

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตใน อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินการตามแนวความคิด และทฤษฎีต่างๆ ดังนี้

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

(1) ความหมายของภาษีอากร อาจแบ่งได้เป็น 2 แนว คือ แนวที่หนึ่ง อธิบายว่า ภาษีอากรคือสิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชน และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร แนวที่สอง อธิบายว่า ภาษีอากรคือเงินได้หรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล แต่ไม่รวมถึงการกู้ยืมหรือขายสินค้าหรือให้บริการในราคาทุนโดยรัฐบาล (กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร, 2545: 1)

นักเศรษฐศาสตร์ ได้ให้คำนิยามของภาษีอากรไว้ว่า “ภาษีอากร” คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชน และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยเฉพาะเจาะจงแก่ผู้เสียภาษี วัตถุประสงค์พื้นฐานของการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐ คือเป็นการหารายได้ให้รัฐบาลเพื่อนำมาใช้ในกิจกรรมต่างๆ ในขณะที่เดียวกันรัฐก็สามารถใช้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นเครื่องมือทางการคลังเครื่องมือหนึ่ง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายทางเศรษฐกิจที่รัฐได้วางไว้ ทั้งนี้ เพราะการเก็บภาษีอากรทำให้มีการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล

จากความหมายภาษีอากรที่กล่าวมา การจัดเก็บภาษีจะมีประสิทธิภาพสูงสุดองค์ประกอบสำคัญคือต้องส่งเสริมสร้างความเข้าใจและความสมัครใจในการเสียภาษี ด้วยการอำนวยความสะดวกในการยื่นแบบแสดงรายการและการชำระภาษี มีการบริหารการจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขึ้นอยู่กับวิธีการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งรวมถึงวิธีการจัดเก็บ ซึ่งเป็นวิธีการอย่างหนึ่งของรัฐบาลทุกประเทศทั่วโลก เพื่อสร้างรายได้สำหรับค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำนุบำรุงและพัฒนาประเทศ

(2) วัตถุประสงค์ของภาษีอากร

การเก็บภาษีอากร นอกจากมีวัตถุประสงค์ในการหารายได้เพื่อให้พอกับค่าใช้จ่ายของรัฐบาลแล้วในปัจจุบันภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ เป็น

เครื่องมือในนโยบายการคลัง รักษาดุลการชำระเงิน ส่งเสริมความเจริญเติบโตของธุรกิจการค้า รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ช่วยควบคุมการบริโภคของประชาชน หรือเพื่อสนองนโยบายบางประการของรัฐบาล (เช่น การศึกษา สวัสดิการสังคม นโยบายประชากร) อีกด้วย วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษีอากรแบ่งออกเป็น 5 ประการคือ

ก. การเก็บภาษีอากรเพื่อเป็นรายได้ของรัฐ เป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการจัดเก็บภาษีอากรก็เพื่อหารายได้เข้ารัฐเพื่อจัดสรรเป็นงบประมาณรายจ่ายสำหรับนำไปใช้ในกิจกรรมที่จำเป็นต่างๆ เป็นต้นว่าการป้องกันประเทศการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การศึกษา การคมนาคม ฯลฯ

ข. การเก็บภาษีเพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม กล่าวคือประชาชนควรจะมียาได้และทรัพย์สินใกล้เคียงกัน ไม่ควรจะมีความเหลื่อมล้ำต่ำสูงกันในสังคมเพราะการที่ประชาชนมียาได้และทรัพย์สินแตกต่างกันมาก แสดงถึงการกระจายรายได้และทรัพย์สินที่ไม่เป็นธรรม จึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลที่จะลดช่องว่างรายได้ของประชาชนให้ทัดเทียมกันโดยการจัดเก็บภาษีในอัตราสูง(อัตราก้าวหน้า) จากผู้มีรายได้มาก หรือผู้ใดมีทรัพย์สินมากก็เก็บภาษีผู้นั้นในอัตราสูง

ค. การเก็บภาษีเพื่อลดการขาดดุลการชำระเงิน เนื่องจากปัญหาการขาดดุลการชำระเงินของประเทศเป็นปัญหาสำคัญ การใช้นโยบายภาษีจะมีผลต่อการนำเข้า ส่งออกการลงทุนจากต่างประเทศซึ่งจะส่งผลกระทบต่อดุลการค้าและดุลการชำระเงินในที่สุด

ง. การเก็บภาษีเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในนโยบายการคลังภาษีอากร มีบทบาทในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศเป็นอันมาก กล่าวคือ ในกรณีที่เศรษฐกิจของประเทศอยู่ในภาวะเงินเฟ้อ รัฐจะเพิ่มอัตราภาษีเพื่อดึงเงินจากประชาชนมาสู่ภาครัฐให้มากขึ้น ซึ่งส่งผลให้อำนาจซื้อของประชาชนลดลงภาวะเงินเฟ้อก็จะลดลงตามไปด้วย ในทางตรงข้ามหากเกิดภาวะเงินฝืดรัฐต้องทำในทิศทางตรงข้าม คือ ลดอัตราภาษี เมื่อรัฐลดอัตราภาษีจะส่งผลให้อำนาจซื้อของประชาชนเพิ่มขึ้น มีการใช้จ่ายมากขึ้นซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดการผลิตเพิ่มขึ้น มีการจ้างงานเพิ่มขึ้นในที่สุดภาวะเงินฝืดก็จะลดลงตามไปด้วย

จ. การเก็บภาษีเพื่อควบคุม เป็นการควบคุมการบริโภคของประชาชน เช่นสินค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือเป็นสินค้าฟุ่มเฟือย ก็จะควบคุมโดยเก็บภาษีในอัตราสูงเพื่อให้สินค้าเหล่านี้มีราคาแพง ประชาชนจะได้บริโภคน้อยลง เช่น สุรา ยาสูบและ เครื่องสำอาง เป็นต้น

(3) โครงสร้างของกฎหมายภาษีอากร

กฎหมายภาษีอากรทุกฉบับ มีหัวข้อสำคัญอันเป็นโครงสร้างของกฎหมายภาษีอากรฉบับนั้นๆ โดยจะมีโครงสร้างที่เหมือนกันคือ

ก. ผู้เสียภาษี กำหนดว่าผู้ใดบ้าง เป็นผู้มีหน้าที่ตามกฎหมาย ในการเสียภาษีอากรซึ่ง การกำหนดดังกล่าวนั้นอาจจะกำหนดจากเพศ ตัวอย่างเช่น พระราชบัญญัติเงินรัชชูปการ พ.ศ.2468 ซึ่งจัดเก็บภาษีเฉพาะผู้ชายเท่านั้น ดังนั้น ผู้หญิงจึงไม่ต้องเสียภาษีรัชชูปการหรืออาจกำหนดจาก สัญชาติ หรือฐานะของบุคคลตามกฎหมาย หรือกำหนดตามถิ่นที่อยู่หรือ ภูมิลำเนาก็ได้ แล้วแต่ ความเหมาะสมในการกำหนดผู้เสียภาษีของแต่ละประเทศ

ข. ฐานภาษี เป็นส่วนที่กำหนดเพื่อให้ทราบว่าภาษีที่เก็บนั้นเก็บจากอะไร ฐานภาษีนี้ ในความหมายทั่วไป หมายถึง สิ่งที่เป็นมูลเหตุให้บุคคลต้องเสียภาษี เช่น ภาษีเงินได้ ฐานภาษีได้แก่ เงินได้ เพราะเก็บจากเงินได้ของบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีสรรพสามิต ฐานภาษีได้แก่สินค้าและบริการ เพราะเก็บจากสินค้าหรือบริการที่ขาย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ฐานภาษีได้แก่โรงเรือนและ ที่ดิน เพราะเก็บจากโรงเรือนและที่ดินที่บุคคลเป็นเจ้าของ ภาษีบำรุงท้องที่ ฐานภาษีได้แก่ที่ดิน เพราะเก็บจากที่ดินที่บุคคลเป็นเจ้าของ ส่วนฐานภาษีในความหมายตามกฎหมายนั้นหมายถึง สิ่ง รongรับอัตราภาษี กล่าวคือ ฐานภาษีที่จะนำไปคำนวณกับอัตราภาษีได้นั้นจะต้องเป็นฐานที่ได้รับ การปรับปรุงแล้ว เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เงินได้พึงประเมินที่ผู้เสียภาษีได้รับยังนำไป คำนวณกับอัตราภาษีไม่ได้จะต้องหักค่าใช้จ่ายและลดหย่อนออกก่อน เหลือเท่าใดเป็นเงินได้สุทธิจึง จะนำไปคำนวณกับอัตราภาษีที่กำหนดไว้ เงินได้สุทธิจึงเป็นฐานภาษีในความหมายทั่วไปหรือใน กรณีของเงิน ได้นิติบุคคล เงินหรือรายได้ (gross income) ที่ผู้เสียภาษีได้รับยังนำไปคำนวณกับอัตรา ภาษีไม่ได้จะต้องหักค่าใช้จ่ายที่หักได้ตามกฎหมายออกก่อน เหลือเท่าใดเป็นกำไรสุทธิ จึงจะนำไป คำนวณกับอัตราภาษีที่กำหนดไว้กำไรสุทธิจึงเป็นฐานภาษีใน ความหมายตามกฎหมายของภาษีเงิน ได้นิติบุคคล ส่วนเงินได้หรือรายได้เป็นฐานภาษีในความหมายทั่วไป สำหรับภาษีมูลค่าเพิ่มนั้น เนื่องจากเป็นภาษีที่เก็บจากยอดขายรับก่อนหักรายได้ (gross receipt) ฐานภาษีในความหมายทั่วไป และความหมายตามกฎหมายจึงเป็นอย่างเดียวกัน

ค. อัตราภาษี เป็นการกำหนดเพื่อให้ทราบว่า ภาษีที่จัดเก็บนั้น เก็บในอัตราเท่าใด ซึ่งอาจเป็นอัตราก้าวหน้าหรืออัตราร้อยหลังก็ได้

ง. วิธีเสียภาษี เป็นการกำหนดเพื่อให้ทราบว่าภาษีในแต่ละประเภทที่จัดเก็บนั้น มีวิธีการเสียอย่างไร อาจกำหนดให้เสียโดยวิธีประเมินตนเอง (self-assessment) วิธีประเมิน โดยเจ้า พนักงาน (authoritative assessment) วิธีหักภาษี ณ ที่จ่าย (withholding tax หรือ deduction at source) ก็ได้

จ. วิธีหาข้อยุติในปัญหาภาษีที่เกิดขึ้นเป็นการกำหนดเพื่อให้ทราบว่าหากมีปัญห าภาษีที่เกิดขึ้นแล้ว จะมีวิธีในการยุติปัญหาได้อย่างไร เช่น กรณีที่เจ้าพนักงานได้ทำการตรวจสอบ และประเมินภาษีเพิ่มเติมจากการยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีของผู้เสียภาษี ปัญหาว่าผู้ใด

เป็นฝ่ายที่ถูกต้อง ในกรณีของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่มและ ภาษีธุรกิจเฉพาะนั้น ตามประมวลรัษฎากรได้กำหนดให้ผู้เสียภาษีที่ได้รับแจ้งการประเมินจากเจ้า พนักงานและไม่เห็นด้วยกับการประเมินดังกล่าวมีสิทธิยื่นอุทธรณ์การประเมินต่อคณะกรรมการ พิจารณาอุทธรณ์ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน เมื่อคณะกรรมการพิจารณา อุทธรณ์ได้มีการวินิจฉัยแล้ว หากผู้อุทธรณ์ยังไม่พอใจกับคำวินิจฉัยก็มีสิทธิอุทธรณ์ต่อศาลภาษี อากรโดยยื่นฟ้องภายใน 30 วัน นับแต่วันที่รับแจ้งคำวินิจฉัย เมื่อศาลภาษีอากรมีคำพิพากษาแล้ว หากผู้เสียภาษีไม่พอใจก็มีสิทธิอุทธรณ์ต่อศาลฎีกาได้ภายในกำหนด 1 เดือน นับแต่วันอ่านคำ พิพากษา เว้นแต่กรณีต้องห้ามตามฎีกา

จ. การบังคับให้เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายภาษีอากร เป็นส่วนที่กำหนด เพื่อให้ทราบถึงสภาพบังคับ (Sanction) หรือโทษของการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติของ กฎหมายภาษีอากร เช่น กำหนดความผิดและโทษของการหลีกเลี่ยงภาษีอากร เรียกเบี้ยปรับเงินเพิ่ม ในกรณีไม่ยื่นแบบแสดงรายการ และชำระภาษีหรือยื่นและชำระแล้วแต่ไม่ถูกต้อง

2.1.2 หลักภาษีอากรที่ดี

Smith (1976 อ้างถึงใน กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร, 2545: 2) ได้กล่าวถึงหลักภาษีอากร ที่ดีไว้ในหนังสือ An Iniquity in to The Nature and Case of The Nation และถูกใช้เป็นรากฐานใน การศึกษาในสมัยต่อมา และได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีไว้ 4 ประการ ดังนี้

(1) ประชาชนทุกคนในแต่ละประเทศควรจะต้องเสียสละรายได้หรือผลประโยชน์ ตามฐานะทางเศรษฐกิจของตนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐ ทั้งนี้เพราะแต่ละคนต่างก็ได้รับ ประโยชน์และการคุ้มครองของรัฐ

(2) ภาษีที่ประชาชนแต่ละคนจะต้องเสียนั้น จะต้องมีความแน่นอนไม่มีลักษณะ คลุมเครือ ลักษณะและรูปแบบของภาษีตลอดจนจำนวนที่เสียภาษีจะต้องเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษี ทุกคน

(3) การเก็บภาษีทุกชนิดควรจะต้องเก็บตามวัน เวลา สถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวก และ ต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีด้วย

(4) ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บนั้น ควรจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุดเท่าที่จะ น้อย ได้ และทำให้รัฐบาลได้รับรายได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

อาดัม สมิท ได้วางรากฐานหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีที่ดีไว้ และได้มีการพัฒนา มาจนปัจจุบัน ซึ่งมีหลักสำคัญดังนี้

ก. หลักความเป็นธรรม (Equity) การจัดเก็บภาษีที่ดีนั้นจะต้องก่อให้เกิดความ

ยุติธรรมหรือความเสมอภาคในหมู่ผู้เสียภาษีทุกคน การพิจารณาความเป็นธรรมนั้น หลักความยุติธรรมในการเก็บภาษีนั้นเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีที่ดี การพิจารณาเกิดขึ้นจากการปฏิบัติจัดเก็บภาษีนั้น

ข. หลักความแน่นอน (Certainly) การบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพนั้น กฎหมายที่ใช้ในการเก็บภาษีทุกประเภทจะต้องมีความแน่นอนและเป็นที่ยึดมั่นแก่ผู้เสียภาษีทุกคน กล่าวคือภาษีทุกประเภทที่จะจัดเก็บนั้นจะต้องเป็นที่ยึดมั่นแก่ผู้เสียภาษีและมีความแน่นอนในเรื่องฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนวันเวลาและวิธีการที่จัดเก็บภาษีนั้น ความแน่นอนและความชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวจะทำให้ผู้เสียภาษีมีความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ตนจะต้องเสีย และช่วยให้การบริหารการจัดเก็บง่ายขึ้น ถ้าหากการจัดเก็บบางประเภทขาดความแน่นอน หรือคลุมเครือ (Arbitrary) แล้ว จะทำให้การจัดเก็บทำได้ลำบากยิ่งขึ้น

ค. หลักของการประหยัด (Low Compliance and Collection cost) ระบบของการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดีนั้น ภาษีแต่ละประเภทที่จัดเก็บจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำที่สุด ทั้งนี้เพราะว่าทั้งภาระข้อยุ่งยากในการเสียภาษี และค่าใช้จ่ายในการบริหารการจัดเก็บนั้น มิได้ก่อให้เกิดการเพิ่มขึ้นของผลผลิตประชาชาติ หากเป็นการก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรของสังคมไปในทางที่สูญเปล่า โดยหลักเกณฑ์แล้ว รัฐบาลควรเก็บภาษีโดยทำให้รายได้ภาษีที่ได้รับ ใกล้เคียงกับภาระภาษีที่ประชาชนจะต้องแบกรับภาระให้มากที่สุด คือ รายได้จากภาษี จะเท่ากับภาระภาษี ซึ่งรายได้ภาษี ก็คือ รายได้สุทธิที่รัฐบาลได้รับจากการจัดเก็บภาษีอากรซึ่งก็เท่ากับภาษีที่ประชาชนเสียให้แก่รัฐบาลหักด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีนั้น ดังนั้น ถ้ารัฐบาลเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บมาก ก็หมายความว่ารายได้ที่รัฐบาลจะนำไปใช้ก็ย่อมน้อยลงไปตามส่วน

ง. หลักของการยอมรับ (Acceptability) การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทจะทำได้ง่ายขึ้นถ้าหากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี อย่างไรก็ตามการที่ประชาชนจะยินดีให้ความร่วมมือในการเสียภาษีนั้น ภาษีทุกชนิดที่จะจัดเก็บจากประชาชนจะต้องได้รับการยอมรับจากประชาชนส่วนใหญ่ด้วย การที่ประชาชนจะให้การยอมรับมาน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความยุติธรรมในการเก็บภาษีของรัฐบาลเป็นสำคัญ กล่าวคือภาษีแต่ละชนิดที่จัดเก็บจะต้องให้ความเป็นธรรมต่อผู้เสียภาษีทุกคนก่อนที่จะออกกฎหมายเก็บภาษีแต่ละประเภานั้น รัฐบาลควรจะต้องฟังความคิดเห็นจากประชาชน เปิดโอกาสให้มีการแสดงออกถึงการสนับสนุนคัดค้านอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้การที่ทำให้ประชาชนยอมรับการเสียภาษีน้อยแค่ไหน ก็ยังขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างการเสียภาษีและประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีจะได้รับจากรัฐบาลอีกด้วย ถ้าหากรัฐบาลแสดงให้เห็นว่าเงินทุกบาททุกสตางค์ที่เก็บภาษีไปนั้น ในที่สุดก็กลับคืน

เป็นผลประโยชน์ต่อผู้เสียภาษีเองในอนาคต ก็จะช่วยให้ประชาชนยอมรับการเสียภาษีมาก และถ้าหากเป็นไปได้เช่นนั้น ก็จะทำให้ความสำนึกในการเสียภาษี (tax consciousness) ของประชาชนมีมากขึ้น ซึ่งอาจทำให้ผู้เสียภาษีบางคนมีความรู้สึกในทำนองที่ว่า “When I pay taxes, I buy civilization”

จ. หลักของการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Enforceability) ในระบบภาษีอากรที่ดีนั้น ภาษีอากรทุกประเภทที่จะจัดเก็บจะต้องสามารถทำการบริหารจัดการจัดเก็บอย่างได้ผลในทางปฏิบัติ ภาษีอากรบางอย่างแม้จะมีเหตุผลดีในทางทฤษฎี แต่ในทางปฏิบัติการจัดเก็บเป็นไปได้น้อย ภาษีนั้นจะถือเป็นภาษีที่ดีไม่ได้ ตัวอย่างเช่น ภาษีการค้าปลีก (retail sales taxes) หรือภาษีการใช้จ่าย (expenditure taxes) นั้น เป็นภาษีที่ดีในทางทฤษฎีแต่สำหรับประเทศที่ด้อยพัฒนาหรือกำลังพัฒนา นั้นจะไม่สามารถเก็บภาษีที่ดีพอ ในกรณีเช่นนี้ภาษีดังกล่าวก็จะถือว่าเป็นภาษีที่ดีสำหรับประเทศนั้นไม่ได้

ฉ. หลักของการทำรายได้ (Productivity) ภาษีที่ดีสำหรับรัฐบาลนั้นควรเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลเป็นอย่างดีด้วย กล่าวคือเป็นภาษีที่มีฐานใหญ่ และฐานของภาษีขยายตัวได้รวดเร็วตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะทำให้รัฐบาลได้รับรายได้จากภาษีอากรนั้นได้มาก โดยที่ไม่ต้องเพิ่มอัตราการจัดเก็บภาษีนั่นแต่อย่างใด

ช. หลักของความยืดหยุ่น (Flexibility) ภาษีที่ดีนั้นควรจะเป็นภาษีที่มีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจของประเทศ หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีได้ง่าย ตัวอย่างเช่น การจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในระบบก้าวหน้า ในขณะที่เศรษฐกิจกำลังขยายตัว รายได้ของประชาชนจะเพิ่มขึ้น แต่อัตราภาษีที่จัดเก็บจะเพิ่มขึ้นเร็วกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้น ภาษีที่จะเก็บนั้นจะไปลดอัตราการเพิ่มขึ้นของรายได้ประชาชน ซึ่งจะช่วยลดแรงกดดันของเงินเฟ้อได้มาก ในกรณีตรงกันข้ามในขณะที่เศรษฐกิจซบเซา รายได้ของประชาชนจะลดลง อัตราภาษีที่เก็บจะลดลงในอัตราที่เร็วกว่ารายได้ที่แสดงซึ่งจะช่วยลดความเดือดร้อนของผู้เสียภาษี และพอจะลดความซบเซาของเศรษฐกิจได้บ้าง

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จัดอยู่ในประเภทภาษีอากรประเมิน บัญญัติไว้ในหมวด 3 ส่วน 2 ลักษณะ 2 แห่งประมวลรัษฎากรและเป็นภาษีทางตรงประเภทหนึ่งที่สำคัญมาก เพราะเป็นแหล่งรายได้สำคัญของรัฐบาล และเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่เก็บจากเงินได้หรือรายได้ของบุคคลธรรมดาผู้มีเงินได้ไม่ว่าประเภทใด ชนิดใด ถ้าไม่มีกฎหมายยกเว้นให้แล้วก็อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีนี้นี้ด้วย

ฐานภาษีของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เรียกว่าเงินได้สุทธิ ซึ่งคำนวณได้จากการนำเงินได้พึงประเมินตลอดทั้งปีภาษี (ปีปฏิทิน) ไปหักค่าใช้จ่ายและค่าลดหย่อนต่างๆ ตามที่กฎหมายให้หัก เมื่อได้จำนวนเงินได้สุทธิเท่าใดแล้ว จึงคำนวณภาษีจากเงินได้สุทธิตามอัตราและวิธีการที่กฎหมายกำหนด ถ้ามีเงินได้ไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่มีเงินได้สุทธิเหลือ ก็ไม่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทั้งนี้ เว้นแต่ในกรณีที่กฎหมายกำหนดเป็นอย่างอื่น

(1) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

- บุคคลธรรมดา
- ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีโชันติบุคคล
- ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี
- กองมรดกที่ยังมิได้แบ่ง

(2) ประเภทของเงินได้พึงประเมิน

มาตรา 40 แห่งประมวลรัษฎากร กำหนดประเภทเงินได้พึงประเมินไว้ 8 ประเภท

ดังนี้

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1 ได้แก่ เงินได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน ไม่ว่าจะเป็น

- (ก) เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส เบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ
- (ข) เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับจากนายจ้าง
- (ค) เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้านซึ่งนายจ้างให้อยู่โดยไม่เสียค่าเช่า
- (ง) เงินที่นายจ้างจ่ายชำระหนี้ใดๆ ซึ่งลูกจ้างมีหน้าที่ต้องชำระ
- (จ) เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใดๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากการจ้างแรงงาน เช่น

มูลค่าของการได้รับประทานอาหาร เป็นต้น

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 2 ได้แก่ เงินได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ

หรือจากการรับทำงานให้ ไม่ว่าจะเป็น

- (ก) ค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า ค่าส่วนลด
- (ข) เงินอุดหนุนในงานที่ทำ เบี้ยประชุม บำเหน็จ โบนัส
- (ค) เงินค่าเช่าบ้านที่ได้รับเนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำ หรือจากการรับ

ทำงานให้

- (ง) เงินที่คำนวณได้จากมูลค่าของการได้อยู่บ้านที่ผู้จ่ายเงินได้ให้อยู่โดยไม่เสียค่า

เช่า

- (จ) เงินที่ผู้จ่ายเงินได้จ่ายชำระหนี้ใดๆ ซึ่งผู้มีเงินได้มีหน้าที่ต้องชำระ

(ฉ) เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใดๆ บรรดาที่ได้เนื่องจากหน้าที่หรือตำแหน่งงานที่ทำหรือจากการรับทำงานให้ นั้น ไม่ว่าหน้าที่หรือตำแหน่งงาน หรืองานที่รับทำให้นั้นจะเป็นการประจำหรือชั่วคราว

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 3 ได้แก่ ค่าแห่งกุศลวิมล ค่าแห่งลิขสิทธิ์ หรือสิทธิอย่างอื่น เงินปี หรือเงินได้ที่มีลักษณะเป็นเงินรายปีอันได้มาจากพันธกรรม นิติกรรมอย่างอื่น หรือคำพิพากษาของศาล

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 4 ได้แก่

(ก) ดอกเบี้ยพันธบัตร ดอกเบี้ยเงินฝาก ดอกเบี้ยหุ้นกู้ ดอกเบี้ยตัวเงิน ดอกเบี้ยเงินกู้ยืม ไม่ว่าจะมิใช่หลักประกันหรือไม่ ดอกเบี้ยเงินกู้ยืมที่อยู่ในบังคับต้องถูกหักภาษีไว้ ณ ที่จ่ายตามกฎหมายดังกล่าว หรือผลต่างระหว่างราคาไถ่ถอนกับราคาจำหน่ายตัวเงินหรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นเป็นผู้ออกและจำหน่ายครั้งแรกในราคาต่ำกว่าราคาไถ่ถอน รวมทั้งเงินได้ที่มีลักษณะทำนองเดียวกันกับดอกเบี้ย ผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนอื่นๆ ที่ได้จากการให้กู้ยืมหรือจากสิทธิเรียกร้องให้หนี้ทุกชนิด ไม่ว่าจะมิใช่หลักประกันหรือไม่ก็ตาม

(ข) เงินปันผล เงินส่วนแบ่งของกำไร หรือประโยชน์อื่นใดที่ได้จากบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล กองทุนรวม หรือสถาบันการเงินที่มีกฎหมายไทยให้จัดตั้งขึ้น โดยเฉพาะสำหรับให้กู้ยืมเงิน ฯลฯ

(ค) เงินโบนัสที่จ่ายแก่ผู้ถือหุ้น หรือผู้เป็นหุ้นส่วนในบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล

(ง) เงินลดทุนของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลเฉพาะส่วนที่จ่ายไม่เกินกว่ากำไรและเงินที่กั้นไว้รวมกัน

(จ) เงินเพิ่มทุนของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลซึ่งตั้งจากกำไรที่ได้มาหรือรับช่วงกันไว้รวมกัน

(ฉ) ผลประโยชน์ที่ได้จากการที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลควมเข้ากันหรือรับช่วงกันหรือเลิกกันซึ่งตราเป็นเงินได้เกินกว่าเงินทุน

(ช) ผลประโยชน์ที่ได้จากการโอนการเป็นหุ้นส่วนหรือโอนหุ้น หุ้นกู้ พันธบัตร หรือตัวเงิน หรือตราสารแสดงสิทธิในหนี้ที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นเป็นผู้ออกทั้งนี้เฉพาะ ซึ่งตราเป็นเงินได้เกินกว่าที่ลงทุน

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 5 ได้แก่เงินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้เนื่องจาก

(ก) การให้เช่าทรัพย์สิน

(ข) การผัดสัญญาเช่าซื้อทรัพย์สิน

(ค) การผัดสัญญาซื้อขายเงินผ่อน หรือผู้ขายได้รับคืนทรัพย์สินที่ซื้อขายนั้น โดยไม่ต้องคืนเงินหรือประโยชน์ที่ได้รับไว้แล้ว

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 6 เงินได้จากวิชาชีพอิสระ คือ วิชากฎหมาย การประกอบโรคศิลป์ วิศวกรรม สถาปัตยกรรม การบัญชี ประณีตศิลปกรรม หรือวิชาชีพอิสระอื่นซึ่งจะได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดชนิดไว้

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 7 เงินได้จากการรับเหมา ที่ผู้รับเหมาต้องลงทุนด้วยการจัดหาสัมภาระในส่วนสำคัญนอกจากเครื่องมือ

เงินได้พึงประเมินประเภทที่ 8 เงินได้จากธุรกิจ พาณิชย์ การเกษตร อุตสาหกรรม การขนส่ง การขายอสังหาริมทรัพย์ หรือการอื่นนอกจากที่ระบุไว้ในประเภทที่ 1 ถึง ประเภทที่ 7 แล้ว

2.1.4. กรอบแนวความคิดทางทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Technology adoption)

Rogers (1962) ได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการยอมรับนวัตกรรม (adoption process) ว่าประกอบด้วยขั้นตอน 5 ขั้นตอนคือ

ขั้นแรก คือขั้นตระหนัก (Awareness stage) เป็นการเริ่มต้นที่บุคคลรับรู้ถึงแนวคิดใหม่ หรือนวัตกรรมใหม่ แต่ยังไม่มีความรู้สึกถึงสิ่งเกี่ยวกับเนื้อหาและรายละเอียดต่าง ๆ

ขั้นที่สอง คือขั้นสนใจ (Interest stage) เป็นขั้นที่บุคคลเกิดความสนใจที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ นวัตกรรมใหม่

ขั้นที่สาม คือขั้นประเมิน (Evaluation stage) เมื่อบุคคลได้รับรายละเอียดในนวัตกรรมนั้น ๆ จนถึงระดับหนึ่ง ก็มักจะทำการประเมินโดยการเปรียบเทียบกับประสบการณ์หรือความรู้ของตนว่า นวัตกรรมนี้เมื่อนำไปใช้จะให้ประโยชน์เพิ่มขึ้นใหม่หรือไม่ ถ้าบุคคลรู้สึกว่ามีประโยชน์ก็จะลงมือทดลองในขั้นต่อไป

ขั้นที่สี่ คือขั้นทดลอง (Trial stage) เป็นขั้นที่บุคคลได้ลงมือทดลองทำดูเพียงบางส่วน เมื่อได้ผลดีจึงจะขยายปริมาณมากขึ้น

ขั้นที่ห้า คือขั้นยอมรับ (Adoption stage) เป็นขั้นที่บุคคลยอมรับนวัตกรรมมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่และถาวรต่อไป

อย่างไรก็ตามกระบวนการยอมรับนวัตกรรมนี้มีข้อบกพร่องหลายประการ เช่น กระบวนการนี้มักจบลงด้วยการตัดสินใจยอมรับ ซึ่งในความเป็นจริงอาจไม่มีการยอมรับก็ได้ และขั้นตอนทั้ง 5 ขั้นตอนนั้นอาจไม่เกิดขึ้นตามลำดับ หรืออาจมีการข้ามบางขั้นตอนไปก็ได้ ด้วยเหตุนี้

Rogers (1971) จึงได้เสนอคำใหม่ที่มีความเหมาะสมกว่ากระบวนการยอมรับนวัตกรรม คือ กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม (innovation-decision process) ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นแรก คือขั้นความรู้ (Knowledge stage) เป็นขั้นที่บุคคลจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมซึ่งความรู้แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ ความรู้ว่ามีนวัตกรรมนั้นอยู่ ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้นวัตกรรมนั้น และความรู้เกี่ยวกับหลักการที่อยู่เบื้องหลังนวัตกรรม

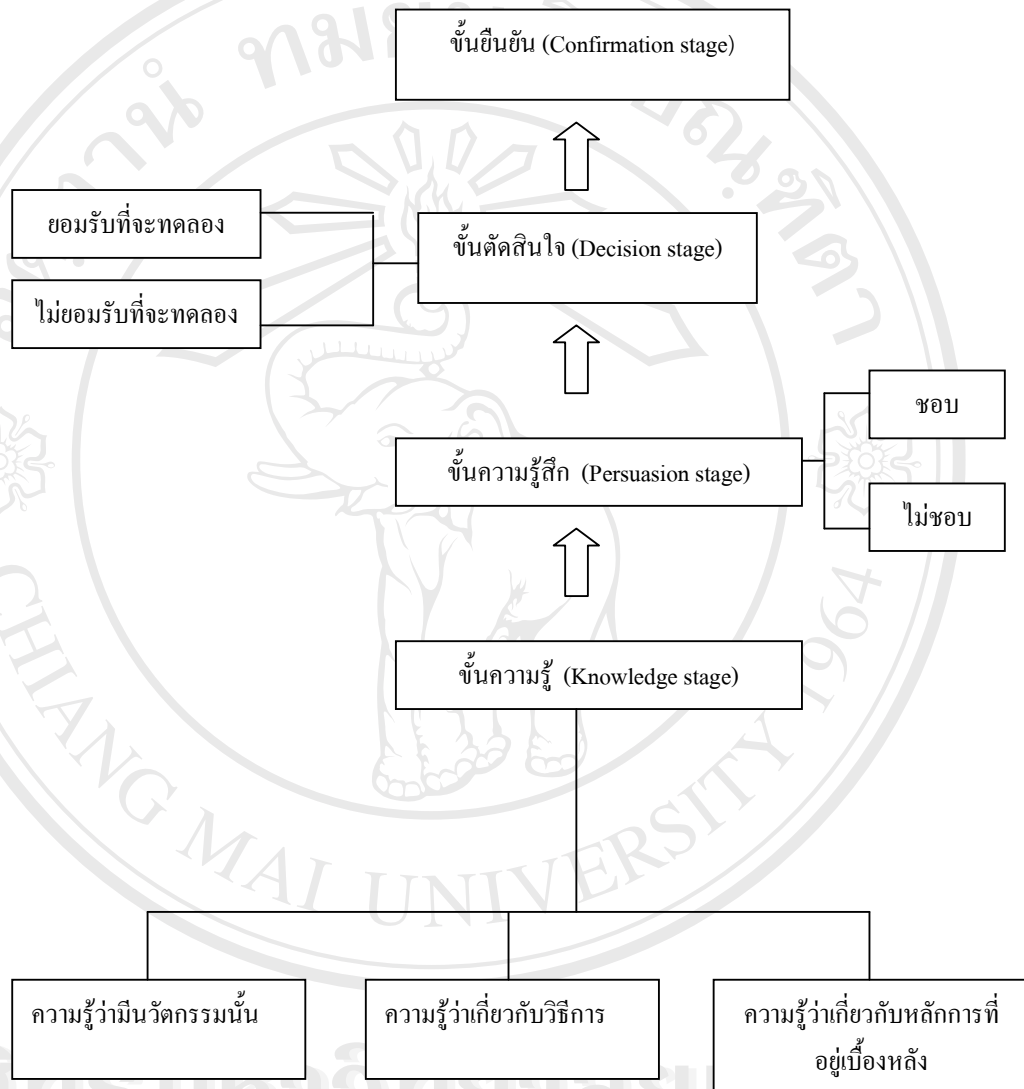
ขั้นที่สอง คือขั้นความรู้สึก (Persuasion stage) เป็นขั้นที่บุคคลเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรมนั้น หลังจากได้ศึกษาหาความรู้แล้ว

ขั้นที่สาม คือขั้นตัดสินใจ (Decision stage) เป็นการตัดสินใจระหว่างทางเลือก 2 ทาง คือยอมรับ หรือไม่ยอมรับที่จะทดลอง

ขั้นที่สี่ คือขั้นยืนยัน (Confirmation stage) ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข้อมูลเพื่อยืนยันผลการตัดสินใจ หากพบข้อขัดแย้งบางอย่าง อาจทำให้เปลี่ยนความตั้งใจจากเดิมที่เคยยอมรับมาเป็นไม่ยอมรับ หรือจากการไม่ยอมรับมาเป็นยอมรับได้

เมื่อผ่านกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมแล้ว จะทำให้เกิดบุคคลขึ้น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ยอมรับกับกลุ่มที่ไม่ยอมรับ อย่างไรก็ตามผู้ที่ตัดสินใจยอมรับอาจเปลี่ยนใจไม่ยอมรับในภายหลังได้และผู้ที่ตัดสินใจไม่ยอมรับก็อาจเปลี่ยนใจมายอมรับได้เช่นกัน

รูปที่ 2.1 แผนภาพแสดง กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม (innovation-dicision process)



ที่มา: Rogers, E.M. (1971)

2.1.5 แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การและการเปลี่ยนแปลง

กรณี มหานนท์ (2529) กล่าวถึงแนวความคิดปัจจุบันว่า รัฐกิจเป็นระบบเปิด (open system) ซึ่งมีปฏิริยาเคลื่อนไหว (dynamic interaction) กับสภาพแวดล้อม รัฐกิจประกอบด้วย องค์กรของรัฐจำนวนหนึ่งซึ่งปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม เอกสารของ องค์การสหประชาชาติที่ระบุว่า การปฏิบัติงานขององค์การของรัฐจะถูกระดับให้ดีขึ้นได้ ถ้าการ

บริหารรัฐกิจจะยึด “ทฤษฎีสถานการณ์” (Contingency Theory) คือแนวความคิดที่ว่า การปฏิบัติงานขององค์กร พฤติกรรม และประสิทธิผลขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์กร

การพัฒนาองค์กรเป็นการสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงเป็นยุทธศาสตร์ทางการศึกษาที่สลับซับซ้อน ซึ่งมุ่งใช้เปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทศนคติค่านิยม และโครงสร้างขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถปรับปรุงตัวเองให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี ผู้รับบริการ และสิ่งที่ทำหายใหม่ ๆ รวมตลอดถึงการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรนั้น ๆ

ตามแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ เป็นแผนที่จะปฏิรูประบบราชการในลักษณะขององค์กรรวม หมายถึงปฏิรูปไปพร้อมกันทุกด้าน ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นการเปลี่ยนรูปแบบของระบบราชการอย่างขนานใหญ่ เพื่อให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพสูงในการเป็นกลไกการบริหารและจัดการประเทศให้สามารถแข่งขันได้ในระดับโลกได้ โดยได้กำหนดแนวทางไว้ประการหนึ่งคือ การพัฒนาระบบข้อมูล และเทคโนโลยีภาครัฐที่สามารถสนับสนุนการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการคือพัฒนาให้มีระบบสารสนเทศของหน่วยงานกลางภาครัฐที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน และเป็นระบบที่เปิดให้หน่วยงานภาคเอกชนและประชาชนเข้าถึงได้สะดวก ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสมมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานภาครัฐและการให้บริการแก่ประชาชน (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2544)

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมทุกๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง ล้วนส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานและเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการให้เหมาะสม ใ่อ้ต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์กร จึงนำไปสู่การปรับปรุงทั้งระบบในทุกส่วนประกอบย่อยขององค์กร โดยรูปแบบการปรับเปลี่ยนองค์กรโดยทั่วไปไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงแก้ปัญหาบางจุด หรือการปรับปรุงทั้งระบบจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยขององค์กรไม่ว่าจะเป็นโครงสร้าง ระบบงาน เทคโนโลยี วัฒนธรรม และกำลังคน โดยเมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนไป เทคโนโลยีเจริญก้าวหน้า องค์กรย่อมต้องปรับปรุงวิธีการทำงาน ระบบการตัดสินใจ องค์ความรู้และวิทยาการใหม่ โดยการเปลี่ยนแปลงเครื่องมือ พัฒนากำลังคนให้สามารถทำงานรวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น การปรับปรุงวิธีการทำบัตรประชาชนโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัยของกรมการปกครอง การปรับปรุงระบบการนำเข้าและส่งออกสินค้าด้วยการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมศุลกากร เป็นต้น นอกจากนี้การจัดระบบเครือข่ายแลกเปลี่ยนข้อมูล

ข่าวสารด้วยคอมพิวเตอร์ จะทำให้การทำงานและการตัดสินใจในเรื่องต่างๆรวดเร็วแม่นยำขึ้น ซึ่งจะทำให้ห้องปฏิบัติการงานได้อย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ

จากทิศทางของระบบเศรษฐกิจโลกที่กำลังดำเนินไปสู่ระบบเศรษฐกิจใหม่ ซึ่งเป็นเศรษฐกิจข้อมูลข่าวสาร และเอกสารแบบ Digital กรมสรรพากรมีความจำเป็นต้องปรับทิศทางด้านเทคโนโลยีให้ดำเนินไปในทิศทางที่สอดคล้องกับกระแสเศรษฐกิจโลกเรียกว่าโครงการ e-Revenue หรือ e-Service ในการพัฒนากรมสรรพากรให้เป็น e-Revenue นั้น ได้มุ่งเน้นทางการนำระบบไอทีมาใช้ในการบริหารจัดการเก็บให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งทั้งทางการนำระบบไอทีมาใช้เพื่อบริการประชาชนและผู้เสียภาษี เพื่อผลิตบริการของกรมสรรพากรผ่านเครือข่าย electronic ก้าวไปสู่ระบบ one stop service หรือ end to end

ทิศทางด้านเทคโนโลยีตามที่กล่าวข้างต้น ข้าราชการของกรมสรรพากรต้องเตรียมตัวยอมรับและรองรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในภาคธุรกิจ เพราะสิ่งเหล่านี้ถ้ากรมสรรพากรไม่เตรียมตัวดำเนินการตั้งแต่วันนี้จะถูกกำหนดหรือเรียกร้องจากผู้เสียภาษีในวันข้างหน้า

การพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ก้าวหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้ง เป็นนโยบายสำคัญ ที่กรมสรรพากรให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความสนใจในการเสียภาษีและสร้างความพึงพอใจสูงสุดของผู้เสียภาษี แนวคิดหลากหลายที่ก้าวหน้าที่สุด ได้ถูกนำมาทดลองศึกษาเพื่อประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ ดังนั้นโครงการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, ภ.ง.ด. 91) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จึงได้เกิดขึ้นและให้บริการแก่ผู้เสียภาษี สำหรับเงินได้พึงประเมินสำหรับปีภาษี 2544 ซึ่งต้องยื่นแบบแสดงรายการฯ ตั้งแต่ 1 มกราคม 2545 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน พร้อมได้ปรับปรุงวิธีการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมาโดยตลอด

2.1.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2538: 600) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้คือ คำว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจหมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำสองคำมาประสมกัน พึงพอใจ ก็หมายถึง ความชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ

Fippo (1961: 461) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของสภาพจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลที่จะแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงาน

โกวิท พวงงาม (2539: 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานของคนเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก และเป็นทัศนคติของคนต่อการทำงาน หากคนในหน่วยงานมีความรู้สึกที่ดี มีความศรัทธา และมีความพึงพอใจในการทำงานที่ดี ย่อมส่งผลให้งานและผลงานของหน่วยงานนั้น บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพความพึงพอใจในการทำงาน จึงเป็นตัวกำหนดความสำเร็จและความล้มเหลวในหน่วยงานนั่นเอง

จากแนวคิดดังกล่าว พอจะสรุป “ความพึงพอใจ” ได้ว่า เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุขเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป เป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคล มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นผลจากความต้องการของมนุษย์ที่กล่าวไว้ใน “ทฤษฎีการจูงใจของ A.H. Maslow” ซึ่ง สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 305-307) ได้กล่าวถึงสมมุติฐานที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่กระบวนการณ์ไม่มีสิ้นสุดและเริ่มต้นตั้งแต่เกิดจนตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ (A hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูง ก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

Maslow (อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2526 : 305-307) ได้แบ่งลำดับขั้นของความ ต้องการไว้ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ฯลฯ
2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Security needs) เป็นความปรารถนาที่ได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ฯลฯ และความต้องการ ความมั่นคง เช่น คำมั่นสัญญาจากนายจ้าง ที่จะจ่ายค่าจ้างหรือ ผลตอบแทนในระยะยาว เป็นต้น
3. ความต้องการทางสังคม (Social or belonging needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์การและได้รับการยอมรับ ความเป็นมิตรภาพและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or egoistic needs) เป็นความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีความรู้ ความสามารถ ความเชื่อมั่นในตนเอง

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-realization or Self-actualization) เป็นความต้องการที่นึกอยากจะเป็นนึกอยากจะได้ การที่บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการ ในขั้นนี้ก็จะได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษ

ธงชัย สันติวงษ์ (2530: 390-391) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการ ERG ว่า Clauton P.Alderfer ได้เสนอทฤษฎี ERG ซึ่งพัฒนาจากทฤษฎีของ Maslow แต่รูปแบบที่เป็นจุดเด่นแตกต่างกันจากการศึกษาวิจัยของ Alderfer เห็นว่าความต้องการของมนุษย์น่าจะเป็น 3 ประเภท ดังนี้

ความต้องการอยู่รอด (Existence) เป็นความต้องการด้านร่างกาย และปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับในองค์กรนั้นความต้องการค่าจ้างเงิน โบนัสและผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพเงินเดือน การทำงานที่ดี และสัญญาการว่าจ้างเหล่านี้ ล้วนเป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจ ซึ่งความต้องการอยู่รอดนี้ เทียบได้กับความต้องการด้านร่างกายและด้านความปลอดภัยของ Maslow

ความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness) เช่น ความต้องการจะเป็นผู้นำ ความต้องการที่จะเป็นผู้ตาม ความต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับคนอื่น ๆ ซึ่งความสัมพันธ์ทางสังคมนี้ เทียบได้กับความต้องการด้านความมั่นคง ความต้องการทางสังคม และความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานของ Maslow

ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (Growth) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาเปลี่ยนแปลงฐานะและการเติบโตก้าวหน้าของพนักงานในองค์กรความต้องการนี้คือ ต้องการที่จะได้รับความรับผิดชอบเพิ่ม ได้ทำกิจกรรมใหม่ ๆ ที่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ ซึ่งความต้องการนี้ เทียบได้กับความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จทางใจตามที่ได้นึกคิดไว้ของ Maslow

ทฤษฎี ERG นี้มีข้อสมมุติฐาน 3 ประการ เป็นกลไกสำคัญคือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need satisfaction) หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะสูง

2. ขนาดของความต้องการ (Desire strength) หากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะยิ่งทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่ามีมากขึ้น

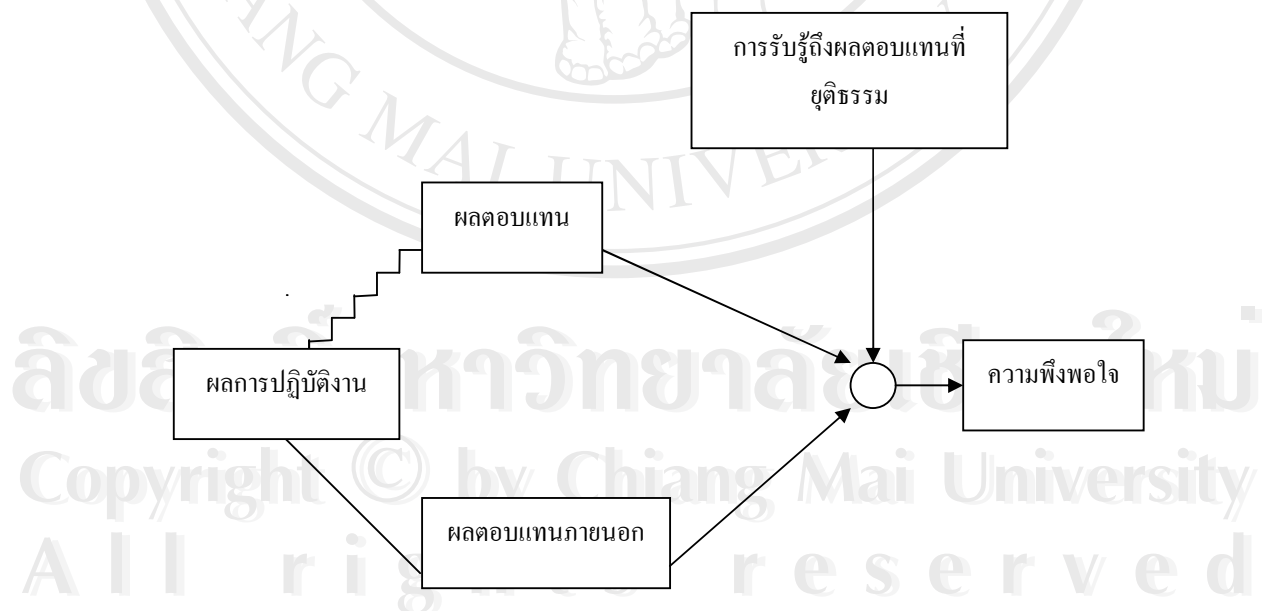
3. ความต้องการที่ไม่ได้รับตอบสนอง (Need frustration) หากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัด ได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภท ที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น

การแสดงออกของพฤติกรรมมนุษย์ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความต้องการ และการสนองตอบความต้องการ การที่จะเสนอสิ่งเร้าให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล จำเป็นต้องทราบแรงจูงใจของบุคคลเพื่อสามารถสนองพฤติกรรมของมนุษย์ได้ รูปแบบการจูงใจของ Porter และ Lawler ตั้งอยู่บนข้อสมมุติฐานที่ว่า ผลตอบแทนเป็นสาเหตุให้เกิดความพอใจ และการปฏิบัติงานย่อมจะก่อให้เกิดผลตอบแทน ดังนั้น การปฏิบัติงานที่ดี จะนำไปสู่ผลตอบแทน ซึ่งแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

1. ผลตอบแทนภายใน (Intrinsic rewards)
2. ผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic rewards)

และในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพอใจ ที่จะถูกกำหนดโดยความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่จะเกิดขึ้นจริง และการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ถ้าหากผลตอบแทนจริงมากกว่าผลตอบแทนที่รับรู้แล้ว ความพอใจย่อมจะเกิดขึ้น ความมากน้อยของความพอใจย่อมจะเกิดขึ้นอยู่กับขนาดของความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน

รูปที่ 2.2 แผนภาพแสดงรูปแบบการจูงใจของ Porter และ Lawlor



ที่มา: ดัดแปลงจาก Lawler and Porter (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2521: 118)

2.1.7 ทฤษฎีการบริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Service เมื่อนำมาแยกตัวอักษรแต่ละตัว สามารถแยกองค์ประกอบในการบริการได้ ดังนี้

- S = Satisfaction หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- E = Expectation หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการ
- R = Readiness หมายถึง ความพร้อมในการบริการ
- V = Values หมายถึง ความมีคุณค่าของการบริการ
- I = Interest หมายถึง ความสนใจต่อการบริการ
- C = Courtesy หมายถึง ความมีไมตรีจิตในการบริการ
- E = Efficiency หมายถึง ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2539: 8) กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและ ก่อให้เกิดความพอใจจากผลของการกระทำนั้น

นวลฉวี รัตตสุข (2543: 48) กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการ คือ

1. งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนด ความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนใจของผู้ใช้บริการ การกำหนดประมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการ คาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติ ในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา และเมื่อนั้นวันเวลาใดก็จะต้อง ตรงตามกำหนดนัดการเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการ

ฮอลล์คิน และคณะ (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. สาขาคุณธรรมศาสตร์, 2539: 338-339) ได้อธิบายใช้บริการว่าเกิดจากผู้รับบริการ เกิดการเรียนรู้ในบริการนั้น

การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร ซึ่งการเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น เกิดจากการได้รับประสบการณ์ ดังนั้นการเรียนรู้มีหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนพฤติกรรม โดย
 - 1.1 เปลี่ยนจากไม่เคยรู้จักบริการ เป็นรู้จักบริการนั้น

1.2 เปลี่ยนจากไม่ชอบบริการ เป็นชอบบริการนั้น

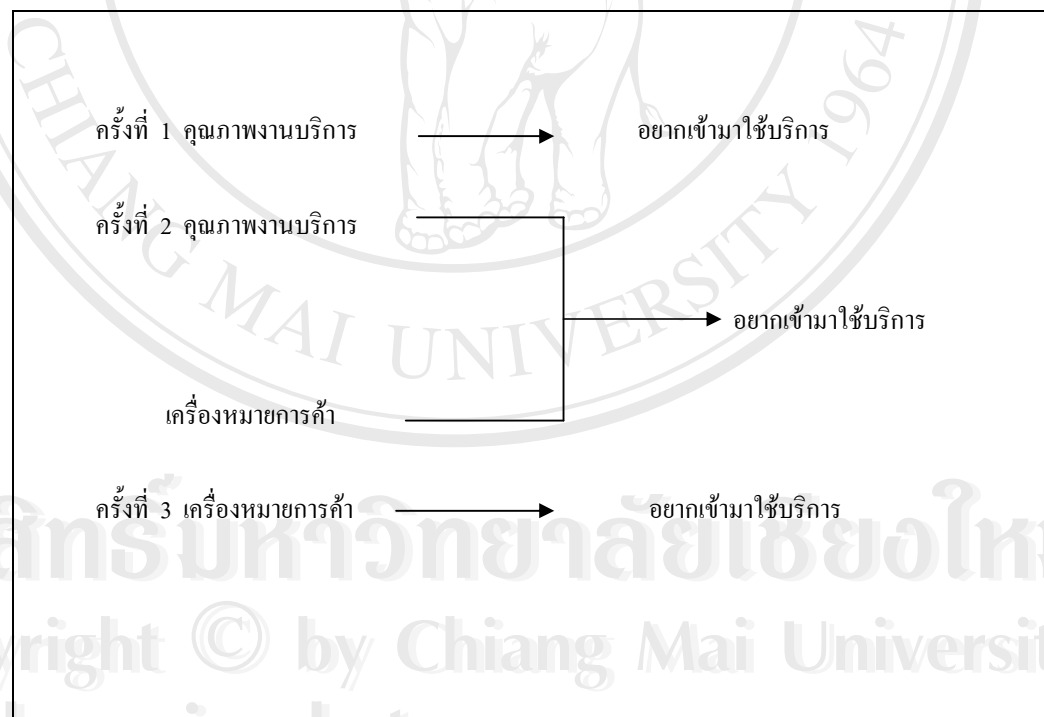
1.3 เปลี่ยนจากไม่เคยใช้บริการ เป็นใช้บริการนั้น

2. การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีค่อนข้างถาวร เมื่อรู้จักชื่อของบริการอย่างค่อนข้างถาวรแล้ว แม้จะทิ้งช่วงเวลาไปเนิ่นนาน ก็ยังบอกชื่อ เครื่องหมายการค้าของบริการนั้นถูกต้อง

3. การเรียนรู้เกิดจากผู้รับบริการได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับบริการไม่ว่าจะโดยตรงด้วยตนเองมาก่อน หรือโดยผู้อื่นบอก

ลอร์ฟ (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สาขาเศรษฐศาสตร์, 2539: 339-340) ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า ซึ่งสามารถนำมาอธิบายความรู้สึกที่มีต่อการบริการได้ หากนำสิ่งเร้าตามธรรมชาติไปควบคู่กับบริการบ่อย ๆ แล้ว จะทำให้มนุษย์เกิดความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับความรู้สึกที่นำมากระตุ้น

รูปที่ 2.3 ภาพประกอบ แสดงการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า



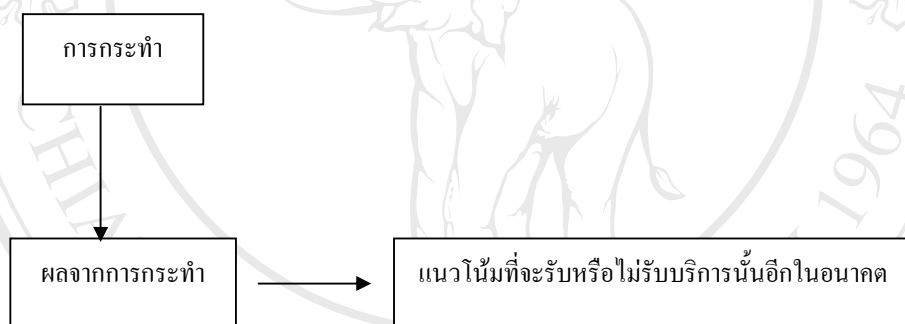
ที่มา : (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สาขาเศรษฐศาสตร์, 2539)

จากทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า ซึ่งให้เห็นว่าผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อการรับบริการได้ หากนำบริการนั้นไปควบคู่กับสิ่งเร้าที่กระตุ้นความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีนั้นบ่อย

ๆ เช่น การโฆษณาถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมของบางจาก ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึก
 รับผิดชอบต่อสภาพสิ่งแวดล้อม จึงตัดสินใจเลือกใช้บริการน้ำมันภายใต้เครื่องหมายการค้า
 ของบางจาก เป็นต้น ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขจากสิ่งเร้า ช่วยอธิบายว่าผู้รับบริการแสดงความรู้สึก
 ฟังพอใจหรือไม่พึงพอใจในการรับบริการต่อไป

Skimmer (1990. อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สาขาการศึกษาศาสตร์,
 2539: 340-341) ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำว่าเป็นการเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่าง
 การกระทำ (operant) กับผลจากการกระทำ (consequence) และผลจากการกระทำในอดีตจะเป็น
 ตัวกำหนดแนวโน้มที่จะกระทำหรือเลิกกระทำในอนาคต

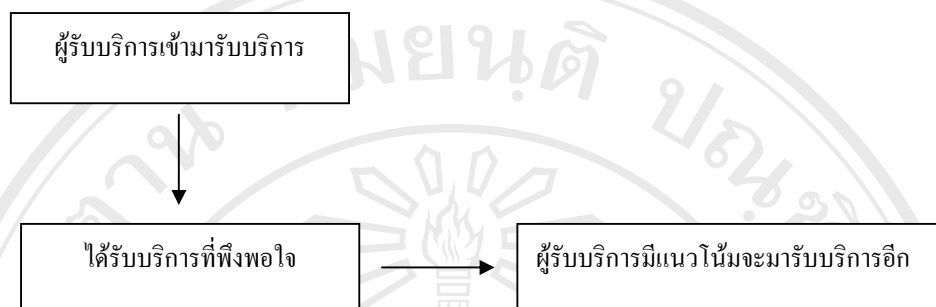
รูปที่ 2.4 ภาพประกอบแสดง ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ ผลจากการกระทำ และแนวโน้มใน
 การรับบริการ



ที่มา: Skimmer (1990)

ซึ่งสามารถนำมาอธิบายความรู้สึกที่มีต่อการบริการได้ คือ ผู้รับบริการจำนวนไม่น้อยที่มี
 โอกาสลองใช้บริการใหม่ครั้งแรก ต่อจากนั้นก็มักจะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ด้วยเหตุผลที่
 เกิดจากความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการที่ได้รับนั้น เช่น เคยรับประทานอาหารที่ร้าน
 หนึ่งแล้วพอใจในรสชาติของอาหารและบริการของพนักงาน ทำให้เข้ามารับประทานอาหารใน
 ร้านนั้นประจำ หรือ เคยเข้ามาใช้บริการของร้านอาหารไทยแล้วพึงพอใจในการบริการของ
 ร้านอาหาร และการให้บริการของพนักงาน ทำให้อยากเข้ามาใช้บริการของร้านอาหารไทยอีก

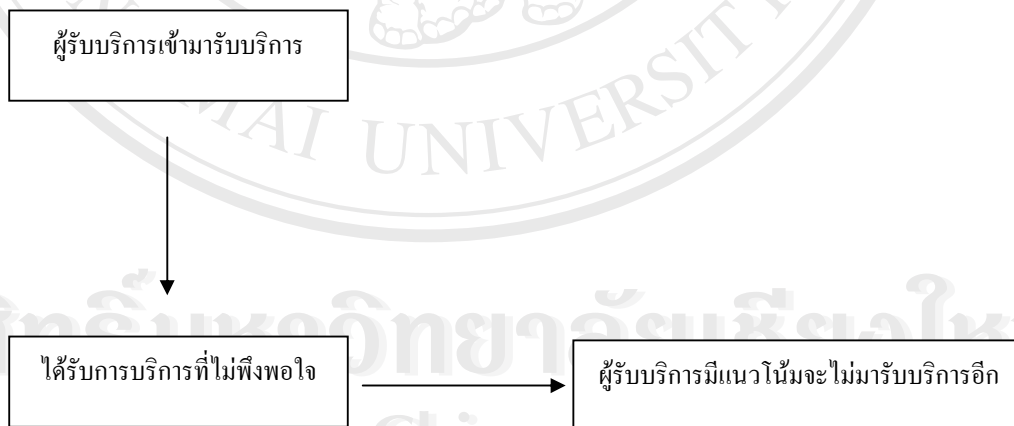
รูปที่ 2.5 ภาพประกอบแสดง อิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ



ที่มา: Skimmer (1990)

ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำ สามารถอธิบายว่าผู้รับบริการมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีก หากได้รับบริการที่พึงพอใจ และจะไม่กลับมาใช้บริการอีกหากมาแล้วได้รับบริการที่ไม่พึงพอใจ

รูปที่ 2.6 ภาพประกอบแสดง อิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการไม่กลับมาใช้บริการ



ที่มา: Skimmer (1990)

การตัดสินใจรับบริการ

Farle and others (1975. อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สาขากรรมศาสตร์, 2539: 338) ได้พัฒนาทฤษฎีขึ้นจากการวิเคราะห์งานวิจัย และเรียกว่า “ทฤษฎีการตัดสินใจรับบริการ” ซึ่งมีองค์ประกอบที่สัมพันธ์ซึ่งกันและกัน 6 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการรับรู้เกี่ยวกับบริการได้ 2 วิธี คือ

1. จากประสบการณ์ทางตรง หมายถึง ผู้รับบริการได้ใช้วิริยะสัมผัสของตนสัมผัสกับบริการนั้นโดยตรง แล้วเกิดการรับรู้ว่าสิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ และพอใจกับการบริการนั้นมากน้อยเพียงใด

2. จากประสบการณ์ทางอ้อม หมายถึง ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากคำบอกเล่าของผู้อื่น แล้วทำให้เกิดการรับรู้ว่าสิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ และพอใจกับการบริการนั้นมากน้อยเพียงใด ข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้รับบริการนึกถึงเครื่องหมายการค้า และเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบเกิดความเชื่อมั่นในบริการนั้น

องค์ประกอบที่ 2 เครื่องหมายการค้า ทำให้ผู้ที่ได้รับการบริการนึกถึงคุณภาพของบริการ เครื่องหมายการค้ามีอิทธิพลต่อความรู้สึกและความเชื่อมั่นในบริการนั้น ในปัจจุบันการโฆษณาบริการ จะมุ่งให้ผู้รับบริการศรัทธาต่อเครื่องหมายการค้า จนทำให้ผู้รับบริการนึกถึง เช่น น้ำมันที่มีคุณภาพดี ทั้งต่อการใช้งานและสิ่งแวดล้อมต้องมีเครื่องหมายการค้าของบางจากเป็นต้น

องค์ประกอบที่ 3 เจตคติที่ดีต่อเครื่องหมายการค้า เป็นความรู้สึกชอบไม่ชอบต่อบริการ เจตคติที่ดีต่อเครื่องหมายการค้าจะมีอิทธิพลต่อความมุ่งมั่นที่จะใช้บริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 4 ความเชื่อมั่นในการบริการ เป็นการประเมินและตัดสินใจว่าบริการนั้นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ ความเชื่อมั่นในบริการเกิดจากได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริการ และความศรัทธาที่มีต่อเครื่องหมายการค้าร่วมกัน ซึ่งมีอิทธิพลให้ใช้หรือไม่ใช้บริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 5 ความมุ่งมั่นหรือตัดสินใจใช้บริการนั้น ซึ่งมีอิทธิพลมาจากเจตคติที่ดีต่อเครื่องหมายการค้า และความมุ่งมั่นในการใช้ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการในที่สุด

องค์ประกอบที่ 6 การใช้บริการ เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้รับบริการตัดสินใจใช้บริการ พฤติกรรมตัดสินใจใช้บริการของฟาร์เลย์ สามารถอธิบายว่าผู้รับบริการได้นำข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจในการใช้บริการ

2.1.8 คุณภาพการให้บริการ

(1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึงบริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า

(2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึงความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และสื่อความหมายได้ถูกต้องชัดเจน

(3) ความสามารถ (Competence) หมายถึงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการ ที่รับผิดชอบอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

(4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึงความมีไมตรีจิตที่ดี มีความสุภาพ รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ

(5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงาน

(6) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึงความสามารถในการนำเสนอการบริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมาและถูกต้อง

(7) การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) หมายถึงการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันที

(8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึงสภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ

(9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึงสภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือสามารถจับต้องได้ในการให้บริการ

(10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding and Knowing Customer) หมายถึงความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2.1.9 แนวคิดทฤษฎีว่าด้วยปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลนำไปสู่ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ [Information system (IS)]

ประสงค์ ประณีตพลกรัง และคณะ (2542) ได้กล่าวว่าปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลนำไปสู่ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย

1. การรับรู้ (Perception) คือกระบวนการที่เปิดรับต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ซึ่งเป็นการแปลความหมายของข่าวสารโดยการสังเกตของแต่ละบุคคล การรับรู้ได้รับอิทธิพลจากสิ่งต่างๆ (object) การรู้จัก (awareness) แล้วทำให้เกิดความเข้าใจ (recognition) การตีความหมาย (interpretation) และการตอบสนอง (response) ในบางครั้งการมองเห็นในสิ่งเดียวกันก็อาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกันได้ เนื่องจากคนมีความแตกต่างกันในการรับรู้ข้อมูล ดังนั้นจึงต้องมีขั้นตอนเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าคนเหล่านั้นรับรู้ในสิ่งเดียวกัน

2. การเรียนรู้ (Learning) คือการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับประสบการณ์ การเรียนรู้เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงอย่างมากในการสร้างหรือยกระดับความสามารถของคอมพิวเตอร์ หลายองค์การต้องมีวิธีฝึกพนักงานให้รู้และเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เครื่องมือที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้คอมพิวเตอร์

3. อคติ (Bias) คือความลำเอียงที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น อายุเชื้อชาติ เพศ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ อคติของบุคคลต่อการรับรู้และพฤติกรรมของตนเอง มีดังนี้ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการพบกันครั้งแรกอาจมีผลต่อการทำให้เกิดอคติได้อย่างมาก เพราะทำให้การรับรู้ครั้งต่อไปนี้มีอคติด้วย นอกจากนี้จังหวะและโอกาสก็เป็นสิ่งที่มีผลต่ออคติของผู้จัดการด้วย เช่น ในการเสนอระบบสารสนเทศใหม่ๆ ที่มีราคาแพง ในช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสม เช่น ในช่วงที่เศรษฐกิจตกต่ำ ผู้จัดการอาจจะเกิดอคติกับระบบดังกล่าวตลอดไป ถึงแม้จะมีการนำเสนอระบบดังกล่าวในเวลาที่เหมาะสมก็ตาม

4. ทักษคติ (Attitude) คือการแสดงออกของความรู้สึกที่มีต่อบุคคล วัตถุ กิจกรรม และเหตุการณ์ ทักษคติเกี่ยวกับงาน (job attitudes) โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความพอใจในงาน (job satisfaction) ทักษคติจะมีผลกระทบต่อการทำงานและองค์การโดยรวม คนที่มีทัศนคติในแง่บวก มักจะเป็นพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี แต่คนที่มีทัศนคติในแง่ลบ มักจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่น้อยกว่าซึ่งอาจทำให้มีผลกระทบต่อระบบได้ ดังนั้นทัศนคติเกี่ยวกับงานและระดับความพึงพอใจของงานจึงเป็นเสมือนปรอทวัดระดับขวัญ และกำลังใจของพนักงาน ตลอดจนความสำเร็จขององค์การ

5. แนวโน้มการเผชิญความเสี่ยง (Risk-taking tendencies) ความเสี่ยงคือการวัดว่าคนจะรับรู้และจะจัดการกับผลลัพธ์ที่ไม่แน่นอนได้อย่างไร บางคนชอบเสี่ยงบางคนหลีกเลี่ยงการเสี่ยง ความเสี่ยงมีผลกระทบต่อระบบสารสนเทศ ในหลายรูปแบบ เช่น ผู้จัดการที่หัวโบราณ มีความเชื่อว่าระบบคอมพิวเตอร์ที่ดีคือ ระบบของ IBM จึงไม่ยอมเสี่ยงที่จะลองใช้ระบบคอมพิวเตอร์อื่น ๆ หรือบางบริษัทไม่ยอมให้ติดตั้งระบบใหม่ ทั้งที่ระบบที่ใช้อยู่ปัจจุบันเป็นระบบเก่าและไม่มีความปลอดภัยในการทำงาน โดยอ้างว่าเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในองค์การ หรือผู้จัดการที่ไม่มีความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์จะไม่นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ใน องค์การ เพราะความกลัวว่าจะไม่สามารถควบคุมการทำงานได้และความกลัวว่าจะด้อยกว่าพนักงานในเรื่องการนำเทคโนโลยีมาใช้

6. ความเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลง (Willingness to change) บางครั้งการเปลี่ยนแปลงจะทำให้ยากถึงแม้จะมีการชู่หรือบังคับ เช่น ผู้บริหารระดับสูงไม่มีความเต็มใจที่จะทำงานกับคอมพิวเตอร์ เพราะคิดว่าเป็นงานระดับต่ำเหมาะกับพนักงานระดับล่างมากกว่า และความกลัวที่จะถูกเปิดเผยว่าไม่มีความสามารถในเรื่องเทคโนโลยีโดยสาเหตุที่ทำให้บุคคลต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

(why people resist change) พบว่าผู้ใช้มักจะยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพราะรู้สึกว่าเป็นแค่จะต่อต้านเมื่อรู้สึกว่าไม่จำเป็น สาเหตุที่ทำให้บุคคลต่อต้านการเปลี่ยนแปลงมีดังนี้ (1) ไม่เห็นเหตุผลที่จะเปลี่ยนแปลง (2) กลัวการสูญเสียอำนาจหน้าที่ (3) กลัวประสบการณ์ที่ไม่ดีในการเปลี่ยนแปลง (4) กลัวว่าจะไม่มีความสามารถในการทำงานใหม่ (5) กลัวสิ่งแปลกใหม่ (6) ไม่แน่ใจว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำไปสู่โครงสร้างของสังคมใหม่ เช่น ต้องขึ้นตรงต่อใคร (7) รู้สึกไม่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น เพราะการเปลี่ยนแปลงของ MIS ทำให้บุคคลต้องมีการเปลี่ยนแปลงซึ่งบางคนจะรู้สึกไม่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

7. ความตึงเครียด (Stress) ความตึงเครียดจะทำลายความสามารถในการตัดสินใจของบุคคล ซึ่งอาจนำไปสู่การบังคับให้เกิดการตัดสินใจในทางเลือกในสถานการณ์ที่บีบบังคับ ทำให้เกิดความเสียหายต่อบริษัททำให้บริษัทเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากต่อปีเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากความตึงเครียด ความตึงเครียดมากเกินไปย่อมเป็นอันตรายต่อสวัสดิภาพของคน ในขณะที่มีความตึงเครียดปานกลางอาจทำให้เกิดผลลัพธ์หรือผลการทำงานที่ดีได้

8. วัฒนธรรมองค์กร (Culture) เป็นระบบของค่านิยมร่วม ความเชื่อ วิธีความคิดและแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคลที่ได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมทางสังคมระบบสารสนเทศที่ประสบความสำเร็จในที่หนึ่งอาจจะไม่ประสบความสำเร็จในที่หนึ่งก็ได้ ทั้งนี้เนื่องมาจากวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน

9. การจูงใจ (Motivation) หมายถึงอำนาจในการทำงานทำให้เกิดพลัง และ กระตุ้นพฤติกรรมส่วนบุคคลให้บรรลุเป้าหมาย อำนาจนี้อาจจะมาจากแหล่งภายนอก เช่น โอกาสที่จะได้โบนัส (bonus) หรือรางวัลอื่น ๆ ที่สำคัญและเป็นอำนาจที่มาจากภายในของแต่ละบุคคลซึ่งการจูงใจอาจใช้เป็นสาเหตุหลักในการอธิบายเรื่องการกระทำของคนได้ การจูงใจได้รับอิทธิพลจากความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีการจูงใจของมาส โลว์ซึ่งได้กล่าวว่า มนุษย์จะถูกจูงใจด้วยความต้องการ 5 ระดับ แสดงให้เห็นว่ามนุษย์จะถูกกระตุ้นให้สนองความต้องการระดับล่างก่อน ได้แก่ ความต้องการของร่างกาย และความปลอดภัยก่อนที่จะตอบสนองความต้องการลำดับที่สูงขึ้น ได้แก่ ความต้องการการยอมรับและการยกย่องนับถือ จนถึงความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต การทำงานในระบบ MIS ต้องคำนึงถึงลักษณะความต้องการทั้ง 5 ประการของพนักงาน โดยเฉพาะความปลอดภัยจากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การยอมรับและยกย่องและความสามารถประสบความสำเร็จสูงสุดของพนักงาน

2.2 สรุปสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

จินตนา สุนทรธรรม (2526) ศึกษาเรื่องบทบาทบัญญัติที่ควรแก้ไขในกฎหมายภาษีอากร ที่ว่าด้วยภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีหัก ณ ที่จ่าย เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขกฎหมายภาษีอากรว่าด้วยเรื่องภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีหัก ณ ที่จ่าย การเลือกตัวอย่างวิจัยโดยใช้ ทฤษฎีความน่าจะเป็น (probability sampling) ใช้วิธีแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ด้วยวิธีการเจาะจงและวิธีการบังเอิญ (quota purposive and accidental sampling) กลุ่มตัวอย่างนี้สุ่มใน จังหวัดเชียงใหม่ 150 คน และในกรุงเทพมหานคร 150 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 300 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การวิจัย ใช้อัตราเปอร์เซ็นต์ (percentage) และค่าไค-สแควร์ (Chi-square) และใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูล ผลจากการศึกษาพบว่า ประชากรโดยส่วนรวมของทั้ง 2 จังหวัด มีความรู้และความเข้าใจในตัวบทกฎหมายประมวลรัษฎากรเพียงบางประเภทเท่านั้น และเห็นว่าการคำนวณภาษีบางรายการมีวิธีการคำนวณที่ยุ่งยาก ตลอดแบบแสดงรายการภาษีมีรายการให้กรอกมาก อีกทั้งทางราชการเปลี่ยนแปลงแบบแสดงรายการภาษีบ่อยจึงทำให้ประชาชนไม่คุ้นเคยกับการกรอกแบบแสดงรายการเสียภาษี ในเรื่องทัศนคติของผู้เสียภาษี ประชากรบางกลุ่มไม่เต็มใจในการเสียสละเงินเพื่อเสียภาษีอากร เพราะไม่เห็นผลตอบแทนเงินที่เสียไป อีกทั้งยังมีทัศนคติไม่ค่อยดีต่อเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร รัฐบาลจึงเก็บภาษีไม่ได้ตามเป้าหมาย

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม เพื่อทดสอบกรอบทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อนักบริหารและนักปฏิบัติภายใต้กระบวนการยุติธรรมที่จะนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงหน่วยงาน การวิจัยนี้ได้อาศัยรูปแบบการวิจัยสำรวจตัดขวาง โดยกำหนดให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครเป็นประชากรในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างมีขนาด 1,100 คน รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ได้ดำเนินการโดยประยุกต์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุระดับยูนิแวกเรียตเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น จากนั้นใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุระดับมัลติแวกเรียต และเทคนิคการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แคนอนิคอล ได้รับการประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลซับซ้อน ผลการวิเคราะห์ ในระดับยูนิแวกเรียต 5 ตัวแปรอิสระ คือ อายุ การศึกษา ระยะเวลาอยู่อาศัย ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจากอาชญากรรม มีความสัมพันธ์ในระดับที่แตกต่างจากตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อตำรวจ ความพึงพอใจต่อทนายความ ความพึงพอใจต่อศาล และความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์ แต่ไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจต่ออัยการ ส่วนในระดับมัลติแวกเรียต พบว่า อายุ การศึกษาระยะเวลาอยู่อาศัย ลำดับความสำคัญของอาชญากรรม และความปลอดภัยจากอาชญากรรม มีความสัมพันธ์กับ

ความพึงพอใจต่อตำรวจ ความพึงพอใจต่อหน่วยความ ความพึงพอใจต่อศาล และความพึงพอใจต่อราชทัณฑ์ และความพึงพอใจต่ออัยการ

พรทิพย์ โล่ห์เลขา (2539) กล่าวว่า อินเทอร์เน็ตหมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดในโลก (Network of Network) เป็นกระบวนการสื่อสารข้อมูลทางสายระหว่างคอมพิวเตอร์ต่างระบบและต่างชนิดร่วมกับสายเคเบิลและผู้ใช้จำนวนมากอาศัยโปรแกรม (Software) และเครื่องช่วยสื่อสารต่างๆ ผู้สนใจสามารถเปิดบัญชีเพื่อใช้บริการจากอินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารถึงกันและกันอย่างไร้พรมแดน

ณัฐ ฉันทพิริย์พันธ์ และคณะ (2541) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องความต้องการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในกรุงเทพมหานครพบว่าในด้านพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ในการซื้อสินค้าหรือบริการผ่าน ใดเร็กซ์หรือทางแคตตาล็อกมีแนวโน้มที่จะซื้อสินค้าหรือบริการผ่านอินเทอร์เน็ต โดยที่กลุ่มเป้าหมายที่ฐานะในการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นกลุ่มนิสิต นักศึกษา และกลุ่มคนทำงานที่มีรายได้ระหว่าง 10,000 -20,000 บาท ซึ่งเป็นกลุ่มชนชั้นกลางที่มีจำนวนมาก ในด้านปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่ามีหลายส่วน คือ ส่วนที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการรวมถึงวิธีการชำระเงิน ส่วนที่เกี่ยวกับคุณสมบัติที่ผู้บริโภคจะได้รับ และส่วนที่เกี่ยวกับความหลากหลายและรูปแบบการนำเสนอทางอิเล็กทรอนิกส์

สนอง จำขึ้น (2541) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตและปัจจัยที่มีต่อผลกระทบต่อการใช้อินเทอร์เน็ต โดยทำงานวิจัยเชิงสำรวจโดยการแจกแบบสอบถามซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 150 คน พบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพศชายและมีอายุน้อยกว่า 25 ปี เป็นโสด และอาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ ซึ่งมักเป็นผู้ที่ทำงานในองค์กรเอกชนหรือเป็นนิสิตนักศึกษา การใช้งานด้านซื้อสินค้าหรือบริการยังอยู่ในระดับที่ต่ำมากเมื่อเทียบกับการใช้งานด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ยังพบว่า ความเร็วในการค้นหาข้อมูลและค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงต่อการใช้อินเทอร์เน็ต โดยผู้ที่ใช้มีความกังวลเกี่ยวกับกฎหมายที่รองรับการทำธุรกรรมบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งส่งผลให้ E-Commerce ในประเทศไทยยังไม่ค่อยได้รับความนิยม

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (2542) ได้ศึกษาและรายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย โดยให้ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตตอบแบบสอบถามผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในระหว่างเดือนสิงหาคม ถึงเดือนตุลาคม 2542 โดยรวบรวมแบบสอบถามที่มีข้อมูลครบถ้วนมาใช้วิเคราะห์ได้ 2,404 ฉบับ ผลการสำรวจพบว่า

1. กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยที่เป็นเพศชายมีมากกว่าเพศหญิงถึงเกือบ 2 เท่า
2. กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุน้อย คือมักเป็นผู้อยู่ในวัย นิสิตนักศึกษาหรือวัยทำงานตอนต้นเป็นส่วนใหญ่
3. กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่ตอบแบบสอบถามประมาณร้อยละ 76 เป็นคนโสด
4. กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นผู้อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล (นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ) ถึงร้อยละ 68 และการกระจายตัวของการใช้อินเทอร์เน็ตออกสู่ต่างจังหวัดมีน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตพื้นที่นอกเขตอำเภอเมือง
5. กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นผู้มีการศึกษาสูงกว่าคือประมาณร้อยละ 89 จบการศึกษาหรือกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี
6. สำหรับกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่เป็นเพศชาย ร้อยละ 39 มีพื้นฐานการศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์หรือวิศวกรรมศาสตร์ทางด้านคอมพิวเตอร์ ไฟฟ้า หรือโทรคมนาคม ร้อยละ 10 มีพื้นฐานการศึกษาทางด้านพาณิชยศาสตร์และการบริหาร ร้อยละ 9 มีพื้นฐานการศึกษาทางด้านวิศวกรรมศาสตร์สาขาอื่น สำหรับกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 27 มีพื้นฐานการศึกษาทางด้านพาณิชยศาสตร์และการบริหาร ร้อยละ 20 มีพื้นฐานการศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์หรือวิศวกรรมศาสตร์ทางด้านคอมพิวเตอร์ ไฟฟ้า หรือโทรคมนาคม
7. สำหรับกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเกือบทั้งหมดมีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษแต่ก็มีระดับความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกันบ้าง คือ ประมาณร้อยละ 66 ไม่มีปัญหาในการอ่านภาษาอังกฤษ ประมาณร้อยละ 33 มีความรู้ในระดับที่จำกัดคือพออ่านออก เข้าใจบ้างแต่ไม่คล่อง และมีไม่ถึงร้อยละ 1 ที่ไม่มีความรู้ภาษาอังกฤษเลย
8. สำหรับกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่อยู่ในวัยทำงาน สาขาอาชีพที่พบมากที่สุด คือสาขาการศึกษาและการวิจัย และสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การขาย การให้บริการ ให้คำปรึกษา หรือดูแลระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ประกอบหรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์
9. ลักษณะการใช้ ประมาณร้อยละ 68 ใช้อินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูล ความรู้และข่าวสาร ในขณะที่ประมาณร้อยละ 13 ใช้ในการติดต่อส่วนตัว และอีกประมาณร้อยละ 11 ใช้ในการติดต่อไม่ส่วนตัว เช่นติดต่อธุรกิจ และมีการใช้ในลักษณะอื่นเช่น เพื่อความบันเทิง โฆษณาขายสินค้าและบริการ
10. ผลการสำรวจเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้อินเทอร์เน็ตคือความล่าช้าของการรับส่งสัญญาณ ถัดมาคือภาระค่าใช้จ่าย ความเชื่อถือได้ของบริการอินเทอร์เน็ตเครือข่ายและการมีแหล่งข้อมูลช่วยเหลือ

11. ผลการสำรวจที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้ทางอินเทอร์เน็ตแสดงให้เห็นว่าคนไทยนิยมซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตน้อยมาก กล่าวคือไม่ถึงร้อยละ 20 ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต เหตุผลที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไม่นิยมซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต คือไม่สามารถเห็นหรือจับต้องสินค้าได้เหมือนการซื้อจากร้าน อีกทั้งไม่ต้องการให้เบอร์บัตรเครดิตทางอินเทอร์เน็ต ไม่ไว้วางใจผู้ขายว่าจะส่งสินค้านั้นให้จริงและไม่มีบัตรเครดิต สินค้าที่เป็นที่นิยมซื้อกันมากที่สุดในการซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตคือหนังสือหรือข้อมูล โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเพลง โดยการส่งสินค้าทางไปรษณีย์ยังเป็นที่นิยมมากกว่าการส่งทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่เมื่อแยกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศจะพบว่าเพศชายนิยมซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมากกว่าเพศหญิง

สรุป ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยยังมีการกระจุกตัวอยู่ในหมู่ประชาชนเพียงเฉพาะบางกลุ่มคือ ผู้ที่อาศัยในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล มีการศึกษา มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ เป็นผู้ที่มีความสนใจทางด้านคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีทางการสื่อสารและสารสนเทศเป็นพิเศษ เป็นผู้ที่ทำงานในแวดวงการศึกษา การวิจัย นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าการใช้อินเทอร์เน็ตในเชิงพาณิชย์ทั้งในฐานะของผู้ขายและผู้ซื้อยังไม่เป็นที่นิยมมากนัก ในแง่ของปัญหาสำคัญของการใช้อินเทอร์เน็ต คือความล่าช้าในการรับ – ส่งสัญญาณ การติดต่อไม่เข้าหรือสัญญาณขาดหาย ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม นอกจากนี้ยังมีปัญหาที่เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายและการมีแหล่งข้อมูลอินเทอร์เน็ตก็เป็นปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข

อังสนา ธงไชย (2542) ให้ความหมายว่าอินเทอร์เน็ต คือเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ของโลกคอมพิวเตอร์ (internation network) ซึ่งเครือข่ายใดเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะสามารถติดต่อสื่อสารเพื่อการเรียกใช้ หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลและสนทนากันได้ตลอด 24 ชั่วโมง ลักษณะข้อมูลที่ปรากฏในเครือข่ายมีทั้งข้อมูลที่เป็นตัวอักษร รูปภาพ และภาพเคลื่อนไหว เสียง หรือปรากฏรูปแบบสื่อประสม (multimedia) เครือข่ายอินเทอร์เน็ต อาจถือว่าเป็นห้องสมุดของโลก ทั้งนี้เนื่องจากเปิดให้ผู้ที่ต้องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารใส่ข้อมูลข่าวสารไว้ในเครือข่ายและข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลสาธารณะที่เปิดเผยให้ใครก็ได้เข้ามาเรียกค้น จึงทำให้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีแหล่งข้อมูลขนาดมหาศาลกระจายเชื่อมโยงกันอยู่ทั่วโลก

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยระดับพื้นที่และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงประสิทธิภาพและความสำเร็จของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ในระดับอำเภอ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้

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

จิรัชยา เกาทอง (2542) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากร ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ รายได้ต่อเดือนของครอบครัว สาขาวิชาที่ศึกษา ความยากง่ายในการติดต่อกับเครื่องแม่ข่าย ปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ และประเภทเว็บไซต์ที่ใช้ประจำบนอินเทอร์เน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้อินเทอร์เน็ต ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คือ อาชีพ ระดับการศึกษา การเป็นเจ้าของคอมพิวเตอร์ สถานที่ใช้อินเทอร์เน็ตประจำ ประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องแม่ข่าย ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำ และบริการที่ใช้ประจำบนอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้อินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการค้นหาข้อมูล เลือกใช้บริการ WWW และเลือกเข้าเว็บไซต์บันเทิงมากที่สุด โดยช่วงเวลาที่นิยมเข้าใช้อินเทอร์เน็ตคือ ช่วง 12.00-15.00 น. โดยปัญหาอุปสรรคที่พบมากที่สุด คือ ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้เข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำ และเสนอแนะให้จัดตั้งหน่วยงานให้บริการอินเทอร์เน็ตในราคาถูกเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานหรือผู้มีรายได้น้อย

กฤษดา สุรชาติชัยกุล (2543) ได้ศึกษาถึงปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งใช้วิธีสอบถามจากผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเอกชน จำนวน 4 แห่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 120 คน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่รู้จัก

อินเทอร์เน็ตจากเพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำและสื่อสำคัญที่ใช้ในการตัดสินใจคือเพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำเช่นเดียวกัน

ปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ กระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านบุคคลากร ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่

ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตเอกชนมากที่สุดคือด้านความเร็วและถูกต้องแม่นยำ รองลงมาคือ ด้านเทคโนโลยีที่สูงและทันสมัย และระบบที่เป็นมาตรฐานสากล

ปัจจัยทางด้านกระบวนการการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตเอกชนมากที่สุดคือ ระบบในการให้บริการที่มีความรวดเร็ว และวิธีการชำระค่าบริการ

ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตเอกชนมากที่สุดคือ ราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ

ปัจจัยด้านบุคคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตเอกชนมากที่สุดคือ ความรู้ความสามารถของพนักงาน และรองลงมาคือความรวดเร็วในด้านการให้บริการ

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ที่มีผลต่อการเลือกใช้อินเทอร์เน็ตเอกชนมากที่สุดคือ ชื่อเสียงของบริษัท

ปัจจัยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตเอกชนคือการทดลองใช้บริการฟรีมากที่สุด และรองลงมาคือ การลดราคาค่าบริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตเอกชนมากที่สุดคือ การมีทำเลใกล้ตัวเมือง ง่าย และรองลงมาคือ บรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท

ปัญหาที่ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตพบในการใช้บริการของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุดได้แก่ คู่สายโทรศัพท์ไม่ว่าง หรือสายหลุดบ่อย รองลงมาคือ เครื่องเดินช้าหรือเครื่องหยุดการทำงาน (HANK) และระบบซับซ้อน ยากต่อการเข้าใจ ตามลำดับ

บุษบา มาลาศรี (2544) ได้ศึกษาถึง พฤติกรรมการบริโภคผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนมากมีที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 62 และอาศัยอยู่ต่างจังหวัดอีกร้อยละ 38 ส่วนมากมีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 48 อายุระหว่าง 30 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 และผู้มีอายุ 50 ปีขึ้นไปร้อยละ 5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 64 ปริญญาโทร้อยละ 18 ด้านอาชีพเป็นพนักงานเอกชนร้อยละ 55 นักเรียน/นักศึกษาร้อยละ 19 ด้านรายได้ส่วนบุคคลมีรายได้ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 27 รองมาคือรายได้ระหว่าง 20,000 – 25,000 บาท พฤติกรรมในการใช้บริการผ่านเครือข่าย

อินเทอร์เน็ตพบว่าเคยใช้อินเทอร์เน็ตมาแล้วอย่างน้อย 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 69 ระยะเวลาที่ใช้ อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยต่อวันต่ำกว่า 2 ชั่วโมงร้อยละ 41 ใช้อินเทอร์เน็ตวันละ 2 – 6 ชั่วโมงร้อยละ 40 โดยใช้ในสถานที่ทำงานร้อยละ 59 ใช้ที่ร้านให้บริการร้อยละ 27 สำหรับด้านพฤติกรรมกรซื้อ สินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์พบว่าส่วนมากไม่เคยใช้บริการร้อยละ 70 และเคยใช้บริการ ร้อยละ 30 เนื่องจากต้องการทดลองสั่งซื้อและรองมาเป็นสินค้าที่ไม่มีขายในประเทศไทยอีกทั้งมี ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าและบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นสินค้าที่ทันสมัยและไม่ต้องเสีย ภาษีตามลำดับ

สมกมล ขาดิขันธ์ (2546) ได้ทำการศึกษาถึงตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของ ผู้ประกอบการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในท้องที่อำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามจากผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มใน ท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 294 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่รู้จัก เว็บไซต์ของกรมสรรพากร ทราบแต่เพียงว่ามีกรบริการรับแบบแสดงรายการผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตจากเอกสารเผยแพร่ และมีความรู้เรื่องภาษีอากรน้อย ตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจยื่นแบบฯคือการได้รับสิทธิประโยชน์ในการยื่นแบบแสดงรายการหลังเวลาราชการ (16.30 น. – 22.00 น.) ประหยัดเวลาเดินทาง ลดค่าใช้จ่ายในการยื่นแบบ ได้รับสิทธิพิเศษในการ คื่นภาษีเร็ว ส่วนตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจไม่ใช้บริการยื่นแบบฯ คือไม่ทราบข้อมูลว่ามี การยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เห็นว่าการยื่นแบบที่หน่วยจัดเก็บมี ความสะดวกดีแล้ว ไม่มีคอมพิวเตอร์หรือมีแต่ไม่ได้ติดตั้งระบบเครือข่าย ให้สำนักงานบัญชีจัดทำ บัญชีและยื่นแบบให้ อีกทั้งไม่แน่ใจเกี่ยวกับระบบยื่นยื่นการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ปัญหาและ อุปสรรคของการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต คือมีความยุ่งยากในขั้นตอนการสมัครขอใช้บริการ มี ปัญหาในการเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากร มีภาระค่าใช้จ่ายมากขึ้นกว่าเดิม และกลัวความ ผิดพลาดในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

วนิสรา สุวรรณมงคล (2546) ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและ ชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของ ผู้เสียภาษีต่อการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อระบุถึงปัญหาและอุปสรรคในการเลือกยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตใน เขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ ได้แก่ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 209 ราย และผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลจำนวน 37 ราย รวมทั้งสิ้น 246 ราย การได้มาซึ่ง ตัวอย่างใช้วิธี การได้มาตามวัตถุประสงค์ คือ สัมภาษณ์ผู้เสียภาษีทั้งที่เคยยื่นและไม่เคยยื่นแบบผ่าน อินเทอร์เน็ตอย่างละ 123 รายเท่ากัน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าผู้

เสียดายส่วนใหญ่ทราบว่ามีการขึ้นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจากการประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร ผู้เสียภาษีที่เคยยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่พอใจมากในเรื่องสามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภทภาษี สามารถยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตหลังเวลา 16.30 น.จนถึงเวลา 22.00 น. ของทุกวันระหว่างช่วงกำหนดเวลาของการยื่นแบบตามปกติ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ ผู้เสียภาษีที่ไม่เคยยื่นแบบอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 17.1 ไม่ทราบและร้อยละ 82.9 ทราบแต่ไม่ยื่น เนื่องจากไม่แน่ใจว่าการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตจะสมบูรณ์เหมือนกับการยื่นแบบ ณ สรรพากร พื้นที่สาขา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการสรรพากรควรมีการปรับปรุงการบริการในเรื่อง การเพิ่ม การประชาสัมพันธ์ ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการและเงื่อนไขในการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้เสีย ภาษีเห็นด้วยกับปัญหา เรื่อง การเข้าไปใช้บริการการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตซ้ำ มีความยุ่งยาก ด้านพฤติกรรมในการเลือกยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่เห็นว่า ในปัจจุบันมีจำเป็นที่จะต้องมีการให้บริการการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นการเพิ่ม ทางเลือกให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved