



ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking :

กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี

THE DEMAND AND READINESS OF ENTREPRENEURS PAYING TAX VIA
E-BANKING : A CASE STUDY OF CHANTHABURI PROVINCIAL
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

วิทยานิพนธ์

ของ

รัตนา กระจทอง

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

มีนาคม 2558

ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking :

กรณีศึกษาของค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี

THE DEMAND AND READINESS OF ENTREPRENEURS PAYING TAX VIA

E-BANKING : A CASE STUDY OF CHANTHABURI PROVINCIAL

ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

วิทยานิพนธ์

ของ

รัตนา กระทอง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

มีนาคม 2558



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking :

กรณีศึกษาของค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี

The Demand and Readiness of Entrepreneurs Paying Tax via E-Banking : A Case Study of

Chanthaburi Provincial Administrative Organization

รัตนา กระทอง

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานสอบวิทยานิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ธีรศักดิ์ อินทรมาตย์)

ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(ดร.กัลยรัตน์ เขียมโฆสิต)

กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ คังคะศรี)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(ดร.เดชาวุฒิ วานิชสรรพ)

ได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีให้นำเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยยนต์ ประดิษฐศิลป์)

วันที่ 31 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2558

รัตน์า กระทอง. (2558). ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี). วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

กัลยรัตน์ เจียมโฉมิต กค. (การจัดการธุรกิจ)

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำเริญ คังคะศรี ปร.ค. (การจัดการเทคโนโลยี)

กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนภาษีที่ชำระในแต่ละเดือน ประเภทของสถานประกอบการ และที่ตั้งสถานประกอบการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกน้ำมัน จำนวน 85 คน ผู้ประกอบการโรงแรม จำนวน 11 คน ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ จำนวน 85 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.82 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1)ความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2)ความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3)ผลการเปรียบเทียบความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ ประเภทของสถานประกอบการ ที่ตั้งสถานประกอบการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ ระดับการศึกษา จำนวนภาษีที่ชำระในแต่ละเดือนมีความต้องการและความพร้อมในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Rattana Krathong. (2015). **The Demand and Readiness of Entrepreneurs Paying Tax via E-Banking : A Case Study of Chanthaburi Provincial Administrative Organization.**
Thesis. M.B.A. (Business Administration). Chanthaburi : Rambhai Barni Rajabhat University.

Thesis Advisors

Kulyarat Jiamkosit DM. (Business Management)

Chairman

Chamroen Kangkasri Ph.D. (Technology Management)

Member

Abstract

The purposes of this survey research were to examine and compare the demand and readiness of the entrepreneurs paying tax via E-banking. The research sample consisted of 85 oil retail traders, 85 hotel operators, and 11 petroleum retail traders in auto industry. They were classified by gender, age, education, the amount of tax paid each month, type of the establishment, and location of the establishment. The research instrument was a questionnaire with the 5 rating scales and the reliability level of 0.82. Mean, standard deviation, and One-Way ANOVA were applied as the descriptive statistics. The data were analyzed to find the differences by using the Scheffe's method.

The results were as follows: 1) The demand of entrepreneurs in Chanthaburi Provincial Administrative Organization paying tax via E-banking was at a high level in every aspect. 2) The readiness of entrepreneurs paying tax via E-banking was at a high level and of tax payable time was at a moderate level. 3) The comparative results of the entrepreneurs's demand and readiness paying tax via E-banking classified by gender, type of the establishment, and location of the establishment were different with no statistical significant level. The aged and educated entrepreneurs paying tax each month showed their demand and readiness in paying tax via E-banking with statistically significant difference at 0.5 level.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ ด้วยความกรุณาจาก ดร.กักรัตน์ เจียมโฉมิต ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ คังคะศรี กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำชี้แนะพร้อมทั้งแก้ไขข้อบกพร่อง ให้ความรู้ที่มีค่าและเป็นประโยชน์ในการจัดทำวิทยานิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถาม ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและขอขอบพระคุณผู้ประกอบกรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งบุคคลอื่น ๆ ที่ได้ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

รัตนา กระทอง

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมุติฐานการวิจัย.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ	8
ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์.....	12
ความต้องการตามแนวคิดของเมอร์เรย์ (Murray).....	14
แนวคิดและทฤษฎีความพร้อม	15
ความหมายของความพร้อม	15
ทฤษฎีการยอมรับ.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับ	17
หลักการภาษีอากร	20
องค์ประกอบของภาษีอากรที่ดี.....	21
สาเหตุและปัจจัยของการหลบหนีภาษีอากรและการหลีกเลี่ยงภาษีอากร.....	23
กระบวนการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร	25
ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เรื่อง การเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี พ.ศ. 2555.....	26
ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เรื่อง เรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีจากผู้พักในโรงแรม พ.ศ. 2542.....	32
ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2546.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
รูปแบบระบบ E-Banking.....	35
การใช้ E-Banking ในปัจจุบัน.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	60
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	60
วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
สรุปผลการวิจัย.....	62
อภิปรายผลการวิจัย.....	62
ข้อเสนอแนะ.....	64
บรรณานุกรม.....	65

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	71
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	72
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย.....	74
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	80
ภาคผนวก ง คำดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม.....	84
ภาคผนวก จ คำอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม.....	87
ประวัติผู้วิจัย.....	89

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน ประเภทสถานประกอบการ และที่ตั้งสถานประกอบการ.....	48
2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี.....	50
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ด้านสถานที่ชำระภาษี.....	51
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ด้านระบบการจัดเก็บภาษี.....	51
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี.....	52
6 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามเพศของผู้ประกอบการ.....	53
7 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามอายุของผู้ประกอบการ.....	53
8 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ประกอบการ.....	54
9 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามเพศของผู้ประกอบการ.....	55
10 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามอายุของผู้ประกอบการ.....	56
11 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ประกอบการ.....	56
12 การเปรียบเทียบเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ประกอบการ	57
13 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามจำนวนภาษีที่ชำระในแต่ละเดือนของผู้ประกอบการ.....	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 การเปรียบเทียบเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความต้องการของผู้ประกอบการ ในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามจำนวนภาษีที่ชำระในแต่ละเดือนของผู้ประกอบการ	58
15 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามจำนวนภาษีที่ชำระในแต่ละเดือนของผู้ประกอบการ.....	58
16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามประเภทของสถานประกอบการ.....	59
17 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามที่ตั้งสถานประกอบการ.....	59
18 ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเรื่องความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี).....	85
19 ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี).....	88

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	6
2 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs).....	12

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

การจัดรูปองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการมาตามลำดับ โดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปีพุทธศักราช 2476 ฐานะของสภาจังหวัดตามพระราชบัญญัตินี้มีลักษณะเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือแนะนำแก่กรรมการจังหวัด โดยยังไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ต่อมาในปีพุทธศักราช 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พุทธศักราช 2481 ขึ้น โดยมีความประสงค์ที่จะแยกกฎหมายเกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะ แต่สภาจังหวัดยังทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของกรรมการจังหวัดเช่นเดิม จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2495 (“พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน...,” 2495 : 286) ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบการบริหารราชการในจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ทำให้อำนาจของกรรมการจังหวัดเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนั้น โดยผลแห่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัดด้วย ต่อมาเกิดแนวความคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาที่ปรึกษาของสภาจังหวัดให้มีประสิทธิภาพและให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองยิ่งขึ้นอันมีผลให้เกิด “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ขึ้นตาม

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2498 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกจากจังหวัด ซึ่งเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาคและประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งจนกระทั่งปัจจุบัน

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปกครองโดยส่วนกลางมาเป็นแบบการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2534 (“พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน...,” 2534 : 1) ให้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ดังนี้ 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 2) เทศบาล 3) สุขาภิบาล 4) ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด เช่น กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหาร ตรวจสอบ และกำกับการบริหารจัดการ

ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น และเมื่อพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2540 (“พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด...” 2540 : 1) มีผลบังคับใช้แล้ว โดยกฎหมายดังกล่าวมีสาระสำคัญ คือ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น
2. เขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่เขตจังหวัด
3. ในจังหวัดหนึ่งให้มีองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือตามกฎหมายอื่น

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

3. สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2498 เฉพาะในเขตสภาตำบล

7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

8. จัดทำกิจกรรมใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดทำ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

9. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาคอาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นมาภายใต้ นโยบายการกระจายอำนาจจากการปกครองชั้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2540 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจ

หน้าที่พัฒนาต่าง ๆ ตามหน้าที่ในเขตจังหวัดได้ด้วยตนเอง มีความเป็นเอกภาพหรืออิสระในการบริหารงาน งบประมาณ และอื่น ๆ การที่ท้องถิ่นจะสามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพนั้น มีเงื่อนไขที่สำคัญประการหนึ่งมากำหนดนั้น คือ การมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการบริหารและพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งปกครองตนเอง มีอำนาจหน้าที่ รวมทั้งหน้าที่ในการจัดการระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองได้มีรายได้เพียงพอที่จะบริหารกิจการของตนเอง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดในฐานะที่เป็นองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ควรจะมีรายได้หลักในการบริหารและการพัฒนามาจากภาษีที่จัดเก็บเอง ดังนั้นประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีจึงเป็นกุญแจสำคัญด้านงบประมาณขององค์การบริหารส่วนจังหวัด หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ก็จะทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะนำไปพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป (นรินันตติกุล. 2545 : 1)

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ได้ตราข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ดังนี้

1. ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2546 เพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม
2. ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เรื่อง การเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี พุทธศักราช 2555 เพื่อเรียกเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากการค่าน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ และยาสูบ เพื่อนำรายได้ไปใช้ในการบริหารจัดการตามอำนาจหน้าที่ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในเขตจังหวัด

จากการสังเกตและประสบการณ์ในการทำงานของผู้วิจัย พบว่าผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บริการพบปัญหาต่าง ๆ หลายประการด้วยกัน เช่น ผู้ประกอบการอยู่ไกลใช้เวลาเดินทางนาน สิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ระยะเวลาที่ให้บริการแต่ละรายใช้เวลานานเกินไป กฎระเบียบ ข้อบังคับมีมากเกินไป เมื่อมีผู้มาเสียภาษีบางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ และไม่มีผู้ใดทำหน้าที่แทนได้ ระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีจำกัด เป็นต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษารวบรวมปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้ประกอบการที่ชำระภาษี และทราบถึงความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking เพื่อเป็นการลดขั้นตอนในการชำระภาษีให้ผู้ประกอบการ เป็นการให้บริการรูปแบบใหม่ และผู้ประกอบการได้รับความสะดวก

รวดเร็ว ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แบ่งเบาภาระของผู้ประกอบการ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและการบริหารงานการจัดเก็บภาษีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking
2. เพื่อศึกษาความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking
3. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน ประเภทของสถานประกอบการ และที่ตั้งสถานประกอบการ
4. เพื่อเปรียบเทียบความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน ประเภทของสถานประกอบการ และที่ตั้งสถานประกอบการ

ประโยชน์ของการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาของผู้ประกอบการที่มาชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ทราบความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking เพื่อนำไปสู่แนวทางในการจัดทำข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงระบบบริการการจัดเก็บขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกน้ำมัน จำนวน 150 คน ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ จำนวน 21 คน และผู้ประกอบการโรงแรม จำนวน 150 คน รวมทั้งสิ้น 321 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกน้ำมัน ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ และผู้ประกอบการโรงแรม โดยวิธีการกำหนดจากตารางของเครจซีและมอร์แกน (เคลิมพล ศรีหงส์, 2538 : 35) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 181 คน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกน้ำมัน จำนวน 85 คน ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ จำนวน 11 คน และผู้ประกอบการโรงแรม จำนวน 85 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 จำนวนภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน

1.1.5 ประเภทของสถานประกอบการ

1.1.6 ที่ตั้งสถานประกอบการ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking แบ่งเป็นดังนี้

2.1 ความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking

2.1.1 ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี

2.1.2 ด้านสถานที่ชำระภาษี

2.2 ความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking

2.2.1 ด้านระบบการจัดเก็บภาษี

2.2.2 ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยเรื่อง ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

ความต้องการ หมายถึง วิธีการหรือกระบวนการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking สามารถตอบสนองผู้ประกอบการ ให้ได้รับความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

ความพร้อม หมายถึง การชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ทำให้ผู้ประกอบการเกิดความมั่นใจและตั้งใจในการที่จะปฏิบัติกิจกรรมนั้น ๆ ให้สามารถสำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนคุณสมบัติหรือสถานะของผู้ประกอบการที่กระทำการกิจกรรมนั้น มีแนวโน้มจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ค้าปลีกน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ โรงแรม ดังนี้

1. ผู้ค้าปลีกน้ำมัน หมายถึง เจ้าของหรือผู้จัดการหรือบุคคลอื่นซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานการค้าปลีกน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ในเขตจังหวัดจันทบุรี

2. ผู้ค้าปลีกก๊าซ หมายถึง เจ้าของหรือผู้จัดการหรือบุคคลอื่นซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานการค้าปลีกปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ ในเขตจังหวัดจันทบุรี

3. ผู้ประกอบการโรงแรม หมายถึง ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547

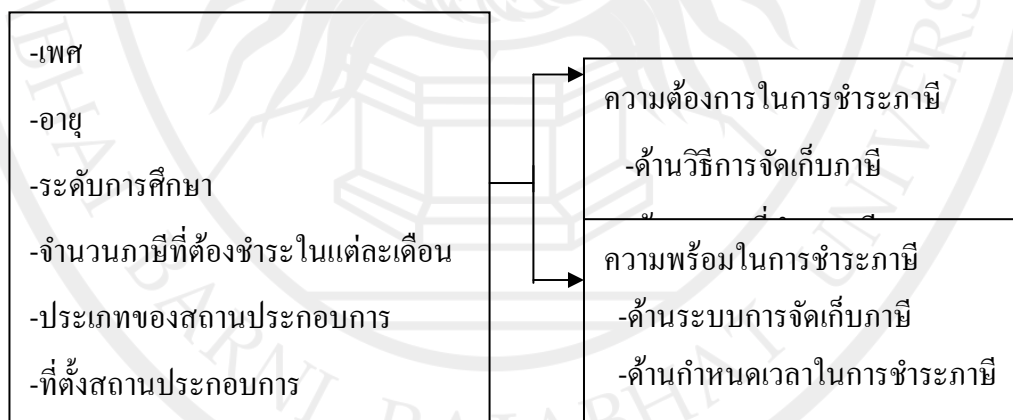
การชำระภาษี หมายถึง เงินที่เรียกเก็บจากผู้ประกอบการที่มีรายได้จากการค้าน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ก๊าซปิโตรเลียมที่เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ และ โรงแรม

ระบบ E-Banking หมายถึง การให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ผ่านอุปกรณ์หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ผู้ประกอบการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการและความพร้อมในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking แตกต่างกัน

2. ผู้ประกอบการที่ต้องชำระภาษีในแต่ละเดือนต่างกัน มีความต้องการและความพร้อมในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking แตกต่างกัน
3. ประเภทของสถานประกอบการต่างกัน มีความต้องการและความพร้อมในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking แตกต่างกัน
4. ผู้ประกอบการที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความต้องการและความพร้อมในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking แตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ
 - 1.1 ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์
 - 1.2 ความต้องการตามแนวความคิดของเมอร์เรย์ (Murray)
2. แนวคิดและทฤษฎีความพร้อม
 - 2.1 ความหมายของความพร้อม
 - 2.2 ทฤษฎีการยอมรับ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับ
3. หลักการภาษีอากร
4. องค์ประกอบของภาษีอากรที่ดี
 - 4.1 สาเหตุและปัจจัยของการหลบหนีภาษีอากรและการหลีกเลี่ยงภาษีอากร
 - 4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีอากร
5. ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เรื่อง การเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี พ.ศ. 2555
6. ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เรื่อง เรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีจากผู้พักในโรงแรม พ.ศ. 2542
7. ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2546
8. รูปแบบระบบ E – Banking
 - 8.1 การใช้ E-Banking ในปัจจุบัน
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ

ตามธรรมชาติแล้วมนุษย์มีความต้องการมากมายหลายอย่างจนไม่มีขอบเขตจำกัด ซึ่งความต้องการที่เกิดขึ้นจากความคิดคำนึงหรือความต้องการด้านจิตใจ หรือความต้องการทางกาย เป็นความต้องการที่ขาดมิได้ และในบรรดาความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์นั้นยากที่จะได้รับ

การตอบสนองจนเป็นที่พอใจ เพราะเป็นเรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคล มีผู้ให้คำนิยามความหมายของคำว่า “ความต้องการ” แตกต่างกัน สรุปได้ดังนี้ คือ

วราภรณ์ ตระกูลสฤณี (ออนไลน์, 2548) ความต้องการ หมายถึง ความต้องการอากาศหายใจ อาหาร ความอบอุ่น น้ำ ขาดโรค อุดมภูมิที่เหมาะสม เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ซึ่งความต้องการเหล่านี้จำเป็นมากสำหรับมนุษย์ทุกคนจะขาดเสียมิได้ การแสวงหาสิ่งต่าง ๆ มาเพื่อตอบสนองความต้องการในทางกายของมนุษย์จำเป็นและขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของสังคม วัฒนธรรม การฝึกอบรม สิ่งแวดล้อม ศาสนา เศรษฐกิจ ฯลฯ

พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542 : 323) กล่าวถึง “ความต้องการ” ว่าหมายถึง ความอยากได้ ใคร่ได้หรือประสงค์จะได้ และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้ร่างกายเกิดการขาดความสมดุลเนื่องมาจากมีสิ่งเร้ามากระตุ้น มีแรงขับภายในเกิดขึ้น ทำให้ร่างกายไม่อาจอยู่นิ่งต้องพยายามดิ้นรน และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ร่างกายมนุษย์ก็กลับสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง และจะเกิดความต้องการใหม่ ๆ เกิดขึ้นมาทดแทน วนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534 : 159) กล่าวว่า มนุษย์นั้นเพียรพยายามทุกวิถีทางในอันที่จะให้บรรลุความต้องการที่ละชั้น เมื่อความต้องการชั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชั้นนั้นก็ลดลงความสำคัญลงจนหมดความสำคัญไป ไม่เป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่จะเกิดความสนใจและความต้องการสิ่งใหม่อีกต่อไป แต่ความต้องการขั้นต้น ๆ ที่ได้รับการตอบสนองไปเรียบร้อยแล้วนั้น อาจกลับมาเป็นความจำเป็นหรือความต้องการครั้งใหม่อีกได้ เมื่อการตอบสนองความต้องการครั้งแรกได้สูญเสียหรือขาดหายไป และความต้องการที่เคยมีความสำคัญจะลดความสำคัญลง เมื่อมีความต้องการใหม่ ๆ เข้ามาแทนที่ นอกจากนั้นแล้ว กิลเมอร์ (Gilmer) กล่าวว่า “มนุษย์มีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัยรวมทั้งสิ่งอื่น ๆ ด้วย เช่น การยอมรับนับถือ สถานภาพ การเป็นเจ้าของ ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปความต้องการเหล่านี้ยากที่จะได้รับการตอบสนองจนอิ่มและพอใจทั้ง ๆ ที่ได้รั้บอยู่แล้ว” ทุกวันนี้คนเราพยายามทำงานก็เพื่อจะสนองความต้องการของตน ทำงานเพื่อเงิน เพราะเงินเป็นสื่อกลางของการแลกเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ ตามต้องการ แต่ถ้ามองให้ลึกลงไปแล้วการทำงานไม่ใช่เพื่อเงินแต่อย่างเดียวเสมอไป เศรษฐีมีเงินมหาศาลก็ยังทำงานทั้ง ๆ ที่ทำงานแล้วได้เงินเป็นค่าตอบแทนเพียงเล็กน้อย ๆ การทำงานเพื่อเงินเป็นเพียงเหตุผลประการหนึ่งเท่านั้น ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกมากที่คนต้องการได้รับจากการทำงาน ซึ่งบางครั้งเงินไม่สามารถซื้อความต้องการบางอย่างได้ เพราะความต้องการของมนุษย์ มีอยู่ 3 ประการ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย หรือความต้องการทางสรีระ (Physical or Physiological Needs) หรือความต้องการปฐมภูมิ (Primary Needs) หรือความต้องการทางด้านชีววิทยา (Biological

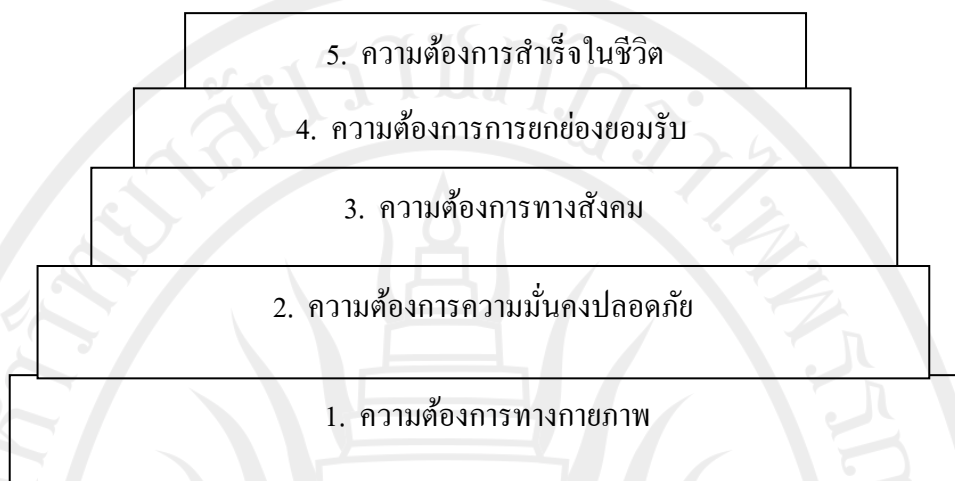
Needs) เป็นความต้องการทางชีววิทยา หรือความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน อันดับแรกหรือขั้นต่ำสุดของมนุษย์ซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เป็นความต้องการที่จำเป็นสำหรับชีวิต เป็นความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ของมนุษย์ เพื่อการมีชีวิตอยู่ เป็นความต้องการที่มีมาตั้งแต่กำเนิด ในฐานะที่เป็นอินทรีย์ทางกายภาพ เป็นแรงขับ (Drive) ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เป็นแรงขับด้านทางกายภาพ เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติของสิ่งมีชีวิต เพื่อความอยู่รอด จึงเป็นความต้องการพื้นฐานที่จะขาดเสียมิได้ ความต้องการชนิดนี้หากไม่ได้รับการตอบสนองจะมีความรู้สึกเครียดอยู่ตลอดเวลา และมีความกระวนกระวาย เช่น ความต้องการอากาศหายใจ อาหาร ความอบอุ่น น้ำ ยารักษาโรค อุณหภูมิที่เหมาะสม เครื่องนุ่งห่ม การเคลื่อนไหว ร่างกาย การขับถ่าย การพักผ่อนนอนหลับ ที่อยู่อาศัย ถ้าขาดความต้องการประเภทนี้เพียงประการใด ประการหนึ่งชีวิตจะต้องมีอันเป็นไป เพราะความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับมนุษย์ทุกคน จะขาดเสียมิได้ การแสวงหาสิ่งต่าง ๆ มาเพื่อตอบสนองความต้องการในทางกายของมนุษย์นี้ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของสังคม วัฒนธรรม การฝึกอบรม สิ่งแวดล้อม ศาสนา เศรษฐกิจ ฯลฯ

2. ความต้องการทางด้านจิตใจ หรือความต้องการในระดับสูง หรือความต้องการทางด้านจิตวิทยา หรือความต้องการทุติยภูมิ หรือความต้องการที่เกิดใหม่ (Psychological Needs or Secondary Needs or Acquired Needs) เป็นความต้องการที่ส่วนใหญ่เกิดขึ้นภายหลัง หลังจากความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว บางครั้งจึงเรียกความต้องการทางจิตใจว่า “ความต้องการเกิดขึ้นใหม่” (Acquired Needs) เพราะเป็นความต้องการที่เกิดจากความรู้อ และการเรียนรู้ ประสบการณ์ การสนองตอบต่าง ๆ ก็เพื่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นแรงขับ (Drive) ชนิดหนึ่งที่ไม่หยุดอยู่กับที่ (Dynamic) ไม่มีรากฐานจากความต้องการทางร่างกาย แต่อาศัยกลไกทางสมอง ที่สั่งสมจากประสบการณ์ สภาพแวดล้อม วัฒนธรรมเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจเหมือนกันหรือต่างกันก็ได้ เนื่องจากแต่ละคนมีระดับความต้องการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ และประสบการณ์ ความต้องการทางจิตใจเป็นความต้องการที่สลับซับซ้อน และมีความแตกต่างกันมากระหว่างบุคคล

3. ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการทางจิตใจนั่นเอง แต่เน้นหนักในด้านความต้องการที่จะดำรงชีวิตให้เป็นที่ยอมรับนับถือของคนอื่น หรือมีความเป็นอยู่ดีกว่าบุคคลอื่น เช่น ต้องการความปลอดภัย ต้องการได้รับการยกย่องนับถือ ต้องการความยอมรับในสังคม ต้องการความก้าวหน้า เป็นต้น ตามธรรมชาติแล้วมนุษย์มีความต้องการมากมายหลายอย่าง จนไม่มีขอบเขตจำกัด ซึ่งความต้องการที่เกิดจากความคิดคำนึง หรือความต้องการด้านจิตใจ หรือความต้องการทางกาย ซึ่งเป็นความต้องการที่ขาดมิได้ และในบรรดาความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์นั้นยากที่จะได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจ เพราะเป็นเรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคล

ซัซรี นฤทุม (2545 : 12) ได้กล่าวถึงทฤษฎีแห่งการจูงใจของมาสโลว์ Maslow ว่าหมายถึงความต้องการ (Need) ของมนุษย์ โดยมีสมมุติฐาน กล่าวถึงความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้

1. ความต้องการจำเป็นทางร่างกาย (Physiological Needs) สามารถแยกออกเป็นประเภทหนึ่งต่างหากเป็นเอกเทศ จากการจูงใจประเภทอื่น ๆ ได้เพราะเป็นความต้องการพื้นฐานที่ทุกคนต้องการเหมือนกัน
2. ความต้องการจำเป็น (Need) ทางกายเป็นความต้องการหลักของทุกคน
3. ความต้องการ (Needs) อย่างอื่น ๆ จะอันตรธานไป ตราบใดที่ความต้องการมนุษย์ทางกายยังไม่ได้รับการตอบสนองตามความพอใจ เพราะยังถูกรอบงำด้วยความจำเป็นทางสรีระอยู่
4. ความต้องการอย่างอื่นที่สูงขึ้นไปจะเริ่มปรากฏเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการสนองตอบเพียงพอแล้ว ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่
5. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเพียงพอแล้ว จะไม่เป็นอุปสรรคต่อความต้องการระดับสูงกว่า ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป และอินทรีย์นั้นจะถูกครอบงำด้วยความต้องการอื่นที่ยังไม่เพียงพอ ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมมนุษย์
6. บุคคลส่วนใหญ่ในสังคมมนุษย์ ต้องการ โลกที่มีความปลอดภัยมีระเบียบแบบแผน และสามารถพยากรณ์ล่วงหน้าได้
7. คนที่ทำลายความต้องการทางด้านความรัก และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หมายถึง คนที่ไม่ต้องการความรักและไม่ชอบการเข้าสังคมเป็นการกระทำของบุคคลที่ปรับตัวเองไม่ได้และเป็นโรคประสาท
8. ทุก ๆ คนในสังคมย่อมต้องการและปรารถนาที่จะมีความเป็นอยู่อย่างมั่นคง ได้รับการเคารพนับถือ ยกย่อง สรรเสริญ ประเมินค่าตน และมีความต้องการความแข็งแรง ความสำเร็จ ฉลาดปราดเปรื่อง ต้องการมีเกียรติยศ ชื่อเสียง มีฐานะ มีเกียรติภูมิ มีความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับของสังคม
9. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้มีอยู่ตลอดเวลาเป็นกระบวนการที่ไม่มีที่สิ้นสุด เริ่มต้นแต่เกิดจนกระทั่งตาย ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นแทนที่
10. ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น ตามลำดับความสำคัญ (A Hierarchy of Needs) จากต่ำไปหาสูง กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที



ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)
ที่มา : กิตติภณ กิตยานุรักษ์. 2549 : 68

ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์

กิตติภณ กิตยานุรักษ์ (2549 : 68-71) ได้ลำดับความต้องการพื้นฐานของ Maslow เรียกว่า Hierarchy of Needs แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับดังนี้

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) ความต้องการขั้นต่ำสุดของมนุษย์ ตามความคิดของเขา ความต้องการนี้ถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งจะขาดไม่ได้เป็นความต้องการทางด้านปัจจัย 4 ได้แก่ ความต้องการอาหารให้อิ่มท้อง ต้องการเครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาว ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศร้อน หนาว และสัตว์ร้าย เป็นต้น ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน จึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในด้านความจำเป็นขั้นพื้นฐานแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นไปอีก และความต้องการดังกล่าวจะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองขั้นที่หนึ่งจนทำให้มนุษย์บรรลุความต้องการทางร่างกาย และทำให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในขั้นแรกได้แล้ว จะเกิดมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองตามมาต่อไป ความต้องการด้านความปลอดภัยดังกล่าวอาจแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ ความปลอดภัยทางด้านร่างกาย เช่น ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โจรผู้ร้าย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ เช่น ความมั่นคงในงานที่ทำหรือมีหลักประกันต่าง ๆ ในการทำงาน โดยมีบำเหน็จบำนาญ หรือได้เงินชดเชยในการเลี้ยงชีพ เป็นต้น

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นนามธรรมมากขึ้น เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้วมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้วมนุษย์จะมีความต้องการที่จะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มของสังคม ต้องการที่จะเข้าไปมีความผูกพันในสังคม ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ กับเพื่อนร่วมงาน หรือมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ซึ่งความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการขั้นที่สองได้รับการตอบสนองจนเป็นที่น่าพอใจแล้ว

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการยกย่องและยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem Needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของทางสังคมแล้ว ความต้องการที่จะมีชื่อเสียงเกียรติยศ ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในความรู้ความสามารถ มีทักษะหรือความชำนาญการในด้านต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึกส่วนตัว หรือความรู้สึกภายในที่เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความมีชื่อเสียงเกียรติยศของตนเอง ความต้องการในขั้นนี้จะมีค่าสูงกว่าความต้องการทางสังคม ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองจนเป็นที่น่าพอใจแล้ว เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควร ไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน เป็นต้น

ลำดับที่ 5 ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จหรือสมหวังในชีวิต อยากทำ อยากได้ อยากเป็นในสิ่งที่ตนเองหวังไว้ ฝันไว้ ได้ทำอะไรตามที่ตนเองต้องการจะทำ และมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองต้องการทำและหวังที่จะทำ ความต้องการในขั้นนี้ถือได้ว่าเป็นความต้องการในขั้นที่สูงที่สุดของมนุษย์ ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่จะเกิดความต้องการในขั้นนี้ได้จึงมีไม่มากนัก เพราะปกติคนเราจะได้รับการตอบสนองความต้องการในแต่ละขั้นอย่างเพียงพอนั้นก็ยากอยู่แล้ว และปกติคนส่วนใหญ่จะมีความต้องการเพียงสี่ขั้นเท่านั้น ความต้องการขั้นสุดท้ายนี้จะเกิดขึ้นแก่บุคคลที่ได้รับการประสบความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการลำดับต้น ๆ เป็นอย่างดีเท่านั้น ก็เกิดความพยายามและมองเห็นว่า ความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นสิ่งที่ท้าทายที่จะต้องเอาชนะ จึงเกิดความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการนี้ให้ได้

หลักการสำคัญของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) อยู่ที่ว่าเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการลำดับใดลำดับหนึ่งจนเป็นที่น่าพอใจแล้ว (ศิริพงษ์ ลดาวัลย์

ณ อยุธยา. 2542 : 107-110) มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับถัดไปขึ้นมา และความต้องการของคนเรานั้น แต่ละคนจะไม่เหมือนกัน ดังนั้น การที่จะจูงใจคนที่ทำงานให้ได้อย่างถูกต้องนั้น ฝ่ายจัดการต้องศึกษาทำความเข้าใจก่อนว่าคนที่เราต้องการจะจูงใจนั้น ต้องการอะไรบ้าง และสามารถจัดให้อยู่ในลำดับขั้นไหนของความต้องการทั้งห้าลำดับขั้น แล้วหาทางตอบสนองเขาให้ถูกต้อง เช่น คนงานกลุ่มหนึ่งที่เราต้องการจะจูงใจมีความพอใจต่อสภาพทางกายภาพของตนเองแล้ว วิธีจูงใจคนงานกลุ่มนี้ก็คือพยายามหาทางตอบสนองความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัยให้แก่เขา เป็นต้น

ความต้องการตามแนวความคิดของเมอร์เรย์ (Murray)

เมอร์เรย์ มีความคิดเห็นว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่บุคคลได้สร้างขึ้นก่อให้เกิดความรู้สึกซาบซึ้ง ความต้องการนี้บางครั้งเกิดขึ้นเนื่องจากแรงกระตุ้นภายในของบุคคล และบางครั้งอาจเกิดความต้องการเนื่องจากสภาพสังคมก็ได้ หรืออาจกล่าวได้ว่าความต้องการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากสภาพทางร่างกายและสภาพทางจิตใจนั่นเอง ทฤษฎีความต้องการตามหลักการของเมอร์เรย์ สามารถสรุปได้ดังนี้ (วสันต์ชาย กลิ่นกลิ่น. 2555 : 21-23)

1. ความต้องการที่เอาชนะด้วยการแสดงออกความก้าวร้าว (Need for Aggression) ความต้องการที่จะเอาชนะผู้อื่น เอาชนะต่อสิ่งขัดขวางทั้งปวงด้วยความรุนแรง มีการต่อสู้ การแก้แค้น การทำร้ายร่างกาย หรือฆ่าฟันกัน เช่น การพุดจากระทบกระแทกกับบุคคลที่ไม่ชอบกัน หรือมีปัญหากัน เป็นต้น

2. ความต้องการที่จะเอาชนะฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ (Need for Counteraction) ความต้องการที่จะเอาชนะนี้เป็นความต้องการที่จะฟันฝ่าอุปสรรค ความล้มเหลวต่าง ๆ ด้วยการสร้างความพยายามขึ้นมา เช่น เมื่อได้รับคำดูถูกดูหมิ่น ผู้ได้รับจะเกิดความพากเพียรพยายามเพื่อเอาชนะคำสบประมาทจนประสบความสำเร็จ เป็นต้น

3. ความต้องการที่จะยอมแพ้ (Need for Abasement) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่จะยอมแพ้ ยอมรับผิด ยอมรับคำวิจารณ์ หรือยอมรับการถูกลงโทษ เช่น การเผาตัวตายเพื่อประท้วงระบบการปกครอง ฟันทำย่นรังสีที่ไม่ยอมรับอภัยโทษ ต้องการจะรับโทษตามกฎหมาย เป็นต้น

4. ความต้องการที่จะป้องกันตนเอง (Need for Defendant) เป็นความต้องการที่จะป้องกันตนเองจากคำวิพากษ์วิจารณ์ การดำเนินคดีเตือน ซึ่งเป็นการป้องกันทางด้านจิตใจ พยายามหาเหตุผลมาอธิบายการกระทำของตน มีการป้องกันตนเองเพื่อให้พ้นผิดจากการกระทำต่าง ๆ เช่น ให้เหตุผลว่าสอบตก เพราะครูสอนไม่ดี ครู อาจารย์ที่ไม่มีวิญญูณครู ขี้เกียจอบรมสั่งสอนศิษย์ หรือประเภท “รำไม่ดีโทษปี่โทษกลอง”

5. ความต้องการเป็นอิสระ (Need for Autonomy) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่ปรารถนาจะเป็นอิสระจากสิ่งกีดขวาง ต้องการที่จะต่อสู้ดิ้นรนเพื่อเป็นตัวของตัวเอง

6. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) คือ ความต้องการที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ที่ยากลำบากให้ประสบความสำเร็จ จากการศึกษา พบว่าเพศชายจะมีระดับความต้องการความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

7. ความต้องการสร้างมิตรภาพกับบุคคลอื่น (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จำทำให้ผู้อื่นรักใคร่ ต้องการรู้จักหรือมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ต้องการเอาอกเอาใจ มีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนฝูง พยายามสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับบุคคลอื่น

8. ความต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น (Need for Succorance) ความต้องการประเภทนี้จะเป็นความต้องการให้บุคคลอื่นมีความสนใจ เห็นอกเห็นใจ มีความสงสารในตนเอง ต้องการได้รับความช่วยเหลือ การดูแล ให้คำแนะนำดูแลจากบุคคลอื่นนั่นเอง

9. ความต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น (Need for Nurture) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมในการทำกิจกรรมกับบุคคลอื่น โดยการให้ความช่วยเหลือให้บุคคลอื่นพ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ

10. ความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียง เป็นความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียงของตนที่มีอยู่ไว้จนสุดความสามารถ เช่น การไม่ยอมขโมย แม้ว่าตนเองจะหิว หรือไม่ยอมทำความผิด ไม่คดโกงผู้ใดเพื่อชื่อเสียงวงศ์ตระกูล เป็นต้น

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความต้องการของเมอร์เรย์มีจุดมุ่งหมายที่จะให้เราตอบสนองความต้องการของมนุษย์โดยยึดหลักที่ว่า “มนุษย์แตกต่างกัน” ซึ่งอยู่บนรากฐานของความถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นมนุษย์แต่ละคนจึงมีความสามารถในการรับรู้ ตีความ และตอบสนองแตกต่างกัน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อม

ความหมายของความพร้อม

Sinclair and Hanks (1987 : 39) ได้กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง การที่บุคคลได้เตรียมตัวเพื่อกระทำการกิจกรรมบางอย่างให้สำเร็จตามเป้าหมาย ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นที่จะกระทำการกิจกรรมบางอย่าง

Barrow and Milburn (1990 : 259) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง การที่บุคคลมีความสนใจและเริ่มต้นที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่าง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพร้อม คือ สภาพจิตใจ กายวิภาค และสรีรวิทยา

พรณี ชูทัยเจนจิต (2538 : 6) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง “สภาวะของบุคคลที่จะเรียนรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างบังเกิดผล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวุฒิภาวะการณได้รับการอบรม เตรียมตัวและความสนใจหรือแรงจูงใจ

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2540 : 229-230) ให้ความหมายไว้ว่า ความพร้อม หมายถึง สภาพความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจที่พร้อมจะตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งทางด้านร่างกาย ได้แก่ วุฒิภาวะ (Maturity) ซึ่งหมายถึง การเติบโตอย่างเต็มที่ของอวัยวะร่างกาย ทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือพอใจที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ

สุทธิหญิง ฝอยทอง (2545 : 7) ให้ความหมายไว้ว่า ความพร้อม หมายถึง “ความสามารถตกลงใจตามความปรารถนาและความสามารถที่จะเข้าร่วมกิจกรรม และความพร้อมเกิดจากลักษณะวุฒิภาวะ ประสบการณ์ และอารมณ์ ความพร้อมจึงเป็นเหตุปัจจัยในการพัฒนาคนให้มีความสามารถที่จะเรียนหรือทำกิจกรรม”

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความพร้อม หมายถึง การดำเนินกิจกรรมบางสิ่งบางอย่างที่ได้ถูกเตรียมพร้อม เพื่อให้เกิดความมั่นใจและตั้งใจในการที่จะปฏิบัติกิจกรรมนั้น ๆ ให้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนคุณสมบัติหรือสภาวะของบุคคลที่พร้อมจะทำงานหรือกระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างมีแนวโน้มจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ทฤษฎีการยอมรับ

Rogers and Shoemaker (1971 : unpagged) กล่าวถึง กระบวนการยอมรับ (Adoption Process) ว่าเป็นกระบวนการทางจิตใจของบุคคล ซึ่งเริ่มต้นด้วยการเริ่มรู้หรือได้ยินเกี่ยวกับความคิดใหม่ แล้วไปสิ้นสุดลงด้วยการตัดสินใจยอมรับไปปฏิบัติ กระบวนการนี้มีลักษณะคล้ายกับการเรียนรู้และการตัดสินใจ (Learning and Decision Making) โดยได้แบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นเริ่มรู้หรือรับรู้ (Awareness) เป็นขั้นแรกที่บุคคลเริ่มรู้เกี่ยวกับเรื่องใหม่หรือความคิดใหม่ แต่ขาดรายละเอียด การรับรู้อาจเกิดขึ้นโดยบังเอิญด้วยการพบเห็นด้วยตนเองหรือโดยการเผยแพร่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลหรือเอกชน

ขั้นที่ 2 ขั้นสู่ความสนใจ (Interest) เป็นขั้นที่บุคคลเริ่มมีความสนใจในแนวความคิดใหม่ จึงพยายามใฝ่หาความรู้ในรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อพิจารณาแยกแยะความเป็นไปได้ ประโยชน์และความเหมาะสม

ขั้นที่ 3 ขั้นไตร่ตรอง (Evaluation) เป็นขั้นที่บุคคลศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับแนวความคิดใหม่แล้วเปรียบเทียบกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันว่า ถ้ารับเอาแนวความคิดใหม่มาปฏิบัติจะเกิดผลดี

หรือไม่ดีอย่างไรบ้าง ในขณะที่และในอนาคต ควรหรือไม่ที่จะทดลองดูก่อน หากรู้สึกว่ามีผลดีมากกว่าจะตัดสินใจทดลองดูเพื่อให้เกิดความแน่ใจก่อนที่จะรับไปปฏิบัติจริง ๆ

ขั้นที่ 4 ขั้นทดลองใช้ (Trial) เป็นขั้นที่บุคคลทดลองทำตามแนวความคิดใหม่โดยทำการทดลองแต่เพียงเล็กน้อย เพื่อดูว่าจะเข้ากันหรือไม่กับสภาวะการณ์ในปัจจุบันของตนและผลจะออกมาตามที่คาดคิดไว้หรือไม่ ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข่าวสารที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับแนวความคิดใหม่นั้น ซึ่งผลจากการทดลองจะมีความสำคัญยิ่งต่อการตัดสินใจ ที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

ขั้นที่ 5 ขั้นนำไปปฏิบัติหรือขั้นยอมรับ (Adoption) เป็นขั้นที่บุคคลตัดสินใจรับแนวความคิดใหม่ไปปฏิบัติอย่างเต็มที่ หลังจากที่ได้ทดลองปฏิบัติและทราบผลเป็นที่พอใจแล้ว

แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับ

การยอมรับ หมายถึง การยอมรับคำสั่งจากฝ่ายผู้บริหารชั้นสูงโดยพนักงาน คำสั่งของผู้บริหารจะไร้ผล ถ้าพนักงานไม่ยอมรับ คำสั่งไหนที่พนักงานยอมรับถือว่าเป็นการยอมรับ ถ้าคำสั่งที่พนักงานไม่ยอมรับถือว่าเป็นการปฏิเสธคำสั่ง (ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2535 : 96)

การยอมรับหรือสโตรก (Strokes) คือพฤติกรรมใด ๆ ซึ่งมีการยอมรับว่าอีกฝ่ายหนึ่งกำลังมีปฏิริยาต่อตนอยู่ พฤติกรรมอาจเป็นการพูด การยิ้ม การมองตา การใช้มือ เป็นท่าทางการสัมผัส หรือการกระทำต่าง ๆ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของอีกบุคคลหนึ่ง (พยอม วงศ์สารศรี. 2542 : 288)

การยอมรับ หมายถึง การที่ประชาชนได้เรียนรู้โดยผ่านการศึกษา สามารถอธิบายได้โดยผ่านการรับรู้ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้จะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติแล้วเกิดความแน่ใจว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์ (สกวเดือน ปธนสมิทธิ. 2540 : 36)

กระบวนการในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงตามแนวทางของ Philip Kotler มี 5 ขั้นตอน (ลำออง งามวิชา. 2539 : 212-214) ดังนี้

1. ได้รู้ได้เห็น (Awareness) พนักงานได้รับทราบข่าวสาร ข้อเท็จจริงหรือพบเห็นการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ แต่อาจยังขาดข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาอีกหลายด้าน
2. สนใจ (Interest) พนักงานถูกโน้มน้าวให้สนใจในรายละเอียด และข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น
3. ประเมินผล (Evaluation) พนักงานมีการไตร่ตรองว่าจะปฏิบัติตามวิธีการหรือสิ่งใหม่ ๆ นั้นดีหรือไม่ ด้วยการพินิจพิจารณาการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นซึ่งจะถือว่าเป็นการดีหรือไม่ถ้าจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

4. ทดลอง (Trial) พนักงานได้นำการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นมาทดลองปฏิบัติหรือดูว่าได้ผลเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ ผลที่ได้จากการทดลองปฏิบัติมีความสำคัญต่อการปฏิเสธหรือยอมรับการเปลี่ยนแปลง

5. ยอมรับ (Adoption) พนักงานยอมรับการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้น ภายหลังจากที่ได้มีการปฏิบัติและเห็นประโยชน์จากการปฏิบัตินั้นแล้ว

บุคคลจะยอมรับสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นในเวลาที่แตกต่างกัน บางคนยอมรับทันที บางคนยอมรับหลังจากที่ได้ทดลองแล้ว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความคิดเห็นเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งโรเจอร์ (Rogers and shoemaker, 1971 : 164-165) ได้แบ่งกลุ่มคนในสังคมออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มล้ำสมัย (Innovator) เป็นคนที่ชอบกล้าเสี่ยง เต็มใจทดลองความคิดใหม่ ๆ ถึงแม้จะเสี่ยงอยู่บ้างก็ตาม คนกลุ่มนี้มีลักษณะจิตใจที่เปิดกว้างยอมรับความคิดของคนทั่วไป มีจำนวนสมาชิกร้อยละ 2.5 ของจำนวนสมาชิกทั้งหมดในระบบสังคม

2. กลุ่มนำสมัย (Early Adoptors) เป็นคนที่ยอมรับได้เร็ว จะได้รับการชี้แจงจากการยอมรับนับถือ เป็นผู้นำทางความคิดภายในชุมชนและยอมรับความคิดใหม่ ๆ ตั้งแต่เริ่มแรกแต่ทำด้วยความรอบคอบและระมัดระวัง มีจำนวนสมาชิกร้อยละ 13.5 ของจำนวนสมาชิกทั้งหมดในระบบสังคม

3. กลุ่มทันสมัย (Early Majority) เป็นคนที่ใจกว้างรับไว้ คนกลุ่มนี้จะรับความคิดใหม่ ๆ ก่อนคนทั่วไปถึงแม้ว่าแทบจะไม่ใช่ผู้นำการยอมรับก็ตาม มีจำนวนสมาชิกร้อยละ 34 ของจำนวนสมาชิกทั้งหมดในระบบสังคม

4. กลุ่มตามสมัย (Lat Majority) คนกลุ่มนี้ยอมรับช้า จะเป็นกลุ่มที่มีความเคลือบแคลงสงสัย จะยอมรับนวัตกรรมใหม่ ๆ นั้นก็ต่อเมื่อคนส่วนใหญ่ทดลองใช้ไปแล้ว มีจำนวนสมาชิกร้อยละ 34 ของจำนวนสมาชิกทั้งหมดในระบบสังคม

5. กลุ่มล้ำสมัย (Laggard) คนกลุ่มนี้จะยึดติดกับแบบแผนที่เคยมีมา หวาดระแวงกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ผสมผสานกับคนกลุ่มอื่น ๆ ที่ติดยึดในขนบธรรมเนียมประเพณีและจะยอมรับก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นได้รับความนิยมแพร่หลายจนกลายเป็นสิ่งที่ยึดถือปฏิบัติในระดับหนึ่งแล้วเท่านั้น มีจำนวนสมาชิกร้อยละ 16 ของจำนวนสมาชิกทั้งหมดในระบบสังคม

นอกจากนี้ ลักษณะของบุคคลที่ส่งผลต่อระยะเวลาในการยอมรับหลายประการ ดังนี้

1. สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูง มีฐานะทางเศรษฐกิจดี มีสถานะทางสังคมสูงหรือตั้งจุดหวังในชีวิต เพื่อเลื่อนฐานะของสังคมให้สูงขึ้นจะเกิดการยอมรับมากกว่าและเร็วกว่าผู้ที่ได้รับการศึกษาน้อย และด้อยฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม

2. บุคลิกภาพ บุคคลที่ยอมรับได้เร็วและรับได้มากจะเป็นผู้ที่ไม่ยึดมั่นกับสิ่งเดิม มีความสามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรามากกว่า เป็นผู้มีเหตุผลที่ดีและมีทัศนคติที่ดีต่อการศึกษา สามารถคิดและเข้าใจได้ดีกว่า และเป็นผู้ชอบเสี่ยงภัยมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่า

3. พฤติกรรมในการสื่อสาร การยอมรับจะเกิดขึ้นมากกว่าและเร็วกว่า ถ้าพฤติกรรมในการสื่อสารของบุคคลนั้นมีลักษณะดังนี้ คือ บุคคลมีส่วนร่วมในสังคมและทำตัวเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคมได้ดี มีการเดินทางบ่อยครั้งหรือเป็นคนไม่ติดถิ่น มีโอกาสติดต่อกับผู้นำ มีโอกาสเปิดรับสื่อมวลชน สื่อระหว่างบุคคล เป็นผู้ที่มีความรู้มีโอกาสแสวงหาข่าวสารมากและเป็นผู้มีระดับของการเป็นผู้นำทางความคิดสูง

4. ระดับทัศนคติ บุคคลจะเริ่มสร้างความรู้สึกรับชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นผลหลังจากที่เขา มีความรู้พอสมควรแล้ว จากระดับแรกกล่าวคือ เขาจะต้องการที่จะมีความรู้เพิ่มขึ้น ต้องการรู้รายละเอียดเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ได้รับ ความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ ความยากง่ายของการนำไปใช้

5. ระดับการตัดสินใจ ในการตัดสินใจว่าจะยอมรับหรือไม่นั้น บางอย่างไม่สามารถรับรู้ที่ผ่านมาทั้งหมดได้ หรือในส่วนของความรู้สึกในระดับการเปลี่ยนทัศนคติ บุคคลจะต้องรับรู้ บางอย่างที่เป็นจำเป็นสำหรับการประเมิน

6. ระดับการนำไปใช้ บุคคลเมื่อตัดสินใจที่จะยอมรับ ในบางครั้งการนำไปใช้จะใช้ระยะเวลา นานมาก ขึ้นอยู่กับลักษณะการนำไปใช้งานนั้น ๆ จึงมักมีการเตรียมจัดหาข้อมูลสำหรับ ขั้นตอนการนำไปใช้นี้มาก เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นสามารถเริ่มปฏิบัติการนั้น ๆ ได้

7. ระดับการยืนยัน บุคคลจะต้องได้รับแรงเสริมแรงกระตุ้น เพื่อสร้างความมั่นใจ ในการตัดสินใจของเขา ถ้าพบว่าสาระหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องนั้น ขัดแย้งกัน บุคคลก็จะพยายามหลีกเลี่ยง การขัดแย้งกันนั้นเพื่อยืนยันการตัดสินใจ กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับข้อมูลเพิ่มเติม อาจเป็นการเน้น ให้เขาตัดสินใจความไม่สอดคล้องกันระหว่างข้อมูลเดิมกับสิ่งที่ได้รับรู้ใหม่ซึ่งอาจช่วยกระตุ้นให้มีการยอมรับ

ตามความหมายข้างต้นพอที่จะสรุปได้ว่า การยอมรับเป็นกระบวนการทางจิตใจอย่างหนึ่งของบุคคล ซึ่งพัฒนาจากความรู้สึกไปจนถึงการตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และ การที่บุคคลยอมรับการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นก็แตกต่างกัน บางคนยอมรับได้ทันทีและ บางคนยอมรับต่อเมื่อมีการปฏิบัติให้เห็นผลแล้วจึงจะยอมรับ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความคิดที่แตกต่างกัน ของแต่ละบุคคล

หลักการภาษีอากร

ภาษีอากร ผู้คนทั่วไปมักเข้าใจกันว่าการเก็บภาษีของรัฐมีวัตถุประสงค์ที่หารายได้เข้ารัฐเป็นหลัก ความเข้าใจดังกล่าวนี้แม้จะไม่ผิดเสียทีเดียว แต่ก็ไม่ต้องสมบูรณ์เช่นเดียวกัน รัฐบาลเก็บภาษีเพื่อหารายได้เข้ารัฐ เพื่อนำไปใช้จ่ายในกิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ แต่ก็ได้หมายความว่ารัฐบาลมุ่งที่จะเก็บภาษีให้ได้เงินมากที่สุดเพียงด้านเดียว โดยไม่สนใจว่าจะเกิดผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมส่วนรวมอย่างไรก็ตาม โดยแท้จริงแล้วรัฐบาลยังใช้ภาษีเป็นเครื่องมือในการบริหารระบบเศรษฐกิจในระดับมหภาค พร้อมกันนั้นก็มุ่งที่จะให้ระบบภาษีมียุทธประสิทธิภาพ ประหยัด มีผลกระทบในทางลบน้อยที่สุด และเป็นที่ยอมรับของประชาชนโดยส่วนรวมอีกด้วย (จรัส สุวรรณมาลา, 2544 : 4)

ดังนั้น นิยามคำว่า ภาษีอากร ตามความหมายของนักเศรษฐศาสตร์หลาย ๆ ท่านที่น่าสนใจมีดังนี้คือ

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2525 : 25) ให้ความหมายว่า ภาษีคือสิ่งที่รัฐบาลเก็บจากรายกรและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี

ขจร สาธุพันธ์ (2513 : 1) ให้ความหมายว่า ภาษีอากร คือ เงิน หรือสิ่งของที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชน เพื่อนำไปจ่ายในกิจการอันเป็นหน้าที่ของรัฐบาล

อริญ ธรรมโน (2518 : 120-121) ให้ความหมายว่า การเรียกเก็บที่จะเรียกว่าภาษีอากรควรมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ ประการแรก เป็นการบังคับจัดเก็บและประการที่สอง ไม่มีการให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร

ศุภรัตน์ ควตน์กุล (2532 : 65-66) ให้ความหมายคำว่าภาษีอากร สรุปประเด็นที่สำคัญได้พอสังเขป ดังนี้

1. ลักษณะบังคับ (Obligatory) ภาษีอากรทุกประเภท ต้องมีลักษณะของการบังคับให้ต้องเสียภาษี แม้จะเป็นภาษีทางอ้อม ซึ่งเก็บจากผู้บริโภคสินค้าหรือให้บริการ ดังนั้นทางเลือกที่จะบริโภคคือต้องเสียภาษีอากรอยู่นั่นเอง

2. เป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากร ภาษีอากร เป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาลซึ่งน่าจะต้องเป็นการเคลื่อนย้ายเพียงทางเดียวเท่านั้น จึงจะเป็นภาษีอากร กล่าวคือหากมีการเคลื่อนย้ายในทางตรงกันข้าม ก็ไม่น่าจะเป็นภาษีอากรได้ เนื่องจากไม่อาจถือคู่ต่อรัฐได้

3. ไม่มีผลตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี การเสียภาษีอากรเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย จึงไม่มีผลตอบแทนโดยตรงเนื่องจากการชำระภาษีแต่ละครั้ง ผู้เสียภาษีอากรย่อมทราบดีว่า ถนน โรงเรียน โรงพยาบาล และสาธารณูปโภคอื่นๆ ที่รัฐมิให้สังคมส่วนรวม เป็นผลมาจากภาษี

4. ไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล ภาษีอากรย่อมเป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรที่ไม่มีพันธะใดๆ เพื่อที่รัฐบาลจะสามารถนำเงินภาษีอากรไปบริหารประเทศได้เต็มความสามารถ

5. ภาษีอากรจัดเก็บในรูปแบบใดก็ได้ การจัดเก็บภาษีอากร อาจจะทำในรูปแบบอื่น ๆ นอกจากการจัดเก็บเป็นตัวเงินก็ได้ อาจจัดเก็บในรูปของสิ่งของหรือแรงงาน หรือรูปแบบอื่น ๆ ก็ได้

องค์ประกอบของภาษีอากรที่ดี

หลักการภาษีอากรที่ดี เป็นหลักการพื้นฐานที่จะตอบสนอง การบริหารการจัดเก็บภาษี เนื่องจากการที่รัฐจะจัดเก็บภาษีอากรได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย รัฐจะต้องคำนึงถึงความสามารถในการจ่ายเงินภาษีอากรจากรายได้ การบริโภคและทรัพย์สินของประชาชนอย่างเป็นธรรมเพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีต่อการชำระค่าภาษีอากรให้แก่รัฐ รัฐจึงต้องนำระบบภาษีอากรที่ดีมาใช้

สุเทพ พงษ์พิทักษ์ (2544 : 57-62) ได้กล่าวถึงภาษีอากรที่ดีควรมีความยุติธรรมและเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมมากที่สุด โดยมีลักษณะภาษีอากรที่ดี ดังต่อไปนี้

1. หลักความเป็นธรรม (Equity)

ภาษีตามความต้องการของรัฐ ตามระดับความสามารถในการเสียภาษี หรือ ระดับฐานประเภทอื่น แล้วแต่จะเลือกสรร ซึ่งการจัดเก็บภาษีที่ดีนั้นจะต้องก่อให้เกิดความเป็นธรรมในหมู่ผู้เสียภาษีทุกคน หลักความเป็นธรรมในการเสียภาษีนี้อาจพิจารณาเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 หลักความเป็นธรรมในแนวนอน (Horizontal Equity) หมายถึง การเสียภาษีที่เท่ากันสำหรับบุคคลที่อยู่ในภาวะแวดล้อมเหมือนกัน ภาวะแวดล้อมนี้จะเป็นภาวะประเภทใดก็ได้แล้วแต่จะกำหนด เช่น หากใช้ “เงินได้” เป็นดัชนีในการวัดแล้ว บุคคลที่มีเงินได้ที่เท่ากันก็ย่อมต้องเสียภาษีเท่ากัน โดยไม่คำนึงถึงฐานะทางครอบครัวของผู้เสียภาษีแต่ละคน เป็นต้น

2. หลักความเป็นธรรมในแนวตั้ง (Vertical Equity) หมายถึง การเสียภาษีในระดับที่ต่างกันสำหรับบุคคลธรรมดาที่อยู่ในฐานะที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งตรงกันข้ามกับหลักความเป็นธรรมในแนวนอน เช่น บุคคลที่มีเงินได้ประเภทเดียวกันและจำนวนเท่ากัน แต่มีสถานะภาพต่างกัน ยกตัวอย่างคนโสดกับคนที่มีครอบครัว ควรจะต้องเสียภาษีต่างกัน เป็นต้น

3. หลักความแน่นอน (Certainty)

หลักความแน่นอน หมายถึง การจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพนั้น กฎหมายที่ใช้ในการเก็บภาษีทุกประเภทจะต้องมีความแน่นอนและเป็นที่ยึดมั่นแก่ผู้เสียภาษีทุกคนในเรื่องของฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนวันเวลาและวิธีการที่จัดเก็บภาษี ซึ่งตามหลักนี้เป็นการวางแผนการจัดเก็บให้กับผู้เสียภาษีได้ทราบอย่างแจ่มชัด เพื่อให้ผู้เสียภาษีมีโอกาสปรับปรุงวิธิตำเนินธุรกิจของตน และจัดเตรียมค่าใช้จ่ายด้านภาษีล่วงหน้า และสามารถชำระภาษีได้โดยถูกต้องตามกำหนดเวลาและ

กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ความแน่นอนและความแข็งแกร่งเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวจะทำให้ผู้เสียภาษีมีความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ตนจะต้องเสีย และช่วยให้การบริหารการจัดเก็บภาษีง่ายขึ้น ถ้าหากการจัดเก็บบางประเภทขาดความแน่นอนหรือมีความกำกวมแล้ว จะทำให้การจัดเก็บทำได้ลำบากและอาจเป็นช่องทางก่อให้เกิดการทุจริตและก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษี

4. หลักความสะดวก (Convenience)

หลักความสะดวก หมายถึง ภาษีอากรทุกประเภทควรเรียกเก็บตามเวลาหรือตามวิธีสะดวกที่สุดแก่ผู้เสียภาษี กล่าวคือ เมื่อประชาชนมีภาระที่ต้องเสียภาษีให้แก่รัฐแล้วก็ควรได้รับความสะดวกในการไปติดต่อชำระภาษี เป็นต้นว่าควรกำหนดระยะเวลาชำระภาษีไว้ให้เหมาะสมแก่ฤดูกาล โดยวางวิธีการจัดเก็บให้ง่ายต่อการชำระ และกำหนดสถานที่ที่จะต้องเสียไว้ให้สะดวกแก่การสัญจรไปมา ตลอดจนการให้คำแนะนำช่วยเหลือเกี่ยวกับการปฏิบัติในการเสียภาษีตามสมควร เป็นต้นหลักความสะดวกนี้หากได้วางไว้เหมาะสมแล้ว ย่อมมุ่งใจให้ประชาชนร่วมมือเสียภาษีอากรโดยครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

5. หลักความประหยัด (Economy)

หลักความประหยัด หมายถึง ภาษีอากรควรจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บต่ำที่สุดด้วย แต่ให้ได้ผลประโยชน์มากที่สุด และการจัดเก็บภาษีควรจะมีผลกระทบกระเทือนการทำงานของเอกชนน้อยที่สุด ยกตัวอย่างภาษีอากรที่ไม่ถูกต้องตามหลักประหยัด ได้แก่ ภาษีอากรบางประเภทซึ่งจะต้องใช้เจ้าหน้าที่จัดเก็บจำนวนมากจนทำให้ประชาชนที่อดอยในการทำงาน

6. หลักอำนาจรายได้ (Productivity)

หลักอำนาจรายได้ หมายถึง ภาษีที่ดีสำหรับรัฐบาล ควรเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะทำให้รัฐบาลได้รับรายได้จากภาษีอากรนั้นได้มากโดยไม่ต้องเพิ่มอัตราการจัดเก็บภาษีนั่น

7. หลักความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ (Neutrality)

หลักความเป็นกลางทางเศรษฐกิจ หมายถึง ภาษีที่ดีต้องไม่ทำให้การตัดสินใจทางเศรษฐกิจ การขาย การลงทุน ก่อให้เกิดผลกระทบต่อตัดสินใจในทางเศรษฐกิจและจะต้องไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของกลไกตลาด การจัดสรรทรัพยากรของชาติต้องดำเนินไปตามกลไกของตลาด ระบบภาษีอากรต้องไม่เป็นเหตุจูงใจในการตัดสินใจในการลงทุนทางเศรษฐกิจ

8. หลักความยืดหยุ่น (Flexibility)

หลักความยืดหยุ่น หมายถึง ภาษีอากรต้องเอื้ออำนวยต่อการใช้นโยบายในการรักษาเสถียรภาพ และเสริมสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง

ของภาวะเศรษฐกิจของประเทศ หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีเพื่อมิให้กระทบต่อภาวะการครองชีพของประชาชน เมื่อสภาวะเศรษฐกิจเปลี่ยนไป

9. หลักการยอมรับ (Acceptability)

ภาษีอากรแต่ละประเภทจะทำได้ง่ายขึ้น ถ้าหากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี อย่างไรก็ตามการที่ประชาชนจะยินดีให้ความร่วมมือในการเสียภาษีนั้น การจัดเก็บภาษีต้องเป็นที่ยอมรับและให้ประชาชนเกิดความเต็มใจในการเสียภาษี หลักการยอมรับนี้จะเป็นส่วนช่วยในการป้องกันมิให้มีการหลีกเลี่ยงภาษีอากร

10. หลักของการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ

หลักภาษีอากรที่ดีนั้น ภาษีอากรทุกประเภทที่จัดเก็บจะต้องสามารถทำการบริหารการจัดเก็บอย่างได้ผลในทางปฏิบัติ ภาษีอากรบางอย่างแม้จะมีเหตุผลดีในทางทฤษฎี แต่ในทางปฏิบัติการจัดเก็บภาษีเป็นไปได้ยาก ภาษีนั้นจะถือเป็นภาษีที่ดีไม่ได้ ตัวอย่างเช่น ภาษีการค้าปลีก (Retail Tax) หรือภาษีการใช้จ่าย (Expenditure) นั้นเป็นภาษีที่ดีในทางทฤษฎี แต่สำหรับประเทศที่ด้อยพัฒนาหรือกำลังพัฒนานั้น จะไม่สามารถเก็บภาษีดังกล่าวอย่างได้ผลในทางปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะขาดระบบการจดบันทึกและการตรวจสอบการเก็บภาษีที่ดีพอ ในกรณีเช่นนี้ภาษีดังกล่าวก็จะถือว่าเป็นภาษีที่ดีสำหรับประเทศไม่ได้

11. หลักการประชาธิปไตย (Democracy)

การนำภาษีใด ๆ มาใช้ในแต่ละสังคมโดยรวมถึงการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายละเอียดต่าง ๆ ในระบบภาษีอากรที่บังคับใช้อยู่ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นทั้งในด้านการสนับสนุน คัดค้าน ได้โดยทั่วไป ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกแก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการพิจารณาระบบเป็นอย่างดีด้วย กล่าวคือเป็นภาษีที่ฐานใหญ่ และฐานของภาษีขยายตัวได้อย่างรวดเร็วตามความการจัดเก็บภาษีอากรที่นำมาใช้บังคับแก่ตนเอง ซึ่งจะทำให้ระบบภาษีอากรสามารถบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สาเหตุและปัจจัยของการหลบหนีภาษีอากรและการหลีกเลี่ยงภาษีอากร

พนม ทินกร ณ อยุธยา (2538 : 158-161) ได้กล่าวว่า การจัดเก็บภาษีอากรเป็นการบังคับจัดเก็บจากประชาชน ดังนั้นจึงมีการหาทางพยายามที่จะไม่เสียภาษี หรือเสียภาษีให้น้อยที่สุด อาจปรากฏออกมาได้สองรูปแบบ คือ การหลบหนีภาษีอากร และการหลีกเลี่ยงภาษีอากร มีความหมายดังต่อไปนี้

1. การหลบหนีภาษีอากร (Tax Evasion)

การหลบหนีภาษีอากรในความหมายที่โดยทั่วไปยอมรับกัน หมายถึง กรณีการไม่เสียภาษีอากร หรือเสียภาษีอากรน้อยกว่าที่ควรเสีย เนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติของกฎหมาย

โดยมิเจตนา อย่างไรก็ดีในความหมายที่กว้างขึ้น การหลบหนีภาษีอาจหมายถึงกรณีของการไม่เสียภาษีหรือเสียภาษีน้อยกว่าที่ควรจะเป็น ตามที่กฎหมายกำหนดไม่ว่าจะเป็นผลมาจากการกระทำที่มีเจตนา หรือจากความเพิกเฉย หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ก็ตาม ตัวอย่างของการหลบหนีภาษีอากร ได้แก่ การไม่ยื่นรายการเสียภาษีไม่ครบถ้วน โดยการลงรายการรายรับ หรือรายได้ต่ำกว่าความเป็นจริงหรือการลงรายจ่ายสูงกว่าความเป็นจริง การลักลอบนำสินค้าเข้าประเทศเพื่อไม่ต้องเสียภาษีศุลกากรฯ

การหลบหนีภาษีอากรในแต่ละประเทศ จะมีลักษณะที่แพร่หลายมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายด้าน เช่น ถ้าประชาชนในประเทศมีความสนใจในการเสียภาษีอากรในระดับสูง การหลบหนีภาษีอากรก็จะน้อยลง ถ้าระบบภาษีอากรเป็นระบบที่เป็นธรรมสำหรับประชาชนโดยทั่วไป ประชาชนก็จะมีความเต็มใจที่จะเสียภาษีอากรมากขึ้น ถ้าการจัดเก็บภาษีอากรของผู้มีหน้าที่จัดเก็บเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพการติดตามจัดเก็บก็จะเป็นไปอย่างทั่วถึง การหลบหนีภาษีอากรก็จะน้อยลง หรือถ้าบทลงโทษตามกฎหมายภาษีอากรมีลักษณะที่รุนแรงและมีการใช้บทลงโทษดังกล่าวอย่างจริงจังหากมีการหลบหนีภาษีอากร ผู้เสียภาษีก็อาจจะมีความเกรงกลัวต่อการหลบหนีภาษีอากรมากขึ้น ฯลฯ

2. การหลีกเลี่ยงภาษีอากร (Tax Avoidance)

การหลีกเลี่ยงภาษีอากร คือ การไม่ชำระภาษีอากรหรือ พยายามชำระแต่น้อยโดยอาศัยช่องโหว่ของกฎหมายภาษีอากร ระเบียบปฏิบัติ หรือข้อวินิจฉัยของส่วนราชการที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี การปฏิบัติดังกล่าวนี้ถือว่าถูกต้องตามกฎหมาย อนึ่ง การหลีกเลี่ยงภาษีอากรเจ้าพนักงานจะสามารถประเมินเรียกเก็บเพิ่มเติมได้เพียงภายในระยะเวลา 5 ปี นับแต่วันที่ขึ้นแบบแสดงรายการเท่านั้น และโดยผลแห่งกฎหมายหรือมรรยาทก็ไม่ถือว่าเป็นเรื่องเสียหายในการที่จะพยายามเสียภาษีให้น้อยลงหรือไม่เสียเลยโดยถูกต้องตามกฎหมาย

สาเหตุแห่งการหลีกเลี่ยงและหลบหนีภาษีอากร มีดังต่อไปนี้

2.1 ประชาชนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายภาษีอากร ว่าจะต้องเสียภาษีอย่างไรและทำไมจะต้องเสียภาษี และส่วนใหญ่มีความรู้สึกเป็นการบังคับของรัฐ โดยไม่ได้ผลประโยชน์ตอบแทนฯ

2.2 การหลีกเลี่ยงภาษีอากร อันเกิดจากฐานะทางเศรษฐกิจ เมื่อประชาชนมีรายได้ต่ำไม่เพียงพอต่อการครองชีพ การหลีกเลี่ยงภาษีย่อมมีมาก การประกอบกิจการค้าในระดับเล็กที่กระทำโดยบุคคลคนเดียว หรือบุคคลในครอบครัวก็เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดการหลีกเลี่ยงภาษีเพราะทำได้โดยง่าย

2.3 ประชาชนส่วนใหญ่ยังเห็นว่าความยุติธรรมในการเสียภาษียังไม่เป็นธรรม กล่าวคือผู้มีรายได้มากและมีอิทธิพลยังเสียภาษีน้อย หากคนต้องเสียภาษีถูกต้องก็จะเกิดความเสียเปรียบ เป็นปัจจัยทำให้ความสนใจในการเสียภาษีของประชาชนลดลงและหลีกเลี่ยงภาษีมากขึ้น

2.4 กฎหมายภาษีอากร ยังไม่มีบทลงโทษที่รุนแรงเพียงพอที่จะให้ประชาชนเกรงกลัว ซึ่งรวมถึงการบังคับบทลงโทษอย่างจริงจัง ดังนั้น ประชาชนทั่วไปยังคงหลีกเลี่ยงการเสียภาษีอากร เนื่องจากสังคมไม่รังเกียจบุคคลที่หลีกเลี่ยงหรือหลบหนีภาษี

2.5 อื่น ๆ เช่น การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเสียภาษีอากรในส่วนของผู้ที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษียังไม่ดีพอที่จะทำให้เกิดความสนใจเสียภาษี เป็นต้น

กระบวนการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร

การจัดเก็บภาษีเป็นงานประจำอย่างหนึ่งของหน่วยจัดเก็บภาษี ซึ่งต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง กระบวนการบริหารการจัดเก็บภาษี (จรัส สุวรรณมาลา. 2544 : 7-8) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ

1. การวางแผนและการเตรียมการ ประกอบด้วยงานออกกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับภาษีอากร งานจัดทำปฏิทินการบริหารงานภาษีอากรประจำปี งานการคาดคะเนรายได้จากภาษีอากรประเภทต่าง ๆ งานด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสารมวลชน งานติดต่อประสานงานโดยตรงกับผู้เสียภาษี งานทะเบียนประวัติเกี่ยวกับผู้เสียภาษีอากร งานจัดทำคำแนะนำเผยแพร่ความรู้และส่งเสริมความมีจิตสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของประชาชน งานจัดพิมพ์แบบแสดงรายการ งานการจัดทำวันเวลาและสถานที่เสียภาษีอากร ฯลฯ เป็นต้น

2. การประเมินภาษีอากร ประกอบด้วยงานรับแบบและวิเคราะห์แบบแสดงรายการงานประเมินฐานภาษีและรายการยกเว้นลดหย่อนต่าง ๆ งานประเมินภาษีอากรเพิ่มเติมในกรณีผู้เสียภาษีแสดงรายการและจำนวนเงินไว้ต่ำกว่าความเป็นจริง ฯลฯ เป็นต้น

3. การรับชำระเงินค่าภาษีอากรและงานบันทึกหลักฐาน ประกอบด้วยงานตรวจนับรับเงินสด เช็ค ธนาณัติ และตราสารการเงินประเภทต่าง ๆ งานออกใบเสร็จชำระเงินภาษีอากร งานเก็บรักษาเงิน ณ สถานที่รับภาษีอากร งานบันทึกหลักฐานลงรายการและจำนวนเงินตามระเบียบและวิธีการบัญชีงานบันทึกหลักฐานแสดงผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานเจ้าหน้าที่ และงานบันทึกหลักฐานด้านอื่น ๆ

สำหรับวิธีการรับชำระภาษีนั้นมีหลายวิธีที่อาจเลือกนำมาใช้ตามความเหมาะสม คือ การเก็บภาษี ณ แหล่งที่มาของรายได้หรือที่เรียกว่า การหักภาษี ณ ที่จ่าย (Withholding Tax) การเก็บภาษี

เมื่อจ่ายเงิน (Pay-as-you-go) การประเมินภาษีของผู้เสียภาษีเอง (Self Assessment) การประเมินภาษีโดยพนักงานจัดเก็บ (Direct Assessment) และการบังคับประเมินค่าสุทธิของรายได้หรือทรัพย์สินเมื่อผู้เสียภาษีไม่ยอมชำระภาษีให้ถูกต้องตามกฎหมาย ฯลฯ เป็นต้น

4. การตรวจสอบภาษีอากร ประกอบด้วยงานตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ โดยหัวหน้าส่วนราชการ งานทดสอบและตรวจสอบทางการเงินและบัญชี งานตรวจสอบการเก็บรักษาเงินและทรัพย์สินของทางราชการ งานตรวจสอบและไต่สวนความผิดทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่ งานตรวจสอบสืบสวนและไต่สวนการหลบหนีภาษีอากรของผู้เสียภาษีอากร และงานคดีความฟ้องร้องต่อศาลเพื่อการรับโทษทัณฑ์ ฯลฯ เป็นต้น

5. การประเมินผลการปฏิบัติ ประกอบด้วยงานแจกนับปริมาณงานและวัดผลคุณภาพงานสถิติแสดงประเภทและจำนวนเงินภาษีอากร งานแสดงรายการและจำนวนเงินค่าใช้จ่ายในการบริหารงานภาษีอากร งานจัดทำและเสนอรายงานต่อผู้บังคับบัญชาภายในส่วนราชการ เสนอต่อรัฐบาล รัฐสภา และประชาชน งานเสนอข้อเท็จจริงทางการเงินแยกเป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน รายงวด รายปี และช่วงระยะเวลาห้าปี

ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เรื่อง การเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี พ.ศ. 2555

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 45 (1) มาตรา 51 และมาตรา 64 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี โดยความเห็นชอบของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีและ โดยความเห็นชอบผู้ว่าราชการจังหวัดจันทบุรี จึงตราข้อบัญญัติไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ข้อบัญญัตินี้เรียกว่า “ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เรื่อง การเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี พ.ศ. 2555”

ข้อ 2 ข้อบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับได้ ตั้งแต่วันที่ 1 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2555 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เรื่อง การเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2549

บรรดาข้อบัญญัติ ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัด และระเบียบปฏิบัติอื่นๆ ในส่วนที่มีบัญญัติไว้แล้ว ซึ่งขัดหรือแย้งกับบทบัญญัติแห่งข้อบัญญัตินี้ ให้ใช้ข้อบัญญัตินี้แทน

ข้อ 4 ในข้อบัญญัตินี้

“นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด” หมายความว่า นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี หรือผู้รักษาราชการแทนนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี หรือปฏิบัติราชการแทนนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี

“องค์การบริหารส่วนจังหวัด” หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี

“ภาษี” หมายความว่า ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่เรียกเก็บตามข้อบัญญัตินี้

“สินค้า” หมายความว่า น้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ ยานพาหนะชนิดนุหรือซิการ์เรตและนุหรือซิการ์

“การค้าในเขตจังหวัด” หมายความว่า การค้าส่งหรือค้าปลีกสินค้าภายในเขตจังหวัด

จันทบุรี

“ผู้ประกอบการ” หมายความว่า เจ้าของหรือผู้จัดการหรือบุคคลอื่นซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของการค้าในเขตจังหวัดจันทบุรี

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า นายกองการการบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี รองนายกองการการบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ปลัดกองการการบริหารส่วนจังหวัด รองปลัดกองการการบริหารส่วนจังหวัด ผู้อำนวยการกองคลัง และข้าราชการกองการการบริหารส่วนจังหวัดซึ่งนายกองการการบริหารส่วนจังหวัดแต่งตั้ง

“ภาษีอากรค้างชำระ” หมายความว่า ภาษีตามข้อบัญญัตินี้ที่มีได้ยื่นแบบรายการภาษีพร้อมกับชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อบัญญัตินี้ และภาษีที่ชำระไว้ไม่ถูกต้องหรือมีข้อผิดพลาดทำให้จำนวนภาษีที่ต้องเสียขาดไป

ข้อ 5 ให้นายกองการการบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้รักษาการตามข้อบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกประกาศ ระเบียบ คำสั่ง หรือแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามข้อบัญญัตินี้

ประกาศและระเบียบตามวรรคหนึ่ง เมื่อได้ประกาศไว้โดยเปิดเผย ณ สำนักงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีแล้ว ให้ใช้บังคับได้

หมวด 1

ข้อความทั่วไป

ข้อ 6 ภาษีตามข้อบัญญัตินี้ให้อยู่ในอำนาจหน้าที่และการควบคุมขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ข้อ 7 ให้ผู้ประกอบการดังต่อไปนี้เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามอัตราที่กำหนดในหมวด 2 ของข้อบัญญัตินี้ ในเวลาที่ความรับผิดชอบในอันที่จะต้องเสียภาษีเกิดขึ้น

(1) ผู้ประกอบการคลังน้ำมัน ที่ค้าส่งหรือค้าปลีกน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ให้กับสถานีบริการน้ำมัน ผู้ประกอบอุตสาหกรรม หรือผู้บริโภคภายในเขตจังหวัดจันทบุรี

(2) ผู้ประกอบการคลังก๊าซ ที่ค้าส่งหรือค้าปลีกก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ ให้กับสถานีบริการก๊าซ ผู้ประกอบอุตสาหกรรม หรือผู้บริโภคภายในเขตจังหวัดจันทบุรี

(3) ผู้ประกอบการ ที่เป็นตัวแทนค้าส่งหรือค้าปลีกน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน หรือก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ ภายในเขตจังหวัดจันทบุรี

(4) ผู้ประกอบการนอกจาก (1) (2) และ (3) ที่ค้าส่งหรือค้าปลีกน้ำมันเบนซิน และน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน และก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ภายในเขตจังหวัดจันทบุรี

(5) ผู้ประกอบการค้าส่งหรือค้าปลีกยาสูบหรือบุหรี่ซิการ์เรต หรือบุหรี่ยี่ห้อภายในเขตจังหวัดจันทบุรี แต่ไม่รวมถึงผู้ประกอบการที่มีหลักฐานการแสดงว่าได้ซื้อหรือได้รับยาสูบชนิด บุหรี่ยี่ห้อเรต หรือบุหรี่ยี่ห้อ จากผู้ประกอบการที่ได้จดทะเบียนสถานการค้าและเสียภาษีของการค้าในเขตจังหวัดจันทบุรีแล้ว

ข้อ 8 ความรับผิดชอบในอันจะต้องเสียภาษีของการค้าในเขตจังหวัด มีดังนี้

(1) การค้าน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ ให้เกิดขึ้นในเวลาที่ยาสูบ ทั้งนี้ เฉพาะตามปริมาณที่ยาสูบให้แก่ผู้ประกอบการ ตามข้อ 7(3) หรือ (4) หรือผู้ประกอบการอุตสาหกรรม หรือผู้บริโภค ภายในเขตจังหวัดจันทบุรี และตามปริมาณที่ไม่มีหลักฐานแสดงได้ว่าการเสียภาษีตามข้อบัญญัตินี้ ถูกต้องครบถ้วนแล้ว

(2) การค้ายาสูบให้เกิดขึ้นในเวลาที่ได้รับมอบสินค้ายาสูบเข้าไว้ในสถานการค้า ยาสูบ

ข้อ 9 กำหนดเวลาต่างๆ ที่กำหนดไว้ในข้อบัญญัตินี้ ถ้าผู้มีหน้าที่ต้องปฏิบัติมีเหตุจำเป็นจนไม่สามารถปฏิบัติตามกำหนดเวลาได้ ให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีอำนาจสั่งขยายหรือเลื่อนกำหนดเวลาออกไปได้ตามความจำเป็นแก่กรณี

ข้อ 10 หนังสือเรียก หนังสือแจ้งให้เสียภาษี หรือหนังสืออื่นที่มีถึงบุคคลใด เพื่อปฏิบัติการตามข้อบัญญัตินี้ ให้ส่งโดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือให้ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือเจ้าพนักงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนำไปส่ง ณ ภูมิลำเนา หรือสำนักงานของบุคคลนั้นในระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตก หรือในเวลาทำการของบุคคลนั้น ถ้าไม่พบผู้รับ ณ ภูมิลำเนาหรือสำนักงานของผู้รับจะส่งให้แก่บุคคลที่บรรลุนิติภาวะแล้วและอยู่หรือทำงานในบ้านหรือสำนักงานที่ปรากฏว่าเป็นของผู้รับนั้นก็ได้

ถ้าไม่สามารถส่งหนังสือตามวิธีในวรรคหนึ่งได้ จะกระทำโดยวิธีปิดหนังสือนั้นในที่ซึ่งเห็นได้ง่าย ณ สำนักงานสถานการค้า หรือถิ่นที่อยู่ของผู้รับนั้น หรือโฆษณาข้อความย่อ

ในหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นที่จำหน่ายเป็นปกติในท้องถิ่นนั้นก็ได้ ดังนั้นเมื่อได้ปฏิบัติการตามวิธีการดังกล่าวในวรรคหนึ่งหรือวรรคสองแล้วให้ถือว่าผู้รับได้รับหนังสือฉบับนั้นแล้ว

หมวด 2

อัตราภาษีที่เรียกเก็บ

ข้อ 11 อัตราภาษีที่เรียกเก็บให้เป็นดังนี้

- (1) น้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน อัตราลิตรละ 4.54 สตางค์
- (2) ก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ อัตรา กิโลกรัมละ 4.54 สตางค์
- (3) ยาสูบชนิดบุหรีชิกาเรต และบุหรีชิการ์ อัตรา มวนละ 9.30 สตางค์

หมวด 3

การจดทะเบียน

ข้อ 12 ให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนสถานการค้าต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตามแบบที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งท้องที่ที่สถานการค้าตั้งอยู่ หรือสถานที่อื่นตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนดภายในระยะเวลา ดังนี้

- (1) ในกรณีที่ผู้ประกอบการค้าอยู่ก่อนข้อบัญญัตินี้มีผลบังคับใช้ให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนสถานการค้าภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ข้อบัญญัตินี้ใช้บังคับ
- (2) ในกรณีที่ผู้ประกอบการค้าเมื่อข้อบัญญัตินี้มีผลบังคับใช้แล้ว ให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนสถานการค้าภายในสามสิบวันนับแต่วันเริ่มดำเนินการค้าในเขตจังหวัด

ให้ถือว่าใบอนุญาตขายยาสูบหรือนำออกแสดงเพื่อขายยาสูบชนิดบุหรีชิกาเรตหรือบุหรีชิการ์ และใบทะเบียนสถานการค้าปลีกน้ำมัน ที่เจ้าพนักงานสรรพสามิตออกให้เป็นทะเบียนสถานการค้าตาวรรคหนึ่งด้วย

ข้อ 13 เมื่อผู้ประกอบการได้ยื่นคำขอจดทะเบียนสถานการค้าโดยถูกต้องแล้ว ให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกใบทะเบียนสถานการค้าให้

ข้อ 14 ผู้ประกอบการต้องแสดงใบทะเบียนสถานการค้าไว้ในที่เปิดเผยซึ่งเห็นได้ง่าย ณ สถานการค้า หรือสำนักงานของผู้ประกอบการ

ข้อ 15 เมื่อผู้ประกอบการจะย้าย เลิก โอน หรือควบสถานการค้า ให้แจ้งการย้าย เลิก โอน หรือควบสถานการค้า ตามแบบที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งท้องที่ที่สถานการค้าตั้งอยู่ หรือสถานที่อื่นตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด ก่อนวันย้ายวันเลิก วันโอน หรือวันควบสถานการค้าไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน

หมวด 4

การยื่นแบบรายการภาษีและการชำระภาษี

ข้อ 16 ให้ผู้ประกอบการยื่นแบบรายการภาษี ตามแบบที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดพร้อมกับชำระภาษีต่อพนักงานเจ้าหน้าที่แห่งท้องที่ที่สถานการค้าตั้งอยู่หรือสถานที่อื่น ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด ภายในวันที่ยี่สิบของเดือนถัดจากเดือนที่ความรับผิด ในอันที่จะต้องเสียภาษีเกิดขึ้น

เศษของหนึ่งบาทของภาษีที่ต้องชำระตามวรรคหนึ่งให้ปัดทิ้ง

ข้อ 17 ในกรณีที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมินภาษีเป็นหนังสือต่อผู้มีหน้าที่เสียภาษี ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีชำระภาษีภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

หมวด 5

อำนาจพนักงานเจ้าหน้าที่

ข้อ 18 ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจ ดังต่อไปนี้

(1) ประเมินภาษีเบี้ยปรับ และเงินเพิ่ม ตามข้อบัญญัติจากผู้มีหน้าที่เสียภาษี เมื่อผู้มี หน้าที่เสียภาษีมิได้ยื่นแบบรายการภาษีภายในเวลาที่ข้อบัญญัตินี้กำหนด หรือผู้มีหน้าที่เสียภาษียื่น แบบรายการภาษีไว้ไม่ถูกต้องหรือมีข้อผิดพลาดทำให้จำนวนภาษีที่ต้องเสียขาดไป หรือผู้มีหน้าที่ เสียภาษีไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียกหรือคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือไม่ยอมตอบคำถาม พนักงานเจ้าหน้าที่อันเป็นสาระสำคัญเกี่ยวกับการประเมินภาษีโดยไม่มีเหตุอันสมควร หรือไม่ สามารถแสดงหลักฐานเพื่อการคำนวณภาษี

เมื่อประเมินแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมินเป็นหนังสือต่อผู้มีหน้าที่ เสียภาษี

(1) มีหนังสือสอบถาม หรือเรียกผู้ประกอบการหรือบุคคลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องมาให้ ถ้อยคำหรือให้จัดส่งบัญชี เอกสารหลักฐาน หรือสิ่งอื่นใดที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตาม ข้อบัญญัตินี้ ทั้งนี้ต้องให้เวลาบุคคลนั้น ไม่น้อยกว่าเจ็ดวันนับแต่วันที่รับคำสั่งนั้น

หมวด 6

บัญชีหลักฐานและการปฏิบัติ

ข้อ 19 ให้ผู้ประกอบการทำบัญชีประจำวันและงบเดือนแสดงรายการเกี่ยวกับสินค้าที่ จำหน่าย ตามแบบที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด หรือตามแบบที่นายกองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้อนุมัติให้ใช้เป็นบัญชีประจำวันและงบเดือนแสดงรายการ เกี่ยวกับสินค้าที่จำหน่ายได้ เนื่องจากมีสาระสำคัญครบถ้วนเช่นเดียวกับที่กำหนดในแบบที่องค์การ บริหารส่วนจังหวัดกำหนด

บัญชีประจำวันตามวรรคหนึ่ง ให้ทำให้แล้วเสร็จภายในสามวันนับแต่วันที่มิเหตุที่จะต้องลงรายการนั้นเกิดขึ้น และให้เก็บรักษาไว้ไม่น้อยกว่าห้าปีที่สถานการค้าพร้อมทั้งเอกสารประกอบการลงบัญชีดังกล่าว

งบเดือนตามวรรคหนึ่ง ให้ยื่นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งท้องที่ที่สถานการค้าตั้งอยู่ หรือสถานที่อื่นตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด ภายในวันที่ยี่สิบของเดือนถัดไป

การทำบัญชีประจำวันและงบเดือนตามข้อบัญญัตินี้ นายองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจะอนุญาตให้กระทำโดยใช้เครื่องจักรหรือเครื่องกลหรือวิธีใด ๆ ก็ได้

หมวด 7

การเปรียบเทียบคดี

ข้อ 20 ให้ความผิดตามข้อบัญญัตินี้เป็นความผิดที่เปรียบเทียบได้ และให้นายองค์การบริหารส่วนจังหวัด รองนายองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผู้อำนวยการกองคลัง และข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งนายองค์การบริหารส่วนจังหวัดแต่งตั้งเป็นผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ

เมื่อผู้กระทำผิดได้ชำระค่าปรับตามจำนวนที่เปรียบเทียบ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่มีการเปรียบเทียบ ให้ถือว่าคดีเลิกกันตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

เงินค่าปรับตามวรรคสอง ให้เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

หมวด 8

เบี้ยปรับและเงินเพิ่ม

ข้อ 21 ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเสียเบี้ยปรับในกรณีและตามอัตรา ดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีมิได้ยื่นแบบรายการภาษีพร้อมกับชำระภาษีในกำหนดเวลาตามหมวด 4 ไม่ว่าจะได้จดทะเบียนสถานการค้าไว้แล้วหรือไม่ ให้เสียเบี้ยปรับอีกสองเท่าของเงินภาษี

(2) ในกรณีที่มิได้ยื่นแบบรายการภาษีพร้อมกับชำระภาษีไว้ไม่ถูกต้องหรือมีข้อผิดพลาดทำให้จำนวนภาษีที่ต้องเสียขาดไป ให้เสียเบี้ยปรับอีกหนึ่งเท่าของเงินภาษีที่เสียขาดไปนั้น

ข้อ 22 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีใด ไม่ยื่นแบบรายการภาษีพร้อมกับชำระภาษีภายในกำหนดเวลา หรือชำระภาษีขาดไปจากจำนวนภาษีที่ต้องเสีย ให้เสียเงินเพิ่มอีกร้อยละ 1.5 ต่อเดือน หรือเศษของเดือนของเงินภาษีที่ต้องชำระหรือของเงินภาษีที่ชำระขาดไป โดยไม่รวมเบี้ยปรับ และการคำนวณเงินเพิ่มดังกล่าวมิให้คิดทบต้น

เงินเพิ่มตามข้อนี้ มิให้เกินกว่าจำนวนภาษีที่ต้องชำระโดยไม่รวมเบี้ยปรับ

ข้อ 23 เบี้ยปรับและเงินเพิ่ม อาจงดหรือลดลงได้ตามระเบียบที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด
กำหนด

เบี้ยปรับและเงินเพิ่ม ให้ถือเป็นเงินภาษีที่จัดเก็บตามข้อบัญญัตินี้

หมวด 9

การบังคับชำระภาษีอากรค้างชำระ

ข้อ 24 การบังคับเรียกเก็บภาษีอากรค้างชำระ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามมาตรา 70
แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540

หมวด 10

บทกำหนดโทษ

ข้อ 25 ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อ 12 หรือข้อ 14 หรือข้อ 15 หรือข้อ 19 ต้องระวาง
โทษปรับไม่เกินห้าพันบาท

ข้อ 26 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีผู้ใดไม่ยื่นแบบรายการภาษีเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยง
การเสียภาษี ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ข้อ 27 ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จ นำพยานหลักฐาน
เท็จมาแสดง หรือยื่นบัญชี หรือเอกสารอันเป็นเท็จ เพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงภาษีต้อง
ระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

หมวด 11

บทเฉพาะกาล

ข้อ 28 บรรดาข้อบัญญัติที่ให้ยกเลิกตามข้อ 3 แห่งข้อบัญญัตินี้ให้ยังคงใช้บังคับได้ต่อไป
เฉพาะในการปฏิบัติจัดเก็บภาษีที่ค้างอยู่หรือที่พึงชำระก่อนวันที่ข้อบัญญัตินี้ใช้บังคับ

ข้อ 29 บรรดาประกาศ ระเบียบ หรือคำสั่งที่ออกตามข้อบัญญัติที่ให้ยกเลิกตามข้อ 3 แห่ง
ข้อบัญญัตินี้ให้คงใช้บังคับได้ต่อไปเพียงเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับข้อบัญญัตินี้ ทั้งนี้
จนกว่าจะได้มีประกาศ ระเบียบหรือคำสั่งที่ออกตามข้อบัญญัตินี้ใช้บังคับ

**ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เรื่อง เรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดจันทบุรีจากผู้พักในโรงแรม พ.ศ. 2542**

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 45 (1) มาตรา 51 และมาตรา 65 แห่งพระราชบัญญัติ
องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี จึงตราข้อบัญญัตินี้ขึ้นไว้
โดยความเห็นชอบของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี และโดยอนุมัติของผู้ว่าราชการจังหวัด
จันทบุรี ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ข้อบัญญัตินี้เรียกว่า “ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม พ.ศ. 2542”

ข้อ 2 ข้อบัญญัตินี้ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ในข้อบัญญัตินี้

“โรงแรม” หมายความว่า บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้น เพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลที่ประสงค์จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว

“ผู้ควบคุมและจัดการ โรงแรม” หมายความว่า เจ้าสำนักตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม

“ผู้พัก” หมายความว่า คนเดินทาง หรือบุคคลอื่นใดซึ่งเจ้าสำนักจัดให้พักอาศัยในโรงแรม เพื่ออยู่หรือพักชั่วคราว โดยจะรับสินจ้างหรือไม่ก็ตาม

“ค่าเช่าห้องพัก” หมายความว่า ค่าเช่าห้องพักที่โรงแรมเรียกเก็บจากผู้พัก

“ค่าธรรมเนียม” หมายความว่า ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด และรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด และข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดแต่งตั้ง

“องค์การบริหารส่วนจังหวัด” หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี

ข้อ 4 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียม

ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ได้ให้เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ข้อ 5 ให้ผู้พักในโรงแรมเสียค่าธรรมเนียมให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดในอัตราร้อยละสองของค่าเช่าห้องพัก

ข้อ 6 ให้ผู้ควบคุมและจัดการ โรงแรมเรียกเก็บค่าธรรมเนียมตามข้อ 5 จากผู้พักไว้แทนองค์การบริหารส่วนจังหวัดทุกครั้งที่มีการเรียกเก็บค่าเช่าห้องพัก

ในกรณีที่ผู้ควบคุมและจัดการ โรงแรมไม่ปฏิบัติตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ควบคุมและจัดการ โรงแรมรับผิดชอบเสียค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระตามจำนวนเงินค่าธรรมเนียมตามข้อ 5 ร่วมกับผู้พัก

ในกรณีที่ผู้ควบคุมและจัดการ โรงแรมเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ผู้พักพ้นความรับผิดชอบที่จะต้องชำระค่าธรรมเนียมเท่าจำนวนที่ได้จ่ายไว้แล้วนั้น

ข้อ 7 ให้ผู้ควบคุมและจัดการ โรงแรมมีหน้าที่ ดังนี้

(1) ออกหนังสือรับรองการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมให้แก่ผู้พัก เพื่อเป็นหลักฐานการชำระค่าธรรมเนียมให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด

(2) จัดให้มีการปิดประกาศข้อบัญญัตินี้ไว้โดยเปิดเผยให้ผู้พักทราบ

(3) จัดทำบัญชีผู้พักและรายละเอียดค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บตามแบบที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดประกาศกำหนด

ข้อ 8 ให้ผู้ควบคุมและจัดการ โรงแรม นำส่งเงินค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บตามข้อ 6 ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือสถานที่ที่ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด ภายในวันที่สิบของเดือนถัดไป พร้อมบัญชีผู้พักและรายละเอียดค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บตามข้อ 7 (3)

ข้อ 9 ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจออกหนังสือเรียกผู้ควบคุมหรือจัดการ โรงแรม ผู้พัก หรือผู้เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสาร หรือหลักฐานอื่นใดมาเพื่อตรวจสอบภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ โดยใช้เวลาผู้นั้น ไม่น้อยกว่าเจ็ดวันนับแต่วันรับหนังสือ

ข้อ 10 แบบพิมพ์ ที่ใช้ในการเรียกเก็บและนำส่งค่าธรรมเนียมให้เป็นไปตามแบบที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด

ข้อ 11 ผู้พักผู้ใดไม่เสียค่าธรรมเนียม ตามข้อ 5 และต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินสองพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ข้อ 12 ถ้าผู้ควบคุมและจัดการ โรงแรมผู้ใดไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม ตามข้อ 6 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ข้อ 13 ผู้ควบคุมและจัดการ โรงแรม ผู้ใดไม่นำส่งค่าธรรมเนียม ตามข้อ 8 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือน หรือปรับไม่เกินห้าพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ข้อ 14 ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ให้ถ้อยคำอันเป็นเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดง เพื่อจะไม่เสียค่าธรรมเนียม ไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือไม่นำส่งค่าธรรมเนียม ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ข้อ 15 ให้ความผิดตามข้อบัญญัตินี้เป็นความผิดที่เปรียบเทียบได้ และให้พนักงานเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีอำนาจเปรียบเทียบ เมื่อผู้กระทำความผิดได้ชำระค่าปรับตามจำนวนที่เปรียบเทียบ ภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่มีการเปรียบเทียบ ให้ถือว่าคดีเลิกกันตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เงินค่าปรับตามวรรคสอง ให้เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ข้อ 16 ให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เป็นผู้รักษาการตามข้อบัญญัตินี้และมีอำนาจออกประกาศกำหนด และวางระเบียบเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามข้อบัญญัตินี้

ประกาศและระเบียบ ตามวรรคหนึ่งเมื่อได้ประกาศไว้โดยเปิดเผย ณ สำนักงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด แล้วสิบห้าวัน ให้มีผลบังคับได้

ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2546

โดยที่เป็นการเห็นสมควรแก้ไขข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม พ.ศ. 2542 ให้เหมาะสม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 45 (1) มาตรา 51 และมาตรา 65 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี จึงตราข้อบัญญัตินี้ขึ้นไว้ โดยความเห็นชอบของสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี และโดยอนุมัติของผู้ว่าราชการจังหวัดจันทบุรี ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ข้อบัญญัตินี้เรียกว่า “ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักใน โรงแรม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2546”

ข้อ 2 ข้อบัญญัตินี้ ให้ใช้บังคับเมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดอนุมัติ และประกาศไว้โดยเปิดเผย ที่ทำการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแล้วสิบห้าวัน

ข้อ 3 ให้ยกเลิกข้อความ ข้อ 5 ในข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม พ.ศ. 2542 และให้ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 5 ให้ผู้พักในโรงแรมเสียค่าธรรมเนียมให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดในอัตราร้อยละหนึ่งของค่าเช่าห้องพัก”

ข้อ 4 การใดซึ่งดำเนินการโดยชอบตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีว่าด้วยการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรม พ.ศ. 2542 ก่อนวันที่ข้อบัญญัตินี้ใช้บังคับให้ถือว่าเป็นอันใช้บังคับได้

ข้อ 5 ให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เป็นผู้รักษาการตามข้อบัญญัตินี้ และมีอำนาจออกประกาศและระเบียบเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามข้อบัญญัตินี้

รูปแบบระบบ E-Banking

ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ IT กำลังเฟื่องฟูอยู่ในปัจจุบัน เราคงปฏิเสธไม่ได้ที่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับ เพราะนับวันไอทีจะกลายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ สังคมมนุษย์ก็จะกลายเป็นสังคมชีวิตแบบออนไลน์ แม้แต่ธนาคารต่าง ๆ ในประเทศไทยก็ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการแก่ลูกค้าด้วยระบบออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต บางธนาคารก็เรียกว่า E-Banking, I-Banking หรือ Bank Online ซึ่งลูกค้าจะสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกที่ทุกเวลา โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะ

เครื่องคอมพิวเตอร์นั้นจะอยู่ในที่ทำงาน หรืออยู่ที่บ้านก็ตาม ลูกค้าจะทำรายการเพียงคลิกเมาส์เข้าสู่บริการของทางธนาคารเท่านั้น ก็จะทำการต่าง ๆ ได้เสมือนกับว่าลูกค้าเดินเข้าไปติดต่อกับธนาคารด้วยตนเอง ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมการเงินได้อย่างหลากหลาย อาทิ ชำระค่าสินค้าและบริการแก่บริษัทและร้านค้าต่าง ๆ หรือโอนเงินระหว่างบัญชีได้ทุกที่ทุกเวลา เรื่องความปลอดภัยของการทำธุรกรรมและข้อมูลของลูกค้า ซึ่งลูกค้าสามารถตัดความกังวลไปได้เลย เพราะธนาคารแต่ละแห่งได้ให้ความสำคัญตรงจุดนี้เป็นอย่างมาก ธนาคารต่าง ๆ ได้ใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและก้าวหน้าระดับโลกมาใช้ป้องกันข้อมูลของลูกค้า ซึ่งมีการป้องกันไว้หลายชั้น เช่น ระบบการแปลงรหัสข้อมูล ระบบตรวจจับการบุกรุกและสิ่งผิดปกติ ระบบความปลอดภัยแบบบริการออกจากระบบอัตโนมัติหากลูกค้าเปิดหน้าจอทิ้งไว้โดยไม่พิมพ์หรือทำการใด ๆ บนหน้าจอ การที่ธนาคารได้นำระบบ E-Banking มาให้บริการแก่ลูกค้า ก็เพื่อต้องการให้ลูกค้าได้มีทางเลือกในช่องทางการใช้บริการ และเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าในการใช้บริการธนาคาร โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาที่สำนักงานหรือสาขาของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและรู้สึกว่าธนาคารให้ความสำคัญที่เท่าเทียมกันแก่ลูกค้าทุกคน ประโยชน์ที่ธนาคารได้รับก็คือ การลดขนาดขององค์กรของธนาคาร ไม่ต้องขยายสาขาตามจำนวนของลูกค้า โดยให้ลูกค้าทำการเองผ่านระบบออนไลน์ เป็นการลดต้นทุนการดำเนินงานของธนาคารในระยะยาว ธนาคารยังได้ภาพลักษณ์ที่ดี และสามารถขยายฐานลูกค้าได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ในปัจจุบันธนาคารต่าง ๆ ได้เปิดให้บริการแบบ E-Banking ดังนี้

1. การตรวจสอบยอดเงินในบัญชี ลูกค้าสามารถดูยอดล่าสุดของบัญชี ไม่ว่าจะเป็นบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีสินเชื่อ หรือบัญชีบัตรเครดิต ลูกค้าสามารถติดตามความเคลื่อนไหว ของบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน และบัญชีเงินฝากประจำ ลูกค้าสามารถดูรายการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต ย้อนหลังได้ถึงสามรอบบัญชี และดูรายการชำระสินเชื่อย้อนหลังได้ถึง 12 เดือน

2. การให้บริการเปิดบัญชีใหม่ ธนาคารให้บริการเปิดบัญชีทางอินเทอร์เน็ต โดยสามารถกรอกข้อมูลเพื่อเปิดบัญชีใหม่ ได้ทุกที่ทุกเวลา อีกทั้งกำหนดสาขา และวันที่ที่ต้องการรับสมุดบัญชีเงินฝากได้ด้วยตนเอง เอกสารในการใช้บริการที่ลูกค้าต้องเตรียม เพียงมีบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรข้าราชการที่มีเลขบัตรประจำตัวประชาชนเท่านั้น ก็สามารถทำการเปิดบัญชีใหม่ได้

3. การชำระค่าสินค้าและบริการ ลูกค้าสามารถชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์บ้าน ค่าโทรศัพท์มือถือทั้งแบบรายเดือนและแบบเติมเงิน ค่าชั่วโมงอินเทอร์เน็ต ซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต โดยลูกค้าสามารถกำหนดวันชำระเงินล่วงหน้าได้ถึง 12 เดือน ซึ่งช่วยให้ลูกค้าไม่ลืมชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ เมื่อถึงวันที่ต้องชำระ

4. การโอนเงินภายในประเทศ ลูกค้าสามารถโอนเงินระหว่างบัญชีต่าง ๆ ที่ท่านเปิดไว้กับธนาคาร และลูกค้าสามารถโอนเงินจากบัญชีของท่านไปยังบัญชีบุคคลอื่นได้ ทั้งภายในธนาคารเดียวกันและต่างธนาคารกัน

5. การโอนเงินไปต่างประเทศ ลูกค้าสามารถโอนเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการศึกษาในต่างประเทศ ลูกค้าชาวต่างประเทศสามารถโอนเงินออกที่ได้จากการทำงานในประเทศไทยไปยังบ้านเกิดตัวเองได้ และลูกค้าสามารถโอนเงินให้ญาติหรือครอบครัวที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศได้ทั่วโลก

6. การให้บริการเฉพาะทางด้านอื่น ๆ ลูกค้าสามารถทำรายการอายัดสมุดคู่ฝากหรือบัตรเอทีเอ็มของท่านได้ในกรณีที่สูญหาย นอกจากนี้ลูกค้าสามารถขอใบแสดงรายการเดินบัญชีย้อนหลังมากกว่าสองเดือนได้

E-Banking คือ Electronics Banking คำว่า Banking คือการทำธุรกรรมต่าง ๆ ที่ต้องทำที่ธนาคาร เช่น โอนเงิน ตรวจสอบยอด เป็นต้น ส่วน E-Banking หรือ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ คือการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ผ่านอุปกรณ์หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์มือถือ หรืออินเทอร์เน็ต ในปัจจุบันธนาคารต่าง ๆ มีบริการให้ลูกค้าของธนาคารเลือกใช้หลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการใช้เอทีเอ็ม บัตรเครดิต อินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง ธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ต หรือแม้แต่เอ็มแบงกิ้ง ธนาคารในมือถือ ซึ่งจะเลือกใช้แบบไหนนั้นก็แล้วแต่ความสะดวกและความพึงพอใจในแต่ละบุคคล

การใช้ E-Banking ในปัจจุบัน

1. สอบถามยอดคงเหลือในบัญชี (Account Balance Inquiry)
2. สอบถามรายการเคลื่อนไหวในบัญชี (Account Statement Inquiry)
3. โอนเงินระหว่างบัญชีตนเองหรือไปยังบุคคลอื่นทั้งในและต่างประเทศ (Inter-Account Funds Transfer to Owner or Other Account)
4. สอบถามสถานะเช็ค (Cheque Status Inquiry)
5. สอบถามการอายัดเช็ค (Stop - Payment Cheque Inquiry)
6. อายัดเช็ค (Stop-Payment of Cheque)
7. การโอนเงินเพื่อชำระเป็นค่าเงินกู้ธนาคาร
8. บริการสินเชื่อบุคคล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพชร हालาก (2538 : 10-11) ได้ศึกษาถึงเรื่อง ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลาง ที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาระดับล่างในโรงเรียนอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์

พลาสติก พบว่า ความคาดหวังของบุคคลเป็นการตั้งขึ้นมาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น ความต้องการเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันแทบจะแยกไม่ออก เพราะถ้ามนุษย์เกิดความต้องการแล้ว ความคาดหวังก็จะตามมาแล้วการกระทำพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย อย่างไรก็ตามความต้องการของมนุษย์ เมื่อได้รับการตอบสนองในระดับที่คนต้องการแล้วก็จะมีการคาดหวังถึงในสิ่งที่อยู่สูงขึ้น ไปอีกตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ที่ได้กล่าวถึงความต้องการชั้นต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
3. ความต้องการความรักและการยอมรับ
4. ความต้องการการยกย่องนับถือ
5. ความต้องการที่จะรู้และเข้าใจตนเอง

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์และความคาดหวัง มีลักษณะคล้ายคลึงกันและเกี่ยวข้อง คือ ถ้าความคาดหวังหรือความมุ่งหวังของบุคคลได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในสิ่งที่สูงขึ้น จึงก่อให้เกิดความคาดหวังในสิ่งเหล่านั้นตามมาและจะมากขึ้นตามลำดับ

พจนารถ ทองคำเจริญ (2539 : 13) ได้วิจัยเรื่อง สภาพความต้องการและปัญหาการใช้ อินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่านโยบาย ในการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการเรียนการสอนในระดับภาควิชา ส่วนใหญ่มีนโยบายที่จะผลักดัน ให้คณะหรือสถาบัน มีการขยายหรือปรับปรุงทางด้านอุปกรณ์พื้นฐานให้พร้อมโดยเฉพาะคู่สายและ ความเร็วในการสื่อสาร และมีการปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนในหลักสูตรวิชาต่าง ๆ ให้ค้นหาทางอินเทอร์เน็ตด้วย ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอนของ อาจารย์ที่พบมากคือ การสนับสนุนจากสถาบันยังมีไม่มากพอ ทั้งในส่วนของ การจัดสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากรที่จะให้คำแนะนำ และไม่มีการจัดฝึกอบรมการใช้หรือมีอย่างไม่ทั่วถึงทำให้ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ขาดทักษะหรือแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม ปัญหาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการ เรียนการสอนที่นิสิตนักศึกษาพบมากคือ ผู้เรียนบางคนยังไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวทำให้ใช้ งานได้ไม่เต็มที่

กนกวรรณ จันทร์สว่าง (2545 : 24) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็น ความพร้อมการยอมรับการเรียน การสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) ของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัด ทบวงมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. อาจารย์สถาบันอุดมศึกษาของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนมากมีความคิดเห็นด้านการรับรู้คุณลักษณะและด้านประโยชน์ของการเรียนการสอน แบบ e-learning ในระดับเห็นด้วยมาก

2. อาจารย์สถาบันอุดมศึกษาของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนมากมีความพร้อมด้านบุคลากรด้านงบประมาณ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและอุปกรณ์ ด้านความรู้ ความสามารถของอาจารย์ผู้สอน และด้านเนื้อหาหลักสูตร อยู่ในระดับปานกลาง

3. อาจารย์สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนมากมีการยอมรับการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) อยู่ในระดับปานกลาง

4. ตัวแปรอิสระกับการยอมรับการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) ขึ้นการรับรู้ ขึ้นการสนใจ ขึ้นการตัดสินใจ ขึ้นการนำไปใช้ และขึ้นการยืนยัน มีสัดส่วนที่แสดงความสัมพันธ์สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.0, 90.6, 67.6, 62.1, และ 48.4 ตามลำดับ

ทองสง่า ผ่องแผ้ว (2548 : 7) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็น ความพร้อมและการยอมรับการเรียน การสอนแบบ e-Learning ของอาจารย์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับดี/ใช้งาน ได้ร้อยละ 49.5 โดยศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ร้อยละ 77.7 อบรมร้อยละ 14.6 เคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการเรียน การสอนแบบ e-Learning ร้อยละ 66.5 มีการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning ร้อยละ 32.5 และไม่เคย ร้อยละ 67.5 เคยมีการสร้าง e-Learning เพื่อใช้ในการเรียนการสอนร้อยละ 92.5 และ รายวิชาที่เปิดการเรียนการสอนแบบ e-Learning 1 รายวิชา ร้อยละ 38.9 และ 2 รายวิชาขึ้นไป ร้อยละ 26.2

2. อาจารย์มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนการสอนแบบ e-Learning โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับเห็นด้วย

3. อาจารย์มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning โดยรวมและรายด้านบุคลากรและงบประมาณสนับสนุนด้านความรู้ ความสามารถและ ด้านเนื้อหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4. อาจารย์มหาวิทยาลัยมหาสารคามยอมรับการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning มีการยอมรับอยู่ในระดับมากโดยรวมและรายด้านขึ้นการสนใจ ขึ้นการตัดสินใจ ขึ้นยืนยันอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนขึ้นการรับรู้

5. อาจารย์มหาวิทยาลัยมหาสารคามเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็น ยอมรับการจัดการ การเรียนการสอนแบบ e-Learning โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 ส่วนความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning โดยรวมและรายด้านมีความพร้อมไม่แตกต่างกัน

6. อาจารย์มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีประสบการณ์การสอนและตำแหน่งทางวิชาการต่างกันมีความคิดเห็น ขอมรับการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

7. อาจารย์มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีประสบการณ์การสอนต่างกัน มีความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning โดยรวมและ 1 ด้านคือ การรับรู้คุณลักษณะไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความรู้ ความสามารถและเนื้อหาอาจารย์ที่มีประสบการณ์สอน ต่ำกว่า 6 ปี กับ 6-12 ปี และ 13 ปีขึ้นไป มีความพร้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

8. อาจารย์มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีประสบการณ์การสอนต่างกัน ขอมรับการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning โดยรวมและ 3 ด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนขั้นการรับรู้และการนำไปใช้ อาจารย์ที่มีประสบการณ์สอน ต่ำกว่า 6 ปี กับ 6-12 ปี และ 13 ปีขึ้นไป มีการยอมรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายคู่อื่นไม่แตกต่าง

9. อาจารย์มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีตำแหน่งทางวิชาการต่างกัน มีความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning โดยรวมและด้านบุคลากรและงบประมาณแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์กับผู้ช่วยศาสตราจารย์และรองศาสตราจารย์ มีความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนแบบ e-Learning แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความรู้ความสามารถของอาจารย์และเนื้อหาไม่แตกต่างกัน

ธิวาลัย นาวิ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตปทุมวัน ผลจากการศึกษาพบว่า ปัญหาสำคัญในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตปทุมวันในด้านบุคลากร ได้แก่ การขาดบุคลากรที่ชำนาญการทางด้านกฎหมาย ขาดการอบรมก่อนการปฏิบัติงาน บุคลากรบางส่วนยังไม่ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ขาดความขยันขันแข็งในการทำงาน ขาดความสำนึกและความกระตือรือร้นในการทำงาน ในด้านงบประมาณ ได้แก่ การรับจัดสรรงบประมาณมาน้อย ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ไม่มีงบประมาณเพียงพอในการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นในด้านการบริหารการจัดการ ได้แก่ การที่ขั้นตอนในการวางแผนค่อนข้างยาว ทำให้ผู้ปฏิบัติมีเวลาทำงานน้อย ปัญหาในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชน ในส่วนของปัญหาในขั้นตอนก่อนการชำระภาษี ได้แก่ การที่ประชาชนทั่วไปจำนวนมากไม่มีความรู้ทางด้านภาษี ปัญหาในขั้นตอนการชำระภาษี ได้แก่ ข้อมูลการชำระภาษีไม่ได้มีการจัดเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้เสียภาษีต้องกรอกแบบฟอร์มซ้ำ

เมื่อมายื่นชำระภาษี ซึ่งจะเกิดความล่าช้าและผิดพลาดได้ในกรณีที่มีข้อมูลจำนวนมาก แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการชำระภาษีให้กับประชาชน ควรดำเนินการให้ข่าวสารข้อมูล โดยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงภาษีรายละเอียดที่สำคัญของภาษีโรงเรือนและที่ดิน ทำความเข้าใจกับประชาชนผู้เสียภาษีว่า ภาษีที่เสียไปจะย้อนกลับคืนมาที่เขาในรูปแบบใดบ้าง ลดอัตราภาษีให้สำหรับผู้ชำระภาษีที่ยื่นชำระภาษีตรงตามกำหนดเวลาและต่อเนื่อง การเพิ่มอัตราภาษีในกรณีที่มายื่นชำระภาษีช้ากว่ากำหนด รวมทั้งการดำเนินมาตรการทางด้านกฎหมาย

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี การจัดเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม พบว่าประชาชนมีการพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว พบว่าสถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนเพศ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว มาชำระภาษี ในส่วนข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจมากขึ้นคือ จัดสำนักงานให้กว้างขวางมีพื้นที่ให้บริการมากขึ้นและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ชำระภาษีอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โตะ เก้าอี้ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการชำระภาษี เป็นต้น

คมสัน ชาตชัยวรวิทย์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาด ในเขตเทศบาลเมืองศรีราชา กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ศึกษาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น จำนวน 379 คน พบว่าความแตกต่างกันตามชุมชนที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจ แต่ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองศรีราชา อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองศรีราชาและประชาชนเอง ในการร่วมมือกันรักษาความสะอาด ซึ่งควรดำเนินการอย่างทั่วถึง และมีความต่อเนื่องและควรเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ และอาสาสมัครในการ

รณรงค์การรักษาความสะอาด โดยอาจขอความร่วมมือจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ และบริษัทห้างร้าน เอกชนในเขตเทศบาล

พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการสำรวจถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย หลังรื้อปรับระบบ : ศึกษากรณี เขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีตัวแปรอิสระ คือระดับการศึกษา อายุ อาชีพ และระยะเวลาในการเป็นลูกค้า พบว่าระดับการศึกษาของลูกค้าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านเงินสดที่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการและยังพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำมาก

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จันทบุรี) มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะช่วยลดขั้นตอน และยังทำให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจในการกระทำนั้น ๆ ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี จึงต้องการที่จะศึกษาความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จันทบุรี) ซึ่งผลของการวิจัยจะเป็นข้อมูลในการบริหารงานการจัดเก็บภาษีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการและความพร้อมในการชำระภาษีของผู้ประกอบการผ่านระบบ E-Banking กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จากสถิติทะเบียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกน้ำมัน จำนวน 150 คน ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ จำนวน 21 คน ผู้ประกอบการโรงแรม จำนวน 150 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกน้ำมันจำนวน ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ และผู้ประกอบการโรงแรม กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบหากกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (เจลิมพล ศรีหงส์. 2538 : 35) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 181 คน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกน้ำมัน จำนวน 85 คน ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ จำนวน 11 คน ผู้ประกอบการโรงแรม จำนวน 85 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน ประเภทของสถานประกอบการ ที่ตั้งสถานประกอบการ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความต้องการในการชำระภาษีด้านวิธีการจัดเก็บภาษี กับด้านสถานที่ชำระภาษี และความพร้อมในการชำระภาษีด้านระบบการจัดเก็บภาษี กับด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 102) โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง มีความต้องการและความพร้อมมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความต้องการและความพร้อมมาก
- 3 หมายถึง มีความต้องการและความพร้อมปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความต้องการและความพร้อมน้อย
- 1 หมายถึง มีความต้องการและความพร้อมน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับความต้องการและความพร้อมของผู้ชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนข้อเสนอแนะ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามและปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อดำเนินการ
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน ประเภทของสถานประกอบการ ที่ตั้งสถานประกอบการ
3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E - Banking ตามที่ได้ศึกษาและนำเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและพิจารณาแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จำนวน 20 ข้อ
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 64 - 65) ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.60 - 1.00

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วจึงเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มทดลองที่เป็นผู้ประกอบการสถานค้าปลีกน้ำมัน ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ และผู้ประกอบการ โรงแรม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม ได้ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.60 - 0.79

6. นำแบบสอบถามที่หาค่าอำนาจจำแนกแล้วมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.82

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด เพื่อนำผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมุติฐานการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตัวเองให้กับกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำนวนแบบสอบถามที่แจกไป จำนวน 181 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 181 ฉบับ คิดเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ 100 % ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือ ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2557 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2557 รวม 1 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ โดยการหาค่าร้อยละแล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาของกิจการบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี) โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายเป็นช่วงคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

- ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความต้องการและความพร้อมอยู่ในระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความต้องการและความพร้อมอยู่ในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความต้องการและความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความต้องการและความพร้อมอยู่ในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความต้องการและความพร้อมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี) จำแนกตามเพศ และที่ตั้งสถานประกอบการ โดยการทดสอบค่าที (t-test)

5. วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี) จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา จำนวนภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน ประเภทของสถานประกอบการ โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการตรวจสอบความแตกต่างด้วยวิธีเชฟเฟ้ (Scheffe)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน

1. ค่าร้อยละ (%)
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC)

2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

3. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. การทดสอบค่าที (t-test)
2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการตรวจสอบความแตกต่างของเชฟเฟ้ (Scheffe)

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี) ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

X	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าที่
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ
p	แทน	ความน่าจะเป็นของค่าสถิติ
SS	แทน	ค่า Sum of Squares
MS	แทน	ค่า Mean of Squares
df	แทน	ค่า Degrees of Freedom
p	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นตอนๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน ประเภทของสถานประกอบการ และที่ตั้งสถานประกอบการ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน ประเภทของสถานประกอบการ และที่ตั้งสถานประกอบการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน ประเภทสถานประกอบการ และที่ตั้งสถานประกอบการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม	n = 181	
	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	100	55.20
หญิง	81	44.80
รวม	181	100.00
2. อายุ		
20 – 30 ปี	17	9.40
31 – 40 ปี	53	29.30
41 – 50 ปี	40	22.10
51 – 60 ปี	56	30.90
60 ปี ขึ้นไป	15	8.30
รวม	181	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	31	17.10
มัธยมศึกษา	45	24.90
ปริญญาตรี	64	35.40
สูงกว่าปริญญาตรี	13	7.20
อื่น ๆ ระบุ.....	28	15.50
รวม	181	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ผู้ตอบแบบสอบถาม	n = 181	
	จำนวนคน	ร้อยละ
4. จำนวนภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน	100	55.20
ไม่เกิน 1,000 บาท	45	24.90
1,001 - 5,000 บาท	22	12.20
5,001 - 10,000 บาท	14	7.70
10,001 บาท ขึ้นไป		
รวม	181	100.00
5. สถานประกอบการค้าปลีกน้ำมัน		
สถานประกอบการ โรงแรม	85	46.96
สถานประกอบการค้าปลีกก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็น	85	46.96
เชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์	11	6.08
รวม	181	100.00
6. ที่ตั้งสถานประกอบการ		
ในเขตอำเภอเมืองจันทบุรี	32	17.70
นอกเขตอำเภอเมืองจันทบุรี	149	82.30
รวม	181	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 55.20 และเพศหญิง ร้อยละ 44.80 อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 30.90 รองลงมาอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 29.30 ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 35.40 รองลงมา ระดับการศึกษามัธยมศึกษา ร้อยละ 24.90 จำนวนภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องชำระภาษีในแต่ละเดือนไม่เกิน 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.20 ประเภทสถานประกอบการ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการค้าปลีกน้ำมันและจากสถานประกอบการ โรงแรมจำนวนเท่า ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 46.96 และเป็นผู้ตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการค้าปลีกก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 6.08 ที่ตั้งสถานประกอบการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีที่ตั้งสถานประกอบการส่วนมากอยู่นอกเขตอำเภอเมืองจันทบุรี คิดเป็นร้อยละ 82.30

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี) ดังตาราง 2-5

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี

ความต้องการในการชำระภาษี ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี	n = 181		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking	4.39	.532	มาก
2. เจ้าหน้าที่จัดเก็บสามารถให้คำแนะนำวิธีใช้บริการและตอบข้อสงสัยในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ได้เป็นอย่างดี	4.34	.562	มาก
3. ได้รับความสะดวกขึ้นจากการนำเอาระบบ E-Banking มาใช้ในการรับชำระภาษี	3.38	1.175	ปานกลาง
4. อบจ.จันทบุรีสามารถจัดเก็บภาษีทุกประเภทได้อย่างทั่วถึง	4.36	.567	มาก
5. ท่านใช้บริการชำระภาษีผ่านระบบ E - Banking	3.27	1.298	ปานกลาง
รวม	4.39	.376	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่า วิธีการจัดเก็บภาษีผ่านระบบ E-Banking ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ผู้ประกอบการมีความต้องการในภาพรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ มีการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ($\bar{X} = 4.39$) องค์กรบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีสามารถจัดเก็บภาษีทุกประเภทได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.36$) เจ้าหน้าที่จัดเก็บสามารถให้คำแนะนำวิธีใช้บริการและตอบข้อสงสัยในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.34$)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ด้านสถานที่ชำระภาษี

ความต้องการในการชำระภาษี ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี	n = 181		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. สถานที่จัดเก็บอยู่ไกลจากสถานประกอบการ	3.79	.882	มาก
2. สถานที่จัดเก็บภาษีมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.02	.532	มาก
3. สถานที่จัดเก็บภาษีแสดงป้ายบอกตำแหน่งชำระภาษีไว้ อย่างชัดเจน	4.01	.527	มาก
4. มีกำหนดวันเวลาและสถานที่ในการชำระภาษีไว้โดย ละเอียด	4.06	.579	มาก
5. อบจ.จันทบุรีได้เปิดให้บริการชำระภาษีนอกสถานที่	2.98	1.238	ปานกลาง
รวม	3.77	.309	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า สถานที่ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ผู้ประกอบการมีความต้องการในภาพรวมอยู่ระดับมาก($x=3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ มีการกำหนดวันเวลาและสถานที่ในการชำระภาษีไว้โดยละเอียด ($x=4.06$) สถานที่จัดเก็บภาษีมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ($x=4.02$) และสถานที่จัดเก็บภาษีแสดงป้ายบอกตำแหน่งชำระภาษีไว้อย่างชัดเจน ($x=4.01$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ด้านระบบการจัดเก็บภาษี

ความต้องการในการชำระภาษี ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี	n = 181		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. มีข้อบัญญัติกำหนดถึงอัตราภาษีแต่ละประเภทไว้อย่าง ชัดเจน	4.35	0.522	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดและระยะเวลา ในการชำระภาษี	4.48	0.501	มาก
3. ภาษีทุกประเภทที่ อบจ. จัดเก็บมีอัตราที่เหมาะสม	4.39	0.601	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ความต้องการในการชำระภาษี ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี	n = 181		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
4. อบจ. จันทบุรี มีการแจ้งให้ผู้ประกอบการได้รับทราบเมื่อนำเงินภาษี , ค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บได้ไปดำเนินกิจกรรม / โครงการอะไรบ้าง	2.96	0.590	ปานกลาง
5. มีการจัดทำเอกสารให้ผู้ประกอบการได้แสดงความคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ	3.38	0.609	ปานกลาง
รวม	3.91	0.049	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ระบบการจัดเก็บภาษีผ่านระบบ E-Banking ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ผู้ประกอบการมีความพร้อมในภาพรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดและระยะเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.48$) ภาษีทุกประเภทที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด จัดเก็บมีอัตราที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.39$) และมีข้อบัญญัติกำหนดถึงอัตราภาษีแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.35$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี

ความต้องการในการชำระภาษี ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี	n = 181		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ในการชำระภาษีแต่ละประเภทมีกำหนดเวลาในการชำระที่เหมาะสม	4.01	0.541	มาก
2. มีการจัดเจ้าหน้าที่บริการช่วงพักเที่ยง	4.02	0.603	มาก
3. มีการเปิดให้บริการรับชำระภาษีนอกเวลาราชการ	1.70	0.575	น้อย
4. การออกให้บริการนอกพื้นที่ที่มีความเหมาะสม	2.92	1.084	ปานกลาง
5. การออกให้บริการนอกพื้นที่มีระยะเวลาที่เหมาะสม	2.91	1.070	ปานกลาง
รวม	3.11	0.774	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า กำหนดเวลาในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ผู้ประกอบการมีความพร้อมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากและปานกลาง เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ มีการจัดเจ้าหน้าที่บริการช่วงพักเที่ยง ($\bar{X} = 4.02$) ในการชำระภาษีแต่ละประเภท มีกำหนดเวลาในการชำระที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.01$) และการออกให้บริการนอกพื้นที่ที่มีความทั่วถึง ($\bar{X} = 2.92$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน ประเภทของสถานประกอบการ และที่ตั้งสถานประกอบการ ดังตาราง 6-11

ตาราง 6 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามเพศของผู้ประกอบการ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	F	p
ชาย	100	35.89	3.71	4.043	0.05
หญิง	81	35.91	4.50		
รวม	181				

*p < .05

จากตาราง 6 แสดงว่า ความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามเพศของผู้ประกอบการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 7 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามอายุของผู้ประกอบการ

อายุ	\bar{X}	20-30 ปี	3-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
20-30 ปี	3.66	-	0.39	0.08	0.99	1.00
31-40 ปี	3.90	-	-	0.79	0.26	0.42

ตาราง 7 (ต่อ)

อายุ	\bar{X}	20-30 ปี	3-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
41-50 ปี	4.01	-	-	-	0.00*	0.10
51-60 ปี	3.63	-	-	-	-	1.00
60 ปีขึ้นไป	3.66	-	-	-	-	-

*p < .05

จากตาราง 7 แสดงว่า ความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามอายุของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุ 20-30 ปี 3-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป มีความต้องการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ประกอบการที่มีอายุ 41-50 ปี มีความต้องการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking มากกว่าผู้ประกอบการที่มีอายุ 51-60 ปี

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ประกอบการ

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	อื่น ๆ ระบุ
ประถมศึกษา	3.55	-	0.29	0.01*	0.39	0.18
มัธยมศึกษา	3.78	-	-	0.70	0.99	0.99
ปริญญาตรี	3.90	-	-	-	0.99	0.97
สูงกว่าปริญญาตรี	3.84	-	-	-	-	1.00
อื่น ๆ ระบุ	3.83	-	-	-	-	-

*p < .05

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

จากตาราง 8 แสดงว่า ความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา

มัธยมศึกษา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี และอื่น ๆ มีความต้องการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความต้องการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking มากกว่าผู้ประกอบการที่มีระดับ การศึกษาประถมศึกษา

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความต้องการของผู้ประกอบการใน การชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามจำนวนภาษีที่ชำระในแต่ละเดือนของ ผู้ประกอบการ

จำนวนภาษีที่ชำระ ในแต่ละเดือน	\bar{X}	ไม่เกิน 1,000 บาท	1,001- 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 1,000 บาท	3.70	-	0.00*	0.98	0.02*
1,001-5,000 บาท	3.97	-	-	0.23	0.87
5,001-10,000 บาท	3.74	-	-	-	0.14
10,001 บาทขึ้นไป	4.07	-	-	-	-

*p < .05

จากตาราง 9 แสดงว่า ความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามจำนวนภาษีที่ชำระในแต่ละเดือน พบว่า ผู้ประกอบการที่ต้องชำระภาษีในแต่ละเดือนไม่เกิน 1,000 บาท 1,001-5,000บาท 5,001-10,000 บาท และ 10,001 บาทขึ้นไป มีความต้องการในการชำระ ภาษีผ่านระบบ E-Banking แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ประกอบการที่ต้อง ชำระภาษีในแต่ละเดือน 10,001.-บาทขึ้นไป มีความต้องการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking มากกว่าผู้ประกอบการที่ต้องชำระภาษีในแต่ละเดือน 1,001-5,000 บาทและผู้ประกอบการที่ต้อง ชำระภาษีในแต่ละเดือนไม่เกิน 1,000 บาท ผู้ประกอบการที่ต้องชำระภาษีในแต่ละเดือน 1,001- 5,000 บาท มีความต้องการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking มากกว่าผู้ประกอบการที่ชำระภาษี ในแต่ละเดือนไม่เกิน 1,000 บาท

ตาราง 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามประเภทของสถานประกอบการ

ประเภทของสถานประกอบการ	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	0.64	0.32	1.64	.19
ภายในกลุ่ม	178	34.74	0.19		
รวม	180	35.38			

*p < .05

จากตาราง 10 แสดงว่า ความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามประเภทของสถานประกอบการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามที่ตั้งสถานประกอบการ

ที่ตั้งสถานประกอบการ	n	\bar{X}	S.D	F	p
ในเขตอำเภอเมืองจันทบุรี	32	35.65	4.1337	0.085	.77
นอกเขตอำเภอเมืองจันทบุรี	149	35.95	4.0791		

*p < .05

จากตาราง 11 แสดงว่า ความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามที่ตั้งสถานประกอบการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน ประเภทของสถานประกอบการ และที่ตั้งสถานประกอบการ ดังตาราง 12-17

ตาราง 12 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามเพศของผู้ประกอบการ

เพศ	n	\bar{X}	S.D	F	p
ชาย	100	32.77	2.5580	0.317	.57
หญิง	81	32.16	2.3881		

*p < .05

จากตาราง 12 แสดงว่า ความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามเพศของผู้ประกอบการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามอายุของผู้ประกอบการ

อายุ	\bar{X}	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
20-30 ปี	3.40	-	0.88	0.19	1.00	0.85
31-40 ปี	3.50	-	-	0.41	0.56	0.99
41-50 ปี	3.63	-	-	-	0.01*	0.90
51-60 ปี	3.39	-	-	-	-	0.65
60 ปีขึ้นไป	3.53	-	-	-	-	-

*p < .05

จากตาราง 13 แสดงว่า ความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามอายุของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุ 20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป มีความพร้อมในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ประกอบการที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพร้อมในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking มากกว่าผู้ประกอบการที่มีอายุ 51-60 ปี

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ประกอบการ

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	อื่น ๆ ระบุ
ประถมศึกษา	3.36	-	0.90	0.02*	0.91	0.62
มัธยมศึกษา	3.43	-	-	0.16	0.99	0.96
ปริญญาตรี	3.59	-	-	-	0.75	0.74
สูงกว่าปริญญาตรี	3.46	-	-	-	-	0.99
อื่น ๆ ระบุ	3.49	-	-	-	-	-

*p < .05

จากตาราง 14 แสดงว่า ความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี และอื่น ๆ มีความพร้อมในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพร้อมในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking มากกว่าผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามจำนวนภาษีที่ชำระในแต่ละเดือน

จำนวนภาษีที่ชำระในแต่ละเดือน	\bar{X}	ไม่เกิน 1,000 บาท	1,001-5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 1,000 บาท	3.44	-	0.98	0.08	0.03*
1,001-5,000 บาท	3.46	-	-	0.21	0.08
5,001-10,000 บาท	3.63	-	-	-	0.91
10,001 บาทขึ้นไป	3.70	-	-	-	-

*p < .05

จากตาราง 15 แสดงว่า ความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามจำนวนภาษีที่ชำระในแต่ละเดือน พบว่า ผู้ประกอบการที่ต้องชำระภาษีในแต่ละเดือนไม่เกิน 1,000 บาท 1,001-5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพร้อมในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ประกอบการที่ต้องชำระภาษีในแต่ละเดือน 10,001 บาทขึ้นไป มีความพร้อมในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking มากกว่าผู้ประกอบการที่ต้องชำระภาษีในแต่ละเดือน 1,001 บาท ไม่เกิน 1,000 บาท

ตาราง 16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามประเภทของสถานประกอบการ

ประเภทของสถานประกอบการ	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	0.47	0.23	0.93	.39
ภายในกลุ่ม	178	34.91	0.25		
รวม	180	35.38			

*p < .05

จากตาราง 16 แสดงว่า ความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามประเภทของสถานประกอบการแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามที่ตั้งสถานประกอบการ

ที่ตั้งสถานประกอบการ	n	X	S.D	F	p
ในเขตอำเภอเมืองจันทบุรี	32	32.25	2.54	0.34	.55
นอกเขตอำเภอเมืองจันทบุรี	149	32.55	2.49		

*p < .05

จากตาราง 17 แสดงว่า ความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตามที่ตั้งสถานประกอบการแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี) ผู้วิจัยขอแนะนำการสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E - Banking
2. เพื่อศึกษาความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E - Banking
3. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน ประเภทของสถานประกอบการ และที่ตั้งสถานประกอบการ
4. เพื่อเปรียบเทียบความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน ประเภทของสถานประกอบการ และที่ตั้งสถานประกอบการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จากสถิติทะเบียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกน้ำมัน จำนวน 150 คน ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ จำนวน 21 คน ผู้ประกอบการโรงแรม จำนวน 150 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกน้ำมัน จำนวน ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ และ ผู้ประกอบการโรงแรม กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบหากกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (เฉลิมพล ศรีหงส์. 2538 : 35) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 181 คน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกน้ำมัน จำนวน 85 คน ผู้ประกอบการสถานค้าปลีกก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ จำนวน 11 คน ผู้ประกอบการโรงแรม จำนวน 85 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน ประเภทของสถานประกอบการ ที่ตั้งสถานประกอบการ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความต้องการในการชำระภาษีด้านวิธีการจัดเก็บภาษี กับด้านสถานที่ชำระภาษี และความพร้อมในการชำระภาษีด้านระบบการจัดเก็บภาษี กับด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับเป็นคำถามแบบมาตรา มี 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.60 – 0.79 และความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับเท่ากับ 0.82

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับความต้องการและความพร้อมของผู้ชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตัวเองให้กับกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำนวนแบบสอบถามที่แจกไป จำนวน 181 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 181 ฉบับ คิดเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ห้ข้อมูลได้ 100 % ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือ ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2557 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2557 รวม 1 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจความสมบูรณ์ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ โดยการหาค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี) โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี) จำแนกตามเพศ และที่ตั้งสถานประกอบการ โดยการทดสอบค่าที (t-test)

4. วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี) จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา จำนวนภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน ประเภทของสถานประกอบการ โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการตรวจสอบความแตกต่างด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) และนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความต้องการของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน
2. ความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
3. ผลการเปรียบเทียบ ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ ประเภทของสถานประกอบการ ที่ตั้งสถานประกอบการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ ระดับการศึกษา จำนวนภาษีที่ชำระในแต่ละเดือน มีความต้องการและความพร้อมในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยในเรื่อง ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี) ครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. วิธีการจัดเก็บภาษีผ่านระบบ E-Banking ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ผู้ประกอบการมีความต้องการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่อง การประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking และองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีสามารถจัดเก็บภาษีทุกประเภทได้อย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณี จิตรมาศฐาน (2551 : บทคัดย่อ)

ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ประชาชนผู้เสียภาษีมักมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากมีการติดป้ายประกาศเชิญชวน ให้ทราบถึงกำหนดการเสียภาษี การแจ้งกำหนดการขึ้นแบบภาษี และการจัดทำแผ่นพับ แผ่นปลิว แจกเพื่อเสริมสร้างความรู้แก่ประชาชน ผู้เสียภาษี

2. สถานที่ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ผู้ประกอบการมีความต้องการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่อง มีการกำหนดวันเวลาและสถานที่ในการชำระภาษีไว้โดยละเอียด และสถานที่จัดเก็บภาษีมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย แสดงป้ายบอกตำแหน่งชำระภาษีไว้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นารี นันตติกุล (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิภาพของการบริหารการจัดเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจต่อระบบการจัดเก็บภาษี สาเหตุที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจ นั้นมาจากการมีสถานที่ภายในสำนักงานที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ มีการจัดน้ำดื่มและมีความสะอาดสวยงาม มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือนิตยสาร ห้องสุขาเพียงพอต่อผู้รับบริการ ตลอดจนความสะอาดสวยงามภายในสำนักงาน

3. ระบบการจัดเก็บภาษีผ่านระบบ E-Banking ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ผู้ประกอบการมีความพร้อมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่องภาษีทุกประเภทที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีจัดเก็บมีอัตราที่เหมาะสม และมีข้อบัญญัติกำหนดถึงอัตราภาษีแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร สินอำพล (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าพ้อ อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร พบว่าด้านอัตราภาษีประเภทภาษี ประชาชนผู้เสียภาษีมักมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ อยู่ในระดับมาก คือ อัตราภาษีที่กำหนดไว้มีความชัดเจนและเหมาะสมคืออยู่แล้ว

4. กำหนดเวลาในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ผู้ประกอบการมีความพร้อมในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในเรื่องมีการจัดเจ้าหน้าที่บริการช่วงพักเที่ยง และในการชำระภาษีแต่ละประเภทมีกำหนดเวลาในการชำระที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์ศักดิ์ พิศสะอาด (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าบุญมี กิ่งอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับปานกลาง โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการผู้มาชำระภาษีตลอดเวลา พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญกับผู้ชำระภาษีอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ให้การบริการผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยอัธยาศัยดี มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนโยน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยในเรื่อง ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking กรณีศึกษาขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีและด้านสถานที่ชำระภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ประกอบการมีความพร้อมในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการจัดเก็บภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะบางประการที่ต้องเพิ่มเติมในการบริการ คือ ควรมีข้อกำหนดมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานและนโยบายที่ชัดเจนในการยกระดับคุณภาพในการบริการให้มีระดับที่ดีมากขึ้น และเพื่อพัฒนาระบบงานให้มาตรฐานสากล เพื่อบริการประชาชนและเก็บภาษีทั่วถึง และเป็นธรรม และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน องค์กรบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีควรจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้การปฏิบัติงานในหน้าที่แก่ผู้รับผิดชอบในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละระดับในการจัดเก็บภาษี
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บภาษีอย่างจริงจัง ทั้งด้านนโยบายรัฐ ด้วบทกฎหมาย การบริหารและการนำไปปฏิบัติ เพื่อที่จะทำให้การจัดเก็บภาษีทำได้มีประสิทธิภาพมากที่สุดและท้องถิ่นสามารถพึ่งพาตนเองได้



บรรณานุกรม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ จันทร์สว่าง. (2545). **ความคิดเห็น ความพร้อมและการยอมรับการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) ของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ. (2540). **จิตวิทยาสังคม.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2534). **จิตวิทยาการศึกษา.** กรุงเทพฯ : บำรุงสาสน์.
- กิตติพงษ์ เหล่านิพนธ์. (พฤษภาคม - มิถุนายน 2547). **“Empowerment กับการพัฒนาระบบมาตรฐานแรงงาน,”** วารสารแรงงานสัมพันธ์. 46(3) : 41-44.
- กิตติภณ กิตยานุรักษ์. (2549). **ขอบข่ายและทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์.** (เอกสารประกอบการคำสอน). อุดรดิตต์ : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุดรดิตต์.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2525). **การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขจร สาธุพันธ์. (2513). **การภาษีอากร.** กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- คมสัน ชาญชัยวาทย์. (2542). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้วยการรักษาความสะอาด : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี.** ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2544). **การบริหารงานคลังของรัฐ.** (เอกสารประกอบการสอน). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เฉลิมพล ศรีหงส์. (2538). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล.** กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ��รี นฤทุม. (2545). **การพูดและการเขียนในงานส่งเสริม.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2535). **พฤติกรรมในองค์การ.** กรุงเทพฯ : เทพนิมิตการพิมพ์.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพมหานคร : พิมพ์เนศพรีนติ้ง เซ็นเตอร์.

- ทองสง่า ผ่องแผ้ว. (2548). **ความพร้อมการยอมรับการเรียนการสอนแบบ e-Learning ของอาจารย์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2544). **การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.osco.go.th/>. 3 กันยายน 2556.
- ธิวาลัย นาวิ. (2546). **ปัญหาในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตปทุมวัน**. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นรินทร์ ท่าหลวง. (พฤษภาคม 2539). **ทำอย่างไรจะเป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบอย่างไร้ปัญหา**. (เอกสารประกอบการประชุมของกรมสรรพากร). กรุงเทพฯ :
- นารี นันตติกุล. (2545). **ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล : ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา**. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : ศูวิริยาสาสน.
- พงษ์ศักดิ์ พิศสะอาด. (2549). **คุณภาพในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลทาดูญมี กิ่งอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (การบริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พจนารถ ทองคำเจริญ. (2539). **สภาพความต้องการ และปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอน ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนม ทินกร ณ อยุธยา. (2538). **สาเหตุและปัจจัยการหลบหนีภาษีอากรและการหลีกเลี่ยงภาษีอากร : การบริหารงานคลังรัฐบาล (เล่ม 3) การบริหารงานคลังรัฐบาลจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2542). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : สุภาการพิมพ์.
- พรรณี ชูทัยเงินจิต. (2538). **จิตวิทยาการเรียนการสอน**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : คอมแพคท พรินท์.
- พิเศษฐ เดชอุดมศิริกุล. (2542). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย หลังรื้อระบบ : ศึกษากรณีเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- เพชร หาลาก. (2538). ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาในระดับกลางที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาในระดับล่างในโรงเรียนอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มณี จิตรมาศฐาน. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษ รม. (การบริหารงานท้องถิ่น). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2495,” (11 มีนาคม 2495). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 69 ตอนที่ 16 ก. หน้า 286.
- “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2534,” (8 กันยายน 2534). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 108 ตอนที่ 156 ก. หน้า 1.
- “พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พุทธศักราช 2540,” (31 ตุลาคม 2540). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 114 ตอนที่ 62 ก. หน้า 1.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- วรรณมล พุทธรักษา. (2543). **ความสำคัญและปัญหาของงานสำรวจภาษีอากร กรณีศึกษาในเขตพื้นที่จังหวัดระยอง**. ภาคนิพนธ์ รม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วารสาร ทรูสตูดิโอ. (2548). **ธรรมชาติและความต้องการของมนุษย์**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.kmutt.ac.th/organization/ssc334/asset1.html>. 13 มกราคม 2557.
- วไลรัตน์ สวัสดิ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษ รม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วสันต์ชาย กลิ่นกลิ่น. (2555). **ความต้องการของประชาชนในการแก้ปัญหามลพิษ : กรณีศึกษา ศูนย์กำจัดขยะแบบครบวงจร จังหวัดระยอง**. การค้นคว้าอิสระ วท.ม. (การจัดการสิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). “ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้,” **ข่าวสารวิจัยการศึกษา**. 14 (3) : 8.
- ศศิธร สีนอำพล. (2553). **ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าพ้อ อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร**. วิทยานิพนธ์ รม. (นโยบายสาธารณะ). พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร

- ศิริพงษ์ ฤดาวัลย์ ณ อยุธยา. (2542). **ทฤษฎีและแนวความคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์**. เชียงใหม่ : คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภรัตน์ ควัฒน์กุล. (2532). **กฎหมายภาษีอากร 1**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สกวเดือน ปธนสมิทธิ. (2540). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สมชาย มนต์ประสิทธิ์. (2543). **ผลของมาตรการภาษีในภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ**. ภาคนิพนธ์ ร.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลำอังก์ งามวิชา. (2539). **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สุทธิหญิง ฝอยทอง. (2545). **ความพร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลตองงานสาธารณสุขมูลฐานอำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุเทพ พงษ์พิทักษ์. (2544). **การเตรียมตัวรับการตรวจสอบภาษี ปี 2001**. (เอกสารประกอบการสัมมนา). กรุงเทพฯ.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี. (2542). **ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เรื่อง เรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีจากผู้พักในโรงแรม พ.ศ. 2542**. จันทบุรี : สำนักงานฯ.
- _____. (2546). **ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เรื่อง การเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีจากผู้พักในโรงแรม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2546**. จันทบุรี : สำนักงานฯ.
- _____. (2555). **สารหน้ารู้**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.chan-pao.go.th>. 4 กรกฎาคม 2557.
- อรัญ ธรรมโน. (2518). **การคลัง**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักงานวิจิตตนาความบัญชีและธุรกิจ.
- อัจฉราภรณ์ งามขำ. (2543). **กลยุทธ์ในการปรับกระบวนการจัดเก็บภาษี กรมสรรพากรกรณีศึกษาเฉพาะช่วงวิกฤติเศรษฐกิจ ปี 2541 - 2543**. (เอกสารการวิจัย). กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Barrow, R. and Milbum. (1990). **A Critical Dicionary of Educational Concepts**. 2 nd ed. New York : Teachers collage.
- Best,J.W. and Khan,J.V. (1993). **Research in Education**. 7 th ed. Boston : Allyn and Bacon.
- Cronbach, L.J. (1990). **Essentials of Psychological Testing**. 5 th ed. New York : Harper Collins.

Rogers and Shoemaker. (1971). **Communication of Innovation : a cross-cultural approach.**

New York : The Free Press.

Sinclair, J. and Hanks P. and et al. (1987). **Collins Cobuild English Language Dictionary.**

London : William Collin Son.



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. ดร.พรสวัสดิ์ ศิริศาสนันท์ | อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉวี สิงหาด | รองคณบดีคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี |
| 3. อาจารย์ณรงค์ อนุพันธ์ | รองคณบดีคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี |
| 4. นางวันดี สำเนียงล้ำ | นักบริหารงานคลัง 7
องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี |
| 5. นางสาวนฤมล พร้อมพงสพร | นักวิชาการคลัง 7
องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี |

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ข
หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๐๘๐



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๒ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ดร.พรสวัสดิ์ ศิริศาสนันท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วยนางสาวรัตนา กระทอง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี)” โดยมี ดร.กัลยรัตน์ เจียมโฆษิต เป็นประธานที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ คังคะศรี เป็นกรรมการที่ปรึกษา ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พอพันธ์ สุทธิวัฒน์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๖๑



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๐๘๐

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๒ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์วี สิงหาค

สิ่งที่ส่งมาด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์วี สิงหาคย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ
จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วยนางสาวรัตนา กระทอง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี)” โดยมี ดร.กัลยรัตน์ เจียมโฆษิต เป็นประธานที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ คังคะศรี เป็นกรรมการที่ปรึกษา ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พอพันธ์ สุทธิวัฒน์นะ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๖๑



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๐๘๐

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๒ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน อาจารย์ณรงค์ อนุพันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วยนางสาวรัตนา กระทอง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี)” โดยมี ดร.กัลยรัตน์ เจียมโฆษิต เป็นประธานที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ คังคะศรี เป็นกรรมการที่ปรึกษา ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พอพันธ์ สุทธิวัฒน์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๖๑

ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๐๘๐



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๒ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นางวันดี สำเนียงล้ำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วยนางสาวรัตนา กระทอง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี)” โดยมี ดร.กัลยรัตน์ เจียมโฆษิต เป็นประธานที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ คังคะศรี เป็นกรรมการที่ปรึกษา ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พอพันธ์ สุทธิวัฒน์นะ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๖๑



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๐๘๐

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๒ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นางสาวนฤมล พร้อมพงศพร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วยนางสาวรัตนา กระทอง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี)” โดยมี ดร.กัลยรัตน์ เจียมโฆษิต เป็นประธานที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ คังคะศรี เป็นกรรมการที่ปรึกษา ในกรณีนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พอพันธ์ สุทธิวัฒน์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๖๑



ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E – Banking
(กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี)

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการบริหารธุรกิจ สาขาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งสิ้น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 20 - 30 ปี

() 31 - 40 ปี

() 41 - 50 ปี

() 51 - 60 ปี

() 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษา

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

() อื่นๆระบุ.....

4. จำนวนภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน

() ไม่เกิน 1,000 บาท

() 1,001 บาท - 5,000.-บาท

() 5,001 บาท - 10,000.-บาท

() 10,001 บาท ขึ้นไป

5. ประเภทของสถานประกอบการ

() สถานประกอบการค้าปลีกน้ำมัน

() สถานประกอบการโรงแรม

() สถานประกอบการค้าปลีกก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์

6. ที่ตั้งสถานประกอบการ

() ในเขตอำเภอเมืองจันทบุรี

() นอกเขตอำเภอเมืองจันทบุรี

ส่วนที่ 2 ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E – Banking

กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี

ขอให้ท่านได้โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อ แล้วพิจารณาว่าในแต่ละข้อท่านมีความเห็นอย่างไร โดยให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น

ความต้องการในการชำระภาษี	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี					
1. มีการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking					
2. เจ้าหน้าที่จัดเก็บสามารถให้คำแนะนำวิธีใช้บริการ และตอบข้อสงสัยในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ได้เป็นอย่างดี					
3. ได้รับความสะดวกขึ้นจากการนำเอาระบบ E-Banking มาใช้ในการรับชำระภาษี					
4. อบจ. จันทบุรี สามารถจัดเก็บภาษีทุกประเภทได้อย่างทั่วถึง					
5. ท่านใช้บริการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking					
ด้านสถานที่ชำระภาษี					
6. สถานที่จัดเก็บอยู่ไกลจากสถานประกอบการ					
7. สถานที่จัดเก็บภาษีมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
8. สถานที่จัดเก็บภาษีแสดงป้ายบอกตำแหน่งชำระภาษีไว้อย่างชัดเจน					
9. มีการกำหนดวันเวลาและสถานที่ในการชำระภาษีไว้โดยละเอียด					
10. อบจ.จันทบุรีได้เปิดให้บริการชำระภาษีนอกสถานที่					

ความต้องการในการชำระภาษี	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. มีข้อบัญญัติกำหนดถึงอัตราภาษีแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจน					
12. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดและระยะเวลาในการชำระภาษี					
13. ภาษีทุกประเภทที่ อบจ. จัดเก็บมีอัตราที่เหมาะสม					
14. อบจ. จัดทรวีธีการแจ้งให้ผู้ประกอบการได้รับทราบ เมื่อนำเงินภาษีฯ , ค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บได้ไปดำเนินกิจกรรม/โครงการอะไรบ้าง					
15. มีการจัดทำเอกสารให้ผู้ประกอบการได้แสดงความคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ					
ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี					
16. ในการชำระภาษีแต่ละประเภทมีกำหนดเวลาในการชำระที่เหมาะสม					
17. มีการจัดเจ้าหน้าที่บริการช่วงพักเที่ยง					
18. มีการเปิดให้บริการรับชำระภาษีนอกเวลาราชการ					
19. การออกให้บริการนอกพื้นที่ที่มีความทั่วถึง					
20. การออกให้บริการนอกพื้นที่ มีระยะเวลาที่เหมาะสม					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



ภาคผนวก ง
ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 18 ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเรื่อง ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาของกิจการบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี)

ข้อ	ความต้องการและความพร้อมของ ผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่าน ระบบ E-Banking (กรณีศึกษาของกิจการ บริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี)	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	แปล ผล
		1	2	3	4	5			
ความต้องการในการชำระภาษี									
ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี									
1	มีการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการชำระ ภาษีผ่านระบบ E – Banking	+1	+1	+1	+1	+1	+5	1.00	ใช้ได้
2	เจ้าหน้าที่จัดเก็บสามารถให้คำแนะนำ วิธีใช้บริการและตอบข้อสงสัยในการ ชำระภาษีผ่านระบบ E – Banking ได้เป็น อย่างดี	+1	+1	+1	+1	+1	+5	1.00	ใช้ได้
3	ได้รับความสะดวกขึ้นจากการนำเอา ระบบ E – Banking มาใช้ในการรับชำระ ภาษี	+1	+1	+1	+1	+1	+5	1.00	ใช้ได้
4	อบจ. จันทบุรีสามารถจัดเก็บภาษีทุก ประเภทได้อย่างทั่วถึง	0	+1	-1	+1	+1	+3	.60	ใช้ได้
5	ท่านใช้บริการชำระภาษีผ่านระบบ E – Banking	0	+1	+1	+1	+1	+4	.80	ใช้ได้
ด้านสถานที่ชำระภาษี									
6	สถานที่จัดเก็บอยู่ไกลจากสถาน ประกอบการ	0	+1	0	+1	+1	+3	.60	ใช้ได้
7	สถานที่จัดเก็บภาษีมีความสะอาดเป็น ระเบียบเรียบร้อย	+1	+1	+1	+1	+1	+5	1.00	ใช้ได้

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อ	ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี)	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
8	สถานที่จัดเก็บภาษีแสดงป้ายบอกตำแหน่งชำระภาษีไว้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	+5	1.00	ใช้ได้
9	มีการกำหนดวันเวลาและสถานที่ในการชำระภาษีไว้โดยละเอียด	-1	+1	0	+1	+1	+3	.60	ใช้ได้
10	อบจ.จันทบุรีได้เปิดให้บริการชำระภาษีนอกสถานที่	+1	+1	+1	+1	+1	+5	1.00	ใช้ได้
ความพร้อมในการชำระภาษี ด้านระบบการจัดเก็บภาษี									
11	มีข้อบัญญัติกำหนดถึงอัตราภาษีแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจน	+1	+1	0	+1	+1	+4	.80	ใช้ได้
12	มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียดและระยะเวลาในการชำระภาษี	-1	+1	+1	+1	+1	+4	.80	ใช้ได้
13	ภาษีทุกประเภทที่ อบจ. จัดเก็บมีอัตราที่เหมาะสม	+1	+1	+1	0	+1	+4	.80	ใช้ได้
14	อบจ. จันทบุรีมีการแจ้งให้ผู้ประกอบการได้รับทราบเมื่อนำเงินภาษี, ค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บได้ไปดำเนินกิจกรรม/โครงการอะไรบ้าง	+1	+1	-1	+1	+1	+4	.80	ใช้ได้
15	มีการจัดทำเอกสารให้ผู้ประกอบการได้แสดงความคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ	+1	+1	-1	+1	+1	+4	.80	ใช้ได้



ภาคผนวก จ

คำอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 19 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี)

ด้าน	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
วิธีการจัดเก็บภาษี	1	.79
	2	.60
	3	.69
	4	.75
	5	.68
ด้านสถานที่ชำระภาษี	1	.62
	2	.76
	3	.75
	4	.79
	5	.74
ด้านระบบการจัดเก็บภาษี	1	.71
	2	.71
	3	.71
	4	.69
	5	.71
ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี	1	.76
	2	.79
	3	.68
	4	.69
	5	.62

ลิขสิทธิ์ของแบบสอบถามขึ้นอยู่กับองค์กร
ในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี) เท่ากับ .82



ประวัติย่อผู้วิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางสาวรัตนา กระทบ
วัน เดือน ปีเกิด	6 มิถุนายน 2514
สถานที่เกิด	อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 31/8 หมู่ที่ 6 ตำบลอ่างศิระ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	นักวิชาการคลัง 6ว
สถานที่ทำงานในปัจจุบัน	องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2528	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสตรีมารดาพิทักษ์ จังหวัดจันทบุรี
พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนศรียานุสรณ์ จังหวัดจันทบุรี
พ.ศ. 2537	อนุปริญญาการบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี
พ.ศ. 2539	ศิลปศาสตรบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี
พ.ศ. 2558	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บ.ชบ. (การบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี