

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 ที่ได้รับอยู่แล้ว” ทุกวันนี้คนเราพยายามทำงานก็เพื่อจะสนองความต้องการของตน ทำงานเพื่อเงิน เพราะเงินเป็นสื่อกลางของการแลกเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ ตามต้องการ แต่ถ้ามองให้ลึกกลงไปแล้วการทำงานไม่ใช่เพื่อเงินแต่อย่างเดียวเสมอไป 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

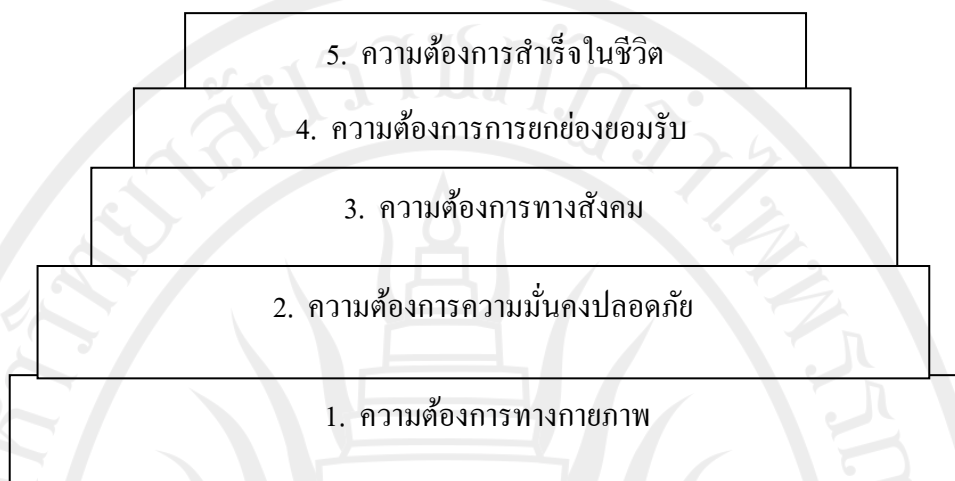
Needs) เป็นความต้องการทางชีววิทยา หรือความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน อันดับแรกหรือขั้นต่ำสุดของมนุษย์ซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เป็นความต้องการที่จำเป็นสำหรับชีวิต เป็นความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ของมนุษย์ เพื่อการมีชีวิตอยู่ เป็นความต้องการที่มีมาตั้งแต่กำเนิด ในฐานะที่เป็นอินทรีย์ทางกายภาพ เป็นแรงขับ (Drive) ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เป็นแรงขับด้านทางกายภาพ เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติของสิ่งมีชีวิต เพื่อความอยู่รอด จึงเป็นความต้องการพื้นฐานที่จะขาดเสียมิได้ ความต้องการชนิดนี้หากไม่ได้รับการตอบสนองจะมีความรู้สึกเครียดอยู่ตลอดเวลา และมีความกระวนกระวาย เช่น ความต้องการอากาศหายใจ อาหาร ความอบอุ่น น้ำ ยารักษาโรค อุณหภูมิที่เหมาะสม เครื่องนุ่งห่ม การเคลื่อนไหวร่างกาย 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 ตราบใดที่ความต้องการมนุษย์ทางกาย ยังไม่ได้รับการตอบสนองตามความพอใจ เพราะยังถูกรอบงำด้วยความจำเป็นทางสรีระอยู่
4. ความต้องการอย่างอื่นที่สูงขึ้นไปจะเริ่มปรากฏเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการสนองตอบเพียงพอแล้ว ขณะที่ความต้องการใดได้รับการสนองตอบแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่
5. ความต้องการที่ได้รับการสนองตอบเพียงพอแล้ว จะไม่เป็นอุปสรรคต่อความต้องการระดับสูงกว่า ความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป และอินทรีย์นั้นจะถูกครอบงำด้วยความต้องการอื่นที่ยังไม่เพียงพอ ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมมนุษย์
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 ขณะที่ความต้องการใดได้รับการสนองตอบแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นแทนที่
10. ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น ตามลำดับความสำคัญ (A Hierarchy of Needs) จากต่ำไปหาสูง กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองตอบแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการสนองตอบทันที



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 และปกติคนส่วนใหญ่จะมีความต้องการเพียงขั้นเท่านั้น 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 การดำเนินคดีฟ้อง ซึ่งเป็นกรป้องกันทางด้านจิตใจ 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 เป็นความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียงของคนที่มิอยู่ไว้จนสุดความสามารถ เช่น การไม่ยอมขโมย แม้ว่าตนเองจะหิว หรือไม่ยอมทำความผิด ไม่คดโกงผู้ใดเพื่อชื่อเสียงวงศ์ตระกูล เป็นต้น

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความต้องการของเมอร์เรย์มีจุดมุ่งหมายที่จะให้เราตอบสนองความต้องการของมนุษย์โดยยึดหลักที่ว่า “มนุษย์แตกต่างกัน” ซึ่งอยู่บนรากฐานของความถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นมนุษย์แต่ละคนจึงมีความสามารถในการรับรู้ ตีความ และตอบสนองแตกต่างกัน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อม

ความหมายของความพร้อม

Sinclair and Hanks (1987 : 39) ได้กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง การที่บุคคลได้เตรียมตัวเพื่อกระทำการบางอย่างให้สำเร็จตามเป้าหมาย ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นที่จะกระทำการบางอย่าง

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

หรือไม่ตัวอย่างใดบ้าง ในขณะนี้และในอนาคต ควรหรือไม่ที่จะทดลองดูก่อน หากรู้สึกว่ามีผลดีมากกว่าจะตัดสินใจทดลองดูเพื่อให้เกิดความแน่ใจก่อนที่จะรับไปปฏิบัติจริง ๆ

ขั้นที่ 4 ขั้นทดลองใช้ (Trial) เป็นขั้นที่บุคคลทดลองทำตามแนวความคิดใหม่โดยทำการทดลองแต่เพียงเล็กน้อย เพื่อดูว่าจะเข้ากันหรือไม่กับสภาพการณ์ในปัจจุบันของตนและผลจะออกมาตามที่คาดคิดไว้หรือไม่ ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข่าวสารที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับแนวความคิดใหม่นั้น ซึ่งผลจากการทดลองจะมีความสำคัญยิ่งต่อการตัดสินใจ ที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

ขั้นที่ 5 ขั้นนำไปปฏิบัติหรือขั้นยอมรับ (Adoption) เป็นขั้นที่บุคคลตัดสินใจรับแนวความคิดใหม่ไปปฏิบัติอย่างเต็มที่ หลังจากที่ได้ออกทดลองปฏิบัติและทราบผลเป็นที่พอใจแล้ว

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) เป็นคนที่ใจกว้าง ใจรับไว้ 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 ที่ติดยึดในขนบธรรมเนียมประเพณีและจะยอมรับก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นได้รับความนิยม แพร่หลายจนกลายเป็นสิ่งที่ยึดถือปฏิบัติในระดับหนึ่งแล้วเท่านั้น 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 หรือในส่วนของความรู้สึกรับชอบในระดับการเปลี่ยนทัศนคติ บุคคลจะต้องรับรู้ บางอย่างที่เป็นจำเป็นสำหรับการประเมิน

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

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

ตามความหมายข้างต้นพอที่จะสรุปได้ว่า การยอมรับเป็นกระบวนการทางจิตใจอย่างหนึ่งของบุคคล ซึ่งพัฒนาจากความรู้สึกรับชอบไปจนถึงการตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และการที่บุคคลยอมรับการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นก็แตกต่างกัน บางคนยอมรับได้ทันทีและบางคนยอมรับต่อเมื่อมีการปฏิบัติให้เห็นผลแล้วจึงจะยอมรับ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความคิดที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล

หลักการภาษีอากร

ภาษีอากร ผู้คนทั่วไปมักเข้าใจกันว่าการเก็บภาษีของรัฐมีวัตถุประสงค์ที่หารายได้เข้ารัฐเป็นหลัก ความเข้าใจดังกล่าวนี้แม้จะไม่ผิดเสียทีเดียว แต่ก็ไม่ต้องสมบูรณ์เช่นเดียวกัน รัฐบาลเก็บภาษีเพื่อหารายได้เข้ารัฐ เพื่อนำไปใช้จ่ายในกิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่ารัฐบาลมุ่งที่จะเก็บภาษีให้ได้เงินมากที่สุดเพียงด้านเดียว โดยไม่สนใจว่าจะเกิดผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมส่วนรวมอย่างไรก็ตาม โดยแท้จริงแล้วรัฐบาลยังใช้ภาษีเป็นเครื่องมือในการบริหารระบบเศรษฐกิจในระดับมหภาค พร้อมกันนั้นก็มุ่งที่จะให้ระบบภาษีมียุทธศาสตร์ภาพ 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 อย่างไรก็ตามในความหมายที่กว้างขึ้น 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 นับแต่วันที่ยื่นแบบแสดงรายการเท่านั้น และโดยผลแห่งกฎหมายหรือมรยาทก็ไม่ถือว่าเป็นเรื่องเสียหายในการที่จะพยายามเสียภาษีให้น้อยลงหรือไม่เสียเลยโดยถูกต้องตามกฎหมาย

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 เฉพาะตามปริมาณที่ยาสูบที่กำหนดให้แก่ผู้ประกอบการ 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 อัตรา
ลิตรละ 4.54 สตางค์
- (2) ก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ อัตราลิตรละ 4.54 สตางค์
- (3) ยาสูบชนิดบุหรีชิกาเรต และบุหรีชิการ์ อัตราามวนละ 9.30 สตางค์

หมวด 3

การจดทะเบียน

ข้อ 12 ให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนสถานการค้าต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตามแบบที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งท้องที่ที่สถานการค้าตั้งอยู่ หรือสถานที่อื่นตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนดภายในระยะเวลา ดังนี้

- (1) ในกรณีที่ผู้ประกอบการค้าอยู่ก่อนข้อบัญญัตินี้มีผลบังคับใช้ให้ผู้ประกอบการ
จดทะเบียนสถานการค้าภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ข้อบัญญัตินี้ใช้บังคับ
- (2) ในกรณีที่ผู้ประกอบการค้าเมื่อข้อบัญญัตินี้มีผลบังคับใช้แล้ว ให้ผู้ประกอบการ
จดทะเบียนสถานการค้าภายในสามสิบวันนับแต่วันเริ่มดำเนินการค้าในเขตจังหวัด

ให้ถือว่าใบอนุญาตขายยาสูบหรือนำออกแสดงเพื่อขายยาสูบชนิดบุหรีชิกาเรตหรือบุหรีชิการ์ และใบทะเบียนสถานการค้าปลีกน้ำมัน ที่เจ้าพนักงานสรรพสามิตออกให้เป็นทะเบียนสถานการค้าตาวรรคหนึ่งด้วย

ข้อ 13 เมื่อผู้ประกอบการได้ยื่นคำขอจดทะเบียนสถานการค้าโดยถูกต้องแล้ว ให้นายก
องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายออกใบทะเบียนสถานการค้าให้

ข้อ 14 ผู้ประกอบการต้องแสดงใบทะเบียนสถานการค้าไว้ในที่เปิดเผยซึ่งเห็นได้ง่าย
ณ สถานการค้า หรือสำนักงานของผู้ประกอบการ

ข้อ 15 เมื่อผู้ประกอบการจะย้าย เลิก โอน หรือควบสถานการค้า ให้แจ้งการย้าย เลิก โอน
หรือควบสถานการค้า ตามแบบที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัด
แห่งท้องที่ที่สถานการค้าตั้งอยู่ หรือสถานที่อื่นตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด ก่อนวันย้าย
วันเลิก วันโอน หรือวันควบสถานการค้าไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน

หมวด 4

การยื่นแบบรายการภาษีและการชำระภาษี

ข้อ 16 ให้ผู้ประกอบการยื่นแบบรายการภาษี ตามแบบที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดพร้อมกับชำระภาษีต่อพนักงานเจ้าหน้าที่แห่งท้องที่ที่สถานการค้าตั้งอยู่หรือสถานที่อื่น ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนด ภายในวันที่ยี่สิบของเดือนถัดจากเดือนที่ความรับผิดชอบ 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 ไม่ยื่นแบบรายการภาษีพร้อมกับชำระภาษีภายในกำหนดเวลาหรือชำระภาษีขาดไปจากจำนวนภาษีที่ต้องเสีย 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 นายกองการบริหารส่วนจังหวัด และรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด และข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งนายกองการบริหารส่วนจังหวัดแต่งตั้ง

“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 ทั้งในส่วนของการจัดสถานที่ 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 มีสัดส่วนที่แสดง ความสัมพันธ์สูงสุด 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 ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ 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