงประเมินที่ได้รับแล้วในระหว่างปีภาษีนี้ ภายในเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคมของปีถัดไป หรือที่เรียกว่า “ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสิ้นปี”

3) แบบแสดงรายการที่ใช้

อธิบดีกำหนดให้ใช้แบบแสดงรายการเงินได้พึงประเมิน ดังต่อไปนี้

(ก) แบบ ภ.ง.ด. 90 ใช้ในกรณี มีเงินได้พึงประเมินทุกประเภท กำหนดเวลายื่น เดือน มกราคม – มีนาคม ของปีถัดไป

(ข) แบบ ภ.ง.ด. 91 ใช้ในกรณี มีเฉพาะเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1 (ม.40(1)) ประเภทเดียว กำหนดเวลายื่น เดือน มกราคม – มีนาคม ของปีถัดไป

(ค) แบบ ภ.ง.ด. 93 ใช้ในกรณี มีเงินได้ขอชำระภาษีล่วงหน้า กำหนดเวลายื่น ก่อนถึงกำหนดเวลาการยื่นแบบตามปกติ

(ง) แบบ ภ.ง.ด. 94 ใช้ในกรณี ยื่นครึ่งปีสำหรับผู้มีเงินได้พึงประเมินเฉพาะประเภทที่ 5 , 6 , 7 , 8 กำหนดเวลายื่น เดือน กรกฎาคม – กันยายน ของปีภาษีนั้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4) สถานที่ยื่นแบบแสดงรายการ

สำหรับท้องที่กรุงเทพมหานคร หรือต่างจังหวัด ให้ยื่น ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่ติดต่อได้สะดวก นอกจากนี้อาจยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเตอร์เน็ตของกรมสรรพากร หรือเคาเตอร์เซอร์วิสของธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งก็ได้

5) การชำระภาษี

การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา นอกจากผู้เสียภาษีจะชำระภาษีโดยการถูกหักภาษี ณ ที่จ่ายแล้ว ถ้าในการยื่นแบบแสดงรายการและคำนวณภาษีตามแบบแสดงรายการที่ยื่นนั้น มีภาษีที่ต้องชำระหรือต้องชำระเพิ่มเติมอีก ก็ให้ชำระหรือชำระเพิ่มเติมต่อเจ้าหน้าที่สรรพากรพร้อมกับการยื่นแบบนั้น โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระจะออกหลักฐานใบเสร็จแสดงการรับเงินภาษี และถือเป็นหลักฐานแสดงการยื่นแบบแสดงรายการด้วยให้กับยื่นแบบแสดงรายการทุกราย

การชำระภาษี อาจเลือกชำระได้ดังนี้

1. ชำระเป็นเงินสด
2. ชำระเป็นธนาณัติ
3. ชำระเป็นเช็ค

2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1) ความหมายของความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พิณ คงพูล (อ้างถึงใน ภูวไนย เสนาวุธ, 2544 :19) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ

Morse (1953 อ้างถึงใน ทวีพงษ์ หินคำ, 2541 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะลดน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Gilmer (1967 อ้างถึงใน ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2531 : 36) ได้อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจว่าประกอบไปด้วย

(1) ลักษณะทางสังคม (social aspects) การมีความสัมพันธ์ที่ดีก่อให้เกิดความพึงพอใจในลักษณะของกิจกรรมที่ทำ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

(2) ลักษณะของกิจกรรมที่ทำ (intrinsic aspects) การมีความสัมพันธ์ที่ดีก่อให้เกิดความพึงพอใจ ลักษณะของกิจกรรมที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ความมั่นคงปลอดภัย การติดต่อสื่อสาร

Voom (อ้างถึงใน สมยศ นาวีการ, 2533 : 10) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวัง ว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่

V มาจากคำว่า Valence หมายถึงคุณค่าความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Intrementality หมายถึงเครื่องมือที่นำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึงความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลนั้นก็จะได้รับความพึงพอใจ

Fippo (1961 : 461) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของสภาพจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลที่จะแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงาน

Good (1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจหมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

จากแนวคิดดังกล่าวอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ให้บริการและคุณภาพของงานบริการ ลักษณะที่เหมือนกันในเชิงรูปธรรมของการให้บริการเชิงคุณภาพ ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วของบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและความถูกต้องของงานที่ให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวสนับสนุนให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ

2) ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจนั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงที่สุด

จากความสำคัญดังกล่าวสรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

3) ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539 : 24-37)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

(1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

(2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกรับของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คาดว่าควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลาย ๆ ด้าน

4) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539 : 38-40)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

(1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

(2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

(3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

(4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เป็นต้น

(5) กระบวนการบริการมีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อกับองค์กรต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ และการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.1.6 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ

เมื่อกล่าวถึงงานให้บริการ คนส่วนใหญ่มักจะคิดเพียงว่าเป็นงานที่จะต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการเท่านั้น แต่ตามหลักของงานให้บริการที่ดีที่เหมาะสมแล้วจำเป็นจะต้องมีลักษณะอื่น ๆ ประกอบด้วย การให้บริการ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ(delivery services) ให้แก่ผู้รับบริการ (อ้างถึงใน ภูวไนย เสนาวุธ, 2544 : 8) ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ได้แก่

Millett (อ้างถึงใน นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์, 2541 : 29) ได้กล่าวว่าการให้บริการจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการคือ

1) การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน (equitable service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม มีความเสมอภาคกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษอื่นใด

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน ตามเหตุการณ์ หรือให้บริการตามลำดับความสำคัญของปัญหา

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) คือความเพียงพอในด้านสถานที่ทำการบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและมีวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆในการให้บริการอย่างเพียงพอ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) มีการให้บริการติดต่อกันไม่หยุดบริการ ผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาติดต่อขอรับบริการได้ตลอดเวลา

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) คือ มีการพัฒนางานบริการต่าง ๆ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความก้าวหน้าเหมาะสมกับกาลสมัยไปเรื่อย ๆ

Parasurman (อ้างถึงใน นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์, 2541 : 21) ได้กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้คือ

1) ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วยความสม่ำเสมอและสามารถพึ่งพาได้

2) การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ การอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3) ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4) การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลาคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการและอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ การให้การต้อนรับที่เหมาะสมและผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6) การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะงานบริการ รวมทั้งมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7) ความซื่อสัตย์ (credibillity) ประกอบด้วย มีคุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8) ความมั่นคง (security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

9) ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย มีการเรียนรู้ผู้ใช้บริการ มีการให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการและการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ มีการเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และมีการจัดสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม สะอาดสวยงาม

กุลธน ธนาพงศาธร (2530) นักวิชาการไทย ได้ชี้ให้เห็นว่าหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

1) หลักความสอดคล้องต่อความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) ความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE หมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดี เมื่อนำมาแยกตัวอักษรแต่ละตัวสามารถแยกองค์ประกอบในการบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539 : 55) ได้ดังนี้

S = Satisfaction หมายถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ
E = Expectation หมายถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ
R = Readiness หมายถึงความพร้อมในการบริการ
V = Values หมายถึงความมีคุณค่าของการบริการ
I = Interest หมายถึงความสนใจต่อการบริการ
C = Courtesy หมายถึงความมีไมตรีจิตในการบริการ
E = Efficiency หมายถึงความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการนั้นสรุปได้ว่า การให้บริการที่ดีต้องมีอย่างเพียงพอ การให้บริการนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม โดยอาศัยหลักของความสอดคล้อง ความเสมอภาค ความสะดวก ความต่อเนื่อง และความประหยัด ที่สำคัญต้องทันต่อเหตุการณ์และตรงต่อเวลา โดยผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมทั้งความรู้ความสามารถ รวมทั้งบุคลิกภาพที่ดีสามารถสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

2.1.7 ทฤษฎีการประมาณค่าแบบจำลองถดถอยที่มีตัวแปรตามเป็นตัวแปรหุ่น (Estimation of Regression Models with Dummy Dependent Variables)

ในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สมการถดถอยนั้น ในบางลักษณะจะพบว่า ตัวแปรตาม (dependent variable) จะมีลักษณะเป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ (qualitative) ซึ่งประกอบด้วย 2 ทางเลือก หรือมากกว่า เช่นการเลือกตั้ง การยอมรับเทคโนโลยีของเกษตรกร การเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรของเกษตรกร การเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร การเลือกวิธีเดินทางไปทำงานว่าเป็นทางรถเมล์ รถไฟ รถยนต์ หรือจักรยาน เป็นต้น แบบจำลองที่มีตัวแปรตามเป็นลักษณะเช่นนี้ สามารถจะใช้วิธีการประมาณค่าได้ 3 วิธี คือ 1) แบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น (linear probability model) 2) แบบจำลองโพรบิต (probit model) 3) แบบจำลองโลจิท (logit model) ในที่นี้จะอธิบายเฉพาะแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้นและแบบจำลองโลจิทเท่านั้น

1) แบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น (linear probability model) เป็นแบบจำลองที่ตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพและมีค่าได้เพียง 2 ค่า หรือ 2 ทางเลือก เช่น “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” ไม่ได้ออกมาเป็นตัวเลขอย่างแบบจำลองสมการถดถอยซึ่งตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สมมุติว่าเรามีแบบจำลองอย่างง่ายดังนี้

$$y_i = \alpha + \beta X_i + u_i \quad (1)$$

โดยที่

y_i = 1 ถ้าครัวเรือนที่ i ซื้อรถยนต์ (ซึ่งอาจเป็นตัวแปรตามในลักษณะอื่น ๆ อีกก็ได้ เช่น ถ้าครัวเรือนที่ซื้อบ้าน เป็นต้น)

y_i = 0 ถ้าครัวเรือนที่ i ไม่ซื้อรถยนต์ (หรือครัวเรือนที่ i ไม่ซื้อบ้านดังตัวอย่างข้างต้น)

u_i = ค่าความคลาดเคลื่อน (error terms) หรือมีการแจกแจงเป็นอิสระและมีค่าเฉลี่ยเท่ากับศูนย์

แบบจำลองตามสมการ (1) นี้เรียกว่า "แบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น" จากสมการเราสามารถหาค่าคาดหมายแบบมีเงื่อนไข (conditionnal expected value) ของค่าสังเกตของตัวแปรตามแต่ละตัว y_i โดยกำหนดค่าตัวแปรอธิบาย (explanatory variable) หรือตัวแปรอิสระ (independent variable) ในกรณีนี้ ซึ่งคือ x_i มาให้ได้ดังนี้

$$E(y_i \mid x_i) = \alpha + \beta X_i \quad (2)$$

และเนื่องจาก y_i มีเพียง 2 ค่าเท่านั้น ดังได้กล่าวไว้ข้างต้น คือ 1 และ 0 เพราะฉะนั้นเราสามารถที่จะหาการแจกแจงความน่าจะเป็นของ y_i โดยการให้

P_i = ความน่าจะเป็นที่ y_i = 1 ซึ่งเขียนด้วยสัญลักษณ์ p_i = prob (y_i = 1) และ $1 - p_i$ = ความน่าจะเป็นที่ y_i = 0 ซึ่งเขียนแทนด้วยสัญลักษณ์ p_i = prob (y_i = 0) ซึ่ง y_i ก็จะมีการแจกแจงความน่าจะเป็น (probability distribution) ดังนี้

y_i = ความน่าจะเป็น (probability)

0 = $1 - p_i$

1 = p_i

จากการแจกแจงความน่าจะเป็นดังกล่าว เราสามารถหาค่าความคาดหมาย (expected value) ของ y_i ได้ดังนี้

$$E(y_i) = 1 - (p_i) + 0\,(1 - p_i) = p_i \quad (3)$$

จะเห็นได้ว่าค่าคาดหมาย (expected value) ของ y_i จากสมการ (2) และ (3) คือค่าเดียวกัน เพราะฉะนั้นสมการ (2) และ (3) จึงเท่ากัน เพราะฉะนั้นเราจะได้

$$P_i = \alpha + \beta X_i E(y_i \mid x_i) \quad (4)$$

นั่นคือความคาดหมายแบบมีเงื่อนไข (conditional expectation) ของ y_i จากแบบจำลอง (1) คือความน่าจะเป็นแบบมีเงื่อนไข (conditional probability) ของ y_i นั่นเอง (Gujarati, 1995:540-542;

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

Pindyck and Rubinfeld, 1998:298–300 อ้างในทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์,2546:240) โดยสรุปแล้วเรามักจะเขียนแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น (linear probability model) โดยให้ตัวแปรตามเป็นความน่าจะเป็น (probability) ได้ดังนี้

$$P_i = \begin{cases} \alpha + \beta X_i & 0 < \alpha + \beta X_i < 1 \\ 1 & \alpha + \beta X_i > 1 \\ 0 & \alpha + \beta X_i < 0 \end{cases} \qquad (5)$$

(Pindyck and Rubinfeld, 1998:300 อ้างในทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์,2546:241)

จาก (5) $\alpha + \beta X_i = P_i$ เป็นค่าความน่าจะเป็นซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 แต่การประมาณค่า P_i ด้วย $\alpha + \beta X_i$ ซึ่งลักษณะเป็นสมการเส้นตรงของ X_i นั้น ถ้า X_i มีค่าเกินช่วงอันเหมาะสมช่วงหนึ่งแล้วค่า $\alpha + \beta X_i$ อาจมีค่ามากกว่า 1 หรือน้อยกว่า 0 ซึ่งเท่ากับว่าได้ค่าประมาณความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุการณ์หนึ่งด้วยค่าที่ต่ำกว่า 0 หรือสูงกว่า 1 ซึ่งไม่สมเหตุสมผล

ปัญหาในการประมาณค่าแบบจำลองความน่าจะเป็น (linear probability model) โดยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดสามัญ (Ordinary Least Squares, OLS)

(1) ปัญหาการแจกแจงแบบไม่ปกติ (nonnormality) ของ u_i

โดยทฤษฎีแล้วเราทราบว่าตัวประมาณค่า OLS (OLS estimator) นั้นหามาได้โดยไม่ต้องใช้ข้อสมมุติเกี่ยวกับการแจกแจงแบบปกติของ u_i แต่ข้อสมมุติเกี่ยวกับการแจกแจงปกติของ u_i นี้ไม่เป็นจริงในกรณีของแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น (linear probability model) เพราะว่า u_i (ซึ่งเหมือนกับ y_i) จะมี 2 ค่าเท่านั้น โดยพิจารณาจาก

$$u_i = y_i - \alpha + \beta X_i \qquad (6)$$

ซึ่งจะเห็นได้ว่าเมื่อ $y_i = 1$ จะได้ $u_i = 1 - \alpha + \beta X_i$ (7)

และ เมื่อ $y_i = 0$ จะได้ $u_i = - \alpha + \beta X_i$ (8)

ซึ่งจะเห็นได้ว่า u_i จะไม่มีการแจกแจงแบบปกติ ซึ่งแท้ที่จริงแล้ว u_i มีการแจกแจงแบบทวินาม (binomial distribution) (Gujarati, 1995:542–543 อ้างในทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์,2546:241) อย่างไรก็ตามการที่ข้อสมมุติเกี่ยวกับการแจกแจงปกติของ u_i ไม่เป็นจริงดังที่ปรากฏนั้นอาจจะไม่ใช่สิ่งที่สำคัญนัก เพราะว่าเราทราบว่าค่าประมาณแบบจุดด้วยวิธี OLS (OLS point estimates) ยังคง “ไม่เอนเอียง (unbiased)” ประกอบกับเมื่อขนาดของตัวอย่างเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด เราสามารถจะพิสูจน์ได้ว่า ตัวประมาณค่า OLS มีแนวโน้มที่จะมีการแจกแจงแบบปกติ เพราะฉะนั้นในกรณีที่ตัวอย่างมีขนาด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ใหญ่การลงความเห็นในเชิงสถิติ (statistical inference) เกี่ยวกับแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น (linear probability model) ก็จะเป็นไปตามกระบวนการของ OLS ภายใต้ข้อสมมุติเกี่ยวกับการแจกแจงปกติของ u_i

(2) ความแปรปรวนของพจน์ค่าความคลาดเคลื่อน (error terms) มีลักษณะแตกต่างกัน (heteroscedastic)

จากการที่ u_i มีเพียงค่าตามสมการที่ 7 และ 8

$$1 = \alpha + \beta X_i + u_i \quad \text{ซึ่งคือ} \quad u_i = 1 - \alpha - \beta X_i \tag{9}$$

$$0 = \alpha + \beta X_i + u_i \quad \text{ซึ่งคือ} \quad u_i = 1 - \alpha - \beta X_i \tag{10}$$

เพราะฉะนั้นการแจกแจงความน่าจะเป็นของ u_i สามารถเขียนได้ดังนี้

y_i	u_i	ความน่าจะเป็น
1	$1 - \alpha - \beta X_i$	P_i
0	$-\alpha + \beta X_i$	$1 - P_i$

เมื่อหาค่า Expected Value และค่า Variance โดยที่ค่า Expected Value ของ u_i มีค่าเป็น 0

$$E(u_i) = (1 - \alpha - \beta X_i) P_i + (-\alpha - \beta X_i)(1 - p_i) = 0 \tag{11}$$

และหาค่าของ p_i และ $1 - p_i$ จากสมการที่ 11 จะได้

$$P_i = \alpha - \beta X_i \tag{12}$$

$$1 - p_i = 1 - \alpha - \beta X_i \tag{13}$$

ค่า Variance ของ u_i หาได้จาก

$$\begin{aligned} Eu_i^2 &= (1 - \alpha - \beta X_i)^2 p_i + (-\alpha - \beta X_i)^2 (1 - p_i) \\ &= (1 - \alpha - \beta X_i)^2 + (\alpha + \beta X_i)^2 (1 - \alpha - \beta X_i) \\ &= (1 - \alpha - \beta X_i)^2 (\alpha + \beta X_i) = p_i(1 - p_i) \end{aligned} \tag{14}$$

ซึ่งก็คือ $Eu_i^2 = \sigma_i^2 = \text{var}(u_i) = E(Y_i \mid X_i)[1 - E(Y_i \mid X_i)] = p(1 - p_i)$ (15)

(Gujarati, 1995: p543; Pindyck and Rubinfeld, 1998:300 อ้างในทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์, 2546:242)

สมการ (15) แสดงให้เห็นว่าค่าความคลาดเคลื่อน (error term) มีค่าความแปรปรวนไม่คงที่ ค่าสังเกตที่มีค่า p_i เข้าใกล้ 0 หรือ 1 จะมีค่าความแปรปรวนโดยเปรียบเทียบต่ำ ในขณะที่ค่าสังเกตที่มี p_i ใกล้ 0.5 จะมีความแปรปรวนสูงกว่า (Pindyck and Rubinfeld, 1998:300 อ้างในทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์, 2546:243)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

(3) ปัญหา $\hat{y}_i$ ออกนอกช่วง 0 และ 1 ซึ่งไม่สอดคล้องกับตัวแปร y ที่อยู่ระหว่าง 0 และ 1 Johnston and Dinardo (1997: 417) และ Pindyck and Rubinfeld (1998: 301) กล่าวว่า จุดอ่อนที่สำคัญมากของแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น (linear probability model) ก็คือว่า แบบจำลองนี้ไม่ได้มีข้อจำกัด (constrain) ให้ค่าทำนาย (ซึ่งคือ $\hat{y}_i$) ตกอยู่ในช่วง 0 และ 1 ทั้งๆ ที่โดยทฤษฎีแล้ว $E(Y_i \mid X_i)$ ในแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้นซึ่งวัดความน่าจะเป็นแบบมีเงื่อนไขของเหตุการณ์ (event) y ที่เกิดขึ้นเมื่อ x ถูกกำหนดมาให้จะต้องตกอยู่ระหว่าง 0 และ 1 แต่ก็ไม่มีสิ่งใดมารับประกันได้ว่า $\hat{y}_i$ ซึ่งก็คือตัวประมาณค่า (estimators) ของ $E(Y_i \mid X_i)$ จะอยู่ในช่วง 0 และ 1 ดังกล่าว

(4) ปัญหาการประมาณค่าความชัน (slope) ที่สูงเกินจริง (overestimated slope) หรือต่ำเกินจริง (underestimated slope) ปัญหาที่สำคัญมากอีกปัญหาหนึ่งของการประมาณค่า (estimation) แบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้น (linear probability model) ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดสามัญ (ordinary least squares) ก็คือ ค่าของความชันที่ประมาณค่าได้ อาจจะมีค่าสูงเกินความเป็นจริง (overestimated slope) หรือต่ำกว่าความเป็นจริง (underestimated slope) ได้ ถ้าหากว่าค่าสังเกต (observations) ที่เลือกมาหรือได้มานั้นมีคุณลักษณะประจำตัว (คือค่า x) ที่มีค่าสุดโต่งหรือปลายสุด (extreme values) เป็นจำนวนมากเกินไปทำให้ได้ค่าประมาณของความชัน (slope estimate) จากวิธีกำลังสองน้อยที่สุดสามัญ (ordinary least squares) มีค่าต่ำกว่าความเป็นจริงได้ Pindyck and Rubinfeld (1998: 302) กล่าวถึงกรณีนี้ว่า ค่าประมาณของความชันจากวิธีกำลังสองน้อยที่สุดสามัญ (ordinary least squares slope estimate) ที่ได้รับในกรณีนี้ จะมีลักษณะ “เอนเอียง (biased)” เนื่องจากเป็นการประมาณค่าความชันของการถดถอยที่แท้จริง (true regression slope) ต่ำกว่าความเป็นจริง และในทางตรงกันข้ามกันถ้าเรามีค่าสังเกต (observations) ซึ่งมีค่า x ที่มีลักษณะเกาะกลุ่มกันตรงกลาง (ซึ่งตรงกันข้ามกับกรณีแรกซึ่งเป็นกรณีปลายสุดหรือสุดโต่งเป็นจำนวนมากเกินไป) ค่าของความชัน (slope) ที่ประมาณค่าได้ก็จะมีลักษณะสูงเกินกว่าความเป็นจริง (overestimated)

จะเห็นได้ว่าแบบจำลองเชิงเส้นมีจุดอ่อนหลายประการด้วยกันดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เพราะฉะนั้นต่อไปนี้เราจะมาพิจารณาทางเลือกอื่น เช่น แบบจำลองโพรบิต (probit model) ซึ่งเรียกว่าแบบจำลองวิเคราะห์แบบโพรบิต (probit analysis model) และแบบจำลองโลจิท (logit model)

2) แบบจำลองโลจิท (Logit model)

จากแบบจำลองความน่าจะเป็นเชิงเส้นที่กล่าวมาแล้ว ซึ่งมีข้อบกพร่องค่อนข้างมากโดยเฉพาะการที่จะทำให้ค่าประมาณความน่าจะเป็นอยู่ในช่วง 0 ถึง 1 เท่านั้น เราจึงนำแบบจำลองโลจิท (Logit model) มาใช้ในการประมาณค่าแทน ซึ่งได้ค่าประมาณของตัวแปร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตามอยู่ในช่วง 0 – 1 แบบจำลองโลจิทนี้เป็นอีกแบบจำลองหนึ่งซึ่งมีคุณสมบัติคล้าย ๆกับแบบจำลองโพรบิต ต่างกันแต่เพียงข้อสมมติเกี่ยวกับลักษณะการแจกแจงของตัวคลาดเคลื่อน u_i เท่านั้น

จากการแจกแจงแบบโลจิททิก (logistic distribution)

$$\text{Prob}(Y=1)=\frac{e^{\beta' x}}{1+e^{\beta' x}}$$

$$=\Lambda(\beta' x) \tag{16}$$

โดยที่ $\Lambda(.)$ คือ ฟังก์ชันการแจกแจงสะสม (cumulative distribution function) จากแบบจำลองความน่าจะเป็น (probability model)

$$E[y|x]=0[1-F(\beta' x)]+1[F(\beta' x)] \tag{17}$$

เราจะได้ว่า

$$\frac{\partial E[y|x]}{\partial x}=\left\{\frac{dF(\beta' x)}{d(\beta' x)}\right\}\beta$$

$$=f(\beta' x)\beta \tag{18}$$

โดยที่ $f(.)$ คือ ฟังก์ชันความหนาแน่น (density function) ซึ่งคล้องกับฟังก์ชันการแจกแจงสะสม (cumulative distribution) $F(.)$ สำหรับการแจกแจงปกติ (normal distribution) เราจะได้ว่า

$$\frac{\partial E[y|x]}{\partial x}=\phi(\beta' x)\beta \tag{19}$$

โดยที่ $\phi(t)$ คือ ฟังก์ชันความหนาแน่นปกติมาตรฐาน (standard normal density function) สำหรับการแจกแจงแบบโลจิททิก (logistic distribuiton)

$$\frac{d\Lambda[\beta' x]}{d(\beta' x)}=\frac{e^{\beta' x}}{\left(1+e^{\beta' x}\right)^2}$$

$$=\Lambda(\beta' x)[1-\Lambda(\beta' x)] \tag{20}$$

เพราะฉะนั้นในแบบจำลองโลจิท (logit model) จะได้ว่า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

$$\frac{\partial E\left[y|x\right]}{\partial x} = \Lambda\left(\beta' x\right)\left[1 - \Lambda\left(\beta' x\right)\right]\beta \tag{21}$$

(Greene, 1997:874-876 อ้างในทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์, 2546:252)

สำหรับตัวประมาณค่า Berndt, Hall, Hall และ Huasman (1974) นั้น ในกรณีของแบบจำลองโลจิท (logit model) (ซึ่งแตกต่างจากกรณีของแบบจำลองโพรบิท (probit model))

$$B = \sum_i \left(y_i - \Lambda_i\right)^2 x_i x_i' \tag{22}$$

ซึ่งเป็นการคำนวณเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมเกี่ยวเชิงเส้นกำกับ (asymptotic covariance matrix) วิธีหนึ่งจาก

$$\hat{f} = \hat{\Lambda}\left(1 - \hat{\Lambda}\right)$$

จะได้

$$\frac{d\hat{f}}{dz} = \left(1 - 2\hat{\Lambda}\right)\left(\frac{d\hat{\Lambda}}{dz}\right) = \left(1 - 2\hat{\Lambda}\right)\hat{\Lambda}\left(1 - \hat{\Lambda}\right) \tag{23}$$

เมื่อจัดพจน์ (terms) ต่างๆ เข้าด้วยกันจะได้

$$\text{Asy. Var}\left[\hat{\gamma}\right] = \left[\Lambda\left(1 - \Lambda\right)\right]^2 \left[I + \left(1 - 2\Lambda\right)\beta x'\right] V \left[I + \left(1 - 2\Lambda\right) x \beta'\right] \tag{24}$$

(Greene, 1997:884-885 อ้างในทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์, 2546:252)

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรชัย รัชตประทาน (2541) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการจากสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ และเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามจากประชาชนทั่วไปที่มารับบริการจากสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี จำนวน 217 คน และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดิน ฯ จำนวน 9 คน และนำผลการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS for Windows)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน ฯ ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 – 18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้น 2 รายการ คือ อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคพบว่าเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาขอรับบริการ กฎ ระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ขาดแคลนและล้าสมัย

ปรัชญา จันทราภัย (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการ ด้านงานทะเบียน จำนวน 398 คน

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับมาก ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับบริการ กับความพึงพอใจในบริการ พบว่า เพศ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี ภูมิลำเนา ประเภทของบริการที่มาใช้บริการ ระยะห่างของบ้านผู้มาใช้บริการกับสำนักงานเขต และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการมาใช้บริการกับความพึงพอใจในการมาใช้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่ายิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใด ก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น การพยากรณ์ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการมาใช้บริการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมาใช้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน และเมื่อทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณโดยเทคนิควิธี Stepwise พบว่า ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ได้แก่ ระดับความคาดหวังของผู้มา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ใช้บริการ อายุ ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี การมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ การมาใช้บริการในช่วงเวลา 13.00 น. – 14.00 น.

สุรีรัตน์ คนธ์รัตนะกุล (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ ผู้เสียภาษีที่ยื่นชำระภาษีอากรตามแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหรือแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2540 จำนวน 252 คน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามระเบียบการชำระภาษีอากรผ่านระบบธนาคาร จำนวน 16 คน เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบไคสแควร์ และค่าสัมประสิทธิ์คาร์เมอร์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีมีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ คือ อายุและความสะดวกในการเดินทาง ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการเลือกชำระภาษีอากรผ่านธนาคารพาณิชย์และสำนักงานสรรพากรอำเภอ คือ ปัจจัยความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับจากการยื่นแบบแสดงรายการภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอ ผู้เสียภาษีร้อยละ 42.9 21.4 21.8 12.3 และ 1.6 ไม่มีความรู้ มีความรู้ปานกลาง ความรู้ต่ำ ความรู้ดีและความรู้ดีมากเกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านธนาคารตามลำดับ ผู้เสียภาษีร้อยละ 76.2 และ 23.8 มีทัศนคติที่ดีและไม่ดีต่อการชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอตามลำดับ

วิจิตรา ชัยชนะ (2545) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานสรรพากรอำเภอเมืองลำพูน จำนวน 351 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS) สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับโดยมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการบริการคือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคแก่ผู้รับบริการทุกคน ด้านอาคารสถานที่คือ สำนักงานมีการปรับอุณหภูมิและแสงสว่างที่เพียงพอ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้คือ แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความเพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนปัญหาของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีปัญหามากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่คือ การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ ด้านการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ดำเนินงานคือ ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน คือ เอกสารแนะนำการให้บริการ

เปี่ยมรัก ฉัตรธนาเสนีย์ (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการจัดกิจกรรม ถนนคนเดิน ถนนท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลของผู้บริโภคในการจัดกิจกรรม ถนนคนเดิน ถนนท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) โดยการออกแบบสอบถาม จำนวน 200 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects ปัจจัยที่นำมาศึกษาในแบบจำลอง ได้แก่ ความพึงพอใจในสถานที่จัดงาน ความพึงพอใจในระดับราคาสินค้าภายในงาน ความพึงพอใจในวันที่ใช้ในการจัดงาน ความพึงพอใจในช่วงเวลาในการจัดงาน ความพึงพอใจในอัธยาศัยไมตรีของพ่อค้า แม่ค้า ภายในบริเวณงาน เพศของผู้บริโภค จำนวนปีในการศึกษาของผู้บริโภค และรายได้โดยเฉลี่ยของผู้บริโภค

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในสถานที่จัดงาน ความพึงพอใจในระดับราคาสินค้าภายในงาน และความพึงพอใจในวันที่ใช้ในการจัดงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการจัดกิจกรรม ถนนคนเดิน ถนนท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของทั้ง 3 ปัจจัยนั้นมีค่าเป็นบวกตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$ และผู้บริโภคที่มีความพึงพอใจในสถานที่จัดกิจกรรม มีโอกาสมีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมถนนคนเดินเพิ่มขึ้นอยู่ในช่วง 16 – 31% โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$ ผู้บริโภคที่มีความพึงพอใจในระดับราคาสินค้า มีโอกาสมีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมถนนคนเดินเพิ่มขึ้นอยู่ในช่วง 6 – 13% โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$ และผู้บริโภคที่มีความพึงพอใจในวันที่ใช้ในการจัดงาน มีโอกาสมีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมถนนคนเดินเพิ่มขึ้นอยู่ในช่วง 11 – 21 % โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$

วนิสรา สุวรรณมงคล (2546) ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเตอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเตอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อระบุถึงปัญหาและอุปสรรคในการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเตอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 209 ราย และผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล จำนวน 37 ราย รวมทั้งสิ้น 246 ราย การได้มาซึ่งตัวอย่างใช้วิธีการได้มาตามวัตถุประสงค์คือ สัมภาษณ์ผู้เสียทั้งที่เคยยื่นและไม่เคยยื่นแบบผ่านอินเตอร์เน็ตอย่างละ 123

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

รายเท่ากัน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ทราบว่ามีการยื่นแบบผ่านอินเตอร์เน็ตจากการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร ผู้เสียภาษีที่เคยยื่นแบบผ่านอินเตอร์เน็ตส่วนใหญ่พอใจมากในเรื่องสามารถยื่นแบบผ่านอินเตอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี สามารถยื่นแบบผ่านอินเตอร์เน็ตหลังเวลา 16.30 น.จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ ผู้เสียภาษีที่ไม่เคยยื่นแบบผ่านอินเตอร์เน็ต ร้อยละ 17.1 ไม่ทราบและร้อยละ 82.9 ทราบแต่ไม่ได้ยื่น ส่วนใหญ่เนื่องจากไม่แน่ใจว่าการยื่นแบบผ่านอินเตอร์เน็ตจะสมบูรณ์เหมือนกับการยื่นแบบ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ากรมสรรพากรควรมีการปรับปรุงการบริการในเรื่อง การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบผ่านอินเตอร์เน็ต พบว่าผู้เสียภาษีเห็นด้วยกับปัญหา เรื่องการเข้าไปใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเตอร์เน็ตช้า มีความยุ่งยาก ด้านพฤติกรรมในการเลือกยื่นแบบผ่านอินเตอร์เน็ต พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เห็นว่าในปัจจุบันจำเป็นที่จะต้องมีการให้บริการการยื่นแบบผ่านอินเตอร์เน็ต เนื่องจากเป็นการเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากขึ้น

ไพลิน เป็งอ้าย (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ โดยการออกแบบสอบถามจำนวน 250 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์ โดยวิธี Marginal effects

ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จากแบบจำลองโลจิท ผลปรากฏว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการจัดเก็บภาษี ขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การประชาสัมพันธ์ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวนสมาชิกในครอบครัว และรายได้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ α = 0.01 การวิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects พบว่าผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในความเสมอภาคในการจัดเก็บภาษีมีโอกาสมีความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีเงินบุคคลธรรมดาเพิ่มขึ้น ร้อยละ 49 – 79 ผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์มีโอกาสมีความ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

พึงพอใจในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มขึ้นร้อยละ 49 – 75 ผู้เสียภาษีที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีโอกาสมีความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มขึ้นร้อยละ 42 – 51 ผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีโอกาสมีความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มขึ้นร้อยละ 31 – 48 ผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการมีโอกาสมีความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มขึ้นร้อยละ 28 – 42 และผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีโอกาสมีความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเพิ่มขึ้นร้อยละ 21 – 47 นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า ผู้เสียภาษีที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากมีโอกาสมีความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาลดลงร้อยละ 17 – 26 และผู้เสียภาษีที่มีรายได้สูงมีโอกาสมีความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาลดลงร้อยละ 0.007 – 0.008 โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.01$

พนิดา ธีระชิต (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของผู้เสียภาษีที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในท้องที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ โดยการออกแบบสอบถามจำนวน 300 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates:MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์ โดยวิธี Marginal effects

ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จากแบบจำลองโลจิท ปรากฏว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในความสะดวกในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบ ฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ความรวดเร็วของการยื่นแบบ ฯ การประชาสัมพันธ์ การได้รับเงินคืนภาษีเร็ว ขั้นตอนยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และจำนวนปีในการศึกษา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 1% ($\alpha = 0.01$) การวิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects พบว่าผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในความสะดวกในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 16 – 36 ผู้เสียภาษีที่มีความ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบ ฯ ตลอด 24 ชั่วโมง มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 9 – 34 ผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วของการยื่นแบบ ฯ มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 23 – 32 ผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในด้านประชาสัมพันธ์ มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 21 – 29 ผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในการได้รับการคืนเงินภาษีเร็ว มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 18 – 28 ผู้เสียภาษีที่มีความพึงพอใจในขั้นตอนยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 20 – 22 นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าผู้เสียภาษีที่มีจำนวนปีในการศึกษาสูง มีโอกาสมีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 24 – 29 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 1 % ($\alpha = 0.01$)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved