

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากร โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรภาค 6 (2) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรที่มีผลต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 (3) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมอื่นที่มีผลต่อรายได้ที่จัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ของสำนักงานสรรพากรภาค 6 (4) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่เสียภาษีอากรที่มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของเจ้าหน้าที่เสียภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 (5) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมอื่นที่มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีอากรของเจ้าหน้าที่เสียภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 6 โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการวิเคราะห์ และเรียบเรียงรายละเอียดซึ่งสามารถนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

- 1.1 ความหมายของภาษีอากร
- 1.2 วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากร
- 1.3 ลักษณะของภาษีอากรที่ดี
- 1.4 โครงสร้างของกฎหมายภาษีอากร
- 1.5 ประเภทของภาษีอากร
- 1.6 การวัดประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

- 2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ
- 2.2 การบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

- 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ
- 3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ
- 3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 3.4 ความพึงพอใจหรือความสมัครใจในการเสียภาษีอากร

ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

- 4.1 ความหมายของมนุษยสัมพันธ์
- 4.2 คุณลักษณะดีมีมนุษยสัมพันธ์
- 4.3 มนุษยสัมพันธ์ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 แนวคิดเกี่ยวกับจิตสำนึกในหน้าที่

- 5.1 ความหมายของจิตสำนึก
- 5.2 องค์ประกอบของจิตสำนึก
- 5.3 จิตสำนึกของข้าราชการในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ตอนที่ 6 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานและความรู้เกี่ยวกับภาษี

อากร

- 6.1 ความหมายของความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน
- 6.2 ภูมิความรู้ความชำนาญหรือทุนมนุษย์
- 6.3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรทำให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

ตอนที่ 7 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติในการเสียภาษี

- 7.1 ความหมายของทัศนคติ
- 7.2 ประเภทและองค์ประกอบของทัศนคติ
- 7.3 การสร้างจิตสำนึกและทัศนคติให้แก่เยาวชนของกรมสรรพากร

ตอนที่ 8 แนวคิดเกี่ยวกับรายได้

- 8.1 ความหมายของรายได้หรือเงินได้ตามหลักภาษีอากร
- 8.2 รายได้ที่เป็นภาษีอากร

ตอนที่ 9 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 9.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 9.2 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 9.3 เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของกรมสรรพากร

ตอนที่ 10 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ

- 10.1 ความหมายของการประชาสัมพันธ
- 10.2 หน้าที่และจุดมุ่งหมายของการประชาสัมพันธ
- 10.3 ความสำคัญของการประชาสัมพันธ
- 10.4 กระบวนการประชาสัมพันธ

ตอนที่ 1 แนวความคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

1.1 ความหมายของภาษีอากร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายไว้ว่า ภาษี คือ เงินที่มีกฎหมายกำหนดให้รัฐหรือท้องถิ่นเรียกเก็บจากบุคคลในเหตุต่างๆ เช่น การมีรายได้ การมีทรัพย์สิน การประกอบกิจการ การบริโภค เพื่อใช้จ่ายในการบริหารประเทศหรือท้องถิ่น (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 870) สำหรับความหมายของภาษีอากร ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร ได้ให้ความหมายของภาษีอากรไว้ในหนังสือภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2554 ดังนี้ ภาษีอากรแบ่งออกเป็น 2 แนวทาง คือ

1.1.1 ภาษีอากร คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากราษฎร และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมิได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร

1.1.2 ภาษีอากร คือ เงินได้หรือทรัพย์สินที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล แต่ไม่รวมถึงการกู้ยืมหรือขายสินค้า หรือให้บริการในราคาทุนโดยรัฐบาล (กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร, 2554, หน้า 1) ซึ่งสอดคล้องกับกรมสรรพากรที่ได้ให้ความหมายของภาษีอากรไว้ว่า ภาษีอากร คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากราษฎร เพื่อใช้เป็นประโยชน์ส่วนรวม โดยมิได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร หรืออีกความหมาย คือ เงินได้หรือทรัพย์สินที่เคลื่อนย้ายจากเอกชนไปสู่รัฐบาล แต่ไม่รวมถึงการกู้ยืมหรือขายสินค้า หรือให้บริการในราคาทุนโดยรัฐบาล วัตถุประสงค์ในการเก็บภาษี เพื่อหารายได้ให้พอกับค่าใช้จ่ายของรัฐบาล เพื่อการกระจายรายได้ เพื่อควบคุมการบริโภคของประชาชน เพื่อการชำระหนี้สินของรัฐบาล หรือสนองนโยบายธุรกิจและการคลังของรัฐบาล (กรมสรรพากร, 2557)

ดังนั้น จากความหมายของภาษีอากรดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความหมายของภาษีอากร ได้ดังนี้คือ

1. ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากรายกรและนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมโดยรวม
2. ภาษีอากร มีการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาลเพื่อรัฐบาลนำมาใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศ
3. ภาษีอากร เป็นเครื่องมือในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ
4. ภาษีอากร ไม่มีผลตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี ผู้เสียภาษีถือเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย

1.2 วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากร

เนื่องจากรัฐบาลจัดเก็บภาษีอากรจากประชาชนเพื่อนำไปใช้จ่ายในกิจการอันเป็นสาธารณประโยชน์สำหรับประชาชนในประเทศ ซึ่งวัตถุประสงค์ดังกล่าวถือเป็นวัตถุประสงค์หลักในการที่รัฐบาลจัดเก็บภาษีอากรจากประชาชน อย่างไรก็ตามยังมีวัตถุประสงค์อื่นๆที่รัฐบาลนำมาตราการจัดเก็บภาษีอากรมาเป็นเครื่องมือเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ต่างๆที่รัฐบาลดำเนินการไว้ สามารถแบ่งวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐบาล (อดิศักดิ์ สืบประดิษฐ์, 2547, หน้า 10-11) ได้ดังต่อไปนี้

1.2.1 เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ

เนื่องจากรัฐบาลมีค่าใช้จ่ายในกิจการต่างๆ อันเป็นไปเพื่อสาธารณประโยชน์ในรัฐ อาทิเช่น การดำเนินการด้านสาธารณูปโภคต่างๆ ตลอดจนการรักษาความมั่นคงของรัฐ ดังนั้นรัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีรายได้เพียงพอที่จะนำมาใช้เป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการดำเนินการดังกล่าว ซึ่งการจัดเก็บภาษีอากรจากประชาชนในประเทศนั้นถือเป็นรายได้หลักที่รัฐบาลได้รับ

1.2.2 เพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม

เนื่องจากประชาชนทุกคนในประเทศล้วนแต่มีความสามารถในการหารายได้ไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้นเพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยกระจายรายได้ของประชาชน รัฐบาลจึงกำหนดอัตราภาษีแบบอัตราก้าวหน้าตามความสามารถของผู้มีหน้าที่เสียภาษี กล่าวคือ ประชาชนผู้มีรายได้มากย่อมถูกจัดเก็บภาษีอากรในสัดส่วนที่สูงกว่าผู้มีรายได้น้อย

1.2.3 เพื่อควบคุมการบริโภคหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ

มาตรการทางภาษีอากรสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการบริโภคการผลิต หรือวิธีดำเนินการธุรกิจบางชนิดเพื่อมิให้เกิดผลเสียต่อเศรษฐกิจโดยรวม เป็นต้นว่า สินค้าอุปโภคบริโภคบางอย่างเป็นสินค้าฟุ่มเฟือยไม่ใช่สิ่งจำเป็นแก่การดำรงชีพของประชาชน อาทิเช่น สุรา บุหรี่ เป็นต้น ดังนั้นรัฐบาลจึงกำหนดให้สินค้าเหล่านี้ต้องเสียภาษีสรรพสามิตเพิ่มขึ้น

จากภาษีมูลค่าเพิ่มที่ต้องเสียอยู่แล้วเพื่อแสดงให้เห็นว่าหากประชาชนจะบริโภคสินค้าฟุ่มเฟือย เหล่านี้ก็ต้องเสียภาษีเพิ่มขึ้น อันเป็นการควบคุมการบริโภคของประชาชนได้อีกทางหนึ่ง หรือหาก รัฐบาลต้องการจะส่งเสริมธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งเพื่อส่งออกอันจะช่วยเพิ่มพูนรายได้ให้แก่ประชาชน ในประเทศเอง รัฐบาลก็อาจกำหนดอัตราภาษีศุลกากรสำหรับการส่งออกสินค้าที่ผลิตได้จากธุรกิจ นั้นในอัตราที่ต่ำลง หรืออาจกำหนดยกเว้นการจัดเก็บภาษีส่งออกสำหรับสินค้าดังกล่าวข้างต้นก็ได้ เพื่อเป็นการส่งเสริมธุรกิจการค้าประเภทนั้น

1.2.4 เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ

การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เป็นหน้าที่อันสำคัญของรัฐและ รัฐสามารถอาศัยมาตรการด้านภาษีอากรเข้าช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในสังคม อาทิเช่น ในยาม เศรษฐกิจรุ่งเรือง รัฐก็อาจใช้ระบบภาษีอากรที่ใช้อยู่แล้ว หรือจัดเก็บภาษีอากรประเภทใหม่เพิ่มขึ้น หรืออาจจะเสนอฝ่ายนิติบัญญัติขอเพิ่มอัตราภาษีอากรที่ใช้อยู่แล้ว และในยามเศรษฐกิจตกต่ำ รัฐอาจมีการลดอัตราภาษีบางชนิด เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนมีการกำหนดยกเว้นการจัดเก็บภาษี เงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับบุคคลธรรมดาผู้มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้ เป็นต้น ซึ่งมาตรการเหล่านี้ มีส่วนกระตุ้นให้เศรษฐกิจดีขึ้นอันเป็นการช่วยเหลือให้รัฐบาลในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ได้อีกทางหนึ่ง

1.3 หลักการจัดเก็บภาษีอากรที่ดี

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2549) ได้อธิบายถึงลักษณะของภาษีอากรว่า ภาษีอากร ของรัฐบาลซึ่งถือว่าเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญเพื่อนำไปใช้จ่ายในกิจการต่างๆ ของรัฐบาลนั้น ในการจัดเก็บภาษีย่อมจะมีผลกระทบต่อภาคประชาชนและภาคธุรกิจ ซึ่งเป็นผู้ที่จะต้องเสียภาษี ให้แก่รัฐบาล ดังนั้นในการดำเนินการจัดเก็บภาษีรัฐบาลจึงต้องมีหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บ เพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษี อัดัม สมิท (Adam Smith, 1776, หน้า 888) นักเศรษฐศาสตร์ ชาวสกอตแลนด์ ได้วางหลักการเกี่ยวกับภาษีที่ดีไว้ 4 ประการ ในหนังสือ “The Wealth of Nations” ซึ่งสามารถสรุปหลักภาษีอากรที่ดีไว้ดังนี้

3.1.1 หลักความยุติธรรม (Equity) ระบบของภาษีที่ดีควรมีการกระจายภาระภาษี ไปยังประชาชนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน การเสียภาษีควรคำนึงถึงความสามารถหรือรายได้ของ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเป็นหลัก เช่น คนที่มีรายได้มากก็ต้องเสียภาษีมากกว่าคนที่มียาได้น้อย คนที่มี รายได้เท่าเทียมกัน ก็ควรเสียภาษีเท่ากัน ดังนั้นในทางปฏิบัติหลักความยุติธรรมนี้ การกำหนดว่า ผู้ใดควรที่จะต้องเสียภาษีมีหลักย่อย 2 หลัก ได้แก่ หลักผลประโยชน์ หมายถึง ผู้ใดที่ได้ประโยชน์

ผู้นั้นควรต้องเสียภาษี และหลักความสามารถในการเสียภาษี หมายถึง ผู้ใดที่มีความสามารถในการเสียภาษีควรจะต้องเป็นผู้แบกรับภาระ ผู้ใดไม่มีความสามารถในการเสียภาษี ก็จะได้รับยกเว้น

3.1.2 หลักความแน่นอน (Certainty) ภาษีที่ดีจะต้องมีความแน่นอนชัดเจน รู้ว่าใครบ้างที่จะต้องมีหน้าที่เสียภาษี เวลาที่ต้องเสียภาษี จำนวนเงินที่ต้องเสียภาษี วิธีการเสียภาษี เสียอย่างไร เสียภาษีจากฐานของอะไร เงินรายได้เท่าใดอยู่ในเกณฑ์จะต้องเสียภาษีเงินได้ และจะต้องเสียภาษีในอัตราเท่าใด ข้อความในกฎหมายภาษีจะต้องชัดเจน ไม่กำกวม นอกจากนั้น หลักความแน่นอนยังรวมความไปถึงว่ารัฐบาลจะต้องมีนโยบายที่แน่นอนในการจัดเก็บภาษี คือ ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อยๆ เพื่อว่าธุรกิจภาคเอกชนจะได้วางแผนของตนได้ หากรัฐบาลไม่มีความแน่นอนในการจัดเก็บภาษี มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย การวางแผนของธุรกิจเอกชนย่อมได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงภาษี

3.1.3 หลักความสะดวก (Convenience) ภาษีที่ดีทุกชนิดควรให้ความสะดวกแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทั้งขั้นตอน วิธีการ เวลา และสถานที่ที่ต้องเสียภาษี คือจะต้องเก็บได้ง่าย และง่ายต่อประชาชนที่จะปฏิบัติตาม กฎหมายภาษีจะต้องเข้าใจง่าย หลักเกณฑ์ต่างๆ ต้องไม่ซับซ้อน นอกจากนั้น แบบฟอร์มต่างๆ และข้อกำหนดต่างๆ ที่ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีปฏิบัติตามจะต้องง่ายต่อการปฏิบัติ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีต่อผู้มีหน้าที่เสียภาษี จะต้องดี เช่น สามารถยื่นแบบรายการผ่านทางอินเทอร์เน็ต สามารถชำระภาษีได้ผ่านที่ทำกาารไปรษณีย์ ธนาคาร หรือร้านสะดวกซื้อทั่วไป เป็นต้น

3.1.4 หลักความประหยัด (Economy) ภาษีอากรที่ดีต้องพิจารณาค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีให้น้อยที่สุด โดยพิจารณาทั้งเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีและผู้มีหน้าที่เสียภาษี แต่สามารถจัดเก็บภาษีได้มาก ในเรื่องค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บจะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายของสังคม ในการทำให้บรรลุถึงการจัดเก็บภาษี เพราะหากคำนึงถึงค่าใช้จ่ายของรัฐบาลแต่เพียงด้านเดียว ก็ไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วน ค่าใช้จ่ายของสังคมในการจัดเก็บภาษี เช่น ค่าใช้จ่ายของรัฐบาลในการจัดเก็บภาษี ค่าใช้จ่ายของผู้มีหน้าที่เสียภาษีในการปฏิบัติตามกฎหมาย และค่าใช้จ่ายอันเกิดจากการบิดเบือนเศรษฐกิจของภาษีอากร

นอกจากหลักทั้ง 4 ข้อที่ อุดม สมิต ได้วางไว้ ในปัจจุบันนักวิชาการภาษีอากรมีความเห็นว่าภาษีที่ดีต้องมีลักษณะเพิ่มเติม ดังนี้

3.1.5 หลักความเป็นกลางในทางเศรษฐกิจ (Neutrality) หมายความว่าภาษีอากรที่ดีต้องไม่มีความลำเอียงในทางเศรษฐกิจ พยายามไม่ให้เกิดการเก็บภาษีอากรมีผลกระทบต่อการทำงานของกลไกตลาด หรือมีผลกระทบน้อยที่สุด มุ่งก่อให้เกิดรายได้ต่อประเทศ และปล่อยให้การตัดสินใจทางธุรกิจภาคเอกชนเป็นไปตามกลไกตลาด

3.1.6 หลักการใช้นโยบายทางเศรษฐกิจได้ หมายความว่า ภาษีที่ดีต้องเอื้ออำนวยต่อการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ รัฐสามารถใช้ภาษีอากรเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมนโยบายได้หลายประการ เช่น การส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยการยกเว้นภาษีอุตสาหกรรมแรกเริ่มเพื่อการลงทุน การลดภาษีให้กับการนำเข้าเครื่องจักร เป็นต้น ทั้งนี้ เพราะว่าการดำเนินนโยบายภาษีอากรมิใช่เป็นการมุ่งหารายได้เข้ารัฐแต่เพียงอย่างเดียว

3.1.7 หลักการยอมรับได้ของสังคม (Acceptability) การจัดเก็บภาษีอากรจะได้ผลหรือไม่ นอกจากจะขึ้นอยู่กับความพยายามของรัฐบาลแล้วที่สำคัญยังขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนด้วย หากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีอากรอย่างดี การจัดเก็บภาษีก็ง่าย ภาษีที่จะได้รับความร่วมมือจากประชาชนอย่างดีจะต้องเป็นภาษีที่ได้รับการยอมรับจากสังคม หากสังคมเห็นว่าเหมาะสมและเป็นการสมควรที่จะต้องเสียภาษีนั้น ภาษีนั้นก็จะได้รับความร่วมมือจากประชาชน หากสังคมไม่ยอมรับภาษีนั้นและเห็นว่าเป็นการไม่เหมาะสมและไม่ยุติธรรมภาษีนั้นก็จะไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชน ภาษีที่ไม่ได้รับการยอมรับจากสังคมจะเป็นภาษีที่ดีของสังคมนั้นไม่ได้

3.1.8 หลักการบังคับใช้ได้ (Enforceability) ภาษีที่ดีต้องเป็นภาษีที่บังคับจัดเก็บได้ คือ ปฏิบัติได้ หมายความว่าเมื่อนำภาษีนั้นๆ มาใช้แล้วจะต้องสามารถบังคับจัดเก็บได้

3.1.9 หลักความยืดหยุ่นได้ (Flexibility) ภาษีที่ดีต้องปรับตามเศรษฐกิจได้ เช่น ในภาวะเงินเฟ้อ รัฐบาลต้องการลดการหมุนเวียนของเงินในท้องตลาด ภาษีที่ดีจะต้องปรับตัวในลักษณะที่เก็บภาษีได้มากในภาวะเงินเฟ้อ เพราะการเก็บภาษีเป็นการเคลื่อนย้ายอำนาจซื้อออกจากภาคเอกชน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เสียในอัตราก้าวหน้ามีลักษณะเช่นนี้ คือเวลาที่มีเงินเพื่อรายได้ของคนจะเพิ่มขึ้นมากทำให้อัตรากาฬิส่วนเพิ่ม เพิ่มขึ้นด้วยซึ่งเป็นการดูดซับอำนาจซื้อออกจากภาคเอกชน เป็นการลดความกดดันให้เกิดเงินเฟ้อได้ ส่วนเวลาที่เศรษฐกิจตกต่ำคนมีรายได้น้อยก็จะเสียภาษีในอัตรากาฬิส่วนเพิ่ม (Marginal Tax Rate) ที่ต่ำ ทำให้มีเงินเหลือในภาคเอกชนมาก ทำให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้เร็ว ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่จัดเก็บในอัตราก้าวหน้าจึงนับว่าเป็นตัวปรับเสถียรภาพเศรษฐกิจโดยอัตโนมัติ (Automatic Stabilizer) ตัวหนึ่ง

3.1.10 หลักการอำนวยรายได้ หลักการนี้กล่าวว่ภาษีที่ดีต้องก่อให้เกิดรายได้ต่อรัฐมากพอต้องมีฐานกว้างและขยายตัวตามการขยายตัวของภาวะเศรษฐกิจ ทั้งนี้เพื่อว่าเวลาที่เศรษฐกิจขยายตัวรัฐบาลมีภาระต้องใช้จ่ายเงินมากจะได้ไม่ต้องเพิ่มอัตรากาฬิ

กล่าวโดยสรุปการจัดเก็บภาษีที่ดี ควรจะต้องมีความสอดคล้องและสามารถสนับสนุนการแข่งขันในเชิงเศรษฐกิจการค้าระหว่างประเทศ (International Competitiveness) ภายใต้ระบบเศรษฐกิจโลกสมัยใหม่ด้วย (Trends in Globalization) หลักการนี้เชื่อมความรู้ทางระบบภาษีและมุมมองของเศรษฐกิจการค้าระหว่างประเทศเข้าด้วยกัน การเกิดและแพร่หลายของบริษัทข้ามชาติ (Multi-National Corporation) ที่เชื่อมโยงเรื่องราวการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศให้ใกล้ชิดกัน การเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ทางเทคโนโลยี ธุรกิจการเงินระหว่างประเทศ มีองค์ระหว่งประเทศ เพื่อใช้เป็นเวทีการค้าระหว่างประเทศจึงเกิดระบบภาษีที่เรียกว่า Tax Competition หมายถึง การที่ประเทศต่างๆ พยายามแข่งขันกันลดอัตราภาษี หรือยกเว้นภาษีภายในประเทศเพื่อดึงดูดทุนจากต่างชาติ ปัญหาที่ตามมาพบว่า กระแสการลงทุนข้ามชาติปัจจุบันนี้ มักอยู่ชั่วคราว หากมีสิทธิประโยชน์ในทางภาษี และด้านอื่นที่ดีกว่าก็จะเคลื่อนย้ายทุนไปยังที่นั่น เป็นการทำลายความมีประสิทธิภาพในเชิงเศรษฐศาสตร์ระหว่างธุรกิจต่างประเทศ และธุรกิจภายในประเทศอีกด้วย ซึ่ง OECD (Organization for Economic Corporation Development) และสหภาพยุโรปได้วิเคราะห์กรณีนี้ไว้เมื่อ ปี ค.ศ.1988 ดังนั้น ระบบภาษีที่ดี นอกจากหลัก 4 ประการของ อคัม สมิต แล้วต้องคำนึงถึง Tax Competition เพื่อความมั่นคงของเศรษฐกิจในประเทศไทย (ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์, 2549, หน้า 9-11)

1.4 โครงสร้างของกฎหมายภาษีอากร

ภาษีที่ดีควรมีหลักความเป็นกลางทางเศรษฐกิจไม่เข้าแทรกแซงกลไกตลาด รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ อันเป็นเป้าหมายสำคัญของการบริหารประเทศ เป็นที่ยอมรับของสังคม หากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีดีแล้วการจัดเก็บภาษีก็จะง่ายขึ้น ภาษีจึงควรมีลักษณะที่เป็นที่ยอมรับของประชาชน ภาษีที่นำมาใช้ต้องสามารถบังคับจัดเก็บได้ มีความยืดหยุ่นได้ และสามารถปรับแก้ไขให้เข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจได้ตามความจำเป็น ภาษีที่จัดเก็บต้องก่อให้เกิดรายได้แก่รัฐบาลมากพอ มีฐานกว้างและขยายตัวตามภาวะเศรษฐกิจและโครงสร้างของกฎหมายภาษีอากร ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างหลักที่สำคัญ (กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร, 2554, หน้า 2-4) ดังนี้

1.4.1 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร หรือผู้ที่อยู่ในข่ายเสียภาษีอากร จะเป็นใครบ้างย่อมแล้วแต่กฎหมายนั้นๆ จะกำหนด แต่โดยทั่วไปมักได้แก่บุคคลธรรมดาและหรือนิติบุคคล ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย

1.4.2 ฐานภาษีอากร

คำว่า “ฐานภาษีอากร” ตามความหมายอย่างกว้าง หมายถึง สิ่งที่เป็นมูลเหตุจูงใจให้ต้องมีการเสียภาษี ได้แก่ การมีรายได้ การมีทรัพย์สิน การใช้จ่าย หรือการบริโภค เป็นต้น ส่วนในความหมายอย่างแคบ หมายถึง สิ่งที่รองรับอัตราภาษีอากร ได้แก่ การพิจารณาที่การคำนวณ กล่าวคือ

$$\text{ภาษีอากรที่ต้องเสีย} = \text{ฐานภาษีอากร} \times \text{อัตราภาษีอากร}$$

โดยทั่วไปแล้วฐานภาษีนี้นับมีอยู่ด้วยกัน 3 ประเภท คือ

1.4.2.1 ฐานเงินได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ สามารถใช้วัดความสามารถในการเสียภาษีของบุคคลได้ดีที่สุด เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และภาษีเงินได้นิติบุคคล

1.4.2.2 ฐานทรัพย์สิน เก็บจากรายได้หรือทรัพย์สินสมบัติที่บุคคลสะสมไว้ในรูปทรัพย์สิน เช่น ภาษีที่ดิน เป็นต้น

1.4.2.3 ฐานการใช้จ่ายหรือการบริโภค เก็บจากการใช้จ่ายหรือการบริโภคของบุคคลใดลักษณะต่าง ๆ เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต เป็นต้น

1.4.3 อัตราภาษีอากร

แบ่งเป็น 3 แบบใหญ่ๆ คือ แบบคงที่ แบบก้าวหน้า และแบบลดหย่อน ทั้งนี้ โดยการพิจารณาว่าอัตราภาษีอากรมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรในกรณีที่ฐานภาษีอากรมีจำนวนเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ ถ้าจำนวนของฐานภาษีอากรเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเพิ่มขึ้นหรือลดลง แต่อัตราภาษีอากรยังคงเท่าเดิม เรียกอัตราภาษีลักษณะนี้ว่าอัตราภาษีอากรแบบคงที่ เช่น อัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลในปัจจุบันและอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม แต่ถ้าฐานภาษีอากรมีจำนวนเพิ่มขึ้นและอัตราภาษีอากรก็เพิ่มขึ้นด้วย เรียกอัตราภาษีอากรลักษณะนี้ว่าอัตราภาษีอากรแบบก้าวหน้า เช่น อัตราภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และถ้าฐานภาษีอากรมีจำนวนเพิ่มขึ้นแต่อัตราภาษีอากรกลับลดลง เรียกอัตราภาษีอากรลักษณะนี้ว่าอัตราภาษีอากรแบบลดหย่อน เช่น อัตราภาษีบำรุงท้องที่

1.4.4 การประเมินจัดเก็บภาษีอากร

ภาษีอากรส่วนใหญ่ในปัจจุบันผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรเป็นผู้ดำเนินการประเมินตนเอง โดยประเมินหรือคำนวณตามวิธีการและตามกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนดไว้ แล้วยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีอากรตามจำนวนที่พึงต้องชำระ ถ้าผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรไม่ดำเนินการประเมินตนเองหรือประเมินตนเองอย่างไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ ก็จะมีการประเมินโดยเจ้าพนักงานซึ่งในกรณีหลังนี้เจ้าพนักงานประเมินมีอำนาจประเมินให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร

ต้องรับผิดชอบชำระเงินเพิ่ม และหรือเบี้ยปรับเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากภาษีอากรที่ต้องเสีย ในบางกรณี แม้ยังไม่ถึงกำหนดเวลาชำระภาษีอากร เจ้าพนักงานประเมินก็อาจดำเนินการประเมินล่วงหน้า ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรต้องชำระภาษีอากรก่อนถึงกำหนดเวลาได้ นอกจากนี้ในหลายๆ กรณีกฎหมายยังกำหนดให้ผู้จ่ายเงินได้เป็นผู้ดำเนินการประเมินการหักภาษีจากจำนวนเงินที่จ่าย แล้วนำส่งต่อเจ้าพนักงานภายในกำหนดเวลา ดังที่เรียกว่าการหักภาษี ณ ที่จ่าย ภาษีที่ถูกหักไว้นี้ มักถือเป็นเครดิตของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ซึ่งสามารถนำไปหักออกจากจำนวนภาษีที่ต้องเสียเมื่อถึงกำหนดเวลาหรืออาจได้รับคืนถ้าถูกหักไว้เกินจำนวนที่พึงต้องเสีย อนึ่งเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบได้สวนประเมินภาษีอากรและป้องกันการหลีกเลี่ยงภาษีอากร กฎหมายยังกำหนดให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรหรือผู้ที่กฎหมายกำหนดต้องปฏิบัติหน้าที่บางประการ เช่น การจดทะเบียนการมีและใช้เลขประจำตัว การจัดทำบัญชีเอกสารหรือหลักฐานบางอย่าง รวมทั้งให้เจ้าพนักงานมีอำนาจตรวจค้น ยึด หรืออายัดหลักฐานต่างๆ ในบางกรณีด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับ โครงสร้างภาษีอากรมีความสัมพันธ์กับการจัดเก็บรายได้ภาษีของรัฐบาล พบว่า ผลงานวิจัยของ ชนิทร ะสินนท์ (2531) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การวิเคราะห์โครงสร้างรายได้ภาครัฐบาลไทย โดยใช้ข้อมูลระหว่างปี พ.ศ. 2504-2529 เกี่ยวกับรายได้ที่เกิดขึ้นจริงกับรายได้ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าของรัฐบาลมาวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดหารายได้ของรัฐบาล ความสามารถในการเสียภาษีของประชาชนและความสามารถในการทำรายได้ของรัฐบาล พบว่า ความสามารถในการเสียภาษีของประชาชนจากปัจจัยต่างๆ ที่กำหนด เช่น รายได้ต่อหัวของประชากรสามารถอธิบายความสามารถในการเสียภาษีของประชาชนได้อย่างมีนัยสำคัญ สำหรับความสามารถในการทำรายได้ของโครงสร้างรายได้ภาครัฐบาล ปรากฏว่า โครงสร้างรายได้ที่มีความสามารถในการทำรายได้ให้กับรัฐบาลในระดับสูง ได้แก่ รายได้จากภาษีทางอ้อม และโครงสร้างรายได้ที่มีความสามารถในการทำรายได้ให้รัฐบาลสูงขึ้น ได้แก่ รายได้จากภาษีทางตรง และผลงานวิจัยของ Tosun(2003) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภาษีที่เป็นผลกระทบจากการเปิดการค้าเสรีในกลุ่มประเทศตะวันออกกลางและแอฟริกาเหนือ จำนวน 16 ประเทศ โดยใช้ข้อมูลจากซีดีรอมของธนาคารโลก ปี 2002 และกองทุนการเงินระหว่างประเทศ ปี 2003 โดยเฉพาะช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2533-2543 ผลการศึกษาพบว่า การเปิดการค้าเสรีระหว่างประเทศของกลุ่มประเทศกำลังพัฒนาส่งผลให้การจัดเก็บภาษีสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น

1.5 ประเภทของภาษีอากร

1.5.1 จำแนกประเภทตามลักษณะการรับภาระภาษีอากร โดยถือเอาความสามารถในการผลักภาระภาษีเป็นหลัก แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1.5.1.1 ภาษีทางตรง ได้แก่ ภาษีทรัพย์สิน ภาษีมรดก ภาษีเงินได้ของบุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้ของนิติบุคคล

1.5.1.2 ภาษีทางอ้อม ได้แก่ ภาษีจากการบริโภค การผลิต การจำหน่าย ภาษีการค้า ภาษีสรรพสามิต ภาษีศุลกากร

1.5.2 แบ่งประเภทตามฐานภาษี อาจแยกได้เป็น 3 ประเภท

1.5.2.1 ภาษีเก็บจากทรัพย์สิน ได้แก่ ภาษีที่ดิน ภาษีมรดก ภาษีการให้ค่าประเมินพิเศษ

1.5.2.2 ภาษีเก็บจากเงินได้ ได้แก่ ภาษีเงินได้ของบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลเก็บจากเงินเดือน ค่าจ้าง กำไร

1.5.2.3 ภาษีเก็บจากการบริโภค ได้แก่ ภาษีรายจ่าย ภาษีการค้า ภาษีสรรพสามิต ภาษีศุลกากร

1.5.3 แบ่งประเภทภาษีตามชื่อของสิ่งของที่นำมาประเมินภาษี (Objects) เช่น ภาษีที่ดิน ภาษีมรดก ภาษีน้ำมัน ภาษียางรถยนต์

1.5.4 แบ่งประเภทภาษี ตามหน่วยราชการที่บริหารงานจัดเก็บ เช่น ประเทศไทย แบ่งประเภทเป็น

1.5.4.1 ภาษีที่จัดเก็บในกรมสรรพากร ได้แก่ ภาษีเงินได้

1.5.4.2 ภาษีที่จัดเก็บโดยกรมสรรพสามิต ได้แก่ ภาษีสรา บุหรี่ เครื่องดื่ม

1.5.4.3 ภาษีที่จัดเก็บโดยกรมศุลกากร ได้แก่ ภาษีจากสินค้าขาเข้า และภาษีจากสินค้าขาออก แบ่งประเภทตามอัตราภาษีที่จัดเก็บ ฯลฯ (กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร, 2554, หน้า 4)

1.6 การวัดประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร พบว่ามีผลงานวิจัยเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร เช่น งานวิจัยของไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2549) ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของกระทรวงการคลัง พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีประกอบด้วย 1. เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี หรือ Tax Officer ในด้าน เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมียังจำนวนสอดคล้องกับงาน และมีคุณภาพในการจัดเก็บ

ภาษี โดยไม่ถือรายการและบังหลวงมีจิตสำนึกและมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ 2. ผู้เสียภาษี หรือ Tax Payer ในด้านการมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ที่จะต้องเสียภาษีและกฎระเบียบด้านภาษี ต่างๆ 3. สภาพแวดล้อมอื่น ได้แก่ โครงสร้างภาษี ในด้าน กฎหมายภาษี หรือ Tax Law ลักษณะภาษี ที่จัดเก็บ เทคโนโลยีสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องการเสียภาษี ด้านสังคม และจากการศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มี Service Mind เพื่อสร้างความประทับใจและความไว้วางใจให้กับผู้เสียภาษีอากร เพื่อให้เสียภาษีด้วยความสมัครใจและเต็มใจ และการสร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ โดยการปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเที่ยงธรรม ด้านผู้เสียภาษีควรมีการส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีมีความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากร เช่น การปลูกฝังความคิดเรื่องการเสียภาษี และให้ความรู้ด้านภาษี ด้านสภาพแวดล้อมเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้บังคับจัดเก็บภาษี ส่งเสริมให้มีสำนักงานภาษีอากรของเอกชน และงานวิจัยของ นุชรี ปลั่งเป็รื่อง (2534) ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเงินได้ในประเทศไทย เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูลทุติยภูมิ โดยใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ วิเคราะห์จากดัชนีบ่งชี้ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ประกอบด้วยผลการจัดเก็บภาษีต่อเจ้าหน้าที่ 1 คน ผลการจัดเก็บภาษีต่อรายจ่ายที่ใช้ในการจัดเก็บภาษี และผลการจัดเก็บภาษีต่อฐานภาษี หรืออัตราส่วนภาษีต่อรายได้ และวิเคราะห์จากประสิทธิภาพของนโยบายภาษีอากร ซึ่งวัดจากค่าความยืดหยุ่นของภาษีเงินได้แต่ละประเภท ผลการศึกษพบว่า ในช่วงปี พ.ศ. 2519-2532 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความสามารถในการทำรายได้ให้รัฐบาลได้ดีมากกว่าภาษีเงินได้นิติบุคคล และเมื่อพิจารณาถึงค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีทุกประเภทของกรมสรรพากรพบว่า สัดส่วนค่าใช้จ่ายต่อรายได้ของภาษีอากร ตั้งแต่ปี พ.ศ.2504-2532 มีสัดส่วนลดลง ในปี พ.ศ. 2532 และยังพบว่าเจ้าหน้าที่ 1 คน สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้เพิ่มขึ้น ในปี พ.ศ. 2532 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐพร เพ็ชรสีห์มัน (2552) ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ และเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ โดยใช้ข้อมูล Panel Data ปีงบประมาณ 2547-2551 แบ่งกลุ่มสำนักงานสรรพากรพื้นที่เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีผลจัดเก็บเฉลี่ยสูงกว่า 2,000 ล้านบาท และต่ำกว่า 2,000 ล้านบาท สร้างแบบจำลองทางเศรษฐมิติ ประมาณค่า โดยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Squares-OLS) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีอากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ทั้ง 2 กลุ่ม ได้แก่ ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

กับผลการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ และค่าความสามารถในการเสียภาษีของจังหวัดต่างๆ ทั้ง 2 กลุ่ม ขึ้นอยู่กับสัดส่วนรายได้สาขาอุตสาหกรรมและสาขาบริการ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยเฉลี่ยประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อยู่ในระดับที่สูงกว่าปกติเล็กน้อยทั้ง 2 กลุ่ม และงานวิจัยของ ชาญ อ่อนน้อม (2543) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้ โดยได้ศึกษาถึงโครงสร้างของระบบภาษีเงินได้ในประเทศไทยประกอบด้วยภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและภาษีเงินได้นิติบุคคล โดยศึกษาถึงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ของรัฐบาลและศึกษาถึงบทบาทของภาษีในการหารายได้และรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ โดยทำการศึกษาเพื่อหาสัดส่วนรายรับจากภาษีเงินได้ของรัฐบาลซึ่งจะแสดงถึงความสามารถในการหารายได้ของภาษีอากร สัดส่วนรายรับจากภาษีเงินได้ของรัฐบาลกับรายจ่ายที่ใช้ในการจัดเก็บ และอัตราค่าถึงเจ้าหน้าที่ ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

ตอนที่ 2 แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

คำว่า ประสิทธิภาพ ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 713) เป็นคำศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวางไม่ว่าจะเป็นการบริหารธุรกิจและรัฐกิจ ความหมายของประสิทธิภาพมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

ราณี อธิชัยกุล และเทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ กล่าวว่า ประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นคำสามัญที่นิยมใช้ในความหมายของลักษณะ “ทำงานดี” การทำงานมีประสิทธิภาพ ก็คือ การทำงานดีแต่ความหมาย ในทางเศรษฐศาสตร์แล้ว “ประสิทธิภาพ” หมายถึง การสามารถบรรลุเป้าหมายให้ได้มากที่สุด เมื่อกำหนดระดับค่าใช้จ่ายมาให้แล้ว หรือสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดให้ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด ซึ่งสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้าอาจหมายถึงรายจ่ายหรือความพยายามในการทำงานกับผลผลิต หรืออาจจะออกมาในเชิงปริมาณหรือคุณภาพถ้าผลผลิตนี้ออกมาสูงกว่าปัจจัยนำเข้า ก็หมายถึงว่า การทำงานมีประสิทธิภาพสูง (ราณี อธิชัยกุล และเทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์, 2541, หน้า 6) ซึ่งสอดคล้องกับ ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และคณะ ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพขององค์กร เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ระหว่างผลผลิต หรือผลลัพธ์ (Output/Outcome) กับปัจจัยนำเข้า (Input) สะท้อนออกมาในรูปสัดส่วน หน่วยงานที่มีค่า

Output/Input สูง ถือว่ามีประสิทธิภาพสูง ในทางปฏิบัติงานมักจะใช้วิธีการเปรียบเทียบ กล่าวคือ หาเกณฑ์มาตรฐานที่ดีหรือที่สังคมคาดหวัง หน่วยงานที่ได้ผ่านเกณฑ์ ก็ถือว่าเป็นขั้นแนวหน้า (Frontier หรือ Best Practice) ส่วนหน่วยงานที่ทำงานได้ต่ำกว่าเกณฑ์ ก็ถือว่าด้อยประสิทธิภาพ (Less Efficient) (ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และคณะ, 2547, หน้า 9) และธงชัย สันติวงษ์ ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานซึ่งความพึงพอใจหมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้ประชาชนโดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (ธงชัย สันติวงษ์, 2546, หน้า 142) และทิพาวดี

เมฆสวรรค์ ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในระบบราชการ ว่ามีความหมายรวมถึง ผลผลิตและประสิทธิภาพโดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา

5.1 ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่การใช้ทรัพยากรการบริหารทั้งคนเงินวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดความสูญเสียน้อยที่สุด

5.2 ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วและใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

5.3 ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output) ได้แก่การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไรทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการทำงานและบริการเป็นที่น่าพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2538, หน้า 2)

จากความหมายของประสิทธิภาพที่หลากหลายของนักวิชาการที่ได้ให้ไว้ สามารถสรุปความหมายของประสิทธิภาพได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการทำให้เกิดผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการทำงานและบริการเป็นที่น่าพอใจของผู้มารับบริการ

2.2 การบริหารการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ

วีระศักดิ์ เครือเทพ กล่าวว่า การจัดเก็บภาษีให้ได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย ควรมีระบบบริหารจัดเก็บภาษีอากร (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2548, หน้า 272-274) ดังนี้

2.2.1 นโยบายและวิธีการบริหารการจัดเก็บหรือระบบภาษีจะต้องไม่สลับซับซ้อน ตามปกติความซับซ้อนของระบบภาษี ก่อให้เกิดต้นทุนในการบริหารระบบที่สูง เนื่องจากระบบภาษีอากรที่สลับซับซ้อนต้องใช้ข้อมูลเป็นจำนวนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความเข้าใจเฉพาะด้าน ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีต่างๆ ในการตรวจสอบติดตาม ผลการจัดเก็บที่ซับซ้อนตามไปด้วย และส่งผลให้ทำให้ทรัพยากรที่ใช้จ่ายในการบริหารระบบการจัดเก็บภาษีอากรมีเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ระบบภาษีที่ซับซ้อนยังก่อให้เกิดความสับสนแก่ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร ต้นทุนในการดำเนินการเพื่อเสียภาษีของประชาชนอาจเพิ่มขึ้น และโอกาสที่จะทำให้ประชาชนยินยอมเสียภาษีด้วยความสมัครใจอาจมีลดลงในที่สุดอาจส่งผลให้จำนวนเงินภาษีอากรและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษียลดลงได้

2.2.2 ความบ่อยครั้งในการเปลี่ยนแปลงนโยบายภาษีหรือวิธีการบริหารการจัดเก็บภาษีตามปกติ หากมาตรการทางภาษีไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก ย่อมทำให้ระบบการจัดเก็บภาษีอากรมีความแน่นอนและเอื้อต่อการทำความเข้าใจทั้งของเจ้าพนักงานที่ปฏิบัติงานจัดเก็บและต่อประชาชนผู้เสียภาษี อย่างไรก็ตาม หากนโยบายภาษีอากรหรือมาตรการต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้ง ย่อมทำให้ประชาชนและเจ้าพนักงานเกิดความสับสนหรือเข้าใจผิดได้ และอาจนำไปสู่ความผิดพลาดในการจัดเก็บภาษีหรือในการยินยอมเสียภาษีตามกฎหมาย และในที่สุดย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีได้เช่นกัน

2.2.3 รวมระบบการจัดเก็บภาษีเข้าด้วยกัน (Unification of Tax Collection) การรวมระบบการจัดเก็บภาษีหลายประเภทเข้าด้วยกันและดำเนินการบริหารการจัดเก็บเพียงหน่วยงานเดียว อาจก่อให้เกิดข้อดีหลายประการ ประการแรก ภาษีบางประเภทที่มีขั้นตอนการบริหารการจัดเก็บ คล้ายคลึงกันหรืออาศัยฐานข้อมูลผู้เสียภาษีเดียวกัน การรวมระบบการจัดเก็บภาษีเหล่านี้เข้าด้วยกัน อาจก่อให้เกิดความประหยัดในการดำเนินการอันเนื่องมาจากการลดจำนวนพนักงาน การลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนพัฒนาระบบงานและระบบข้อมูลภาษีอากร หรือลดการปฏิบัติงานที่มีลักษณะซ้ำซ้อนกัน เป็นต้น ประการที่สอง อาจช่วยเพิ่มความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดเก็บภาษี ประการที่สาม การรวมระบบการบริหารจัดเก็บภาษีหลายประเภทโดยหน่วยงานเดียวอาจทำให้เกิดข้อมูลการจัดเก็บภาษีมีความสมบูรณ์มากขึ้น และอาจทำให้การตรวจสอบการหลีกเลี่ยงหรือหลบหนีภาษี

กระทำได้ง่ายขึ้น และประการสุดท้าย อาจเพิ่มความสะดวกในการชำระภาษีหลายประเภทของประชาชนให้รวมอยู่จุดเดียวกันอันจะช่วยเพิ่มอัตราการเสียภาษีได้

2.2.4 มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารระบบภาษีอากรตามเหมาะสม เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีให้ครบถ้วนตามเป้าหมายที่ได้ประมาณการ ซึ่งความก้าวหน้าในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเก็บภาษีย่อมช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการชำระภาษี การบันทึกข้อมูล การตรวจสอบและการวิเคราะห์รายงานผลการจัดเก็บ ทั้งนี้การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการเก็บภาษีความถูกต้องประยุกต์ใช้ในขั้นตอนการบริหารจัดเก็บภาษีทุกขั้นตอนเพื่อประสิทธิผลสูงสุดของการจัดเก็บภาษี การศึกษาวิเคราะห์ระบบการบริหารจัดเก็บภาษีควรกระทำอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อจะได้เลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานที่จัดเก็บรายได้ได้ตามต้องการ

2.2.5 พัฒนาระบบการตรวจสอบติดตามผู้ไม่เสียภาษีให้ถูกต้องครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด การปฏิบัติหน้าที่เสียภาษีอากรของประชาชนที่ไม่ถูกต้องเกิดขึ้นได้หลายวิธี เช่น ระบบฐานข้อมูลผู้มีหน้าที่เสียภาษีไม่ครอบคลุมหรือไม่ทันสมัย ส่งผลให้ประชาชนบางราย ไม่ถูกตรวจสอบจากระบบภาษี การบันทึกข้อมูลกิจกรรมหรือทรัพย์สินที่เข้าข่ายต้องเสียภาษี ไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ทำให้ประชาชนไม่อยู่ในข่ายที่ต้องเสียภาษีหรือเสียน้อยกว่าความเป็นจริง เป็นต้น การตรวจสอบเหล่านี้อาจกระทำได้ตั้งแต่การพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้เสียภาษีให้ครบถ้วนและทันสมัย ครอบคลุมกิจกรรมทางเศรษฐกิจประเภทต่างๆ ที่เข้าข่ายต้องเสียภาษีให้ภาครัฐเพื่อมิให้เกิดการหลบเลี่ยงไม่แจ้งภาระภาษีให้ภาครัฐรวมไปถึงการพัฒนารูปแบบ ความครอบคลุม (Coverage) และความถี่ในการตรวจสอบข้อมูลต่างๆ และบทลงโทษจริงจังกหากมีการตรวจพบ ถึงการปฏิบัติที่ผิดพลาดในการเสียภาษี เป็นต้น

2.2.6 พัฒนาศักยภาพของบุคลากร หน่วยงาน และการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดเก็บภาษี การที่หน่วยงานจัดเก็บภาษีอากรจะปฏิบัติงานได้อย่างประสบผลสำเร็จขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญของบุคลากรการออกแบบหน่วยงานภายในสำหรับการจัดเก็บภาษี และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน หากบุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความเชี่ยวชาญและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตและรับผิดชอบ ย่อมมีส่วนเพิ่มผลสำเร็จในการจัดเก็บภาษีอากรได้ ส่วนการออกแบบระบบการทำงานภายในและการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ก่อให้เกิดการบูรณาการในการทำงานและการแลกเปลี่ยนข้อมูลย่อมมีส่วนเพิ่มผลสำเร็จในการจัดเก็บภาษีอากรเช่นกัน นอกจากนี้ ความเป็นอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานจัดเก็บภาษี ก็มีส่วนเพิ่มผลสำเร็จในการปฏิบัติงานเช่นกัน ตามปกติการจัดเก็บ

ภาษีย่อมขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง หากการปฏิบัติงานของหน่วยงานจัดเก็บภาษีมืดมีความคล่องตัวสามารถปรับเปลี่ยนมาตรการในการบริหารงานได้อย่างสอดคล้องเหมาะสมเพื่อสภาพแวดล้อมต่างๆ เปลี่ยนแปลงไป ย่อมมีส่วนเพิ่มความสำเร็จในการปฏิบัติงานเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ความอิสระเช่นนี้มีได้หมายความว่าหน่วยงานจัดเก็บภาษีจะดำเนินงานโดยมิถูกตรวจสอบจากภายนอก หากแต่มีความหมายของความเป็นอิสระในการกำหนดมาตรการดำเนินงานเท่าที่จำเป็น และหน่วยงานเหล่านี้จะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบและตรวจสอบได้ต่อสาธารณชนและต่อรัฐบาล

2.2.7 พัฒนาระบบการให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และการประชาสัมพันธ์การเสียภาษีอากร ให้แก่ประชาชนอย่างกว้างขวางย่อมมีส่วนในการสร้างความเข้าใจในภาษีอากรให้แก่ประชาชนทั่วไป และมีส่วนในการเพิ่มโอกาสที่ประชาชนยินยอมปฏิบัติตามกฎหมายในการเสียภาษีอากรให้ถูกต้องและครบถ้วน ทั้งนี้การให้ความรู้แก่ประชาชนเช่นนี้อาจรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับบทลงโทษและโอกาสที่จะถูกตรวจสอบจากรัฐหากประชาชนไม่เสียภาษีตามกฎหมายให้ถูกต้องครบถ้วนในกำหนด ระยะเวลา เพื่อให้ประชาชนทั่วไปเกิดความเกรงกลัวที่จะถูกลงโทษหากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ภาษีอากรให้ถูกต้อง การดำเนินการเช่นนี้ย่อมมีส่วนเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาลได้ จะเห็นได้ว่าการประชาสัมพันธ์มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรพบว่า ผลงานวิจัยของ นิยม บุญสิงห์ (2539) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีธุรกิจเฉพาะในกรณีการค้าอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการเห็นว่าภาษีธุรกิจเฉพาะนั้นไม่ซับซ้อนแต่สามารถผลกระทบให้แก่ผู้บริโภคได้จึงไม่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ แต่จะกระทบต่อผู้ประกอบการที่มีได้กระทำเพื่อการค้าหรือหากำไร และเห็นว่ามีความสะดวกในการปฏิบัติมากกว่าภาษีสลักษณะอื่นๆ สำหรับปัญหาและอุปสรรคด้านการขออนุญาตเพื่อทำการค้าที่ดินและการขอจัดสรรที่ดินการประสานงานกับหน่วยรัฐ ผู้ประกอบการเห็นว่ารัฐขาดประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับภาษีมักขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีธุรกิจเฉพาะจึงมีผลทำให้การติดต่อขออนุญาตจัดสรรที่ดินการประสานงานด้านภาษีไม่มีความสะดวก และยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพรรณพิลาศ สมศรี (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการตรวจสอบ ปรับปรุงฐานข้อมูล และ

ติดตามผล และด้านบรรยายภาศที่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติตามกฎหมายอากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ อย่างมีนัยสำคัญ ข้อเสนอแนะ เทศบาลควรเน้นการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนได้ทราบโดยทั่วถึงและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนผู้เสียภาษี เห็นประโยชน์ของการเสียภาษีที่เขาได้เสีย และงานวิจัยของพรพรรณ จันทรสข (2547) ซึ่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด ได้แก่ ปัจจัยการปฏิบัติงาน และปัจจัยส่งเสริมด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยปัจจัยส่งเสริมด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และการจัดสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดในระดับสูง และพบว่าเจ้าหน้าที่ยังขาดความเสมอภาคในการพัฒนาและฝึกอบรมด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการอบรมด้านเทคโนโลยี มีความต้องการในอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเพียงพอในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของ ศิริวิทย์ คลี่สุวรรณ (2538) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนสายธุรการในมหาวิทยาลัย พบว่า ปัจจัยภายในตัวบุคคล คือ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารสำนักงาน ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสารบรรณ ขวัญและกำลังใจและความพึงพอใจในงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การจำแนกตำแหน่ง การจัดระบบงาน การปรับปรุงงาน การกำหนดรูปแบบ สายงานในหน่วยงาน การพัฒนาบุคลากร มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการพลเรือน

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจหรือความสมัครใจ

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานให้ความหมาย คำว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 840) และได้ให้ความหมายของคำว่า สมัครใจ หมายถึง สมัครด้วยความเต็มใจ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 1170) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

วิลลิสทรี ทรียงกูร ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคน ที่สัมผัสกับโลกทัศน์เกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการจัดการสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว

พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ (วิมลสิทธิ์ หรยางกูร, 2549, หน้า 35) ซึ่งสอดคล้องกับจิราพร กำจัดทุกข์ ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นกรอบรับความรู้สึกที่ยินดี ความรู้สึกชอบในการได้รับบริการหรือได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือความต้องการที่บุคคลนั้นได้ตั้งไว้ (จิราพร กำจัดทุกข์, 2552, หน้า 23) และสอดคล้องกับ สมบัติ บารมี ที่ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากทัศนคติทางด้านบวกที่มีต่อสิ่งเร้าหรือ สิ่งกระตุ้นจากภายในและภายนอกของปัจเจกบุคคล (สมบัติ บารมี, 2551, หน้า 13)

จากความหมายที่หลากหลายของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหรือความสมัครใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสมัครใจและเป็นไปในทางบวก เช่น รู้สึกดี รู้สึกชอบใจ รู้สึกมีความสุข ที่มีต่อบุคคลอื่น ที่มีต่องานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ ซึ่งส่งผลให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ การที่จะให้องค์กรทำงานประสบความสำเร็จมีประสิทธิภาพได้นั้น ผู้บริการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ (วิชุดา ภัมภิรวช, 2556, หน้า 11) ซึ่งจากงานวิจัยของ ชมพูนุทวรรณคนาพล (2545) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายขายบริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) มีประชากรจำนวน 150 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน บทบาทในความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงาน กระบวนการในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้และหน่วยงานที่สังกัด

3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539, หน้า 38-40) มีดังนี้

3.3.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็มักจะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3.3.2 ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ได้รับบริการเกิดความความพึงพอใจทั้งสิ้น

3.2.3 สภาพแวดล้อมของการบริการ โดยในสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้ สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน

3.2.4 กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

3.2.5 ลักษณะส่วนตัวของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา เป็นต้น (วิชุดา ภัมภิระเวช, 2556, หน้า 12)

3.4 ความพึงพอใจหรือความสมัครใจในการเสียภาษี

ระบบภาษีที่ดีนั้นจะต้องได้รับการร่วมมือด้วยความสมัครใจในการเสียภาษี จากประชาชน เป็นหนึ่งพันธกิจหลักของกรมสรรพากร (กรมสรรพากร, 2556, หน้า 43) คือ การสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีให้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษี กล่าวคือประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษี ให้แก่รัฐบาลนั้นจะยินยอมและเต็มใจเสียภาษีให้แก่รัฐโดยไม่พยายามหลบเลี่ยงหรือหนีภาษี การที่ประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี จะทำให้รัฐบาลเก็บภาษีได้มากและเสียค่าใช้จ่าย ในการจัดเก็บน้อย แต่ถ้าหากประชาชนไม่ให้ความร่วมมือหรือไม่มีความสมัครใจในการเสียภาษี จะทำให้รัฐบาลประสบกับความยุ่งยากอย่างมากในการจัดเก็บภาษี ทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ สูงและจัดเก็บภาษีได้น้อยไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย และในกรณีที่ผู้เสียภาษีส่วนใหญ่ไม่สมัครใจ

เสียภาษีแก่รัฐ ก็ทำให้รัฐบาลประสบกับปัญหาในด้านต่างๆ อย่างมาก อาจส่งผลจะทำให้รัฐบาลอยู่ไม่ได้ หรืออาจจะทำให้เกิดการจลาจลขึ้นได้ ดังนั้น ปัญหาสำคัญที่สุดในการจัดเก็บภาษีก็คือ ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนให้ความร่วมมือหรือยินยอมเสียภาษีแก่รัฐโดยสมัครใจ การที่ประชาชนจะยินยอมเสียภาษีแก่รัฐด้วยความสมัครใจหรือมีจิตสำนึกในการเสียภาษีมาน้อยแค่ไหนนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ มากมาย (เดือนน้อย จันทรสาขา, 2552, หน้า 45-47) ดังต่อไปนี้

3.4.1 ขึ้นอยู่กับการเห็นความสำคัญของการเสียภาษี ถ้าหากประชาชนผู้ที่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีนั้นเห็นถึงประโยชน์หรือความสำคัญของการเสียภาษีแล้ว ความยินยอมหรือการให้ความร่วมมือในการเสียภาษีแก่รัฐก็จะมีมาก แต่ถ้าหากประชาชนมองไม่เห็นประโยชน์ของภาษีที่ตนเสียไปแล้ว ความยินยอมเสียภาษีของประชาชนก็จะมีน้อย ตัวอย่างเช่น ถ้าประชาชนมองเห็นว่าเงินภาษีอากรที่ตนเสียไปนั้นได้ถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวมและตนก็เป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์นั้นด้วย ความยินยอมที่จะเสียภาษีก็ย่อมจะมีมากในกรณีตรงกันข้ามหากเงินที่เสียภาษี ไปนั้นถูกนำไปใช้นั้นถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์เพื่อผลประโยชน์ของคนกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ ความสมัครใจที่จะเสียภาษีก็ย่อมจะมีน้อย

3.4.2 ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการบริหารงานและการใช้เงินของรัฐ ความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชน อาจจะพิจารณาได้จากประสิทธิภาพในการบริหารงานและประสิทธิภาพในการใช้เงินของรัฐบาล ถ้าหากรัฐบาลบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเงินภาษีอากรทุกบาททุกสตางค์ได้ถูกนำไปใช้อย่างคุ้มค่าแล้ว ก็จะช่วยให้ความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชนมีมาก แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าหากรัฐบาลบริหารงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ และใช้เงินงบประมาณแผ่นดินแบบล้างผลาญแล้วความสมัครใจที่จะเสียภาษีของประชาชนก็จะมีน้อยการควบคุมประสิทธิภาพในการบริหารงานการใช้เงินของรัฐบาลนั้น อาจจะทำได้โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม และมีส่วนควบคุมการปฏิบัติงานของรัฐโดยผ่านกลไกของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งทำให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณเป็นเจ้าของประเทศ และจะต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อประเทศมากขึ้น

3.4.3 ขึ้นอยู่กับความเป็นธรรมในการเสียภาษี การที่จะทำให้ประชาชนผู้เสียภาษีแต่ละคนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีให้แก่รัฐบาลนั้น ระบบของภาษีอากรที่จัดเก็บนั้นจะต้องให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีทุกคนด้วยความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีนั้น จะต้องพิจารณาทั้งความเป็นธรรมในการเก็บภาษีแต่ละประเภทและความเป็นธรรมในการบริหารการจัดเก็บด้วย กล่าวคือภาษีที่เก็บนั้นควรจะเก็บจากประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึงมิใช่มุ่งที่จะเก็บจากผู้เสียภาษีกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด โดยเฉพาะนอกจากนี้ในการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีแต่ละชนิดนั้นจะต้องเก็บจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีชนิดนั้นอย่างทั่วถึงและอย่างเสมอภาค ในกรณีที่มีการจัดเก็บไม่เป็นธรรม ทำให้

ประชาชนพยายามหลบเลี่ยงการเสียภาษี วิไลวรรณ ลิพหาชีวะและคนอื่นๆ (2547) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามโครงการรับชำระภาษีแบบเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษาสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านประชาชนผู้รับบริการปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ สรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามโครงการรับชำระภาษีแบบเบ็ดเสร็จสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากสำหรับความพึงพอใจในรายด้าน สรุปได้ว่า ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ ด้านความเท่าเทียมหรือความเสมอภาค ด้านความรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสมประโยชน์ของการรับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก

3.4.4 ขึ้นอยู่กับการลงโทษของกฎหมาย และการลงโทษของสังคม เนื่องจากภาษีเป็นสิ่งทีรัฐบาลบังคับการจัดเก็บเงินได้หรือผลประโยชน์ไปจากประชาชน ดังนั้นประชาชนย่อมไม่ยอมเสียผลประโยชน์ของตนแก่รัฐบาล นอกเสียจากว่าผู้เสียภาษีนั้นจะได้เห็นถึงความสำคัญของภาษี และรัฐบาลหรือสังคมมีการลงโทษผู้มีเจตนาหลบเลี่ยงภาษีอย่างรุนแรง การป้องกันการหลบเลี่ยงการเสียภาษีจะทำได้ผล เมื่อมีทั้งการลงโทษโดยกฎหมายและการลงโทษโดยสังคม ประชาชนส่วนใหญ่รังเกียจผู้ที่หนีภาษี การลงโทษของสังคมนั้นจะเป็นมาตรการบังคับทางอ้อมทำให้นักการเมืองหรือผู้ที่ป็นผู้นำของสังคมไม่พยายามหลบเลี่ยงภาษี เมื่อบุคคลซึ่งเป็นผู้นำของสังคมและผู้ที่กุมกลไกอำนาจรัฐได้เสียภาษีอย่างครบถ้วนแล้วย่อมจะทำให้เขาเหล่านั้นสามารถจัดการกับผู้ที่หนีภาษีได้อย่างเต็มที่ และก็ไม่ต้องการให้ผู้อื่นหลบเลี่ยงภาษี ปัญหาทัศนคติของสังคมหรือการลงโทษผู้หนีภาษีของสังคมนั้น เป็นหัวใจสำคัญที่จะกระตุ้นให้ประชาชนมีจิตสำนึกของการเสียภาษี

ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

การที่มนุษย์มาอยู่ร่วมกันเป็นสังคม ทั้งนี้สืบเนื่องจาก มนุษย์ไม่สามารถอยู่โดดเดี่ยวได้ ดังนั้นมนุษย์จึงมีความเกี่ยวข้องกับคนอื่น ๆ เสมอ ทั้งนี้ไม่ว่าชีวิตการทำงานหรือในชีวิตประจำวัน ดังนั้นการปฏิบัติระหว่างกันของมนุษย์จึงเป็นพฤติกรรมที่จะต้องมียู่เรื่อยไปตราบจนเท่าที่ยังมีลมหายใจอยู่ การที่มนุษย์มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ตลอดเวลา จึงมีการพัฒนาสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคล เพื่อให้การติดต่อสัมพันธ์เป็นไปด้วยความราบรื่นเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข

4.1 ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานให้ความหมาย คำว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 879) คำว่า “มนุษยสัมพันธ์” ในภาษาอังกฤษตรงกับคำว่า Human Relations แยกศัพท์ แบ่งออกเป็น 2 คำ คือ มนุษย์ (Human) หมายถึง ลักษณะความเป็นมนุษย์ และสัมพันธ์ (Relations) หมายถึง ความสัมพันธ์ ผูกพัน เกี่ยวข้องกัน มนุษยสัมพันธ์จึงหมายถึง ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องระหว่างมนุษย์ด้วยกันหรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่มบุคคล กับคณะบุคคล หรือสังคม รวมไปถึงการทำงานอย่างมีความสัมพันธ์ เกิดประสิทธิภาพด้วย (วิจิตร อาวะกุล, 2542, หน้า 26) สำหรับความหมายของมนุษยสัมพันธ์ในลักษณะโดยทั่วไป ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้ คือ

ดิวบริน ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ ศิลปะและการปฏิบัติในการนำความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์มาใช้ในการติดต่อเกี่ยวข้องกัน เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ส่วนตัวและส่วนรวม (Dubrin, 1981, หน้า 4) ซึ่งสอดคล้องกับ วิจิตร อาวะกุล ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกัน เพื่อเป็นสะพานทอดไปสู่ความเป็นมิตร รวมทั้งการพัฒนาตนเองให้เป็นที่รักใคร่ชอบพอ และได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากผู้อื่น (วิจิตร อาวะกุล, 2527, หน้า 25) และ นิพนธ์ คันธเสวี ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ของมนุษย์ที่เอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิตร่วมกันอย่างราบรื่นหรือทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และทุกฝ่ายต่างก็มีความพึงพอใจทุกด้าน (นิพนธ์ คันธเสวี, 2525, หน้า 4) ซึ่งแตกต่างจาก โยธิน ศันเสนยุทธ์ ที่ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การเข้ากับคนอื่นได้ (โยธิน ศันเสนยุทธ์, 2525, หน้า 1) และโดยสรุปจากทัศนะดังกล่าวข้างต้น สมพร สุทัศนีย์ ให้ความหมายของ มนุษยสัมพันธ์ ไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรักใคร่ชอบพอ ความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย และการดำเนินชีวิตที่มีความราบรื่น (สมพร สุทัศนีย์, 2548, หน้า 3)

จากความหมายที่หลากหลายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกันและสร้างความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล มนุษยสัมพันธ์มี 2 ด้าน คือ มนุษยสัมพันธ์ดีจะส่งผลให้เกิดความรักความสามัคคี ความเข้าใจอันดีต่อกัน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน และมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี จะส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจกัน ขาดความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานหรือทำกิจกรรมต่างๆ ทำให้เกิดความล้มเหลวในการทำงานหรือการทำกิจกรรมต่างๆ ไม่บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ของหน่วยงาน

4.2 คุณลักษณะที่ดีมีมนุษยสัมพันธ์

ในการทำงานผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องฝึกฝนปรับปรุงตนเองในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้มาติดต่องาน รวมถึงผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2534 ข, หน้า 238 อ้างถึงใน เกษรา สุทธะพินทุ, 2541, หน้า 26-27) กล่าวคือ ควรมีการเสริมสร้างความรู้ความสามารถ ฝึกทักษะ หาประสบการณ์ ใฝ่หาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อปรับปรุงงานให้ได้ผลดีมีประสิทธิภาพเป็นที่ศรัทธาของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้มาติดต่องาน มีการวางตัวให้เหมาะสมกับฐานะตำแหน่ง มีน้ำใจ เสียสละ มีเมตตา กรุณา เคารพสิทธิหน้าที่ของผู้อื่น และเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น อยู่ในระเบียบวินัย มีศีลธรรม จรรยา มารยาท ไม่ทูลจริตประพฤติดูผิด รู้จักกาลเทศะ สุภาพเรียบร้อย ถ่อมตน ซื่อสัตย์ สุจริต มีความพยายามอดทนอดหยิ่ง อุทิศเวลาและจิตใจให้แก่งาน ให้เกียรติผู้อื่น ให้คำแนะนำช่วยเหลือตามโอกาสอันควร และในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้ได้รับความสำเร็จนั้นมีคุณลักษณะจำเป็นหลายอย่างที่จะต้องคำนึงถึงในการปรับปรุงแก้ไข และการสร้างให้เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล ที่เรียกว่า มีคุณลักษณะมนุษยสัมพันธ์ดี (วิจิตร อาวะกุล, 2542, หน้า 75-76) มีดังต่อไปนี้

4.2.1 บุคลิกภาพ (Personality) รูปร่าง หน้าตา การแต่งตัว การเคลื่อนไหว กิริยาท่าทางที่ดี มีลักษณะการเข้าคน มีอารมณ์ดี (Good emotion) การควบคุมและใช้อารมณ์ได้ดี เหมาะสมอยู่เสมอ มีความอ่อนน้อม (Modesty) รวมทั้งกิริยามารยาทสุภาพ พุดจาอ่อนน้อมถ่อมตน ใครเห็นก็นิยมชมชอบ ยกย่อง นับถือ ช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือ การพูดคุยสนทนากลกขบขัน เบิกบาน ผู้คบหาด้วยมีความสบายใจ มีลักษณะโอภาปราศรัย และมีความกรุณา (Kindness) เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ โอบอ้อมอารีแก่ผู้ได้รับความทุกข์ยาก กรุณาปรานีแก่คนเดือดร้อนทุกข์เข็ญทั่วไป

4.2.2 การให้ความร่วมมือ (Cooperation) การให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญและให้การช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ แสดงให้เห็นความมีเมตตา กรุณา ทำตัวให้เป็นคนมีประโยชน์ (contribution) ช่วยเหลือกิจการงานแก่คนทั่วไปโดยมิได้หวังประโยชน์ อำนาจประโยชน์แก่สังคม ไม่ว่าจะเป็นด้วยความคิด กำลังกาย หรือ กำลังทรัพย์ ย่อมได้รับความยกย่องชื่นชม

4.2.3 มีการสร้างสรรค์ (Constructive) หมายถึง มีความคิดและการกระทำสร้างสรรค์ไม่ใช้ความคิดที่คอยทำลายหรือกลั่นแกล้ง ถ่วงหรือหน่วงเหนี่ยวความเจริญก้าวหน้าของผู้อื่นและของส่วนรวม รวมถึงการมีปฏิภาณ (Intelligence) ฝึกปฏิภาณไหวพริบ ความแพรวพราวในการสร้างบรรยากาศ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น การพูดคุย การเสนอความเห็น ปฏิภาณสามารถเตรียมและฝึกฝนได้

4.2.4 มีความรับผิดชอบ (Responsibility) ต่อการงาน คำพูด คำมั่นสัญญา รักษาเวลา ทำให้เป็นผู้มีเกียรติ และมีความซื่อตรง ซื่อสัตย์สุจริต ย่อมเป็นคนมีเสน่ห์น่าคบหา และมีความกระตือรือร้น (Entbusiasm) คือ ความมีชีวิตจิตใจ ไม่เชื่องซึม หรือหงอยเหงา มึนชา เบิกบานแจ่มใส

4.2.5 มีความขยันขันแข็ง (Diligent) ขยันต่อการทำงาน ภาระหน้าที่ที่ความรับผิดชอบไม่เป็นคนเกียจคร้านทำให้ภาพลักษณ์และความนิยมเลื่อมใสเสียไป มีความพยายาม (Attempt) พยายามพากเพียรที่จะฝึกฝน ฝึกหัดตนให้มีคุณสมบัติทางมนุษยสัมพันธ์อย่างไม่ทอดทิ้ง พยายามปรับปรุงแก้ไขตนเองอยู่เสมอ พยายามเอาชนะใจคน และอุปสรรคต่างๆ อันจะเป็นหนทางนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดี และมีความกระตือรือร้น (Entbusiasm) คือ ความมีชีวิตจิตใจ ไม่เชื่องซึม หรือหงอยเหงา มึนชา เบิกบานแจ่มใส

4.3 มนุษยสัมพันธ์ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในปัจจุบันมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะหน่วยงานใดที่ผู้ปฏิบัติงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีก็ส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (สมพร สุทัศนีย์, 2548, หน้า 14-18) กล่าวคือ มนุษยสัมพันธ์จะช่วยให้นักมนุษยไม่ว่าเพศทำให้มีเพื่อน ทำให้ได้รับความช่วยเหลือ เกิดความรักใคร่สามัคคี การร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน และมนุษยสัมพันธ์ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญอันดับแรกที่สุดส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ทำให้การบริหารงานเกิดสัมฤทธิ์ผล ทำให้องค์กรเกิดความมั่นคง

ตอนที่ 5 แนวคิดเกี่ยวกับจิตสำนึกในหน้าที่

5.1 ความหมายของจิตสำนึก

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายว่า จิตสำนึก หมายถึง ภาวะที่จิตตื่นและรู้ตัวสามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ รูป เสียง กลิ่น รส และสิ่งที่สัมผัสได้ด้วยกาย (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 325) และได้มีนักวิชาการให้ความหมายของคำว่าจิตสำนึกไว้ดังนี้

สงคราม เชาวน์ศิลป์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า สภาวะจิตสำนึกหรือภาวะการรู้สึกตัว หมายถึง การมีความระมัดระวัง มีการเตรียมตัวและตื่นตัว (Alert) มีความคล่องแคล่วกระฉับกระเฉง (Active) เสมือนหนึ่งว่าได้ตื่นตัวอย่างเต็มที่ พ้นจากความสะลึมสะลือหลังตื่นนอนแล้ว หรือการที่มนุษย์มีความรู้สึกตื่นตัวและพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาโต้ตอบต่อสิ่งแวดล้อม (สงคราม

เขาวรรณศิลป์, 2535 หน้า 152-154) ซึ่งสอดคล้องกับ ชัชชัย ศิลปะสุนทร ให้ความหมายว่า จิตสำนึก หมายถึง ภาวะของจิตใจ ของบุคคลที่เกิดจากความสำนึกรับพิศชอบ และเห็นความสำคัญต่อสถานการณ์ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยวัดได้จากการรับรู้และเข้าใจในสถานการณ์ ความรู้สึก รับพิศชอบ และการแสดงความสนใจที่จะมีส่วนร่วม (ชัชชัย ศิลปะสุนทร, 2540, หน้า 32)

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า จิตสำนึก จะเป็นสถานะทางจิตใจที่เกี่ยวกับ ความรู้สึกนึกคิด ความสำนึกรับพิศชอบ และความเข้าใจถึงผลดี ผลเสีย และความผิดพลาดที่เกิดจากการเป็นกรู้สึกนึก ซึ่งเกิดขึ้นจากการอบรมเลี้ยง การศึกษา ความสนใจ ความเชื่อ ประสบการณ์ ทางสังคม ประสบการณ์การทำงาน การขัดเกลาทางสังคม ซึ่งจะเห็นเป็นรูปธรรมได้จากพฤติกรรม ของบุคคลที่แสดงออก

5.2 องค์ประกอบของจิตสำนึก

กระบวนการในการเกิดจิตสำนึก (เมธี ปิณฑานนท์, 2546, หน้า 42-48 อ้างถึงใน สารวจน์ พานิชชานนท์, 2553, หน้า 40-41) มี 5 ระดับ กล่าวคือ เกิดจากความรู้สึกจากสิ่งที่ตน กระทำอยู่หรือตนเคยมีประสบการณ์อยู่จึงก่อให้เกิดการคิดคำนึงถึงในค่านิยม เกิดจากลำดับ ของความคิดเห็น เกิดจากการติดต่อสื่อสารและการถ่ายทอด ต่อมาก็จะพัฒนาเป็นการเลือกเชื่อ และการเกิดศรัทธา คือเลือกที่จะชอบหรือไม่ชอบในสิ่งนั้น และจะเกิดเป็นลำดับขั้นตอนที่ทำตาม ชั่วกับที่เคยทำมาหรือจากที่เลือกใหม่เมื่อมาถึงขั้นตอนนี้จะเกิดความเชื่อถือศรัทธาในพฤติกรรม ซึ่งจิตสำนึกมีองค์ประกอบสำคัญ (หลวงวิเชียร แพทยาคม, 2505, หน้า 9 อ้างถึงใน สารวจน์ พานิชชานนท์, 2553, หน้า 40-41) ดังนี้

5.2.1 องค์ประกอบด้านความคิด (Cognition) องค์ประกอบด้านนี้เป็นส่วนที่เกี่ยวข้อง กับความคิด เป็นส่วนที่เก็บสะสมความรู้ความเชื่อจากสิ่งต่างๆหรือเกิดการรับรู้ของสำนึกเป็นหลัก เช่น การรับรู้ (Perception) ความทรงจำ (Memory) ความมีเหตุผล (Reasoning) และการใช้ปัญญา (Intellect) เป็นต้น

5.2.2 องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affection) องค์ประกอบด้านนี้เป็นส่วนประกอบ ทางด้านอารมณ์ ความรู้สึกหรือปฏิกิริยาที่มีต่อพฤติกรรมว่ามีความพอใจหรือไม่พอใจ ชอบหรือไม่ ชอบ ซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้น “ความคิด” อีกต่อหนึ่ง เป็นส่วนของความรู้สึกทางใจของจิตสำนึกที่ รวมเอาความรู้สึกของบุคคลในด้านบวกหรือด้านลบ เป็นต้น

5.2.3 องค์ประกอบด้านการปฏิบัติหรือการกระทำ (Psychomotor) องค์ประกอบด้าน นี้ เป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดแนวโน้มทางปฏิบัติหรือปฏิกิริยาตอบสนองเมื่อมีสิ่งเร้าที่เหมาะสม ทำให้บุคคลแสดงออกมาทั้งต่อตนเอง ผู้อื่น และสิ่งแวดล้อม เป็นพฤติกรรมที่สามารถตัดสินได้ว่า

ดีหรือไม่ดี สมควรหรือไม่สมควรซึ่งส่วนนี้ต้องอาศัยความเข้าใจ หรือความคิดรวบยอด (Concept) เกี่ยวกับสิ่งนั้น

5.3 จิตสำนึกของข้าราชการในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานของข้าราชการให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน (พงษ์วุฒิ ธีระวุฒิ, 2541, หน้า 18-19) ข้าราชการควรมีจิตสำนึก มีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน จิตสำนึกของข้าราชการเป็นเรื่องใหญ่มากเพราะความสำเร็จหรือผลกระทบบ้างในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับจิตสำนึกในการปฏิบัติ หากจิตสำนึกในการปฏิบัติงานของข้าราชการเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายหลักของการปฏิบัติงานก็จะเกิดเสียหายนต์ต่อประชาชน บ้านเมืองและประเทศชาติได้ ดังนั้นข้าราชการควรมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานทั้งจิตสำนึกที่มีต่อตนเองและจิตสำนึกต่อส่วนรวม ซึ่งจิตสำนึกที่ข้าราชการจะต้องมี (วิบูลย์ ตุลยายน, 2537, หน้า 1) อาจกล่าวได้ดังนี้

5.3.1 จิตสำนึกหรือความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ความรับผิดชอบของข้าราชการต่อวิชาชีพที่ปฏิบัติโดยทั่วไป คือ มีความรับผิดชอบต่อสถาบันที่สำคัญของประเทศ ได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และรัฐธรรมนูญของประชาชน นอกจากนั้นข้าราชการควรจะต้องใช้ความรู้ความชำนาญ ความสามารถหรือทักษะในการปฏิบัติงานควบคู่ไปกับการมีคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความชอบธรรมในสังคม

5.3.2 จิตสำนึกหรือความรับผิดชอบต่อศีลธรรม กล่าวคือ ข้าราชการต้องประพฤติปฏิบัติตนให้อยู่ในกรอบแห่งศีลธรรม เพราะศีลธรรมจะเป็นเครื่องขัดเกลาจิตใจของบุคคลให้เกิดความสำนึก รู้ผิดชอบชั่วดี รู้ว่าอะไรผิดอะไรถูก การปฏิบัติงานต้องมุ่งเน้นไปในด้านที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและให้ความสำคัญความเป็นธรรมต่อผู้ด้อยโอกาส

5.3.3 จิตสำนึกหรือความรับผิดชอบต่อจริยธรรม กล่าวคือ ข้าราชการเป็นผู้ที่รับผิดชอบต่อประชาชนจึงควรประพฤติปฏิบัติตนให้อยู่ในทางที่เหมาะสมในสิ่งที่ถูกที่ควร ถ้าหากข้าราชการผิดจริยธรรมขาดจิตสำนึกแล้วถือว่าเป็นเรื่องไม่สมควรเพราะจะทำให้เกิดความเสียหายต่อสังคมส่วนรวมได้

5.3.4 จิตสำนึกหรือความรับผิดชอบต่อมโนธรรม กล่าวได้ว่า มโนธรรม คือ การเป็นผู้ที่มีความคิดที่ดีมีประโยชน์ ดังนั้น ข้าราชการควรเป็นผู้มีมโนธรรมในการปฏิบัติงาน คือ มีความคิดที่ดีมีประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม การทำงานจะต้อง เก่งในด้านที่ดี และไม่ควรเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าประโยชน์ของสังคมส่วนรวม

5.3.5 จิตสำนึกหรือความรับผิดชอบต่อตนเอง ถือว่าเป็นความรับผิดชอบที่ยิ่งใหญ่ที่สุด กล่าวคือ หากข้าราชการเป็นเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อตนเองในการปฏิบัติหน้าที่ด้งามมีอุดมการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม มีความคิดเป็นเหตุเป็นผลที่ดี ก็จะสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ทำความชอบเพื่อสร้างความชอบธรรมให้แก่ประชาชนและสังคมได้ในที่สุด

ตอนที่ 6 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และความรู้เกี่ยวกับภาชี อากร

6.1 ความหมายของความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความรู้ ความชำนาญ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของคำว่า ความรู้ หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติ และทักษะ, สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติ, ความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากการประสบการณ์ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 243) และได้ให้ความหมายของคำว่า ความชำนาญ หมายถึง เชี่ยวชาญ จัดเจน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 379) ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของความรู้ ความชำนาญ ไว้ดังนี้

นางฉพร ทับทิมทวีโชค กล่าวไว้ว่า ความรู้ (Knowledge) เป็นข้อเท็จจริง (Facts) ความจริง (Truths) กฎเกณฑ์และรายละเอียดที่เกิดจากการได้ยิน ได้ฟัง ที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า ทักษะหรือประสบการณ์ที่ได้รับมา ความรู้จัดเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญของมนุษย์ (นางฉพร ทับทิมทวีโชค, 2556, หน้า 6) ซึ่งสอดคล้องกับ คาร์เตอร์ วี กู๊ด ที่ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริง (Facts) ความจริง (Truth) กฎเกณฑ์ และข้อมูลต่างๆ ที่มนุษย์ได้รับและรวบรวมสะสมไว้จากประสบการณ์ต่างๆ (Good, 1973, p. 325 อ้างถึงในเกรียงศักดิ์ เลียงวัฒนาพร, 2546 หน้า 7) แตกต่างกับ กิรติ บุญเจือ ที่ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้ (ญาณ) หมายถึง ความรู้ทางตาหรือรู้ด้วยตาเพียงอย่างเดียว ส่วนความเข้าใจ (ปรีชาญาณ) หมายถึง ความรู้ลึกที่สามารถเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างเรื่องราวต่างๆ ถือว่าเป็น ปรีชาญาณ (กิรติ บุญเจือ, 2525, หน้า 1-3) และโรเจอร์ส ได้อธิบายว่า บุคคลส่วนมากจะได้รับความรู้ผ่านประสบการณ์โดยการเรียนรู้จากการตอบสนองสิ่งเร้า และจัดระบบเป็น โครงสร้างของความรู้ที่ผสมผสานระหว่างความจำกับสภาพทางจิตวิทยา ดังนั้นความรู้จึงเป็นความจำที่สอดคล้องกับสภาพจิตใจของตนเองเป็นกระบวนการภายในที่ผู้อื่นจะรับรู้ได้จากการอนุมานมากกว่าการสังเกตโดยตรง (Rogers, 1978, p. 208-209) ในส่วนความหมายของความรู้ความชำนาญ ธรณรงค์ ศรีจันทรินทร์ ได้ให้ความหมายว่า ทักษะความ

ชำนาญ หมายถึง ความสามารถ หรือประสบการณ์ในงานอาชีพโดยพิจารณาจากประเภทธุรกิจที่เคยทำมา ระยะเวลาที่เคยทำงานมาก่อนการศึกษาและประสบการณ์ทำให้เกิดความสนใจในการทำธุรกิจของตนเอง (รณรงค์ ศรีจันทนนท์, 2544, หน้า 58)

ความหมายของการปฏิบัติงาน

ได้มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของการปฏิบัติงานไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

ชูศักดิ์ เทียงตรง ได้ให้ความหมายว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณค่าของบุคคล ผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีต่อการปฏิบัติงาน (ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2528, หน้า 17) ซึ่งสอดคล้องกับ จำเนียร จวงตระกูล ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลงานที่พนักงานผู้นั้นปฏิบัติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทั้งในด้านคุณภาพ ปริมาณ และแบบอย่างของการปฏิบัติที่แสดงออกมาว่าเป็นอย่างไร การที่จะประเมินคุณค่าของผลการปฏิบัติงาน ได้จำเป็นจะต้องมีเครื่องมือวัดที่เรียกว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าผลการปฏิบัติงาน มิใช่ประเมินค่าตัวบุคคล (Weight the Work-Not the Worker) ซึ่งผู้ประเมินจะต้องคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานเท่านั้น (จำเนียร จวงตระกูล, 2531, หน้า 13)

6.2 ภูมิความรู้ความชำนาญหรือทุนมนุษย์

ภูมิความรู้ความชำนาญหรือทุนมนุษย์ หมายถึง ทักษะทางการผลิตและความรู้เฉพาะทางที่มีอยู่ในแรงงาน นับเป็นหนึ่งในปัจจัยสามอย่างของการผลิต ซึ่งในปัจจุบันระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และความชำนาญในทักษะเฉพาะด้าน (ยุทธนา มุหมัดตาเฮด, 2554, หน้า 11) ในทางเศรษฐศาสตร์ถือว่าเป็นทุนอย่างหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ (ศิริระ โอภาสพงษ์, 2543, หน้า 32 อ้างอิงใน ยุทธนา มุหมัดตาเฮด, 2554, หน้า 11) เรียกว่า ทุนมนุษย์ หรือ ภูมิความรู้ความชำนาญ (Human Capital) ซึ่งถือเป็นทรัพยากรชนิดหนึ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible Asset) ได้มีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับภูมิความรู้ความชำนาญไว้ดังนี้

ไมเคิล เฟรเซอร์ ได้ให้คำนิยามของภูมิความรู้ความชำนาญไว้ว่าเป็นการสะสมของความรู้ และความชำนาญ ซึ่งผู้ริเริ่มก่อตั้งธุรกิจพยายามใช้ในการจัดการกับงานต่างๆ ของตน ในการวัดภูมิความรู้ความชำนาญนั้นตัวชี้วัดภูมิความรู้ความชำนาญหลายอย่างได้ถูกพัฒนาขึ้น แต่ส่วนใหญ่เป็นการชี้วัดทางอ้อม การวัดภูมิความรู้ความชำนาญแบบเดิมจะทำได้โดยการดูจากระยะเวลาการเรียนในสถานศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน การทำงานอุตสาหกรรมเฉพาะด้าน

และการเป็นผู้นำ ซึ่งภูมิความรู้ความชำนาญมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจ (Frese, 2000, p. 25)

ภูมิความรู้ความชำนาญหรือทุนมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างหนึ่งในกระบวนการผลิต เช่นเดียวกับจำนวนแรงงาน ที่ดิน เงินทุน และทรัพยากรธรรมชาติต่างๆ แต่ภูมิความรู้ความชำนาญหรือทุนมนุษย์ได้เปรียบมากกว่าปัจจัยการผลิตชนิดอื่นๆ ตรงที่ภูมิความรู้ความชำนาญหรือทุนมนุษย์สามารถสะสมได้อย่างไม่มีข้อจำกัดและไม่มีค่าเสื่อม บุคคลที่มีภูมิความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานสูงจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าบุคคลที่มีภูมิความรู้ความชำนาญต่ำภายใต้ระยะเวลาในการทำงานที่เท่าเทียมกัน (ภาวิน ศิริประภาณุกุล, 2547, หน้า 2 อ้างอิงใน อูมาพร โพธิ์ไธ้, 2554, หน้า 53) องค์กรจะเป็นผู้นำเทงดัดเนกดยุคซ์และเอาชนะคู่แข่งได้จะต้องมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ ทั้งทางทักษะ ความรู้ความสามารถ มีความรอบรู้และเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นสามารถนำองค์การไปสู่ความสำเร็จอยู่เหนือคู่แข่งได้

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน พบว่าผลงานวิจัยเกี่ยวกับความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ผลงานวิจัยของ อูมาพร โพธิ์ไธ้ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ ภูมิความรู้ความชำนาญ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ โรงแรมอิสระในจังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรมอิสระในจังหวัดเชียงใหม่และเชียงรายจำนวน 78 แห่ง พบว่า ด้านความมีนวัตกรรม ความใฝ่ใจในความสำเร็จ และภูมิความรู้ความชำนาญด้านความชำนาญในวิชาชีพ และประสบการณ์ในการบริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รณรงค์ ศรีจันทร์นนท์ (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบ ความสัมพันธ์ และการสร้างสมการทำนาย กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจและภูมิความรู้ความชำนาญ ที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมในอุตสาหกรรมแม่พิมพ์โลหะและพลาสติก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อหาความสัมพันธ์ของกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจและภูมิความรู้ความชำนาญกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ พบว่า กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ และภูมิความรู้ความชำนาญมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ โดยเฉพาะกลยุทธ์ในการดำเนินงานแบบการวางแผนล่วงหน้าอย่างสมบูรณ์ และภูมิความรู้ความชำนาญในด้านประสบการณ์ในการบริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญ

6.3 ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรทำให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากรของผู้เสียภาษีอากรถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญมากต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีจากการศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับภาษีอากรของผู้เสียภาษีอากรที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า มีผลงานวิจัยเกี่ยวกับความรู้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ผลงานวิจัยของ อนุช ชูเชิญ (2537) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อภาษีเงินได้นิติบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้ นิติบุคคลมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขการเสียภาษีตามมาตรา 65 ทวิ รายจ่ายที่ต้องห้ามตามมาตรา 65 ตรี แห่งประมวลรัษฎากร รวมทั้งการกรอกแบบการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลการยื่นแบบแสดงรายการและวิธีการคำนวณภาษีเงินได้นิติบุคคลมากกว่าที่ไม่มีความรู้ ระดับการศึกษาของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ไม่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในบทกฎหมายดังกล่าว ซึ่งผู้เป็นหุ้นส่วนที่จ่ายเกินสมควร ซึ่งเป็นรายจ่ายเข้าใจแตกต่างกันในเรื่องการจ่ายเงินให้ผู้ถือหุ้น ผลผู้เป็นหุ้นส่วนที่จ่ายเกินสมควร ซึ่งเป็นรายจ่ายที่ต้องห้ามมิให้มาคำนวณเงินภาษีเงินได้นิติบุคคล และเรื่องหลักฐานที่แนบไปกับแบบแสดงรายการเสียภาษีกลางปี ส่วนกฎหมายข้ออื่นผู้เสียภาษีมีความรู้ความเข้าใจ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณรงค์ เชมวิรัตน์ (2539) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล พบว่า ความรู้ ความเข้าใจของประชาชนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการประเมินภาษีและการจัดเก็บได้ถูกต้องตามกฎหมาย และการจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วนและถูกต้อง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทศนีย์ ชัยพัฒน์ (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขระบบการกำกับดูแลผู้เสียภาษีของสำนักงานสรรพากรจังหวัดชลบุรี พบว่า การให้ความรู้ความเข้าใจทางบัญชีภาษีอากรแก่ประชาชนมีความสำคัญมากซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้สัมฤทธิ์ผลตามนโยบายของกรมสรรพากรอย่างเป็นรูปธรรม

ตอนที่ 7 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติในการเสียภาษี

7.1 ความหมายของทัศนคติ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของ ทัศนคติ หมายถึง แนวความคิดเห็น (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 562) และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ ดังนี้

Kottler ให้ความหมายไว้ว่า ทักษะคติ หมายถึง ความโน้มเอียงในทางปฏิบัติและทางอารมณ์ของบุคคลซึ่งประเมินค่าบางสิ่งบางอย่างว่าพอใจหรือไม่พอใจ สิ่งนั้นอาจเป็นวัตถุประสงค์ของหรือแนวความคิดก็ได้ ซึ่งในกระบวนการทางจิตวิทยา ทักษะคติไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรงแต่ต้องแสดงว่าบุคคลกล่าวถึงอะไรหรือทำอะไร (Kottler, 2000, p.175) ซึ่งสอดคล้อง Rogers ที่ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทักษะคติ เป็นดัชนีชี้วัดว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุประสงค์หรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่างๆ โดยทักษะคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทักษะคติจึงเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่งๆ (Rogers, 1978, p.208-209) และสอดคล้องกับ ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้กล่าวถึงความหมายของทักษะคติไว้ว่า ทักษะคติ หมายถึง ความคิดเห็นที่ผูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ (Emotion) ซึ่งทำให้บุคคลพร้อมที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด องค์ประกอบของทักษะคติมี 3 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่ องค์ประกอบด้านพุทธิปัญญา หรือความรู้ (Cognition) ด้านความรู้สึก (Affection) และด้านการปฏิบัติ (Psychomotor) ทักษะคติไม่ได้เป็นองค์ประกอบอย่างเดียวที่ทำให้เกิดการปฏิบัติ แต่เป็นสาเหตุอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดหรือเป็นที่มาของการปฏิบัติ เช่นเดียวกับการปฏิบัติของบุคคลจะทำให้ทักษะคติเปลี่ยนแปลงหรือก่อให้เกิดทักษะคติขึ้นใหม่ได้ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2526, หน้า 14)

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ทักษะคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ซึ่งบุคคลเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต ทักษะคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ถ้าเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงไป

7.2 ประเภทและองค์ประกอบของทักษะคติ

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดทักษะคติ คือ การมีปฏิสัมพันธ์ การอบรมเลี้ยงดู การเป็นสมาชิกของกลุ่ม การเรียนรู้ หรือจากสิ่งต่างๆ ซึ่งมีลักษณะเป็นกลุ่มของความรู้สึก ประกอบด้วยความรู้สึกย่อยๆ มารวมกันและมีเป้าหมายที่ชัดเจนว่าเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบในสิ่งใด ทักษะคติแบ่งได้เป็น 2 ประเภท (วิภา จาริวงศ์ไพบูลย์, 2540, หน้า 11 อ้างอิงใน เสาวนีย์ มัจฉาชีพ, 2550, หน้า 33-34) ดังนี้

7.2.1 ทักษะคติทั่วไป (General attitude) หมายถึง แนวความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะกว้างๆ เช่น การมองโลกในแง่ดี (Optimism) บุคคลที่มีทักษะคติเช่นนี้จะมองทุกสิ่งทุกอย่างที่ตนเผชิญในทางที่ดีทั้งสิ้น ส่วนอีกประเภทคือการมองโลกในแง่ร้าย (Pessimism) บุคคลที่มีทักษะคติเช่นนี้จะมองทุกสิ่งทุกอย่างที่ตนเผชิญในลักษณะที่เลวร้ายไปหมด

7.2.2 ทักษะคติเฉพาะ (Specific attitude) เป็นความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะเป็นอย่างไรๆ ไป เช่น ความรู้สึก

ต่อการใช้โทรศัพท์ไอโฟน และอาจแบ่งประเภทของทัศนคติได้อีกลักษณะหนึ่ง คือ ทัศนคติในทางบวก (Positive attitude) คือ ความรู้สึกนึกคิดในแง่ที่ดี ชอบ ยอมรับ พอใจหรือเห็นด้วยกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น เมื่อชอบโทรศัพท์ไอโฟนเราก็จะมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้งานเกี่ยวกับโทรศัพท์ไอโฟน และทัศนคติในทางลบ (Negative attitude) เป็นความรู้สึกนึกคิดในทางตรงกันข้าม คือ มีลักษณะในทางไม่ดี ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่พอใจ ไม่เห็นด้วย เช่น การที่เรามีความรู้สึกไม่ดีต่อการใช้โทรศัพท์ไอโฟน จึงทำให้ไม่อยากจะใช้โทรศัพท์ไอโฟน Shemerhorn, Hunt and Osborn อธิบายถึง ทัศนคติมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ (Shemerhorn, Hunt and Osborn อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เดียงวัฒนพร, 2546, หน้า 10) ดังนี้

7.2.2.1 องค์ประกอบที่เกี่ยวกับปัญญา (Cognitive Component) คือ การที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น บุคคลจำเป็นต้องมีความรู้ในสิ่งนั้นเสียก่อน เพื่อที่จะได้รู้ว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์หรือมีโทษมากน้อยเพียงใดและจึงจะก่อให้เกิดเป็นความเชื่อและค่านิยมของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

7.2.2.2 องค์ประกอบที่เกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) เมื่อบุคคลมีความรู้ ความเชื่อ และค่านิยมต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาแล้ว และความรู้นั้นมีมากพอที่จะรู้ว่าสิ่งนั้นดีมีประโยชน์ บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกชอบสิ่งนั้น แต่ถ้ามีความรู้มาว่าสิ่งนั้นไม่ดี บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกไม่ชอบ และนี่เป็นความรู้สึกเฉพาะของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากความเชื่อ และค่านิยมที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้คือทัศนคติที่แท้จริงของบุคคล

7.2.2.3 องค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ เจตนารมณ์ของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาตามความรู้สึกของเขา เจตนารมณ์ที่เกิดขึ้นนี้เป็นผลเนื่องมาจากทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งดังกล่าว ซึ่งเมื่อบุคคลมีความรู้สึกในสิ่งนั้นแล้วและความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบจะเกิดตามมา บุคคลก็พร้อมที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งลงไป

ทัศนคติบางอย่างสามารถเปลี่ยนแปลงได้หลังจากได้รับคำแนะนำ บอกเล่า การชักชวน การเปลี่ยนกลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มสังคมต่างๆ หรือการโฆษณาชวนเชื่อ (เกรียงศักดิ์ เดียงวัฒนพร, 2546, หน้า 11-12)

7.3 การสร้างจิตสำนึกและทัศนคติให้แก่เยาวชนของกรมสรรพากร

พลังในการขับเคลื่อนสังคมและประเทศให้มีความเจริญรุ่งเรือง สามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้นั้น หัวใจสำคัญอยู่ที่ทรัพยากรมนุษย์ กรมสรรพากรถือว่าเป็นภารกิจสำคัญที่ต้องดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพซึ่งมีความสำคัญไม่น้อยกว่าภารกิจหลักในด้านการจัดเก็บภาษีอากร ทั้งนี้เพราะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพได้นั้นควรเกิดจากจิตสำนึกทัศนคติที่ดี ซึ่งต้องเริ่มปลูกฝังตั้งแต่เด็กหรือเยาวชน ดังสำนวนที่ว่า “ไม้อ่อนคั่งง่าย ไม้แก่ดัดยาก” โดยการจัดโครงการ “คุณ คือ คนดี...ที่เสียภาษีถูกต้อง” จุดประสงค์หลักของโครงการคือการปลูกจิตสำนึก สร้างทัศนคติและค่านิยมที่ดี ให้แก่เด็กนักเรียนระดับประถมศึกษา และยังสามารถจัดโครงการ RD Camp (ค่ายภาษีสนุก), โครงการ RD go CAMPUS (สรรพากรสอนภาษีที่มหาวิทยาลัย) ทั้งสองโครงการเป็นกิจกรรมสำหรับนิสิต นักศึกษาระดับอุดมศึกษา และโครงการสรรพากร On Tour, โครงการ RD Youth Club (สโมสรภาษี เด็กดีทั่วไทย) สำหรับนักเรียนประถมและมัธยมศึกษา (กรมสรรพากร, 2556, หน้า 74-77) ในการจัดโครงการต่างๆ เหล่านี้กรมสรรพากรหวังให้เด็กๆที่กำลังจะเติบโตไปเป็นผู้ใหญ่ซึ่งเป็นกำลังที่สำคัญของประเทศมีศักยภาพ มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความภาคภูมิใจ เกิดจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีต่อการทำหน้าที่ของพลเมืองดีเสียภาษีอย่างถูกต้องในฐานะประชาชนที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างสังคมและประเทศชาติให้เป็นสุขอย่างยั่งยืน

ตอนที่ 8 แนวคิดเกี่ยวกับรายได้

8.1 ความหมายของรายได้หรือเงินได้ตามหลักภาษีอากร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำว่า รายได้ หมายถึงเงินหรือผลประโยชน์ที่ได้รับ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 999) ได้มีผู้เชี่ยวชาญด้านภาษีอากรให้ความหมายของเงินได้ตามหลักภาษีอากรไว้หลากหลาย ดังนี้ ความหมายของเงินได้ตามประมวลรัษฎากร ได้ให้ความหมายไว้ว่า เงินได้พึงประเมิน หมายถึง เงินได้อันเข้าลักษณะพึงเสียภาษี รวมถึงทรัพย์สินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ได้รับซึ่งอาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน ซึ่งสอดคล้องกับ วิทย์ ตันตยกุล ได้ให้คำนิยามของเงินได้ทางภาษีอากร (วิทย์ ตันตยกุล, 2526, หน้า 45) ไว้ดังนี้

8.1.1 เงินได้ ได้แก่ ความเพิ่มพูนทางเศรษฐกิจ (Economic Accrction) แสดงออกโดยการเพิ่มของทรัพย์สินสุทธิบวกกับรายจ่ายในการบริโภคของบุคคลในรอบระยะเวลาหนึ่ง (Increased Net Worth Plus Consumption)

8.1.2 เงินได้ ได้แก่ ผลได้อันเกิดขึ้นเพราะทรัพย์สินเปลี่ยนมือ (Flow of Wealth) เงินได้เกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีการเปลี่ยนมือทรัพย์สินเท่านั้น และผลได้อันเกิดจากทรัพย์สินเปลี่ยนมือ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทที่ 1 ผลได้จากกิจการตามปกติ หรือเงินได้ประจำ (Operating Gains or Recurrent Income) ได้แก่ เงินได้จากการขายสินค้าที่ผลิต หรือซื้อมาเพื่อขายปกติและเงินได้ประจำจากอาชีพต่างๆ ประเภทที่ 2 ผลได้อันมีลักษณะเป็นทุน (Capital Gains) ได้แก่ ผลได้จากการขายทรัพย์สินซึ่งได้มาโดยมิใช่เพื่อการค้า เช่น ผลกำไรจากการขายบ้านที่อยู่อาศัย กำไรจากการขายหุ้นที่ซื้อมาเพียงเพื่อจะได้รับเงินปันผล ไม่ได้ค้าหุ้นเป็นปกติธุระ และสอดคล้องกับ วิโรจน์ เลาหะพันธ์ ที่ให้ความหมายไว้ว่า เงินได้ของบุคคล หมายถึง ความมั่งคั่งที่ผู้นั้นได้รับไม่ว่าในทางใด นอกเหนือจากเงินทุน อาจรวมถึงผลกำไรจากการขายสินทรัพย์ที่มีลักษณะเป็นทุนด้วย แต่เงินได้ของบุคคลทุกประเภทมิใช่เงินได้ที่จะต้องนำมารวมคำนวณเพื่อเสียภาษีทั้งหมด ซึ่งกฎหมายได้กำหนดลักษณะและประเภทของเงินได้พึงประเมินไว้โดยเฉพาะ หากมีเงินได้ไม่เข้าลักษณะตามกฎหมายกำหนดก็ไม่ต้องนำมารวมคำนวณเป็นเงินได้เพื่อเสียภาษี (วิโรจน์ เลาหะพันธ์, 2524, หน้า 25)

8.2 รายได้ที่เป็นภาษีอากร

ฐานภาษีที่เกี่ยวกับรายได้ (Income Base) โดยทั่วไปแล้วถือว่ารายได้ (Income) นั้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความสามารถในการเสียภาษี (Ability-to-Pay) ของแต่ละคนได้ดีที่สุด เพราะว่ารายได้ของแต่ละคนเป็นสิ่งที่แสดงถึงอำนาจการซื้อที่เขาได้รับในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งเขาอาจจะใช้รายได้นั้นซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ เพื่อความสุขของตนเองและครอบครัว หรืออาจจะเก็บสะสมบางส่วนไว้เพื่อแสวงหาประโยชน์เพิ่มขึ้นเพื่อใช้จ่ายในอนาคต กล่าวโดยทั่วไปแล้ว รายได้ก็คือส่วนประกอบของส่วนที่ใช้จ่ายเพื่อการบริโภคในปัจจุบัน และส่วนที่เก็บสะสมไว้เพื่อใช้จ่ายในอนาคต ทางปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีเงินได้จะต้องมีการให้คำจำกัดความว่าอะไรคือรายได้และจะถูกจัดเก็บภาษีอย่างไร ในปัจจุบันภาษีที่ทำการจัดเก็บจากฐานรายได้ ได้แก่

8.2.1 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (Personal Income Tax) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้จะจัดเก็บจากรายได้ของประชาชน บุคคลธรรมดาในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ปัญหาสำคัญของภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาก็คือจะต้องกำหนดว่าใครบ้างที่มีหน้าที่จะต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จะรู้ได้อย่างไรว่าประชาชนแต่ละคนมีรายได้ปีละเท่าไร และทำอย่างไรจึงจะเก็บภาษีจากทุกคนได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย

8.2.2 ภาษีเงินได้นิติบุคคล (Corporate Income Tax) ภาษีเงินได้นิติบุคคลเป็นภาษีที่จัดเก็บจากกำไรหรือรายได้จากธุรกิจการค้าที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล เช่น บริษัทจำกัดหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นต้น ปัญหาสำคัญของภาษีเงินได้นิติบุคคลก็คือ ทำอย่างไรจึงจะรู้ถึงกำไรหรือขาดทุนที่แท้จริงของธุรกิจการค้าที่เป็นนิติบุคคลแต่ละแห่ง

รายได้จากการจัดเก็บภาษีอากรเป็นรายได้ที่สำคัญที่สุดและถือว่าเป็นรายได้หลักของรัฐบาล ซึ่งในแต่ละปีรัฐบาลมีความจำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ทำให้รัฐบาลมีความจำเป็นจะต้องเก็บภาษีจากประชาชนเพิ่มขึ้น การที่รัฐบาลจะจัดเก็บภาษีอากรได้มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถในการเสียภาษี (Tax Capacity) ของประชาชนเป็นสำคัญ ทั้งนี้เพราะว่าภาษีอากรที่รัฐบาลทำการจัดเก็บนั้นเป็นการ โยกย้ายทรัพยากรบางส่วนจากภาคเอกชน ถ้าหากทรัพยากรของภาคเอกชนเพิ่มขึ้นน้อย แต่รัฐบาลเพิ่มการจัดเก็บภาษีเป็นจำนวนมาก ย่อมจะทำให้ทรัพยากร ที่จะเหลืออยู่ในภาคเอกชนมีน้อยลง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเดือดร้อนและอาจจะก่อให้เกิดการจลาจลหรือปฏิบัติการคัดค้านรัฐบาลขึ้นได้ ในทางตรงกันข้ามถ้าหากทรัพยากรในภาคเอกชนเพิ่มขึ้นรัฐบาลจัดเก็บภาษีอากร ได้เพิ่มขึ้น ก็จะช่วยให้ความเป็นอยู่ของประชาชน โดยส่วนรวมดีขึ้น โดยทั่วไปแล้วความสามารถในการเสียภาษีของประชาชนในประเทศนั้นจะขึ้นอยู่กับระดับของรายได้ประชาชาติ ความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ และระดับของการค้าระหว่างประเทศของประเทศนั้นๆ เป็นสำคัญ รายได้จากภาษีอากรของรัฐบาลนอกจากจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการเสียภาษีของประชาชนแล้ว ยังขึ้นอยู่กับความพยายามในการจัดเก็บภาษี (Tax Effort) ของรัฐบาลอีกด้วย กล่าวคือถ้ารัฐบาลใช้ความพยายามในการจัดเก็บภาษีสูงหรือมีระบบการบริหารการจัดเก็บที่ดี ย่อมจะทำให้รัฐบาลเก็บภาษีได้มาก และระบบการจัดเก็บภาษีที่ดีขึ้นนั้นจะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการเสียภาษี หรือสามารถทำให้ประชาชนยินยอมเสียภาษีให้แก่รัฐบาลด้วยความสมัครใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับรายได้ต่อหัวของประชากร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับรายได้การจัดเก็บภาษี เช่น ผลงานวิจัยของ ประไพพิศ ลลิตาภรณ์ (2537) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพยายามในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรการพัฒนาเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนประชากร และรายได้ต่อหัวจังหวัดเชียงใหม่รวมกัน สามารถอธิบายการจัดการรายได้แต่ละประเภทได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นรายได้หมวดทรัพย์สิน แต่เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวกลับพบว่าส่วนใหญ่ตัวแปรดังกล่าวไม่สามารถอธิบายการจัดการรายได้แต่ละประเภทได้ดีนักแต่ทำให้ทราบทิศทางความสัมพันธ์ได้ว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าเศรษฐกิจของจังหวัดเชียงใหม่ดีก็ส่งผลให้การจัดการรายได้ของเทศบาลมากขึ้นได้ ผลของการวัดความพยายามในการจัดการรายได้ของเทศบาล

นครเชียงใหม่ภายใต้สภาพปกตินั้นพบว่า เทศบาลนครเชียงใหม่และหรือรัฐบาลกลางใช้ความพยายามในระดับปกติใกล้เคียงปกติ และสูงกว่าปกติเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นรายได้ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และภาษีสุราและสรรพสามิต ที่มีระดับความพยายามต่ำกว่าปกติ ในปี พ.ศ. 2524 และ 2526 นอกจากนี้ภาษีการค้า และรายได้หมวดเบ็ดเตล็ดมีระดับความพยายามต่ำกว่าปกติในปี พ.ศ. 2520 และรายได้หมวดทรัพย์สิน หมวดสาธารณูปโภค และเทศพาณิชย์ มีระดับความพยายามต่ำกว่าปกติในปี พ.ศ. 2521 และ 2522 เช่นกัน ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ส่วนใหญ่ สามารถยืนยันสมมติฐานได้ว่ารายได้ที่หาได้จริง และรายได้ที่ควรจะมีภายใต้สภาพปกติของการจัดเก็บมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกับระดับการเจริญเติบโตเศรษฐกิจของอีกทั้งความพยายามในการจัดหา รายได้แต่ละชนิดในช่วงเวลาต่างๆ นั้นขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางการบริหาร การเมือง และกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารงานเทศบาลในช่วงเวลานั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Eltony (2002) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพยายามในการจัดเก็บภาษีในกลุ่มประเทศอาหรับ จำนวน 16 ประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อให้ทราบว่าควรเก็บภาษีจำนวนเท่าใดเพื่อให้เพียงพอกับรายจ่าย โดยวิเคราะห์ความพยายามในการจัดเก็บภาษีของแต่ละประเทศ ในช่วงเวลา ค.ศ.1994-2000 ผลการวิจัยพบว่า ในประเทศที่มีการค้าน้ำมันเป็นเศรษฐกิจหลักของประเทศ จำนวน 6 ประเทศ ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการจัดเก็บภาษี ได้แก่ สัดส่วนรายได้ต่อหัวของประชากร มีผลในทิศทางเดียวกันกับสัดส่วนรายได้การจัดเก็บภาษี และประเทศที่ไม่มีน้ำมันจำนวน 10 ประเทศ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการจัดเก็บภาษีมากที่สุด ได้แก่ สัดส่วนรายได้ต่อหัวของประชากร และโดยรวมทั้งหมด 16 ประเทศจากการวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อความพยายามในการจัดเก็บภาษี ยังพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อสัดส่วนรายได้ภาษีไปในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ รายได้ต่อหัวของประชากร ประเทศที่มีค่าดัชนีความพยายามในการจัดเก็บภาษีสูงสุดคือ ประเทศโมร็อกโค และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Stotsky and WoldeMariam (1997) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพยายามในการจัดเก็บภาษี ในกลุ่มประเทศ Sub-Saharan Africa จำนวน 43 ประเทศ ในช่วงปี ค.ศ.1990-1995 เป็นระยะเวลา 6 ปี โดยศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสัดส่วนภาษีต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศเบื้องต้น (GDP) โดยแบ่งกลุ่มศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก จำนวน 30 ประเทศ ปัจจัยที่นำมาศึกษาได้แก่สัดส่วนจากรายได้ภาคต่างๆ ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่กำหนดสัดส่วนไปในทิศทางเดียวกันกับสัดส่วนภาษี ได้แก่ รายได้ต่อหัวของประชากร และสัดส่วนรายได้ภาคการส่งออก กลุ่มที่สองใช้ประเทศทั้งหมด 43 ประเทศมาทำการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่กำหนดสัดส่วนภาษีอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ สัดส่วนรายได้ภาคการเกษตร และภาคการนำเข้า ส่วนรายได้ต่อหัวของประชากรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับสัดส่วนภาษีอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ตอนที่ 9 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

9.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ มาจากภาษาอังกฤษว่า Information Technology หรือเรียกย่อว่า IT

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำว่า เทคโนโลยี หมายถึง วิทยาการที่นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ อุตสาหกรรม (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 580) และได้ให้ความหมายของคำว่า สารสนเทศ หมายถึง ข่าวสาร, การแสดงหรือชี้แจงข่าวสารข้อมูลต่างๆ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 1222) ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ ดังนี้

วิโรจน์ ชัยมูล และสุพรรณษา ยวงทอง ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ ไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาจัดการสารสนเทศที่ต้องการ โดยอาศัยเครื่องมือทางเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีด้านเครือข่ายโทรคมนาคมและการสื่อสาร ตลอดจนอาศัยความรู้ในกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ รวมถึงการจัดการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ (วิโรจน์ ชัยมูล และสุพรรณษา ยวงทอง, 2552, หน้า 218) ซึ่งสอดคล้องกับ วาสนา สุขกระสานดี ที่กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง กระบวนการต่างๆ และระบบงานที่ช่วยให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ (วาสนา สุขกระสานดี, 2545, หน้า 6-1) โดยจะรวมถึง

1. เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งส่วนมากแล้วจะหมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์โทรคมนาคมต่างๆ รวมทั้งซอฟต์แวร์ทั้งแบบสำเร็จรูปและแบบพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในงานเฉพาะด้าน ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้จัดเป็นเครื่องมือสมัยใหม่และใช้เทคโนโลยีสูง

2. กระบวนการในการนำอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ข้างต้นมาใช้งาน เพื่อรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล และแสดงผลลัพธ์เป็นสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป และสอดคล้องกับ ฤทัยชนนี สิทธิชัย ที่ได้ให้ความหมายไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ เพื่อจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นหลักและยังรวมถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์โดยคอมพิวเตอร์จะเป็นเครื่องมือในการจัดการและ

เก็บข้อมูล ส่วนการสื่อสารโทรคมนาคมใช้เป็นสื่อในการจัดส่งข้อมูลเผยแพร่และเสียงออกไปเพื่อ การสื่อสารระหว่างกัน (ฤทัยชนนี สิทธิชัย, 2540, หน้า 8)

จากความหมายที่หลากหลายดังกล่าวสามารถสรุปความหมายของเทคโนโลยี สารสนเทศ ได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการสารสนเทศ รวมถึงการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์และเผยแพร่ การสื่อสารโทรคมนาคม มาประยุกต์ใช้งานร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์ ประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ

9.2 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มีการปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นประโยชน์กับงานสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา ทำให้ทุกวงการ วิชาชีพต้องหันมาปรับปรุงกลไกในวิชาชีพของตนให้ทันต่อสังคมสารสนเทศ เพื่อให้ทันต่อกระแส โลก ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชนในปัจจุบัน ต่างให้ความสนใจกับเทคโนโลยี สารสนเทศกันอย่างจริงจังและมากขึ้น โดยใช้เป็นเครื่องมือช่วยสร้างระบบสารสนเทศให้หน่วยงาน ของตน เนื่องจากตระหนักดีว่าสารสนเทศมีบทบาทในการทำกิจกรรมแทบทุกชนิดไม่ว่าจะเป็นการ สื่อสาร การปฏิบัติงาน การแก้ปัญหา หรือการตัดสินใจเพื่อการวางแผนและการจัดการ โดยที่ เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยให้ได้สารสนเทศอย่างรวดเร็ว ถูกต้องเชื่อถือได้ทันต่อเวลา มีเนื้อหา และรูปแบบที่ต้องการ จึงได้มีการจัดตั้งหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ขึ้น เช่น หน่วยงานสำหรับ รวบรวม วิเคราะห์และจัดทำรายงานสารสนเทศ หน่วยงานบริการด้านการสื่อสารสารสนเทศ สำหรับผู้ใช้ คณะกรรมการนโยบายสารสนเทศแห่งชาติเป็นต้นทั้งนี้ เพื่อให้มีการใช้ประโยชน์จาก สารสนเทศอย่างกว้างขวางทั่วถึงและคุ้มค่า

สำหรับวงการธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ หรือขนาดเล็กสารสนเทศเป็นสิ่ง สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการแข่งขัน เจ้าของธุรกิจจำเป็นต้องรู้ข้อมูลภาวะของตลาด และสินค้า เพื่อความอยู่รอดในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น ธุรกิจแทบทุกประเภทจำเป็นต้องขวนขวาย หาคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์การสื่อสารสารสนเทศ และอุปกรณ์สำนักงาน เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยการ ปฏิบัติงานให้เกิดความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (สมสุข เข้มคำ, 2546, หน้า 8)

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความสำคัญมากและมีแนวโน้มมากยิ่งขึ้น ในอนาคต เพราะเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินงานสารสนเทศให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เริ่มตั้งแต่การผลิต การจัดเก็บ การประมวลผล การเรียกใช้ และการสื่อสารสารสนเทศ รวมทั้ง การแลกเปลี่ยนและใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ สามารถสรุป ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ (สุนทร แก้วลาย, 2533, หน้า 1 - 41) ไว้ดังนี้

1. ช่วยในการจัดระบบข้อมูลข่าวสารจำนวนมหาศาลของแต่ละวัน
2. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ เช่น การคำนวณตัวเลขที่ยุ่งยากซับซ้อน การจัดเรียงลำดับสารสนเทศ ฯลฯ
3. ช่วยให้สามารถเก็บสารสนเทศไว้ในรูปที่สามารถเรียกใช้ได้ทุกครั้งอย่างสะดวก
4. ช่วยให้สามารถจัดระบบอัตโนมัติ เพื่อการจัดเก็บประมวลผล และเรียกใช้สารสนเทศ
5. ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น
6. ช่วยในการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว ลดอุปสรรคเกี่ยวกับเวลาและระยะทาง โดยการให้ระบบโทรศัพท์ และอื่น ๆ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ต่อชีวิตความเป็นอยู่และสังคมเป็นอย่างมาก มีการเรียนรู้ และการใช้สารสนเทศกันอย่างกว้างขวาง ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ (กิตติ ตรีโกตา, 2548, หน้า 28-30) กล่าวโดยสรุปได้ดังนี้

1. เทคโนโลยีช่วยทำให้คุณภาพชีวิตและ สภาพความเป็นอยู่ของสังคมที่ดีขึ้น โดยมีการพัฒนาใช้ระบบสื่อสาร โทรคมนาคมเพื่อติดต่อสื่อสารให้สะดวกขึ้น มีการประยุกต์มาใช้กับเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้การบริการสะดวก รวดเร็วเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ (Access) ทำให้บุคลากรในองค์กรมีทางเลือกที่ดีกว่า มีประสิทธิภาพกว่าและสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ดีกว่า และช่วยในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างรวดเร็ว ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต ฯลฯ
3. เทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการจัดระบบข่าวสาร ซึ่งผลิตออกมาแต่ละวันเป็นจำนวนมหาศาล และช่วยจัดระบบจัดระบบสารสนเทศโดยอัตโนมัติเพื่อการเก็บ เรียกใช้และประมวลผลสารสนเทศไว้ในรูปที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างสะดวก
4. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ เช่น ช่วยนักวิทยาศาสตร์ วิศวกรในการคำนวณตัวเลขที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ซึ่งไม่สามารถทำให้สำเร็จได้ด้วยมือ

9.3 เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสรรพากร

กรมสรรพากรเป็นองค์กรภาครัฐที่เห็นความสำคัญและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดต่อระหว่างหน่วยงานภายในกรมสรรพากร โดยส่งข่าวสารเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และได้มีการพัฒนาให้รองรับต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในกรมสรรพากรมากขึ้นหลังจาก

มีการปฏิรูประบบราชการ กรมสรรพากรได้นำแนวนโยบายในการจัดการงานของรัฐบาลมาดำเนินงานโดยเน้นภารกิจให้การปฏิบัติงานของข้าราชการมีความคล่องตัว และสร้างการบริการที่ดีต่อประชาชน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพที่เปลี่ยนแปลง กรมสรรพากรจึงได้มีการพัฒนา (เสาวนีย์ มัจฉาชีพ, 2550, หน้า 2-3) ในด้านต่อไปนี้

9.3.1 ปรับปรุงระบบงานภาษีสรรพากร กล่าวคือ เน้นการจัดเก็บภาษีให้เป็นปัจจุบัน แทนการตรวจสอบย้อนหลัง ปรับปรุงเกี่ยวกับระบบงานคืนภาษี รวมทั้งมีการส่งเสริมให้มีการแจ้งเบาะแสการหลีกเลี่ยงภาษีอากร และการประพฤตินทางที่มีชอบของเจ้าหน้าที่

9.3.2 แผนการพัฒนาระบบเครือข่าย (e-revenue) คือ มุ่งเน้นให้ขยายระบบงานให้กว้างขวางขึ้นและเร่งพัฒนาการทำงานแบบเชื่อมโยงเครือข่ายให้ทั่วถึงเพื่อใช้ในการติดต่อกับประชาชนและหน่วยงานอื่นให้มากขึ้นเพื่อรองรับการพัฒนาการเสียภาษีผ่านระบบเครือข่ายของกรมสรรพากร

9.3.3 พัฒนาศักยภาพบุคลากรและ โครงสร้างองค์กร กล่าวคือ การมุ่งพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการทำงานและการให้บริการประชาชน และการฝึกอบรมที่เน้นทัศนคติให้บริการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมีความโปร่งใส

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการและให้ความรู้ข่าวสาร รวมถึงเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการทางด้านภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กรมสรรพากรจึงได้นำโครงสร้างใหม่มาใช้อย่างเต็มรูปแบบมุ่งเน้นให้ผู้เสียภาษีเป็นศูนย์กลาง ซึ่งมีเป้าหมายทำให้เกิดความโปร่งใสในการตัดสินใจ การทำงานที่รวดเร็วและคล่องตัวเพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจสูงสุด

กรมสรรพากรได้เข้าสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โดยเป็นโครงการนำร่องในระดับที่ 2 และ 3 แล้ว ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็น e-Revenue Strategies : A Revolution in Tax Administration) มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและปฏิรูปครั้งยิ่งใหญ่ และมีนโยบายชัดเจนที่จะปฏิรูประบบกระบวนการบริหารงานภายในและการให้บริการผู้เสียภาษี กรมสรรพากรจึงได้มีการวิเคราะห์สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมสรรพากร ระยะ 5 ปี (2547 – 2551) ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์โดยรวมของกรมสรรพากร ดังนี้

1. การพัฒนาโครงข่ายพื้นฐานทางด้าน ICT ของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
2. การพัฒนาความพร้อมของเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถใช้ ICT ที่เหมาะสมและมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
3. นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้เพิ่ม เพื่อพัฒนาระดับบริหารจัดการภายในและระดับบริหารและติดต่อหน่วยงานภายนอก
4. มุ่งเน้นในเรื่องการยกระดับการบริการให้สูงขึ้นไปจนถึงระดับ Integrated Service โดยเอาประชาชนเป็นที่ตั้ง

สภาพทั่วไปของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมสรรพากร มีองค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารการจ้ดเก็บภาษี และการให้บริการภาษี ได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ระบบงาน และระบบเครือข่าย มีการใช้ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) และเครื่องมือที่มีมาตรฐานสูงระดับสากล มีพัฒนาซอฟต์แวร์ระบบงาน (Application Program) ได้แก่ ระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ระบบภาษีเงินได้นิติบุคคล ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม ระบบภาษีธุรกิจเฉพาะ ระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร ระบบกำกับดูแลผู้เสียภาษี ระบบตรวจสอบภาษี ระบบเร่งรัดภาษี รวมถึงระบบงานเอกสารต่างๆ (กรมสรรพากร, 2546ข, หน้า 2 อ้างอิงใน คัทลียา ปานสุนทร, 2549 หน้า 27-28) จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า ผลงานวิจัยของ เมธาวิ สุกใส (2547) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ วิธีการบริการจัดการที่ดี กรณีศึกษาความสัมพันธ์กับลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า เรื่องการนำ IT มาใช้บริหารราชการในกรมสรรพากร พบว่า นโยบายของรัฐบาลที่จะเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government) และกระทรวงการคลังก็เป็นกระทรวงนำร่องที่รัฐบาลให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ โดยใช้นโยบายหลัก คือ การยึดประชาชนเป็นหลัก การให้ความสำคัญกับความรู้ กรมสรรพากรจึงได้นำกลยุทธ์ในการนำระบบสารสนเทศใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และนำกลยุทธ์ระดับการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ โดยคำนึงถึงเรื่องต่างๆ ทั้งด้านเทคโนโลยี การประชาสัมพันธ์ เป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้กรมสรรพากรสามารถบรรลุเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เสาวนีย์ จิระวุฒิกุล (2547) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การประเมินประสิทธิผลการนำบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) มาใช้ในการจัดเก็บ และให้บริการประชาชน: ศึกษากรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ผลการศึกษาพบว่า การส่งเสริมให้ใช้บริการยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ของกรมสรรพากรส่งผลให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 สามารถดำเนินการ ให้บรรลุเป้าประสงค์ของกรมสรรพากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะระบบ เทคโนโลยีนำมาใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากจะมีการปฏิรูปกระบวนการบริหารงานภายในองค์การ ทางกรมสรรพากรได้มีการปฏิรูปการให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ โดยสามารถให้บริการ ผ่านทางเว็บไซต์ www.rd.go.th ของกรมสรรพากร ตั้งแต่การให้บริการด้านความรู้ต่างๆ เรื่องภาษี อากร เช่น ประมวลรัษฎากรอิเล็กทรอนิกส์ บริการข้อมูลข่าวสารด้านภาษีรัษฎากร (e-Taxinfo) รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) จากเว็บไซต์ ของกรมสรรพากร โดยตรง ขณะนี้มีบริการ 2 แบบคือ 1) การบริการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) ซึ่งผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ สามารถดาวน์โหลดและพิมพ์คำขอใช้บริการ และแบบแสดง รายการต่างๆ แล้วกรอกข้อมูลเพื่อใช้ยื่นแบบฯ ด้วยวิธีออนไลน์ หรือออฟไลน์ได้ตามที่ตนเอง สะดวก และ 2) การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้มีหน้าที่ยื่น แบบฯ สามารถยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แล้วเลือกช่องทางการชำระภาษีด้วย วิธีการโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) เพื่อให้การชำระภาษีเสร็จสิ้นในคราวเดียว และกรมสรรพากรยังมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน และให้บริการผู้เสียภาษีโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ให้ มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้เสียภาษีเป็นหลัก (Customer-Oriented) เพื่อเป็นตัวแทนจัดเก็บภาษี ที่เป็นมิตร (คัทลียา ปานสุนทร, 2549, หน้า 27-29)

ตอนที่ 10 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

10.1 ความหมายของการประชาสัมพันธ์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำว่า ประชาสัมพันธ์ หมายถึง ติดต่อสื่อสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันถูกต้องต่อกัน (พจนานุกรมฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน, 2556, หน้า 703)

การประชาสัมพันธ์ แปลมาจากภาษาอังกฤษได้ว่า Public Relations ซึ่ง Public หมายถึง ประชา กลุ่มคนและ Relations หมายถึง ความเกี่ยวข้องกับผูกพัน แปลรวมกันก็คือ การเกี่ยวข้องกับผูกพันกับกลุ่มคน การให้คำจำกัดความของการประชาสัมพันธ์ได้มีนักวิชาการได้ให้ ความหมายไว้มากมาย ดังนี้

การประชาสัมพันธ์ (Public relations) หมายถึง วิธีการต่างๆ ขององค์การ สถาบัน ที่มีการวางแผน ปฏิบัติตามแผนที่ได้วางเอาไว้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์การ สถาบันกับประชาชนกลุ่มเป้าหมายทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน ตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ (เสกสรร สายสีเสด, 2549, หน้า 5)

การประชาสัมพันธ์มีหน้าที่ 3 ประการ กล่าวคือ

1. ตรวจสอบและประเมินประชาคมติที่มีต่อสถาบันของตน ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อสถาบัน
2. ให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารเกี่ยวกับวิธีการที่จะดำเนินการประชาสัมพันธ์
3. ใช้การสื่อสารในอันที่จะมีอิทธิพลโน้มน้าวประชเมติ หรือก่อเว็ทกประการ หนึ่งคือ การประชาสัมพันธ์คือสื่อกลางในระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การกับประชาชนที่ ดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง (ลักษณา สดะเวทิน, 2542, หน้า 8)

จากความหมายที่หลากหลายดังกล่าวสามารถสรุปความหมายของการ ประชาสัมพันธ์ได้ว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง วิธีการขององค์การอันมีแผนการและการกระทำ ที่ต่อเนื่องกันในการที่จะสร้างหรือทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชน เพื่อให้้องค์การ และกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องกันมีความรู้ความเข้าใจ และให้ความสนับสนุนร่วมมือกันและกัน ใน การทำประ โยชน์ให้กับ้องค์การนั้นดำเนินงาน ไปได้ผลดีบรรลุตามเป้าหมายโดยมีประชาคมติเป็น แนวบรรทัดฐานสำคัญ

10.2 วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์

วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ (เสรี วงษ์มณฑา, 2542, หน้า 21-22) มีดังต่อไปนี้

10.2.1 การให้ข้อมูลข่าวสารของการประชาสัมพันธ์จะเป็นการเพิ่มมูลค่า (Added Valur) ให้กับผลิตภัณฑ์ จึงต้องเสนอในรูปของข่าว บทความ การให้สัมภาษณ์ การจัดนิทรรศการ เผยแพร่ให้คนทราบ หรือทำเป็นรายละเอียดของหน่วยงานในรูปของแผ่นพับ

10.2.2 การสร้างภาพพจน์หรือภาพลักษณ์ (Image) ที่ดีให้แก่หน่วยงาน เพื่อเพิ่มพูน ความเชื่อถือ ความรักความชื่นชมแก่หน่วยงาน และความเข้าใจอันดีต่อกัน เมื่อประชาสัมพันธ์ไป แล้วทำให้เกิดความเข้าใจ (Understanding)

10.2.3 การให้ความรู้ (Education) เพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้ใหม่ๆ และข่าวสาร ของหน่วยงานสู่บุคคลทั่วไป

10.2.4 การสร้างความน่าเชื่อถือ (Credibility building) ให้แก่หน่วยงาน เป็นการสร้างภาพลักษณ์สร้างความเข้าใจอันถูกต้องแก่ไขความเข้าใจผิดที่บุคคลภายนอกมีต่อองค์กร

10.3 ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการบริหารงานของหน่วยงาน ซึ่งการบริหารงานจะมีประสิทธิภาพสำเร็จลุล่วงตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ต้องอาศัยความร่วมมือจากกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการประชาสัมพันธ์จะเป็นวิธีการของหน่วยงานที่เข้ามามีส่วนร่วมช่วยให้กลุ่มประชาชนเหล่านั้นได้รับความรู้และข่าวสารใหม่ๆของหน่วยงาน ทำให้มีความเข้าใจอันถูกต้องและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อหน่วยงาน การประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันมีความสำคัญ (กิตติกานต์ ศรีวิชัย, 2551, หน้า 14-16) โดยเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชนในสังคม เพราะเมื่อมีธุรกิจเกิดขึ้นมากมายการโฆษณาประชาสัมพันธ์จึงมีบทบาทความสำคัญมากขึ้น เพราะเป็นเครื่องมือสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ประชาชนบุคคลภายนอกได้เข้าใจถึงหน่วยงานสถาบันต่างๆ ที่ประชาชนจำเป็นต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับ จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า ผลงานวิจัยของ ขนิษฐา วงเศษศิริวิรัช (2546) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจในการเสียบายีอากาศท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตเทศบาลตำบลเมืองแกลง มีความรู้เกี่ยวกับการเสียบายีอากาศท้องถิ่น จากการประมวลความคิดเห็นของผู้เสียบายีอากาศที่มีต่อปัญหาความสนใจของประชาชนในการเสียบายีอากาศ พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสนใจของประชาชนในการเสียบายีอากาศท้องถิ่นประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับบายีอากาศ การให้บริการในการชำระบายี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งพบว่าปัญหาสำคัญ คือ การประชาสัมพันธ์ในเรื่องเกี่ยวกับการเสียบายี วิธีการจัดเก็บบายี กำหนดระยะเวลาการชำระบายี ให้ประชาชนทราบมีน้อยมากจึงส่งผลกระทบต่อความสนใจในการเสียบายีของประชาชน

10.4 กระบวนการประชาสัมพันธ์

กระบวนการ (Process) หมายถึง ลำดับขั้นตอนการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ และเมื่อนำเอาคำว่ากระบวนการมาใช้กับคำว่าดำเนินงานประชาสัมพันธ์ จึงหมายถึง การลำดับขั้นตอนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เพื่อให้งานประชาสัมพันธ์นั้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ กระบวนการประชาสัมพันธ์แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน (เสกสรร สายสีสด, 2549, หน้า 10) ดังนี้

10.4.1 การวิจัย-การรับฟัง (Research-Listening) เป็นการหาข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาที่สถานบันกำลังประสบอยู่เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินการประชาสัมพันธ์

10.4.2 การวางแผน-การตัดสินใจ (Planning-Decision Making) เป็นการวางแผนและตัดสินใจว่าจะใช้กิจกรรมและกลยุทธ์ทางการประชาสัมพันธ์ใดบ้างในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์หรือการแก้ไขปัญหาที่สถาบันกำลังประสบอยู่

10.4.3 การสื่อสาร (Communication) เป็นขั้นตอนของการปฏิบัติตามแผนที่ได้วางไว้ในขั้นตอนที่สอง โดยใช้เครื่องมือเทคนิค และกลยุทธ์ทางการสื่อสารในการเผยแพร่ข่าวสาร

10.4.4 การประเมินผล (Evaluation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินงานประชาสัมพันธ์โดยมุ่งที่จะติดตามว่า งานประชาสัมพันธ์ที่ได้ทำไปนั้นให้ผลดีมากน้อยเพียงไร