

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการจัดเก็บภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินตามแนวความคิด และทฤษฎีต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

กลุ่มนักวิชาการภาษี (2544) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

(1) ความหมายของภาษีอากร ความหมายของภาษีอากร อาจแบ่งได้เป็น 2 แนว คือ แนวที่หนึ่ง อธิบายว่า ภาษีอากรคือสิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากรายการ และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร แนวที่สอง อธิบายว่า ภาษีอากรคือเงินได้หรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชน ไปสู่ภาครัฐบาล แต่ไม่รวมถึงการกู้ยืมหรือขายสินค้าหรือให้บริการในราคาทุนโดยรัฐบาล นักเศรษฐศาสตร์ ได้ให้คำนิยามของภาษีอากรไว้ว่า “ภาษีอากร” คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากรายการ แล้วนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี โดยมีวัตถุประสงค์พื้นฐานของการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐ คือ เป็นการหารายได้ให้รัฐบาลเพื่อนำมาใช้ในกิจกรรมต่างๆ ในขณะที่เดียวกันรัฐก็สามารถใช้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นเครื่องมือทางการคลังเครื่องมือหนึ่ง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายทางเศรษฐกิจที่รัฐได้วางไว้ ทั้งนี้เพราะการเก็บภาษีอากรทำให้มีการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล จากความหมายภาษีอากรที่กล่าวมานี้ การที่จะให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด องค์ประกอบสำคัญของระบบภาษีที่ดี คือต้องมีการบริหารจัดการจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขึ้นอยู่กับการจัดเก็บภาษีอากร (tax imposition) ซึ่งเป็นวิธีการอย่างหนึ่งของรัฐบาลทุกประเทศทั่วโลก เพื่อสร้างรายได้สำหรับค่าใช้จ่ายต่างๆ

(2) วัตถุประสงค์ของภาษีอากร

การเก็บภาษีอากร นอกจากมีวัตถุประสงค์ในการหารายได้เพื่อให้พอกับค่าใช้จ่ายของรัฐบาลแล้ว ในปัจจุบันภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ ส่งเสริมความเจริญเติบโตของธุรกิจการค้า รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ช่วยควบคุมการบริโภคของ

ประชาชน หรือเพื่อสนองนโยบายบางประการของรัฐบาล (เช่น การศึกษา สวัสดิการสังคม นโยบายประชากร) อีกด้วย

ก. การเก็บภาษีอากรเพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ

รัฐบาลสามารถใช้ภาษีอากรเป็นเครื่องมือในการควบคุมการบริโภคการผลิตหรือวิธีการดำเนินการธุรกิจบางชนิด เพื่อมิให้เกิดผลเสียหายต่อเศรษฐกิจโดยรวมได้ เช่น เมื่อรัฐต้องการให้ประชาชนลดการบริโภคสินค้าฟุ่มเฟือยหรือสินค้าที่มีผลเสียต่อสุขภาพหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนรัฐบาลก็อาจใช้วิธีเก็บภาษีในอัตราสูงเพื่อให้สินค้านั้นมีราคาแพง ประชาชนจะได้ลดการบริโภคหรือหากรัฐบาลเห็นควรลดการผลิตสินค้าบางชนิดลง รัฐบาลก็อาจใช้วิธีเก็บภาษีสินค้าชนิดนั้นๆ ในอัตราสูง ราคาสินค้าก็จะสูงขึ้น การซื้อสินค้าก็จะลดน้อยลง ทำให้ผู้ผลิตลดการผลิตลงไปได้

นอกจากนี้ การเก็บภาษียังอาจใช้เพื่อส่งเสริมการบริโภค การผลิต หรือวิธีดำเนินธุรกิจบางชนิดได้ เช่น การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรแก่ผู้ได้รับส่งเสริมการลงทุน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้มีการส่งออกมากขึ้น เป็นต้น

ข. การเก็บภาษีเพื่อการกระจายรายได้ และทรัพย์สินให้เป็นธรรม

ประชาชนควรจะมีรายได้และทรัพย์สินใกล้เคียงกัน ไม่ควรจะมีความเหลื่อมล้ำต่ำสูงเกินไปในสังคมเพราะการที่ประชาชนมีรายได้และทรัพย์สินแตกต่างกันมาก แสดงถึงการกระจายรายได้และทรัพย์สินที่ไม่เป็นธรรม ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลที่จะต้องกระจายรายได้และทรัพย์สิน ไม่แตกต่างกัน ความเหลื่อมล้ำต่ำสูงจะไม่เกิดขึ้น ซึ่งในการนี้รัฐบาลอาจใช้มาตรการทางภาษีในอัตราสูง หรือผู้ใดมีทรัพย์สินมากก็เก็บภาษีผู้นั้นในอัตราสูง หรือสินค้าใดเป็นของฟุ่มเฟือยไม่จำเป็นก็เก็บภาษีในอัตราสูง เป็นต้น

ค. การเก็บภาษีเพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ

รัฐบาลมีหน้าที่รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ คือ ทำให้การจ้างงานของประเทศอยู่ในอัตราที่สูง รักษาระดับสินค้าทั่วไปให้อยู่ในระดับค่อนข้างคงที่คือไม่ให้เกิดภาวะเงินเฟ้อ หรือเงินฝืดและรักษาดุลการชำระเงินให้มีเสถียรภาพ เพราะหากดุลการค้าขาดดุลมากๆ จะมีผลทำให้ดุลการชำระเงินขาดดุลมาก ถ้าดุลการชำระเงินขาดดุลมากๆ เงินทุนสำรองระหว่างประเทศจะลดลงและค่าของเงินบาทจะอ่อนตัวลง ทำให้เงินบาทแลกเปลี่ยนตราต่างประเทศได้น้อยลง

การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจนี้ รัฐบาลอาจใช้มาตรการทางภาษีอากรเป็นเครื่องมือได้ เช่น หากเกิดภาวะเงินเฟ้อ เพราะมีอุปสงค์รวมมากกว่าอุปทานรวม เนื่องจากประชาชนมีอำนาจซื้อมาก รัฐบาลก็อาจลดอุปสงค์รวมได้โดยการเก็บภาษีเงินได้ให้มากขึ้น การเก็บภาษีเป็นการดึงอำนาจซื้อจากประชาชนเข้ามากักเก็บไว้ในมือของรัฐบาล เมื่อประชาชนมีรายได้ลดลงเพราะต้อง

เสียดายสูงก็จะลดการบริโภคลง ทำให้อุปสงค์รวมลดลง เป็นผลให้ลดแรงกดดันของเงินเฟ้อได้ หรือในเวลาที่คุณค่าเงินขาดดุลมาก เงินทุนสำรองระหว่างประเทศลดลงจนน่าเป็นห่วง รัฐบาลก็อาจขึ้นอัตราภาษีศุลกากรสำหรับสินค้านำเข้าเพื่อให้สินค้านำเข้ามีราคาสูง เป็นการลดการบริโภคที่ต้องสั่งเข้ามาจากต่างประเทศ วิธีนี้จะทำให้ความจำเป็นต้องใช้เงินตราต่างประเทศลดลง และเงินไม่ไหลออกนอกประเทศมากเกินไป เป็นการลดปัญหาการขาดดุลการชำระเงินได้ ส่วนเครื่องมือทางภาษีทางตรงนั้น รัฐบาลก็อาจทำได้โดยการยกเว้นภาษีเงินได้ที่ต้องเก็บจากดอกเบี้ยเงินกู้ที่เป็นอัตราต่างประเทศซึ่งจะทำให้ผู้กู้ได้รับผลตอบแทนสุทธิสูงขึ้นและค่าใช้จ่ายสุทธิของผู้กู้ลดลง ทำให้มีการกู้เงินตราต่างประเทศเข้ามามาก เป็นการผ่อนคลายภาวะความตึงเครียดทางด้านทุนสำรองระหว่างประเทศอันเกิดจากการขาดดุลการชำระเงินลงไปได้ เศรษฐกิจก็จะมีเสถียรภาพขึ้น

(3) โครงสร้างของกฎหมายภาษีอากร

กฎหมายภาษีอากรทุกฉบับ มีหัวข้อสำคัญอันเป็นโครงสร้างของกฎหมายภาษีอากรฉบับนั้นๆ โดยจะมีโครงสร้างที่เหมือนกันคือ

1. **ผู้เสียภาษี** กำหนดว่าผู้ใดบ้าง เป็นผู้มีหน้าที่ตามกฎหมาย ในการเสียภาษีอากรซึ่งการกำหนดดังกล่าวนี้ อาจกำหนดจากเพศ ตัวอย่างเช่น พระราชบัญญัติเงินรัชชูปการ พ.ศ.2468 ซึ่งจัดเก็บภาษีเฉพาะผู้ชายเท่านั้น ดังนั้น ผู้หญิงจึงไม่ต้องเสียภาษีรัชชูปการหรืออาจกำหนดจากสัญชาติ หรือฐานะของบุคคลตามกฎหมาย หรือกำหนดตามถิ่นที่อยู่หรือ ภูมิลำเนาก็ได้ แล้วแต่ความเหมาะสมในการกำหนดผู้เสียภาษีของแต่ละประเทศ

2. **ฐานภาษี** เป็นส่วนที่กำหนดเพื่อให้ทราบว่าภาษีที่เก็บนั้นเก็บจากอะไร ฐานภาษีนี้ในความหมายทั่วไป หมายถึง สิ่งที่เป็นมูลเหตุให้บุคคลต้องเสียภาษี เช่น ภาษีเงินได้ ฐานภาษีได้แก่ เงินได้ เพราะเก็บจากเงินได้ของบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีสรรพสามิต ฐานภาษีได้แก่ สินค้าและบริการ เพราะเก็บจากสินค้าหรือบริการที่ขาย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ฐานภาษีได้แก่ โรงเรือนและที่ดิน เพราะเก็บจากโรงเรือนและที่ดินที่บุคคลเป็นเจ้าของ ภาษีบำรุงท้องที่ ฐานภาษีได้แก่ที่ดิน เพราะเก็บจากที่ดินที่บุคคลเป็นเจ้าของ ส่วนฐานภาษีในความหมายตามกฎหมายนั้น หมายถึง สิ่งรองรับอัตราภาษี กล่าวคือ ฐานภาษีที่จะนำไปคำนวณกับอัตราภาษีได้นั้นจะต้องเป็นฐานที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เงินได้พึงประเมินที่ผู้เสียภาษีได้รับยังนำไปคำนวณกับอัตราภาษีไม่ได้จะต้องหักค่าใช้จ่ายและลดหย่อนออกก่อน เหลือเท่าใดเป็นเงินได้สุทธิจึงจะนำไปคำนวณกับอัตราภาษีที่กำหนดไว้ เงินได้สุทธิจึงเป็นฐานภาษีในความหมายทั่วไป หรือในกรณีของเงินได้นิติบุคคล เงินหรือรายได้ (gross income) ที่ผู้เสียภาษีได้รับยังนำไปคำนวณกับอัตราภาษีไม่ได้จะต้องหักค่าใช้จ่ายที่หักได้ตามกฎหมายออกก่อน เหลือเท่าใดเป็นกำไรสุทธิ จึง

จะนำไปคำนวณกับอัตราภาษีที่กำหนดไว้กำไรสุทธิจึงเป็นฐานภาษีใน ความหมายตามกฎหมายของ ภาษีเงินได้นิติบุคคล ส่วนเงินได้หรือรายได้เป็นฐานภาษีในความหมายทั่วไป สำหรับภาษีมูลค่าเพิ่ม นั้นเนื่องจากเป็นภาษีที่เก็บจากยอดขายรับก่อนหักรายได้ (gross receipt) ฐานภาษีในความหมาย ทั่วไปและความหมายตามกฎหมายจึงเป็นอย่างเดียวกัน

3. อัตราภาษี เป็นการกำหนดเพื่อให้ทราบว่า ภาษีที่จัดเก็บนั้น เก็บในอัตราเท่าใด ซึ่งอาจเป็นอัตราก้าวหน้าหรืออัตรารอยหลังก็ได้

4. วิธีเสียภาษี เป็นการกำหนดเพื่อให้ทราบว่าภาษีในแต่ละประเภทที่จัด เก็บนั้นมี วิธีการเสียอย่างไร อาจกำหนดให้เสียโดยวิธีประเมินตนเอง (self-assessment) วิธีประเมินโดยเจ้า พนักงาน (authoritative assessment) วิธีหักภาษี ณ ที่จ่าย (withholding tax หรือ deduction at source) ก็ได้

5. วิธีหาข้อยุติในปัญหาภาษีที่เกิดขึ้น เป็นการกำหนดเพื่อให้ทราบว่าหากมีปัญหา ภาษีที่เกิดขึ้นแล้วจะมีวิธีในการขุดปัญหาอย่างไร เช่น กรณีที่เจ้าพนักงานได้ทำการตรวจสอบและ ประเมินภาษีเพิ่มเติมจากการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีของผู้เสียภาษี ปัญหาว่าผู้ใดเป็น ฝ่ายที่ถูกต้อง ในกรณีของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษี ชุรกิจเฉพาะนั้น ตามประมวลรัษฎากรได้กำหนดให้ผู้เสียภาษีที่ได้รับแจ้งการประเมินจากเจ้า พนักงานและไม่เห็นด้วยกับการประเมินดังกล่าวมีสิทธิยื่นอุทธรณ์การประเมินต่อคณะกรรมการ พิจารณาอุทธรณ์ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน เมื่อคณะกรรมการพิจารณา อุทธรณ์ได้มีกรณีวินิจฉัยแล้ว หากผู้อุทธรณ์ยังไม่พอใจกับคำวินิจฉัยก็มีสิทธิอุทธรณ์ต่อศาลภาษี อากรโดยยื่นฟ้องภายใน 30 วัน นับแต่วันที่รับแจ้งคำวินิจฉัย เมื่อศาลภาษีอากรมีคำพิพากษาแล้ว หากผู้เสียภาษีไม่พอใจก็มีสิทธิอุทธรณ์ต่อศาลฎีกาได้ภายในกำหนด 1 เดือน นับแต่วันอ่านคำ พิพากษา เว้นแต่กรณีต้องห้ามตามกฎหมาย

6. การบังคับให้เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายภาษีอากร เป็นส่วนที่กำหนด เพื่อให้ทราบถึงสภาพบังคับ (sanction) หรือโทษของการฝ่าฝืน ไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติของ กฎหมายภาษีอากร เช่น กำหนดความผิดและโทษของการหลีกเลี่ยงภาษีอากร เรียกเบี้ยปรับเงินเพิ่ม ในกรณีไม่ยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีหรือยื่นและชำระแล้วแต่ไม่ถูกต้อง

2.1.2 หลักภาษีอากรที่ดี

Smith (1937) ได้กล่าวถึงหลักภาษีอากรที่ดีไว้ในหนังสือ An Iniquity into The Nature and Case of The Nation และถูกใช้เป็นรากฐานในการศึกษาในสมัยต่อมา และได้วาง หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีไว้ 4 ประการ ดังนี้

(1) ประชาชนทุกคนในแต่ละประเทศควรจะต้องเสียสละรายได้หรือผลประโยชน์ตามฐานะทางเศรษฐกิจของตนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐ ทั้งนี้เพราะแต่ละคนต่างก็ได้รับประโยชน์และการคุ้มครองของรัฐ

(2) ภาษีที่ประชาชนแต่ละคนจะต้องเสียนั้น จะต้องมีความแน่นอนไม่มีลักษณะคลุมเครือ ลักษณะและรูปแบบของภาษีตลอดจนจำนวนที่เสียภาษีจะต้องเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน

(3) การเก็บภาษีทุกชนิดควรจะต้องเก็บตามวัน เวลา สถานที่ ที่ผู้เสียภาษีสะดวก และจะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีด้วย

(4) ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บนั้น ควรจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุดเท่าที่จะน้อยได้ และทำให้รัฐบาลได้รับรายได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

หลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีที่ดี ได้มีการพัฒนามาจนปัจจุบัน ซึ่งมีหลักสำคัญ

ดังนี้

ก. หลักความเป็นธรรม (Equity) การจัดเก็บภาษีที่ดีนั้นจะต้องก่อให้เกิดความยุติธรรม หรือความเสมอภาคในหมู่ผู้เสียภาษีทุกคน การพิจารณาความเป็นธรรมนั้น หลักความยุติธรรมในการเก็บภาษีนั้นเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีที่ดี หลักเกณฑ์เกี่ยวกับเรื่องนี้มีอยู่ 2 หลักใหญ่ คือ หลักความเป็นธรรมสัมบูรณ์ (The Principle of Absolute Equity) กับหลักความเป็นธรรมสัมพัทธ์ (The Principle of Relative Equity)

(1) หลักความเป็นธรรมสัมบูรณ์ (The Principle of Absolute Equity) ตามหลักนี้ ระบบภาษีอากรที่เป็นธรรมจะต้องเป็นระบบภาษีอากรที่ผู้เสียภาษีทุกคนเสียภาษีอากรคนละเท่าๆกัน ถ้าหากการเก็บภาษีอากรมุ่งที่จะจูงใจหรือรายจ่ายของรัฐบาล จำนวนภาษีที่ผู้เสียภาษีแต่ละคนจะต้องเสีย จะเท่ากับรายจ่ายทั้งหมดของรัฐบาลหารด้วยจำนวนผู้เสียภาษีอากร อย่างไรก็ตามการเก็บภาษีอากรตามหลักนี้ มีข้อบกพร่อง คือ มิได้คำนึงถึงความสามารถในการชำระภาษีอากรของผู้เสียภาษีแต่ละคน

(2) หลักความเป็นธรรมสัมพัทธ์ (The Principle of Relative Equity) โดยเหตุที่หลักความเป็นธรรมสัมพัทธ์ มีข้อบกพร่อง ภาษีอากรส่วนใหญ่จึงเก็บตามหลักความเป็นธรรมสัมพัทธ์ หลักดังกล่าวนี้อาจจำแนกเป็นหลักย่อย 2 หลัก คือ หลักความสามารถในการชำระภาษี (The Ability-to-Pay Principle) กับหลักผลประโยชน์ที่ได้ (The Benefit Principle)

1. หลักความสามารถในการชำระภาษี (The Ability-to-Pay Principle) การเก็บภาษีตามหลักความสามารถในการเสียภาษีนั้น จะวัดความเสมอภาคในการเสียภาษีโดยการใช้การเสียสละความพึงพอใจ (sacrifice of utility) ของผู้เสียภาษีเป็นเครื่องวัด ทั้งนี้เนื่องจากสมการ

เกี่ยวกับความพอใจ (utility function) ของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ดังนั้นถึงแม้ผู้เสียภาษีแต่ละคนที่ได้เสียภาษีเป็นจำนวนเงินที่เท่ากันก็ตาม แต่การเสียสละความพึงพอใจในการเสียภาษีของบุคคลเหล่านั้นจะไม่เท่ากัน ความเป็นธรรมของภาษีอากรจำแนกออกได้เป็น 2 กรณี

- ความเสมอภาคตามแนวนอน (Horizontal Equity) ความเสมอภาคตามแนวนอนนั้นกำหนดว่าผู้ที่มีความสามารถในการเสียภาษีที่เท่าเทียมกันจะต้องเสียภาษีที่เท่ากัน ในลักษณะที่ว่า "Equals should be treated equally." ปัญหาสำคัญในการพิจารณาความยุติธรรมตามแนวนอนก็คือ เราจะใช้อะไรเป็นเครื่องวัดถึงความสามารถในการเสียภาษีของแต่ละคน เช่น การใช้จ่ายเพื่อการบริโภค หรือความมั่งคั่ง หรือรายได้ อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปแล้วมักจะใช้รายได้ (income) เป็นเครื่องวัดถึงความสามารถในการเสียภาษีของแต่ละคน ดังนั้น ถ้าเราสมมติว่าผู้เสียภาษีสองคนมีรายได้ประเภทเดียวกันและเท่ากัน บุคคลทั้งสองก็จะต้องเสียภาษีเท่ากัน โดยจะไม่คำนึงถึงฐานะทางครอบครัวของผู้เสียภาษีแต่ละคน

- ความเสมอภาคในแนวตั้ง ความเสมอภาคในแนวตั้งหรือแนวขึ้น กำหนดว่า ผู้ที่มีความสามารถในการเสียภาษีหรืออยู่ในสภาวะการณ์ในการเสียภาษี (taxpaying circumstance) ที่แตกต่างกัน ควรจะเสียภาษีในจำนวนที่แตกต่างกัน ในลักษณะที่ว่า "Unequals should be treated unequal." อย่างไรก็ตาม การพิจารณาถึงสภาวะการณ์ในการเสียภาษีที่แตกต่างกันนั้นหาหลักเกณฑ์ที่แน่นอนมาวัดได้ยาก แต่โดยทั่วไปแล้วมักจะคำนึงถึงแนวทางในการกระจายรายได้หรือการสร้างความเป็นธรรมในสังคม เป็นหลักเกณฑ์ในการวัดถึงสภาวะการณ์ในการเสียภาษีที่แตกต่างกัน

2. หลักผลประโยชน์ที่ได้ (The Benefit Principle) ตามหลักนี้ผู้บริโภคที่ต้องการอรรถประโยชน์จากการบริโภคสินค้าและบริการที่ผลิตโดยภาครัฐบาล จะต้องจ่ายค่าสินค้าและบริการในรูปของภาษีอากร การซื้อสินค้าและบริการประเภทนี้เป็นไปโดยสมัครใจ ผู้ที่ได้ประโยชน์จากการบริโภคสินค้าและบริการที่ผลิตโดยภาครัฐบาลมาก จะต้องจ่ายภาษีมากกว่าผู้ที่ได้รับประโยชน์น้อย

ความยุติธรรมในการเก็บภาษีนี้นอกจากจะพิจารณาหลักเกณฑ์ตามทฤษฎีที่ได้กล่าวมาแล้ว จะต้องพิจารณาความยุติธรรมที่เกิดจากการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีด้วย ทั้งนี้เนื่องจากการจัดเก็บภาษีที่ไม่ทั่วถึงหรือมีการเลือกปฏิบัติแล้วจะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในหมู่ผู้เสียภาษี

ข. หลักความแน่นอน (Certainty) การบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพนั้น กฎหมายที่ใช้ในการเก็บภาษีทุกประเภทจะต้องมีความแน่นอนและเป็นที่ยึดมั่นแก่ผู้เสียภาษีทุกคน กล่าวคือภาษีทุกประเภทที่จะจัดเก็บนั้นจะต้องเป็นที่ยึดมั่นแก่ผู้เสียภาษีและมีความแน่นอนในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนวันเวลาและวิธีการที่จัดเก็บภาษีนั้น ความแน่นอนและความชัดเจน

เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวจะทำให้ผู้เสียภาษีมองมีความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ตนจะต้องเสีย และช่วยให้การบริหารการจัดเก็บง่ายขึ้น ถ้าหากการจัดเก็บบางประเภทขาดความแน่นอนหรือคลุมเครือ (Arbitrary) แล้ว จะทำให้การจัดเก็บทำได้ลำบาก

ค. หลักของการประหยัด (Low compliance and collection cost) ระบบของ

การบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดีนั้น ภาษีแต่ละประเภทที่จัดเก็บจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำที่สุด ทั้งนี้เพราะว่าทั้งภาระข้อยุ่งยากในการเสียภาษีและค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการจัดเก็บนั้น มิได้ก่ออะไรเพิ่มขึ้นแก่ผลผลิตประชาชาติ หากเป็นการก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรของสังคมไปในทางที่สูญเปล่า โดยหลักเกณฑ์แล้ว รัฐบาลควรเก็บภาษีโดยทำให้รายได้ภาษีที่ได้รับ ใกล้เคียงกับภาระภาษีที่ประชาชนจะต้องแบกรับภาระให้มากที่สุด คือ รายได้จากภาษี จะเท่ากับภาระภาษี ซึ่งรายได้ภาษี ก็คือ รายได้สุทธิที่รัฐบาลได้รับจากการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งก็เท่ากับภาษีที่ประชาชนเสียให้แก่รัฐบาลหักด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีนั่น ดังนั้น ถ้ารัฐบาลเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บมาก ก็หมายความว่ารายได้ที่รัฐบาลจะนำไปใช้นั้นก็ย่อมลดลงตามส่วน

ง. หลักของการยอมรับ (Acceptability) การบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละ

ประเภทจะทำได้ง่ายขึ้นถ้าหากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี อย่างไรก็ตามการที่ประชาชนจะยินดีให้ความร่วมมือในการเสียภาษีนั้น ภาษีทุกชนิดที่จะจัดเก็บจากประชาชนจะต้องได้รับการยอมรับจากประชาชนส่วนใหญ่ด้วย การที่ประชาชนจะให้การยอมรับมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความยุติธรรมในการเก็บภาษีของรัฐบาลเป็นสำคัญ กล่าวคือภาษีแต่ละชนิดที่จัดเก็บนั้นจะต้องให้ความเป็นธรรมต่อผู้เสียภาษีทุกคนก่อนที่จะออกกฎหมายเก็บภาษีแต่ละประเภทนั้น รัฐบาลควรจะต้องฟังความคิดเห็นจากประชาชน เปิดโอกาสให้มีการแสดงออกถึงการสนับสนุนคัดค้านอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้การที่ทำให้ประชาชนยอมรับการเสียภาษีน้อยแค่ไหนนั้น ก็ยังขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างการเสียภาษีและประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับจากรัฐบาลอีกด้วย ถ้าหากรัฐบาลแสดงให้เห็นว่าเงินทุกบาททุกสตางค์ที่เก็บภาษีไปนั้น ในที่สุดก็กลับคืนเป็นผลประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีเองในอนาคต ก็จะช่วยให้ประชาชนยอมรับการเสียภาษีมาก และถ้าหากเป็นได้เช่นนั้น ก็จะทำให้ความสำนึกในการเสียภาษี (tax consciousness) ของประชาชนมีมากขึ้น ซึ่งอาจทำให้ผู้เสียภาษีบางคนมีความรู้สึกในทำนองที่ว่า “When I pay taxes, I buy civilization.”

จ. หลักของการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ในระบบภาษีที่ดีนั้น ภาษีอากรทุกประเภทที่จะจัดเก็บจะต้องสามารถทำการบริหารจัดการจัดเก็บอย่างได้ผลในทางปฏิบัติ ภาษีอากรบางอย่างแม้จะมีเหตุผลดีในทางทฤษฎี แต่ในทางปฏิบัติการจัดเก็บเป็นไปได้ยาก ภาษีนั่นจะถือเป็นภาษีที่ดีไม่ได้ ตัวอย่างเช่น ภาษีการค้าปลีก (retail sales taxes) หรือภาษีการใช้จ่าย (expenditure taxes) นั้น

เป็นภาษีที่ดีในทางทฤษฎีแต่สำหรับประเทศที่ด้อยพัฒนาหรือกำลังพัฒนานั้นจะไม่สามารถเก็บภาษีที่ดีพอ ในกรณีเช่นนี้ภาษีดังกล่าวก็จะถือว่าเป็นภาษีที่ดีสำหรับประเทศนั้นไม่ได้

ฉ. หลักของการทำรายได้ ภาษีที่ดีสำหรับรัฐบาลนั้นควรเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลเป็นอย่างดีด้วย กล่าวคือเป็นภาษีที่มีฐานใหญ่ และฐานของภาษีขยายตัวได้รวดเร็วตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะทำให้รัฐบาลได้รับรายได้จากภาษีอากรนั้นได้มาก โดยที่ไม่ต้องเพิ่มอัตราการจัดเก็บภาษีนั่น

ช. หลักของความยืดหยุ่น ภาษีที่ดีนั้นควรจะเป็นภาษีที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจของประเทศ หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีได้ง่าย ตัวอย่างเช่น การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบก้าวหน้า ในขณะที่เศรษฐกิจกำลังขยายตัว รายได้ของประชาชนจะเพิ่มขึ้น แต่อัตรากำไรที่จัดเก็บจะเพิ่มขึ้นเร็วกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้น ภาษีที่จะเก็บนั้นจะไปลดอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ประชาชน ซึ่งจะช่วยลดแรงกดดันของเงินเฟ้อได้มาก ในกรณีตรงกันข้ามในขณะที่เศรษฐกิจซบเซา รายได้ของประชาชนจะลดลง อัตรากำไรที่เก็บจะลดลงในอัตราที่เร็วกว่ารายได้ที่แสดงซึ่งจะช่วยลดความเดือดร้อนของผู้เสียภาษี และพอจะลดความซบเซาของเศรษฐกิจได้บ้าง

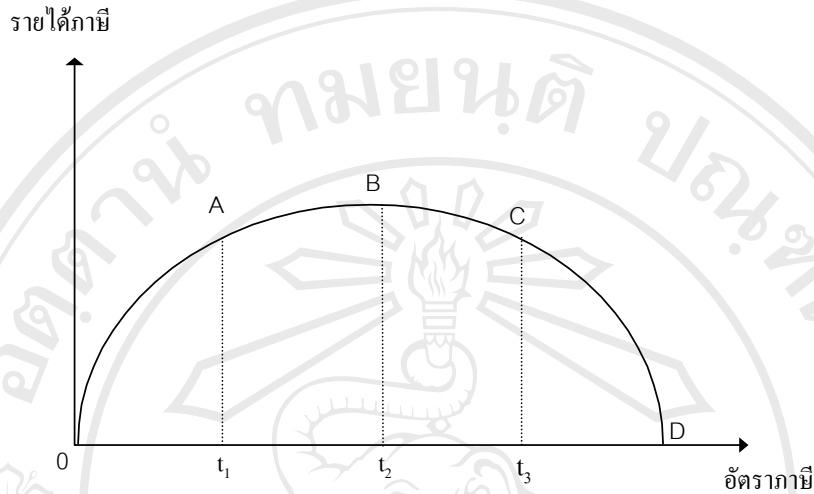
2.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างอัตรากำไรและรายได้ของภาษี

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2529) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยได้มีการชี้ให้เห็นว่าอัตรากำไรที่จัดเก็บนั้นไม่ควรจะสูงเกินไป ทั้งนี้เป็นเพราะเหตุว่าการจัดเก็บภาษีในอัตราที่สูงเกินไปจะทำให้รายได้ของภาษีลดลง เนื่องจากอัตรากำไรที่สูงเกินไปอาจจะทำให้คนทำงานเพื่อหารายได้น้อยลงหรืออาจจะทำให้คนหลบเลี่ยงการเสียภาษีมากขึ้น

แนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างอัตรากำไรกับรายได้ของภาษีที่กล่าวมานั้น จะเห็นได้ชัดเจนมากขึ้น จากรูปที่ 1.1

ในรูปที่ 1.1 นั้น สมมติให้แกนตั้งวัดรายได้ของภาษี ส่วนแกนนอนวัดอัตรากำไร เส้น OABCD แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ภาษีกับอัตรากำไร ซึ่งจะสังเกตเห็นได้ว่าในขณะที่อัตรากำไรอยู่ในอัตราที่ต่ำนั้น รายได้จากภาษีจะมีไม่มากนัก ดังนั้นเมื่อเพิ่มอัตรากำไรก็จะช่วยให้การเก็บภาษีได้รายได้มากขึ้น เช่น การเพิ่มอัตรากำไรจาก t_1 เป็น t_2 จะทำให้รายได้ภาษีเพิ่มจาก t_1A เป็น t_2B เป็นต้น

รูปที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราภาษีกับรายได้ของภาษี



ที่มา: เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสวีธรรม (2529)

อย่างไรก็ตาม ถ้าสมมติว่า t_2 เป็นอัตราภาษีที่เหมาะสมแล้ว และจุด B เป็นจุดที่รายได้จากการเก็บภาษีสูงสุด ถ้าหากรัฐบาลเพิ่มอัตราภาษีขึ้นไปอีกก็จะมีผลทำให้รายได้จากการเก็บภาษีนั่นลดลง เช่น ถ้าเพิ่มอัตราภาษีจาก t_2 เป็น t_3 รายได้ภาษีจะลดลงจาก B เหลือ C เป็นต้น

แนวความคิดเกี่ยวกับการกำหนดอัตราภาษีที่เหมาะสมนั้นเป็นที่ยอมรับในวงการทั่วไปเกี่ยวกับจัดเก็บภาษี อย่างไรก็ตามการจะจัดเก็บภาษีให้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดได้นั้น จำเป็นต้องเน้นประเด็นเกี่ยวกับสภาพของการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีและจิตสำนึกการเสียภาษีของประชาชนเป็นสำคัญ

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามประมวลรัษฎากรเป็นภาษีทางตรงประเภทหนึ่งที่สำคัญมาก เพราะเป็นแหล่งรายได้สำคัญของรัฐบาล และเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอาจกล่าวได้ว่าเป็น ภาษีที่เก็บจากเงินได้บุคคลธรรมดานั่นเอง บุคคลธรรมดาผู้มีเงินได้ไม่ว่าประเภทใดชนิดใด ถ้าไม่มีกฎหมายยกเว้นให้แล้วมักอยู่ในข่ายต้องเสียภาษีนี้นี้ด้วย

ฐานภาษีของภาษีนี้นี้ เรียกว่าเงินได้สุทธิ ซึ่งคำนวณได้จากการนำเงินได้พึงประเมินตลอดทั้งปีภาษี (ปีปฏิทิน) ไปหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนต่างๆ ที่กฎหมายให้หัก เมื่อได้จำนวนเงินได้สุทธิเท่าใดแล้ว จึงคำนวณภาษีจากเงินได้สุทธิตามอัตราและวิธีการที่กฎหมายกำหนด ถ้ามี

เงินได้ไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่มีเงินได้สุทธิเหลือ ก็ไม่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทั้งนี้ เว้นแต่ในกรณีที่กฎหมายกำหนดเป็นอย่างอื่น

1. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

- บุคคลธรรมดา
- ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี
- กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง
- ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีชื่อนิติบุคคล

2. ประเภทของเงินได้พึงประเมิน

มาตรา 40 แห่งประมวลรัษฎากร กำหนดประเภทเงินได้พึงประเมินไว้ 8 ประเภท

ดังนี้

(1) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1 ได้แก่ เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน ไม่ว่าจะเป็น

- เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส เบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ
- เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับจากนายจ้าง
- เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้านซึ่งนายจ้างให้อยู่โดยไม่เสียค่าเช่า
- เงินที่นายจ้างจ่ายชำระหนี้ใดๆ ซึ่งลูกจ้างมีหน้าที่ต้องชำระ
- เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใดๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน เช่น

มูลค่าของการได้รับประทานอาหาร เป็นต้น

(2) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 2 ได้แก่ เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับทำงานให้ ไม่ว่าจะเป็น

- ค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า ค่าส่วนลด
- เงินอุดหนุนในงานที่ทำ เบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส
- เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับเนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับ

ทำงานให้

- เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้านที่ผู้จ่ายเงินได้ให้อยู่โดยไม่เสียค่าเช่า
- เงินที่ผู้จ่ายเงินได้จ่ายชำระหนี้ใดๆ ซึ่งผู้มีเงินได้มีหน้าที่ต้องชำระ
- เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใดๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่ง

งานที่ทำหรือจากการรับทำงานให้ นั้น ไม่ว่าจะหน้าที่หรือตำแหน่งงาน หรืองานที่รับทำให้นั้นจะเป็น การประจำหรือชั่วคราว

(3) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 3 ได้แก่ ค่าแห่งกัญฉวีลัส ค่าแห่งลิขสิทธิ์ หรือสิทธิ
 อื่นๆ เงินปี หรือเงินได้ที่มีลักษณะเป็นเงินรายปีอันได้มาจากพันธกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือ
 คำพิพากษาของศาล

(4) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 4 ได้แก่

- ดอกเบี้ยพันธบัตร ดอกเบี้ยเงินฝาก ดอกเบี้ยหุ้นกู้ ดอกเบี้ยตัวเงิน ดอกเบี้ยเงินกู้
 ยืม ไม่ว่าจะมียกประกันหรือไม่ ดอกเบี้ยเงินกู้ยืมที่อยู่ในบังคับต้องถูกหักภาษีไว้ ณ ที่จ่ายตาม
 กฎหมายดังกล่าว หรือผลต่างระหว่างราคาไถ่ถอนกับราคาจำหน่ายตัวเงินหรือตราสารแสดงสิทธิ
 ในหนี้ที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นเป็นผู้ออกและจำหน่ายครั้งแรกในราคา
 ต่ำกว่าราคาไถ่ถอน รวมทั้งเงินได้ที่มีลักษณะทำนองเดียวกันกับดอกเบี้ย ผลประโยชน์หรือ
 ค่าตอบแทนอื่นๆ ที่ได้จากการให้กู้ยืมหรือจากสิทธิเรียกร้องให้หนี้ทุกชนิด ไม่ว่าจะมียกประกัน
 หรือไม่ก็ตาม

- เงินปันผล เงินส่วนแบ่งของกำไร หรือประโยชน์อื่นใดที่ได้จากบริษัท หรือ
 ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล กองทุนรวม หรือสถาบันการเงินที่มีกฎหมายไทยให้จัดตั้งขึ้น โดยเฉพาะ
 สำหรับให้กู้ยืมเงิน ฯลฯ

- เงินโบนัสที่จ่ายแก่ผู้ถือหุ้น หรือผู้เป็นหุ้นส่วนในบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติ
 บุคคล

- เงินลดทุนของบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลเฉพาะส่วนที่จ่ายไม่เกินกว่า
 กำไรและเงินที่กั้นไว้รวมกัน

- เงินเพิ่มทุนของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ซึ่งตั้งจากกำไรที่ได้มา หรือ
 รับช่วงกันไว้รวมกัน

- ผลประโยชน์ที่ได้จากการที่บริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลควบเข้ากัน หรือ
 รับช่วงกันหรือเลิกกันซึ่งตราความเป็นเงินได้เกินกว่าเงินทุน

- ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนการเป็นหุ้นส่วน หรือ โอนหุ้น หุ้นกู้ พันธบัตร
 หรือตัวเงิน หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นเป็น
 ผู้ออกทั้งนี้เฉพาะ ซึ่งตราความเป็นเงินได้เกินกว่าที่ลงทุน

(5) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 5 เงินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้เนื่องจาก

- การให้เช่าทรัพย์สิน

- การผิดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน

- การผิดสัญญาซื้อขายเงินผ่อน หรือผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้นโดย

ไม่ต้องคืนเงินหรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้ว

(6) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 6 เงินได้จากวิชาชีพอิสระ คือ วิชากฎหมาย การประกอบโรคศิลป์ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรม หรือวิชาชีพอิสระอื่นซึ่งจะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดชนิดไว้

(7) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 7 เงินได้จากการรับเหมา ที่ผู้รับเหมาต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ

(8) เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 8 เงินได้จากธุรกิจ พาณิชยกรรม การเกษตร อุตสาหกรรม การขนส่ง การขายอสังหาริมทรัพย์ หรือการอื่นนอกจากที่ระบุไว้ในประเภทที่ 1 ถึง ประเภทที่ 7 แล้ว

2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ตามหลักจิตวิทยาสังคม ความพึงพอใจจัดเป็นทัศนคติที่ต้องผ่านกระบวนการรับรู้ และตีความของบุคคล นับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1935 ได้มีหลักการเบื้องต้นเกี่ยวกับการพัฒนาการของทัศนคติที่ว่า “ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ทางประสบการณ์” หลักการดังกล่าว ได้รับการยอมรับจากนักวิชาการคนอื่นๆ อย่างกว้างขวาง และในปัจจุบันนักจิตวิทยาต่างก็ยืนยันว่า ประสบสัมพัทธ์ทั้งห้าของมนุษย์นั้น ไม่ได้ถูกกระตุ้นจากสภาวะแวดล้อมภายนอกโดยลำพัง แต่ภูมิหลังและประสบการณ์ของมนุษย์เองก็มีบทบาทสำคัญต่อการกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ และสร้างทัศนคติเกี่ยวกับโลกภายนอกด้วย กล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการรับรู้ตีความบุคคล รวมทั้งการพัฒนาทัศนคติของบุคคลย่อมแตกต่างกันไปตามภูมิหลังและประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้บุคคลสองคนอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกันและภายใต้สถานการณ์เหมือนกันจึงมักเกิดความเข้าใจและเกิดทัศนคติที่แตกต่างกัน ถ้าบุคคลทั้งสองมีประสบการณ์และภูมิหลังที่สั่งสมมาแตกต่างกันตั้งแต่ต้นกล่าวได้ว่า พัฒนาการของทัศนคติโดยเฉพาะอย่างยิ่งในรูปของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ย่อมต้องอาศัยภูมิหลังและประสบการณ์เป็นพื้นฐานในการประเมินสิ่งที่รับรู้ (อ้างถึงใน ประจักษ์ เปี่ยมสมบูรณ์, 2531: 35-36)

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า

“พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Womans (1973) อ้างโดย ภนิตา ชัยปัญญา (2541: 11) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวัง และความ ต้องการ

Vroom (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2533: 10) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังว่ามี องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

V มาจากคำว่า Valence หมายถึงความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง เครื่องมือที่นำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลนั้นก็จะได้ความพึงพอใจ โดยที่ความพึงพอใจนั้น เป็นผลมาจากการที่ บุคคลนั้นๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือเข้าไปรับรู้แล้วเห็นพอใจ

Morse (1953 อ้างถึงใน ทวีพงษ์ หินคำ, 2541: 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียด โดยที่ความเครียดได้รับการตอบสนองและลดลง ก็จะเกิด ความพึงพอใจตามมา

Gilmer (1967 อ้างถึงใน ประจักษ์ เปี่ยมสมบูรณ์, 2531: 36) ได้อธิบายองค์ประกอบของ ความพึงพอใจว่าประกอบไปด้วย

1. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects) การมีความสัมพันธ์ที่ดีก่อให้เกิดความพึงพอใจในลักษณะของกิจกรรมที่ทำ
2. ลักษณะของกิจกรรมที่ทำ (Intrinsic Aspects) การมีความสัมพันธ์ที่ดีก่อให้เกิดความพึงพอใจ ลักษณะของกิจกรรมที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ความมั่นคงปลอดภัย การติดต่อสื่อสาร

Giord (1973 อ้างถึงใน นิธิพัฒน์ พัฒนถาบุตร, 2539: 18) ได้อธิบายความหมายไว้ว่า ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากความสนใจ และทัศนคติที่มีต่อบุคคลที่มีคุณภาพและลักษณะ สภาพของกิจกรรม

Maslow (1964 อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2526: 24) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการ จูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดและจะเกิด วนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นตามความสำคัญ (A Hierarchy of need) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่า ทักษคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านั้นย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วๆ ไป

การวัดความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (ภนิตา ชัยปัญญา, 2541)

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่างๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค และวิธีการที่ดี จะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจ ยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น (กาญจนา อรุณสุขรุจิ, 2546)

2.1.6 ทฤษฎี ความต้องการตามลำดับขั้น

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (อ้างถึงใน บุญเลิศ เปเรอรา, 2543: 7-8) เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวอธิบายความต้องการของบุคคลไว้ ดังนี้ คือ

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีวันสิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไปเรื่อยๆ ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมอย่างอื่น อีก ส่วนความต้องการใดที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเป็นแรงจูงใจในพฤติกรรมของบุคคลนั้น
3. ความต้องการของแต่ละบุคคล จะเรียงลำดับความสำคัญจากความต้องการขั้นพื้นฐานจนถึงความต้องการขั้นสูงสุด เรียกว่า “ลำดับความต้องการ” เมื่อความต้องการระดับต่ำได้ตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้นต่อไป
4. ลำดับขั้นความต้องการของบุคคล โดย มาสโลว์ (Maslow) ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของบุคคลออกเป็น 5 ระดับตามความสำคัญ ดังนี้ คือ

4.1 ความต้องการทางสรีระวิทยา (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการในปัจจุบัน 4 คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อน ความต้องการออกกำลังกาย เป็นต้น

4.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการแสวงหาความมั่นคงปลอดภัยในการดำรงชีวิต และอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

4.3 ความต้องการความรัก และการยอมรับ (Love and Belonging Needs) เป็นความต้องการทางสังคมที่อยากให้มีคนสนใจ เอาใจใส่ ดูแล รักใคร่ และห่วงใย

4.4 ความต้องการการยกย่อง นับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการดีเด่นในความสามารถของบุคคล อยากรให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน และยกย่องให้เกียรติ

4.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการรู้จัก และเข้าใจในตัวเอง ด้วยความพยายามผลักดันชีวิตตนไปในทางที่ตนคาดหวังให้ดีที่สุด

2.1.7 คุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และสื่อความหมายได้ถูกต้องชัดเจน
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่ดี มีความสุภาพ รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงาน
6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอการบริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมาและถูกต้อง
7. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันที
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตรายความเสียหาย และปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็น หรือสามารถจับต้องได้ในบริการ
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding and knowing customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (อ้างถึงใน จารุบุญณ์ ปาณานนท์, 2533: 11-12)

2.2 สรุปสาระสำคัญของเอกสารที่เกี่ยวข้อง

จินตนา สุนทรธรรม (2526) ศึกษาเรื่อง บทบัญญัติที่ควรแก้ไขในกฎหมายภาษีอากรที่ว่าด้วยภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีหัก ณ ที่จ่าย เพื่อศึกษาปัญหา และแนวทางแก้ไขกฎหมายภาษีอากรว่าด้วยเรื่องภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีหัก ณ ที่จ่าย การเลือกตัวอย่างวิจัยโดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability sampling) ใช้วิธีแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ด้วยวิธีการเจาะจง และวิธีการบังเอิญ (Quota purposive and accidental sampling) กลุ่ม

ตัวอย่างนี้สุ่มในจังหวัดเชียงใหม่ 150 คน และในกรุงเทพมหานคร 150 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 300 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การวิจัย ใช้อัตราเปอร์เซ็นต์ และค่าไคสแควร์ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูล ผลจากการศึกษาพบว่า ประชากรโดยส่วนรวมของทั้ง 2 จังหวัด มีความรู้และความเข้าใจในตัวบทกฎหมายประมวลรัษฎากรเพียงบางประเภทเท่านั้น และเห็นว่าการคำนวณภาษีบางรายการมีวิธีการคำนวณที่ยุ่งยาก ตลอดแบบแสดงรายการภาษีมีรายการให้กรอกมาก อีกทั้งทางราชการเปลี่ยนแปลงแบบแสดงรายการภาษีบ่อยจึงทำให้ประชาชนไม่คุ้นเคยกับการกรอกแบบแสดงรายการเสียภาษี ในเรื่องทัศนคติของผู้เสียภาษี ประชากร บางกลุ่มไม่เต็มใจในการเสียสละเงินเพื่อเสียภาษีอากร เพราะไม่เห็นผลตอบแทนเงินที่เสียไป อีกทั้งยังมีทัศนคติไม่ค่อยดีต่อเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร รัฐบาลจึงเก็บภาษีไม่ได้ตามเป้าหมาย

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อการขบวนการยุติธรรม เพื่อทดสอบกรอบทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจของประชาชนต่อขบวนการยุติธรรม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อนักบริหารและนักปฏิบัติภายใต้กระบวนการยุติธรรม ที่จะนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงหน่วยงาน การวิจัยนี้ได้อาศัยรูปแบบการวิจัยสำรวจตัดขวางโดยกำหนดให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครเป็นประชากรในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างมีขนาด 1,100 คน รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ได้ดำเนินการโดยประยุกต์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุระดับยูนิแวกเรียมเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น จากนั้นใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุระดับมัลติแวกเรียม และเทคนิคการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แคนอนิคอล ได้รับการประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลซับซ้อน ผลการวิเคราะห์ ในระดับยูนิแวกเรียม หัวตัวแปรอิสระ คือ อายุ การศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัย ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจากอาชญากรรม มีความสัมพันธ์ในระดับที่แตกต่างจากตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการตรวจ ความพึงพอใจต่อทนายความ ความพึงพอใจต่อศาล และความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์ แต่ไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจต่ออัยการ ส่วนในระดับมัลติแวกเรียม พบว่า อายุ การศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัย ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจากอาชญากรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการตรวจ ความพึงพอใจต่อทนายความ ความพึงพอใจต่อศาล และความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์ และความพึงพอใจต่ออัยการ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยระดับพื้นที่ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงประสิทธิภาพ และความสำเร็จของ

หน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ในระดับอำเภอ การศึกษาวิจัยค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ ใช้วิธีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลข้อมูล ตลอดจนการสัมภาษณ์ โดยที่ประชากรตัวอย่าง ได้จากผู้ที่มาติดต่องานกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 160 ราย นอกจากนี้ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ที่เป็นหัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 15 คน เพื่อสรุปเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มารับบริการ ร้อยละ 43.8 ไม่พอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ขณะที่ร้อยละ 56.3 มีความพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องการปรับปรุงสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร ภาระเบียบ ข้อบังคับ ที่ล้าสมัย สำหรับการสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ได้ให้ข้อคิดเห็นว่าหน่วยราชการได้ปรับปรุง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ล้าสมัย ให้เอื้อต่อการให้บริการประชาชน และสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ นอกจากนี้ได้ขอให้หน่วยงานส่วนกลางพิจารณาให้การสนับสนุนงบประมาณที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

มฤดี เขาวนพูนผล (2546) ศึกษาเรื่องปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการเก็บตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถามในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบตาราง แสดงค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ปัญหาเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และปัญหาเกี่ยวกับการขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ส่วนปัญหาที่อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการกรอกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

วนิสรา สุวรรณมงคล (2546) ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อระบุถึงปัญหาและอุปสรรคในการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ ได้แก่ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 209 ราย และผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลจำนวน 37 ราย รวมทั้งสิ้น 246 ราย การได้มาซึ่งตัวอย่างใช้วิธี การได้มาตามวัตถุประสงค์ คือ สัมภาษณ์ผู้เสียภาษีทั้งที่เคยยื่นและไม่เคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างละ 123 รายเท่ากัน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ทราบว่ามีกรยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจากการประชาสัมพันธ์ของ

กรมสรรพากร ผู้เสียภาษีที่เคຍขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ออใจมากในเรื่องสามารถขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี สามารถขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตหลังเวลา 16.30 น.จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการขึ้นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ ผู้เสียภาษีที่ไม่เคຍขึ้นแบบอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 17.1 ไม่ทราบและร้อยละ 82.9 ทราบแต่ไม่ได้ขึ้นส่วนใหญ่เนื่องจากไม่แน่ใจว่าการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจะสมบูรณ์เหมือนกับการขึ้นแบบ ณ สรรพากรพื้นที่สาขา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการสรรพากรควรมีการปรับปรุงการบริการในเรื่อง การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขในการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้เสียภาษีเห็นด้วยกับปัญหา เรื่อง การเข้าไปใช้บริการการขึ้นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตช้า มีความยุ่งยาก ด้านพฤติกรรมในการเลือกขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เห็นว่าในปัจจุบันจำเป็นที่จะต้องมีการให้บริการการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นการเพิ่มทางเลือกให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากขึ้น

ณัฐพล ฐนัชชัย (2546) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรในกระบวนการเก็บภาษีอากร ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ สำนักงานสรรพากรอำเภอในท้องที่สำนักงานสรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ (สาขา) จำนวน 278 ราย จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ในกระบวนการเก็บภาษีอากร ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการให้บริการคำแนะนำด้านภาษีอากร ปัจจัยด้านการดูแลการชำระภาษีก่อนและหลังพ้นกำหนดวันขึ้นแบบแสดงรายการ ปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการขึ้นเสียภาษีอากร ปัจจัยด้านการออกตรวจสภาพกิจการ ปัจจัยด้านการพิจารณาการขอคืนภาษีอากรและ ปัจจัยด้านการตรวจสอบภาษีอากร ปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบในกระบวนการเก็บภาษีอากรมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล การขึ้นเสียภาษีอากร และปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นในกรณีผู้ประกอบการต้องอธิบายเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในการประกอบกิจการ

เปี่ยมมรกต ฉัตรธนาเสนีย์ (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการจัดกิจกรรม ถนนคนเดิน ถนนท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ โดยการออกแบบสอบถาม จำนวน 200 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองโลจิส (Logit Model) โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในสถานที่จัดงาน ความพึงพอใจในระดับราคาสินค้าภายในงาน และความพึงพอใจในวันที่ใช้การจัดงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค

ในการจัดกิจกรรม ถนนคนเดิน ถนนท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของทั้งสามปัจจัย นั้นมีค่าเป็นบวกตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha=0.01$ และผู้บริโภครที่มีความพึงพอใจในสถานที่จัดกิจกรรม มีโอกาสมีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมถนนคนเดินเพิ่มขึ้นอยู่ในช่วง 16-31% โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha=0.01$ ผู้บริโภครที่มีความพึงพอใจในระดับราคาสินค้า มีโอกาสมีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมถนนคนเดินเพิ่มขึ้นอยู่ในช่วง 6-13% โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha=0.01$ และผู้บริโภครที่มีความพึงพอใจในวันที่ใช้ในการจัดงาน มีโอกาสมีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมถนนคนเดินเพิ่มขึ้นอยู่ในช่วง 11-21% โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha=0.01$

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved