

การศึกษาทฤษฎีผลักดันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ กรณีการตรวจสอบหลังการตรวจ
ปล่อย ณ สถานประกอบการ ของกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Nudge Theory and Study for Enhancing Effectiveness of Taxation on On-site Post-Clearance Audit by Post Clearance Audit Division of Thai Customs Department



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2019

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	การศึกษาทฤษฎีผลึกตันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บ รายได้ กรณีการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถาน ประกอบการ ของกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร
โดย	น.ส.ฐาปณี ชูระพ้อคำ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร.ชฎิล โจนานนท์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์ เสงี่ยมพงษ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.ชฎิล โจนานนท์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กุลพัชร์ ศักดิ์วิทย์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ฐานปณี ฐระพ้อค้ำ : การศึกษาทฤษฎีผลึกตันเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้
กรณีการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ ของกองตรวจสอบอากร
กรมศุลกากร. (Nudge Theory and Study for Enhancing Effectiveness of
Taxation on On-site Post-Clearance Audit by Post Clearance Audit
Division of Thai Customs Department) อ.ที่ปรึกษาหลัก : อ. ดร.ชฎิล โจนานนท์

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการนำทฤษฎีผลึกตันมาประยุกต์ใช้กับ
หนังสือแจ้งผลการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ ของกองตรวจสอบอากร
กรมศุลกากร โดยใช้ข้อความเชิงโน้มน้าวใจเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ ผู้ให้ข้อมูล
สำคัญเป็นตัวแทนพนักงานศุลกากรจากกองตรวจสอบอากรและตัวแทนผู้นำเข้า/ส่งออกที่มี
ประสบการณ์ด้านการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ วิธีการวิจัยเป็น
กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยนำทฤษฎีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับการปรับพฤติกรรมของ
ผู้ประกอบการที่อยู่ในระหว่างการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อยและตรวจพบว่ามีภาระค่าภาษี
อากรที่ชำระไม่ครบถ้วน โดยใช้ข้อความโน้มน้าวตามหลักทฤษฎีผลึกตันในรูปแบบต่าง ๆ ในหนังสือ
แจ้งผลการตรวจสอบเพื่อปรับอคติที่เกิดจากกระบวนการคิดและจูงใจให้ผู้ประกอบการที่กำลัง
ตัดสินใจในการเลือกทางเลือกที่มีมากกว่าหนึ่งทางเลือกให้เลือกที่จะระงับคดีในชั้นศุลกากร ซึ่ง
ข้อความที่ใช้ในการวิจัยนี้มี 5 รูปแบบ ผลการวิจัยพบว่า ทฤษฎีผลึกตันมีส่วนที่สามารถเพิ่ม
ประสิทธิผลให้เครื่องมือของกองตรวจสอบอากรในการจัดเก็บรายได้ของกองตรวจสอบอากร กรม
ศุลกากร โดยใช้การสื่อสารเชิงโน้มน้าวเพื่อปรับอคติที่เกิดจากกระบวนการคิดและศึกษาสำนึก อีกทั้ง
ส่งเสริมให้เกิดการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลของผู้ประกอบการที่ขาดชำระภาษี โดยผู้ให้ข้อมูล
สำคัญได้เลือกรูปแบบข้อความที่ผสมระหว่างรูปแบบ "การข่มขู่ให้คล้อยตาม" และรูปแบบ
"ผลประโยชน์" มากที่สุด (รูปแบบแทงกั๊ก)

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2562

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6180926024 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Nudge Theory, Thai Customs Department, On-site Post-Clearance Audit, Behavior on Taxation of Entrepreneurs

Thapanee Thurabhoka : Nudge Theory and Study for Enhancing Effectiveness of Taxation on On-site Post-Clearance Audit by Post Clearance Audit Division of Thai Customs Department. Advisor: CHADIN ROCHANANONDA, Ph.D.

To examine the approach to taking nudge theory into practice in case of on-site post clearance audit conducted under the Thai Customs Department by applying persuasive messages to the letter "report after the audit" for enhancing effectiveness on taxation (settling the cases and tax & duty collection). The key informants consist of selected group (nonrandom) of officers from the Post Clearance Audit Division and representatives of entrepreneur who experienced as auditees. The research method is qualitative research method with in-depth semi-structured interviews on applying the nudge adjusting auditee's behaviour. It was found that the nudge theory is able to be a part of enhancing effectiveness on taxation of the Post Clearance Audit Division with persuasive communication to adjust cognitive biases and heuristics that would lead to rational decision making by entrepreneurs on tax compliance. The result shows that most of the key informants chose the combination type of "Threat" messages and "Benefit" messages (Win – Win Strategy).

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2019

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยได้ทำสารนิพนธ์เรื่อง "การศึกษาทฤษฎีผลึกต้นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ กรณีการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ ของกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร" ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความช่วยเหลือของอาจารย์ ดร.ชฎิล โรจนานนท์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ซึ่งท่านได้ให้คำปรึกษาและข้อคิดเห็นต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัย อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานอีกด้วย

ผู้วิจัยขอขอบคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการปรับแก้และเพิ่มเติมสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้ครอบคลุมสมบูรณ์ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่านสำหรับความช่วยเหลือที่เกี่ยวกับการศึกษามาตลอดสองปีที่ผ่านมา และอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยสำหรับความรู้อันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้และการนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้กับการทำงานในภาคหน้าของผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธานี ชัยวัฒน์ ผู้อำนวยการ ศูนย์วิจัยเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมและการทดลอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำหรับความกรุณาที่สละเวลาให้สัมภาษณ์และข้อมูลสำคัญด้านการทดลองเชิงเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมในประเทศไทยและยังให้คำแนะนำเพิ่มเติมในเรื่องการศึกษาเชิงทดลองของผู้วิจัย

นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณตัวแทนผู้บริหารและตัวแทนเพื่อนร่วมงานของกองตรวจสอบอากร รวมถึงตัวแทนผู้ประกอบการทั้ง 6 บริษัทที่สละเวลามาให้ข้อมูลและความเห็นที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ซึ่งเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาปรับใช้ในการทำงานได้จริง รวมถึงกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร และกระทรวงการคลัง ซึ่งสนับสนุนทุนการศึกษาและเปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้รับการศึกษาเล่าเรียน ตลอดจนการสนับสนุนทุกด้านในการทำวิจัย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดามารดา ครอบครัว และมิตรสหายที่ให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา

ธูปาณี ฐระพ้อคำ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่	4
1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร.....	4
1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา	5
1.5 คำจำกัดความของคำที่ใช้ในการวิจัย	5
บทที่ 2 บรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 ลักษณะการปฏิบัติงานของกองตรวจสอบอาคาร กรมศุลกากร	8
2.1.1 โครงสร้างและหน้าที่ของกองตรวจสอบอาคาร.....	9
2.1.2 ขั้นตอนโดยสังเขปของการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ	10
2.2 แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวถึงประสิทธิผล (Effectiveness) ในการปฏิบัติงาน.....	11
2.2.1 ความหมายของประสิทธิผล	11
2.2.2 การวัดประสิทธิผลขององค์การ.....	13

2.3 แนวคิดที่ว่าด้วยเรื่องศึกษาสำนึก (Heuristics) และอคติที่เกิดจากกระบวนการคิด (Cognitive Bias).....	15
2.3.1 ศึกษาสำนึก (Heuristics).....	15
2.3.2 อคติที่เกิดจากกระบวนการคิด (Cognitive Bias).....	16
2.4 แนวคิดเชิงจิตวิทยาว่าด้วยการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ (Persuasive Communications).....	18
2.4.1 ความหมายของการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ.....	18
2.4.2 องค์ประกอบพื้นฐานในการโน้มน้าวใจ.....	19
2.4.3 ขั้นตอนการโน้มน้าว.....	20
2.4.4 กลยุทธ์การคล้อยตาม (Compliance Gaining Strategies).....	21
2.5 แนวคิดทฤษฎีผลักดัน (Nudge Theory) สำหรับการจัดทำนโยบายด้านการจัดเก็บรายได้... 22	
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
2.7 รูปแบบการใช้ข้อความเชิงโน้มน้าวใจ.....	27
2.8 สมมติฐานและกรอบแนวคิดการวิจัย.....	28
2.8.1 สมมติฐานการวิจัย.....	28
2.8.2 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
3.1 ระเบียบวิธีวิจัย.....	30
3.2 แหล่งข้อมูล.....	30
3.3 เครื่องมือการวิจัย.....	32
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
3.5 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยและระยะเวลา.....	34
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล.....	35
4.1 ผลการศึกษาประสิทธิผลด้วยการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวที่ผนวกกับทฤษฎีผลักดัน.....	35
4.2 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	38

4.2.1 สรุปผลการสัมภาษณ์ครั้งที่ 1	40
4.2.1.1 กลุ่มผู้ประกอบการ (6 คน).....	40
4.2.1.2 กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (7 คน).....	44
4.2.1.3 กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง (4 คน).....	45
4.2.2 สรุปผลการสัมภาษณ์ครั้งที่ 2.....	47
บทที่ 5 วิเคราะห์ผลการศึกษาและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	50
5.1 วิเคราะห์ผลการศึกษา ประเด็นที่น่าสนใจ และข้อค้นพบจากการวิจัย	50
5.1.1 ข้อค้นพบจากการวิจัย.....	50
5.1.2 วิเคราะห์ผลการศึกษา	52
5.1.3 ประเด็นที่น่าสนใจจากการวิเคราะห์	54
5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.....	55
5.3 ข้อเสนอเพื่อวิจัยครั้งต่อไป	55
ภาคผนวก.....	57
แบบสัมภาษณ์ครั้งที่ 1 สำหรับผู้ประกอบการ.....	58
แบบสัมภาษณ์ครั้งที่ 1 สำหรับพนักงานกองตรวจสอบอาคาร กรมศุลกากร	73
แบบสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 สำหรับทุกกลุ่ม	78
บทสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์กับ ผศ. ดร. ธาณี ชัยวัฒน์	83
บรรณานุกรม.....	92
ประวัติผู้เขียน.....	96

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อช่วงเวลาของการตรวจสอบบัญชีผ่านไป คณะกรรมการบริษัทขนาดกลางแห่งหนึ่ง ที่ประกอบธุรกิจนำเข้า-ส่งออกสินค้า (หรือ “บริษัท”) ได้รับหนังสือขอเข้าตรวจสอบเอกสารหลักฐาน เกี่ยวกับการนำเข้าส่งออกสามปีย้อนหลังจากกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ซึ่งบริษัทไม่เคยมี ประสบการณ์จากการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ (หรือ “การตรวจสอบฯ”) มาก่อนเลย ทำให้ความวิตกกังวลของคนในบริษัทก่อตัวทีละน้อยจนถึงเวลาที่ได้รับแจ้งผล การตรวจสอบว่าบริษัทอาจชำระค่าภาษีอากรไม่ครบถ้วน ซึ่งยอดรวมของค่าภาษีอากรที่ขาดนั้นเป็น มูลค่าค่อนข้างสูง และบริษัทมีเพียงสองทางเลือก คือ ต้องชำระค่าภาษีอากรและอื่น ๆ ให้ครบถ้วน เพื่อระงับคดีในชั้นศุลกากร ไม่เช่นนั้นคดีจะไปสิ้นสุดที่ชั้นศาล ทำให้เหล่าคณะกรรมการต้องเลือกทาง ใดทางหนึ่งที่ทำให้บริษัทได้รับผลกระทบกระท่อนน้อยที่สุด เหตุการณ์ดังกล่าวเป็นเหตุการณ์ที่ เกิดขึ้นจริงกับผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออกสินค้าในระหว่างการตรวจสอบฯ สะท้อนถึงความลำบากใจในการตัดสินใจ เนื่องจากมีตัวเลือกระหว่างบทลงโทษทางภาษีอากรและ จริยธรรมของผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรกับต้นทุนในการปฏิบัติตามกฎหมายด้านภาษีอากรและ ผลประโยชน์ของบริษัทที่กำลังจะต้องกลายเป็นรายได้ของรัฐนั้น ทำให้บริษัทต้องพิจารณาตัวเลือกที่ กล่าวมากันอย่างถี่ถ้วนเพื่อตัดสินใจเลือกทางเลือกที่กระทบกระท่อนน้อยที่สุด จึงทำให้เหล่าผู้บริหาร ไม่สามารถหาข้อสรุปในทันที

ในความเป็นจริงแล้ว การเลือกตัวเลือกที่ดีที่สุดภายใต้ข้อจำกัด หรือการตัดสินใจในภาวะที่ ข้อมูลไม่ครบถ้วนของมนุษย์นั้น ยังมีเรื่องของอคติและสามัญสำนึก (หรือ “ศีลธรรมสำนึก”) ที่มาจาก เรื่องทำนองเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของตนเองหรือคนรอบข้าง เนื่องด้วยมนุษย์มีเวลาและพลัง สมองที่จำกัด ทำให้การตัดสินใจเลือกทางเลือกของมนุษย์นั้น ค่อนข้างไม่เป็นเหตุเป็นผลและยังมี แนวโน้มที่จะเลือกตามปัจจัยทางสภาพแวดล้อมอีกด้วย ด้วยเหตุนี้ หน่วยจัดเก็บรายได้ของรัฐใน ประเทศไทยในรูปแบบภาษีอากร (กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร) จึงไม่สามารถ คาดคะเนได้ว่าจะสามารถจัดเก็บในแต่ละรายบริษัทได้เมื่อใด เนื่องจากมีทั้งประสงค์จะชำระโดยดี

เพื่อที่จะระงับคดี ทั้งขอยื่นอุทธรณ์หรือไม่ยินยอมชำระจนต้องไปถึงชั้นศาล ซึ่งพบได้ทั้งในบริษัทขนาดเล็กไปจนถึงในบริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่

กองตรวจสอบอากร ซึ่งเป็นหน่วยงานจัดเก็บรายได้หน่วยงานหนึ่งภายใต้สังกัดกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง มีกรณีและผู้ขอยื่นอุทธรณ์หรือไม่ยินยอมชำระตามที่กล่าวไว้ก่อนหน้านี้เช่นกัน และเมื่อจำนวนของผู้ขอยื่นอุทธรณ์หรือไม่ยินยอมชำระเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดงานค้างและความยุ่งยากในการดำเนินคดี ซึ่งกว่าที่จะสามารถจัดเก็บให้ได้ครบถ้วนนั้น ก็สิ้นเปลืองเวลาดำเนินการและงบประมาณของรัฐไม่น้อย เหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของกรมศุลกากรและกระทรวงการคลังลดลง รวมถึงส่งผลกระทบต่อเนื่องไปถึงการบริหารการคลังของรัฐได้ หากแนวโน้มที่ผู้ขอยื่นอุทธรณ์หรือไม่ยินยอมชำระมีจำนวนมากขึ้น

ข้อสงสัยที่มีทัศนคติเชิงลบของผู้ประกอบการเกี่ยวกับเครื่องมือและขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานศุลกากร ถือเป็นข้อจำกัดในการยินยอมที่จะระงับคดีในชั้นศุลกากรโดยการชำระค่าภาษีอากรและอื่น ๆ ให้ครบถ้วน นอกจากนี้ ค่าเปรียบเปรยเชิงลบสำหรับการเก็บภาษีอากรของรัฐที่สื่อมวลชนใช้พาดหัวข่าวว่า “ถอนขนห่าน” หรือการชู้ตริตภาษีอากรจากประชาชนของรัฐบาลสะท้อนถึงบรรทัดฐานเชิงคุณค่าของสังคมเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ของรัฐได้ชัดเจนและอาจสร้างภาพจำให้ประชาชนส่วนมากเข้าใจว่าผู้เสียภาษีคือ “เหยื่อผู้เคราะห์ร้ายที่โดนขโมยเงิน” เมื่อพิจารณาจากสถานการณ์ดังกล่าวมา การเรียกเก็บภาษีอากรกลายเป็นเรื่องที่ค่อนข้างละเอียดอ่อน จึงจำเป็นต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ของการบริหารความขัดแย้ง กล่าวคือ ในเมื่อจะต้องทำ รัฐบาลหรือ “ผู้ถอนขน” จะต้องหาวิธีที่ทำให้ประชาชนหรือ “ห่าน” รู้สึกเจ็บหรือกระทบกระเทือนน้อยที่สุด

ในช่วงเวลาสิบปีที่ผ่านมา รัฐบาลในประเทศต่าง ๆ เช่น ยุโรป ออสเตรเลีย สหราชอาณาจักร และสหรัฐอเมริกา ได้จัดตั้งหน่วยงานพิเศษที่ศึกษาข้อมูลเชิงลึกด้านพฤติกรรมของประชาชนเพื่อปรับปรุงนโยบายสาธารณะหรือ Behavioral Insights Team เพื่อทำการศึกษาผ่านการทดลองภาคสนามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้เสียภาษี ทั้งภาษีเงินได้บุคคลและภาษีเงินได้นิติบุคคล โดยใช้ทฤษฎีเชิงเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม ผลการศึกษาทดลองที่ได้นั้นยังสามารถนำมาปรับใช้กับการจัดทำนโยบายสาธารณะด้านการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาลได้อีกด้วย โดยมีที่มาจากทฤษฎีที่หน่วยงานดังกล่าวใช้ศึกษาทดลองนั้น คือ ทฤษฎีผลักดัน (Nudge Theory) เป็นการใช่วิธีการเตือนอย่าง “นุ่มนวล” เพื่อให้ประชาชนเสียภาษีก่อนวันที่กำหนด ซึ่งในแต่ละประเทศจะใช้รูปแบบข้อความ

แตกต่างกันในการเตือน และจากผลการทดลองจำนวนหนึ่ง แสดงให้เห็นว่าความนุ่มนวลของสารที่ส่งไปมีผลต่อจำนวนผู้ที่ชำระภาษีคงค้างเพิ่มขึ้น

จากการวิจัยที่กล่าวมา ลักษณะการใช้ประโยชน์ (Messages) เพื่อกระตุ้นเตือนให้ผู้เสียภาษีฉวยคิดหรือปรับชุดความคิดเดิม เช่น การอ้างศีลธรรมและหน้าที่ของพลเมือง (Moral appeal and citizenship) การข่มขู่ให้คล้อยตาม (Threat) โดยอ้างบทลงโทษทางกฎหมาย เป็นต้น เพื่อโน้มน้าวจิตใจให้ผู้เสียภาษีคล้อยตามโดยอ้างผลประโยชน์ส่วนตัวและส่วนรวม (สังคม) จากการคล้อยตามหรือโทษของการไม่คล้อยตาม แทนการใช้ภาษาราชการและข้อความตามกฎหมายซึ่งอ้างถึงผลประโยชน์ของรัฐและตัวบทกฎหมายเป็นหลัก ผู้เสียภาษีที่ไม่เข้าใจเนื้อหาในกฎหมายหรืออาจมีอคติและศึกษาสำนึก (Biases and Heuristics) ที่ส่งผลให้เกิด ความไม่เชื่อใจในการปฏิบัติงานของรัฐบาลและข้าราชการ อันเนื่องมาจากความไม่พอใจในสินค้าและบริการสาธารณะที่ตนได้รับ อีกทั้งบางคนถูกสภาวะรอบด้านหล่อหลอมชุดความคิดที่เป็นปรปักษ์ ทำให้เข้าใจว่ารัฐบาลและข้าราชการทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้องมากกว่าเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ก็อาจจะพยายามหลีกเลี่ยงที่จะให้ความร่วมมือหรือจำใจให้ความร่วมมือแบบไม่เต็มที่ เป้าประสงค์ของงานวิจัยจึงเป็นการใช้ทฤษฎีผลักดันในการโน้มน้าวผู้เสียภาษีที่กำลังตัดสินใจให้เลือกที่จะชำระค่าภาษีอากรที่คงค้างโดยไม่ต้องใช้วิธีบังคับตามกฎหมาย

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางในการนำทฤษฎีผลักดันมาประยุกต์ใช้กับหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ โดยการปรับอคติและศึกษาสำนึกให้นำไปสู่การตัดสินใจอย่างเป็นเหตุเป็นผลของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติตามกฎหมายศุลกากร

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ทฤษฎีผลักดันมีส่วนที่สามารถเพิ่มประสิทธิผลให้เครื่องมือของกองตรวจสอบอากรในการจัดเก็บรายได้ของกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากรหรือไม่

1.2.2 การสื่อสารเชิงโน้มน้าวสามารถปรับอคติที่เกิดจากกระบวนการคิดและศึกษาสำนึก (Cognitive Bias and Heuristics) ของผู้ประกอบการให้ตัดสินใจเลือกทางเลือกที่จะปฏิบัติตามกฎหมายศุลกากรอย่างมีเหตุผล (Rational Decision) ได้หรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการนำทฤษฎีผลึกตันมาประยุกต์ใช้กับการเพิ่มประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้

1.3.2 เพื่อทดสอบว่าการสื่อสารเชิงโน้มน้าวมีผลต่อการปรับอคติที่เกิดจากกระบวนการคิดและศึกษาสำนึกของผู้ประกอบการที่เป็นปรปักษ์ต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจอย่างมีเหตุผล

1.3.3 เพื่อรับฟังข้อมูลและข้อเสนอแนะจากบุคคลที่เกี่ยวข้องในการประยุกต์ใช้ทฤษฎีผลึกตันกับการเพิ่มประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาความเป็นไปได้ในการนำแนวคิดทฤษฎีผลึกตันมาประยุกต์ใช้กับการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ ของกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ในการปรับอคติที่เกิดจากกระบวนการคิดและศึกษาสำนึกเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจอย่างมีเหตุผลของผู้ประกอบการที่ขาดชำระภาษี โดยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยในมิติต่าง ๆ ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะส่วนปฏิบัติการตรวจสอบ 1 – 2 และฝ่ายตรวจสอบและติดตาม 1 – 2 ส่วนตรวจสอบและติดตาม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลรับผิดชอบด้านการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ รวมถึงผู้ประกอบการที่เคยผ่านการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ โดยฝ่ายตรวจสอบและติดตาม 1 ส่วนตรวจสอบและติดตาม ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของผู้วิจัยในขณะทำการศึกษาทดลองนี้

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ผู้วิจัยกำหนดประชากรที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ ของกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) และการเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) เป็น 3 กลุ่ม คือ พนักงานศุลกากรผู้ปฏิบัติงาน พนักงานศุลกากรระดับผู้บริหารระดับกลาง ผู้ประกอบการที่เคยผ่านการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ

1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

แนวคิดทฤษฎีผลักดันเป็นแนวคิดในการวิจัยนี้ โดยผู้วิจัยมุ่งเน้นการใช้ข้อความตามหลักจิตวิทยาและการตลาดที่เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมนำมาประยุกต์ใช้เพื่อโน้มน้าวใจให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรในการระงับคดีในชั้นศาลการ (การชำระค่าภาษีอากรที่ขาดให้ครบถ้วน) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดให้รูปแบบข้อความในจดหมายแจ้งผลการตรวจสอบเป็นตัวแปรอิสระ ส่วนความรู้สึก อคติและศึกษาสำนึกของผู้ประกอบการ/ผู้แทนที่มีต่อเนื้อหาในหนังสือราชการของกองตรวจสอบอากรเป็นตัวแปรตาม

1.5 คำจำกัดความของคำที่ใช้ในการวิจัย

“ประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้” หมายถึง ความสามารถในการบังคับคดีของพนักงานศาลการของกองตรวจสอบอากร กรมศาลการ ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ กล่าวคือ จำนวนรายผู้ประกอบการที่ตรวจพบว่าชำระค่าภาษีอากรไม่ครบถ้วนและประสงค์ให้ขอระงับคดีในชั้นศาลการ

“พนักงานศาลการ” หมายถึง พนักงานศาลการที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ จากกองตรวจสอบอากร กรมศาลการ

“ผู้ประกอบการ” หมายถึง ผู้นำเข้า ส่งออก ถ้ายลำ ผ่านแดน หรือตัวแทนที่ได้รับมอบอำนาจจาก ผู้นำเข้า ส่งออก ถ้ายลำ ผ่านแดน ให้ปฏิบัติพิธีการศาลการและเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับกองตรวจสอบอากร กรณีการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ

“การระงับคดีในชั้นศาลการ” หมายถึง การระงับคดีเพื่องดเว้นการฟ้องร้อง กล่าวคือผู้ประกอบการประสงค์จะชำระค่าภาษีอากรที่ขาด เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม และค่าปรับตามกฎหมายให้ครบถ้วน

“อคติและศึกษาสำนึก” ซึ่งในงานวิจัยนี้ หมายถึง ชุดความคิดที่ต่อต้านระบบราชการของผู้ประกอบการ อันเนื่องมาจากคิดตามที่ตนเข้าใจ ตามประสบการณ์ และตามสภาพการณ์ที่ผู้ประกอบการได้รับรู้มา ทำให้เกิดความสงสัยและไม่เชื่อใจในการทำงานของพนักงานศาลการ ทำให้เกิดความลังเลใจที่จะปฏิบัติตามกระบวนการทางศาลการ รวมถึงการระงับคดีในชั้นศาลการ

“การโน้มน้าวใจ” หรือ “การจูงใจ” หมายถึง การสื่อสารที่มีจุดประสงค์เพื่อปรับความคิดที่ต่อต้านของผู้ประกอบการที่มีต่อพนักงานบุคลากรเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจที่จะระงับคดีในชั้นศาลากรซึ่งในงานวิจัยนี้ หมายถึง การสื่อสารของพนักงานบุคลากรในรูปแบบการใช้คำให้รู้สึกอยากจะคล้อยตามหรือปฏิบัติตามจดหมายแจ้งผลการตรวจสอบและการเจรจาด้วยตนเอง ผลสัมฤทธิ์ที่กำหนดไว้ในกรณีนี้คือการระงับคดีในชั้นศาลากรของผู้ประกอบการ



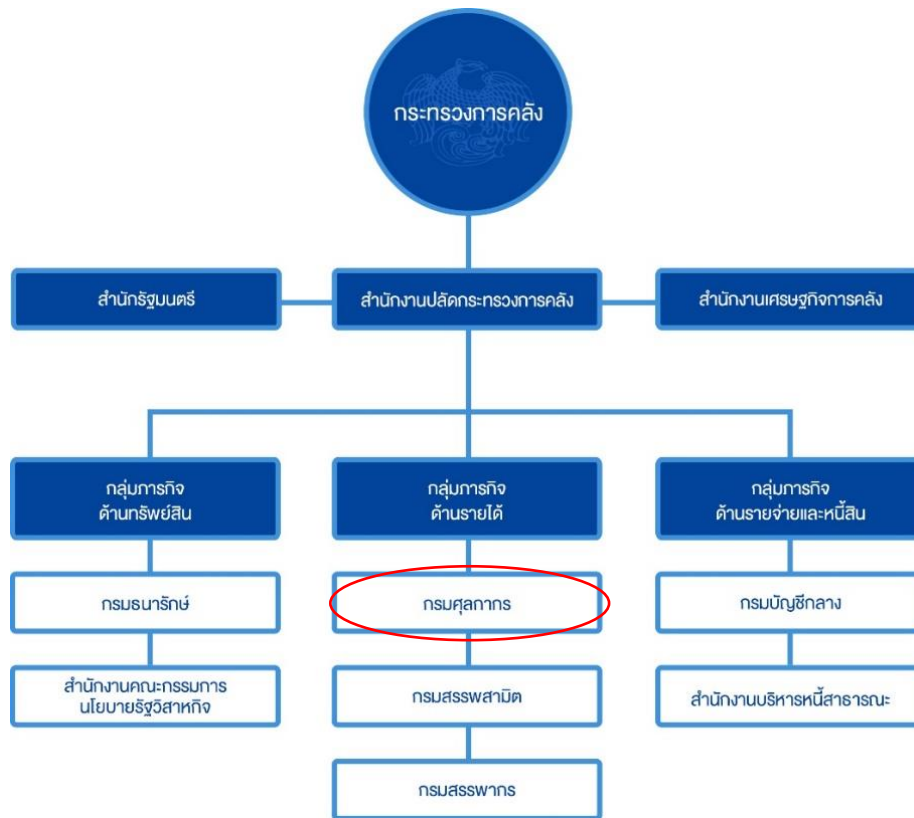
บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง การศึกษาทฤษฎีผลึกตันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ กรณีการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการของกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

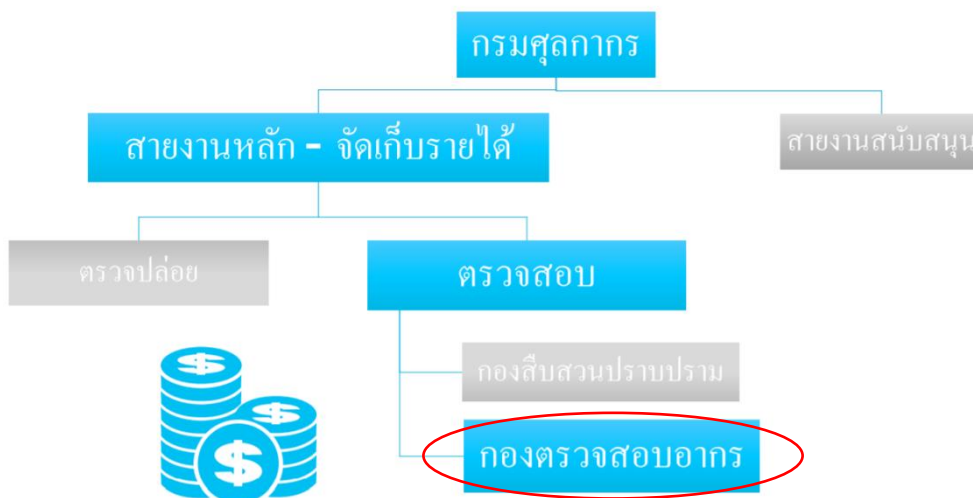
- 2.1 ลักษณะการปฏิบัติงานของกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวถึงประสิทธิผล (Effectiveness) ในการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิดที่ว่าด้วยเรื่องศึกษาสำนึก (Heuristics) และอคติที่เกิดจากกระบวนการคิด (Cognitive Bias)
- 2.4 แนวคิดเชิงจิตวิทยาว่าด้วยเรื่องการสื่อสารเชิงโน้มน้าวใจ (Persuasive Communications)
- 2.5 แนวคิดทฤษฎีผลึกตัน (Nudge Theory) สำหรับการจัดเก็บรายได้
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 รูปแบบการใช้ข้อความเชิงโน้มน้าวใจ
- 2.8 สมมติฐานและกรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ลักษณะการปฏิบัติงานของกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

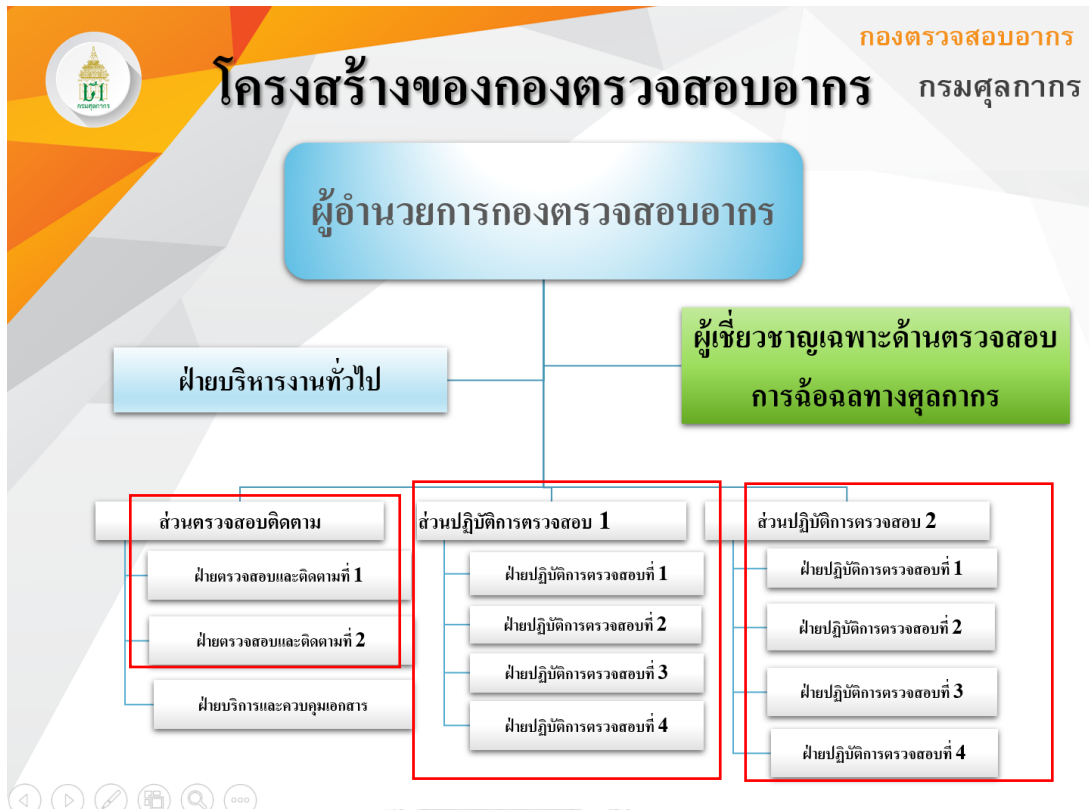


รูปที่ 1 โครงสร้างของกระทรวงการคลัง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รูปที่ 2 โครงสร้างของกรมศุลกากรโดยสังเขป



รูปที่ 3 โครงสร้างของกองตรวจสอบอากร

2.1.1 โครงสร้างและหน้าที่ของกองตรวจสอบอากร

กองตรวจสอบอากร ซึ่งเป็นหน่วยงานจัดเก็บรายได้หน่วยงานหนึ่งภายใต้สังกัดกรมศุลกากร (รูปที่ 2) ซึ่งกระทรวงการคลังเป็นผู้ดูแลกำกับกรมศุลกากร หนึ่งในหน่วยจัดเก็บรายได้ของประเทศเช่นเดียวกับกรมสรรพากรและกรมสรรพสามิต (รูปที่ 1) ซึ่งกองตรวจสอบอากรมีภารกิจหลักในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลนำเข้าส่งออกของผู้นำเข้า/ส่งออก/ถ่ายลำ/ผ่านแดนหรือตัวแทนของบุคคลดังกล่าว และการเรียกเก็บค่าภาษีอากรและอื่น ๆ ให้ครบถ้วนในกรณีที่ตรวจพบว่าการชำระค่าภาษีอากรไม่ครบถ้วน โดยลักษณะการตรวจสอบมีทั้งหมด 3 รูปแบบ ดังนี้

- 1) การตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ (On – site Post Clearance Audit)
- 2) การทักท้วงท่า/ด่านนำเข้าเพื่อเรียกเก็บค่าภาษีอากรที่ขาด (Post Clearance Review) และ
- 3) การรับชำระค่าภาษีอากรให้ผู้ประกอบการ ณ จุดเดียว เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการ (One Stop Service for Tax and Duty Collection)

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาการเพิ่มประสิทธิผลในการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ ซึ่งฝ่ายที่ดูแลรับผิดชอบในภารกิจดังกล่าวมีทั้งหมด 10 ฝ่าย คือ ฝ่ายปฏิบัติการตรวจสอบที่ 1 – 4 ส่วนปฏิบัติการตรวจสอบ 1 และ 2 จำนวน 8 ฝ่าย และฝ่ายตรวจสอบและติดตามที่ 1 – 2 ส่วนตรวจสอบและติดตาม จำนวน 2 ฝ่าย (รูปที่ 3) โดยลักษณะงานหลักของพนักงานศุลกากร มีดังนี้

1) ตรวจสอบและติดตามข้อมูลการกระทำความผิดเพื่อกำหนดแนวทาง หรือมาตรการด้านการตรวจสอบการจับกุมอากร และสิทธิประโยชน์ทางอากร

2) ตรวจสอบข้อมูลการนำเข้าส่งออก การเก็บอากร การยกเว้นการคืน หรือลดหย่อนอากร ค่าธรรมเนียม และเงินอื่น ๆ รวมทั้งการขอรับสิทธิประโยชน์ทางอากรและสิทธิประโยชน์อย่างอื่นจากกรมศุลกากรเพื่อทักท้วงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

3) วางแผนและดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการนำเข้า การส่งออก การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบพิธีการนำเข้าและส่งออก ณ ที่ทำการของผู้นำเข้า ผู้ส่งออก หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 ขั้นตอนโดยสังเขปของการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ

2.1.2.1 พนักงานศุลกากรขออนุมัติจากผู้อำนวยการกองตรวจสอบอากรเพื่อออก “หนังสือแจ้งผู้ประกอบการ เกี่ยวกับการเข้าตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ณ สถานประกอบการ” ซึ่งจะต้องส่งหนังสือดังกล่าวเพื่อแจ้งผู้ประกอบการก่อนเข้าตรวจสอบไม่น้อยกว่า 10 วัน เพื่อให้เวลาในการเตรียมเอกสารหลักฐานในการตรวจสอบ

2.1.2.2 พนักงานศุลกากรเข้าตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ณ สถานประกอบการและอาจนำเอกสารหลักฐานกลับมาตรวจสอบเพิ่มเติม ณ กรมศุลกากร

2.1.2.3 ภายใน 90 วันนับจากวันที่ตรวจนับเอกสารหลักฐาน พนักงานศุลกากรจะออก “หนังสือขอให้ผู้ประกอบการไปพบ” เพื่อชี้แจงข้อสงสัยเพิ่มเติมกรณีพบข้อสงสัย

2.1.2.4 หากตรวจสอบเอกสารหลักฐาน รวมถึงสอบถามผู้ประกอบการแล้ว พบว่าการชำระค่าภาษีอากรไม่ครบถ้วน พนักงานศุลกากรจึงประเมินค่าภาษีอากรที่ขาด และออก “หนังสือแจ้งผลการตรวจสอบ” เพื่อแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบค่าภาษีอากรที่ขาดในเบื้องต้น

2.1.2.5 พนักงานศุลกากรจะต้องออก“แบบแจ้งการประเมิน/เรียกเก็บอากรขาเข้า/ขาออก” และส่งให้ผู้ประกอบการเพื่อเรียกเก็บค่าภาษีอากรที่ขาดภายใน 7 วันนับตั้งแต่วันที่ประเมินเสร็จ

2.1.2.6 หากผู้ประกอบการประสงค์จะชำระค่าภาษีอากรที่ขาด เงินเพิ่ม เบี้ยปรับ และค่าปรับให้ครบถ้วน ผู้ประกอบการยื่นคำร้องขอระงับคดีเพื่องดเว้นการฟ้องร้องในชั้นศาลโดยนิติกรจากกฎหมายเป็นผู้ดำเนินการขั้นตอนดังกล่าว



รูปที่ 4 แผนผังงานของการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการโดยสังเขป

2.2 แนวคิดทฤษฎีที่กล่าวถึงประสิทธิผล (Effectiveness) ในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของประสิทธิผล

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและรวบรวมความหมายของคำว่า ประสิทธิผล (Effectiveness) ดังนี้

(3) มุ่งเน้นที่จุดสิ้นสุดของกิจกรรมหรือการดำเนินงานว่าได้ผลตามที่ตั้งไว้หรือไม่ และที่สำคัญต้องมีตัวชี้วัด (Indicator) ที่ชัดเจน

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า **ประสิทธิผล คือ การประมวลผลความสามารถของ คนในองค์กรในการนำปัจจัยนำเข้าทั้งหมดขององค์กรมาผ่านกระบวนการการทำงานเพื่อให้เกิด ผลลัพธ์ตามเป้าหมายหรือนโยบายที่องค์กรกำหนดไว้**

2.2.2 การวัดประสิทธิผลขององค์กร

Talcott Parsons อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ระบบขององค์กรเป็นเครื่องมือวัด ความมีประสิทธิภาพขององค์กร โดยใช้ชื่อว่า AGIL ซึ่งระบุกิจกรรม 4 ประเภทซึ่งทุกองค์กรจำเป็นต้องกระทำ ซึ่งประกอบไปด้วย

- (1) การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม
- (2) การบรรลุถึงเป้าหมาย
- (3) การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันซึ่งนำไปสู่ความมั่นคงทางสังคม
- (4) การรักษารูปแบบหรือเอกลักษณ์ขององค์กร

จากการศึกษาของ Lawrence and Lorsch พบว่าองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานที่สูงจะสามารถสนองตอบข้อเรียกร้องของสภาพแวดล้อมมากกว่าองค์กรคู่แข่ง จึงทำให้องค์กรคู่แข่งนั้นมี ประสิทธิภาพน้อยกว่า ทั้งองค์กรที่ประสบความสำเร็จที่สุดมีแนวโน้มที่จะสามารถรักษาภาวะแห่ง ความแตกต่างของโครงสร้างให้สอดคล้องกับความแตกต่างกันของส่วนต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อม ซึ่งองค์กรต้องพึ่งพาอาศัยกัน ทั้งยังมีความสามารถในการประสานความแตกต่างให้สามารถทำงาน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ด้วยทั้งองค์กร

Edgar H. Schein ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์กรอยู่ที่ความสามารถใน การผสมผสานผลงานของส่วนย่อยในองค์กรเข้าด้วยกันทั้งหมดได้ เพื่อไม่ให้งานของแต่ละ ส่วนมาขัดแย้งระหว่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขัดแย้งกันระหว่างเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมาย ขององค์กร ซึ่งแนวคิดของ Schein ก็คล้ายคลึงกับแนวคิดของ Theodore Caplow ซึ่งเขาได้สร้าง สิ่งที่เขาเรียกว่า “แบบจำลองเดี่ยวทางทฤษฎี” เพื่อนำไปสู่การคาดคะเนที่เป็นประโยชน์ให้กว้างขวางขึ้น

โดยเสนอแนะว่า ประสิทธิภาพขององค์การในระยะเวลาที่แตกต่างกันสามารถเอามาเปรียบเทียบกันได้ และประเมินผลโดยวัดจากตัวแปร 4 ตัวได้แก่

- (1) ความมั่นคง (Stability)
- (2) ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Integration)
- (3) ความสมัครใจ (Voluntarism)
- (4) ความสัมฤทธิ์ผล (Achievement)

Seldin ให้ความเห็นว่า การวัดและประเมินประสิทธิภาพโดยทั่วไป เป็นการวัดเพื่อดูความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งถ้ามาเทียบกันแล้วพบว่ามี ความแตกต่างกันน้อย จึงจะสะท้อนให้เห็นว่า การปฏิบัติงานดังกล่าวมีประสิทธิภาพมาก แต่ ถ้าพบว่ามี ความแตกต่างมาก จะสะท้อนให้เห็นว่าการปฏิบัติงานดังกล่าวมีประสิทธิภาพน้อยหรือ อาจจะดูความสอดคล้องกันระหว่างผลผลิต กับเป้าหมายที่ได้ระบุไว้การประเมินประสิทธิภาพของ องค์การสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

- (1) การวัดประสิทธิภาพขององค์การโดยใช้ตัวบ่งชี้เดียว (Single criterion measures of effectiveness) เป็นการพิจารณาว่าองค์การจะมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับผลที่ ได้รับว่าบรรลุเป้าหมายขององค์การหรือไม่หรือการใช้เป้าหมายขององค์การเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้ หลักการ อันใดอันหนึ่งในการประเมินผลขององค์การเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักเกณฑ์อันใด อันหนึ่งในการประเมินประสิทธิภาพขององค์การ เช่น วัดจากความสามารถในการผลิตวัดจากผลกำไร ฯลฯ

- (2) การประเมินประสิทธิภาพในแง่ของระบบและทรัพยากร (The system resource model of organization effectiveness) เป็นการประเมินโดยพิจารณาความสามารถ ขององค์การในแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการ อันจะทำให้ บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งเป็นการเน้นที่ปัจจัยตัวป้อนเข้า (Input) มากกว่าผลผลิต (Output)

- (3) การประเมินประสิทธิภาพโดยใช้หลายเกณฑ์ (The multiple criteria of effectiveness) เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพขององค์การโดยใช้เกณฑ์หลายอย่างในการวัดประเมินผล ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรที่อาจมีผลต่อความสำเร็จขององค์การ และพยายามแสดงให้เห็นว่าแต่ละตัว แปรมีความสัมพันธ์กัน

ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวคิดทั้งหมดที่กล่าวมาได้ว่า การวัดประสิทธิผลเป็นการวัดความสามารถขององค์การในการร่วมกันหรือแบ่งกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้โดยที่ยังคงเอกภาพและอัตลักษณ์ขององค์การไว้ได้ ซึ่งยิ่งผลสัมฤทธิ์ที่ทำได้จริงใกล้เคียงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้มากเท่าไร หมายความว่าองค์การดังกล่าวจะยังมีประสิทธิผลมากขึ้นตามซึ่งตัวชี้วัดและเกณฑ์ในการวัดนั้นจะมีความหลากหลายตามผลผลิตของแต่ละองค์การ

2.3 แนวคิดที่ว่าด้วยเรื่องศึกษาสำนึก (Heuristics) และอคติที่เกิดจากกระบวนการคิด (Cognitive Bias)

2.3.1 ศึกษาสำนึก (Heuristics)

Herbert Simon เป็นนักวิชาการที่เริ่มอธิบายเกี่ยวกับความไม่เป็นเหตุเป็นผลของมนุษย์ด้วยคำจำกัดความว่า “ความเป็นเหตุเป็นผลอันจำกัด (Bounded Rationality)” กล่าวคือ มนุษย์ขาดความสามารถในการคิดคำนวณเพื่อแก้ปัญหาซับซ้อน เนื่องจากมนุษย์ไม่มีความรู้ในทุกเรื่องรอบด้านและไม่มีเวลามากพอที่จะค้นคว้าให้ครอบคลุมได้หมด ทำให้การตัดสินใจเกิดจากข้อมูลที่ตนเองมีอยู่บ้างแล้วและการใช้สามัญสำนึกเท่านั้น

ต่อมา Amos Tversky และ Daniel Kahneman ซึ่งเป็นนักจิตวิทยา ได้อธิบายความไม่เป็นเหตุเป็นผลของมนุษย์ด้วย “ทฤษฎีศึกษาสำนึก” หรือการใช้สามัญสำนึกที่มนุษย์มักนำมาใช้กับการตัดสินใจภายใต้สถานะที่ไม่แน่นอน (ปัญหาที่ไม่คุ้นเคยหรือข้อมูลประกอบใช้ในการตัดสินใจมีจำกัด) ไว้ว่า ศึกษาสำนึกจะมีอยู่ 3 รูปแบบ ได้แก่

1) ศึกษาสำนึกแบบตัวแทน หรือการเหมารวม (Representativeness) มาจากการตัดสินใจจากประสบการณ์ไม่ตีจากสิ่งที่เคยเจอแล้วเข้าใจไปเองว่าสิ่งที่คล้ายกันจะเป็นแบบเดียวกัน เช่น การจดจำจากสื่อว่าคนมีรอยสักเป็นพวกอันธพาล มีความอันตราย จึงทำให้ศึกษาสำนึกส่วนบุคคลถูกดึงมาใช้ตัดสินคนที่มีรอยสักคนอื่นในชั่วพริบตาที่เห็นว่าน่าจะเป็นพวกอันธพาลเช่นกัน

2) ศึกษาสำนึกแบบตัวอย่างหรือสถานการณ์ที่พร้อมจะหยิบใช้งาน หรือการคิดเผื่อเกินจริง (Availability of Instances or Scenarios) มักจะใช้เมื่อคนประเมินความถี่ของความน่าจะเป็นมากเกินกว่าการเกิดขึ้นจริง เช่น คนมักซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลเพราะนึกถึงแต่เวลาเห็นคนถูก

รางวัล โดยคาดว่าตนจะเป็นคนถูกรางวัลบ้าง ทั้งที่โอกาสที่จะถูกรางวัลเกิดขึ้นน้อยกว่าโอกาสที่จะไม่ถูกรางวัลซึ่งเป็นไปได้มากกว่าเพราะมีจำนวนคนไม่ถูกเยอะกว่ามาก

3) ศึกษาสำนึกแบบการปรับตัวจากการตั้งรับ หรือการปรับค่าตามค่าตั้งต้น (Adjustment from an Anchor) ซึ่งมักจะใช้การคาดการณ์เชิงตัวเลขที่ไม่มีเหตุผลอื่นนอกจากมูลค่าที่มีการกำหนดอยู่แล้วมารองรับ เช่น ราคากลาง ซึ่งได้มาจากการปรับจากราคาตามท้องตลาด ซึ่งก่อนหน้าผู้ขายได้ตั้งราคาตามกลไกตลาดที่ไม่แน่นอนอยู่แล้ว

ที่ผ่านมา **ศึกษาสำนึกเหล่านี้มีผลกระทบทางเศรษฐศาสตร์มาตลอด โดยเฉพาะในเรื่องการตัดสินใจของมนุษย์ในการเลือกทางเลือกที่มีจำนวนมากหรือหัวข้อที่ไม่คุ้นเคย ซึ่งส่งผลให้เกิดความคลาดเคลื่อนที่คาดการณ์ได้ว่าผลลัพธ์จะไม่แน่นอนเสมอไปและอคติที่เป็นระบบอัตโนมัติ (Systematic and predictable errors) ซึ่งแนวคิดเรื่องศึกษาสำนึกทั้งสามแบบเป็นต้นแบบของทฤษฎีอคติที่เกิดจากกระบวนการคิด (Cognitive Bias) ซึ่งเป็นแนวคิดเชิงจิตวิทยาที่นักเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมมักนำมาอธิบายเกี่ยวกับการตัดสินใจของมนุษย์ที่ไม่เป็นเหตุเป็นผลทางเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมในเวลาต่อมา**

2.3.2 อคติที่เกิดจากกระบวนการคิด (Cognitive Bias)

อคติที่เกิดจากกระบวนการคิด (Cognitive Bias) เป็นชุดความคิดที่เบี่ยงเบนออกจากบรรทัดฐานหรือความเป็นเหตุเป็นผลต่อการตัดสินใจ การอธิบายปรากฏการณ์ของอคตินี้มาจากกฎแบบง่าย (Rules of Thumb) ในการประมวลข้อมูลของสมอง (เช่น การคาดการณ์แบบง่ายและฉับพลัน) หรือที่เรียกกันว่าศึกษาสำนึก ซึ่งสมองจะดึงมาใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจหรือการตัดสินใจที่ดีราภายในเวลาไม่นาน อคติดังกล่าวจะมีหลายรูปแบบ ทั้งอคติที่เกิดจากกระบวนการคิด เช่น เสียงจากใจหรืออคติที่เกิดจากแรงจูงใจ เช่น การบิดเบือนความเชื่อด้วยความปรารถนาที่อยู่เหนือเหตุผล (คิดเข้าข้างตัวเอง)

Thomas Wunder อธิบายความหมายของอคติที่เกิดจากกระบวนการคิด (Cognitive Bias) ว่าเป็นข้อผิดพลาดในการตัดสินใจด้วยสัญชาตญาณ แต่จะไม่เหมือนกับตรรกะวิบัติ (Logical Fallacy) ซึ่งเป็นข้อผิดพลาดจากการโต้แย้งเชิงตรรกะ เป็นอคติที่ใช้ศึกษาสำนึกมาช่วยในการตัดสินใจโดยไม่รู้ตัว

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า อคติที่เกิดจากกระบวนการความคิด เป็นชุดความคิดที่เบี่ยงเบนออกจากบรรทัดฐานของคนส่วนใหญ่และความเป็นเหตุเป็นผล อันเนื่องมาจากการจำกัดด้วยข้อมูลและเวลา รวมถึงการใช้สัญชาตญาณมาช่วยตัดสินใจไปโดยไม่รู้ตัว ทำให้ไม่สามารถอธิบายอย่างมีตรรกะได้ว่าทำไมถึงตัดสินใจดีหรือตัดสินใจเช่นนั้น

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างอคติที่เกิดจากกระบวนการความคิดที่มีการใช้ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากรของ Claire A. Hill และ Kristin Laurin ดังนี้

2.3.2.1 ศึกษาสำนึกที่มาจากความคิดเกินจริง (Availability Heuristic)

Claire A. Hill อธิบายการใช้หลักจิตวิทยาในการวิจัยเรื่องอคติของผู้ประกอบการที่เป็นปรปักษ์ต่อการเสียภาษีว่า ผู้ประกอบการมักรู้สึกหวาดระแวงหน่วยงานจัดเก็บรายได้ของรัฐที่มาตรวจสอบการเสียภาษี เนื่องจากได้รับรู้ว่าผู้ประกอบการอื่นถูกตรวจสอบและโดนลงโทษทางกฎหมายเนื่องจากตรวจพบว่าเสียภาษีไม่ครบถ้วน จึงเกิดศึกษาสำนึกขึ้นโดยฉับพลันว่าตนจะต้องโดนตรวจสอบในเร็ววันและอาจพบความผิดพลาดที่อยู่นอกสายตา ทำให้มองสภาพการณ์ดังกล่าวว่าเป็นการหาเหยื่อเคราะห์ร้ายเพื่อชดเชยเอาภาษี จึงให้เรียกสภาพการณ์นี้ว่า “การตรวจสอบจากนรก (Audit from hell)” (เช่นเดียวกับสำนวน “ถอนขนห่าน” ที่สื่อมวลชนของประเทศไทยใช้นิยามนโยบายการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาล) และเกิดบรรทัดฐานใหม่ขึ้นในการยื่นแบบแจ้งภาษีไม่ตรงกับผลประกอบการของบริษัทเพื่อไม่ให้เสียภาษีตามจริง

2.3.2.2 อคติที่เกิดจากการต่อต้าน (Reactance Bias)

Cris Evatt ให้ความหมายของอคติที่เกิดจากการต่อต้าน (Reactance Bias) ว่า เป็นการเบี่ยงเบนทางความคิดที่ประสงค์จะทำในสิ่งตรงกันข้ามกับสิ่งที่ผู้อื่นอยากให้เรา เนื่องจากคิดว่าผู้อื่นกำลังพยายามจำกัดอิสระในทางเลือกของตนเอง ซึ่งการต่อต้านอาจเกิดขึ้นได้เมื่อมีคนมากดดันให้รับมุมมองที่อีกฝ่ายมากำหนดให้โดยไม่ทราบเหตุผลที่เหมาะสมในการคล้อยตามทำให้เกิดท่าทีที่แข็งข้อ เช่น การบริโภคสุราในกลุ่มเยาวชน ทั้งที่อายุไม่ถึงเกณฑ์ตามกฎหมายที่จะสามารถดื่มได้ ซึ่งเอาเข้าจริงแล้ว พวกเขาอาจจะไม่ดื่มก็ได้หากไม่มีกฎหมายบังคับ

ธานี ชัยวัฒน์ ได้อธิบายตัวอย่างของ Reactance Bias ว่า เวลาที่เราสื่อสารหรือสั่งให้คนทำตามด้วยถ้อยคำที่มีระดับความรุนแรงต่อความรู้สึกของคนฟัง คนฟังจะทำการที่

ตรงกันข้ามเพราะเขารู้สึกเหมือนโดนทำร้ายทางจิตใจและเขาต้องเอาคืน เช่น การใช้ประโยคว่าการชำระค่าภาษีอากรไม่ครบถ้วนเป็นการฉ้อโกงภาษีอากร และการโกงภาษีอากรเป็นสิ่งต้องห้ามซึ่งคนกระทำควรได้รับโทษ ทำให้ผู้ที่ชำระไม่ครบถ้วนโดยไม่มีเจตนาฟังแล้วอาจเกิดความรู้สึกต่อต้านต่อประโยคดังกล่าวและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษี เนื่องจากประโยคดังกล่าวฟังดูก้าวร้าวรุนแรงเกินไป จึงกลับกลายเป็นการทำทนายให้ผู้ฟังยิ่งทำในสิ่งตรงกันข้ามมากขึ้น นั่นคือการพยายามที่จะไม่ชำระให้ครบถ้วนและไม่ให้โดนจับได้ ซึ่งอาจจะให้ความรู้สึกสะท้อใจกว่า หากเขาหลบเลี่ยงไม่จ่ายได้สำเร็จและไม่โดนลงโทษ

Kristin Laurin และคณะจาก University of Waterloo และ Duke University ได้ศึกษาการตอบรับเชิงเป็นเหตุเป็นผล (Rationalization) และการตอบรับเชิงต่อต้าน (Reactance) ของประชาชนต่อนโยบายที่จำกัดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล เช่น การจำกัดความเร็วบนท้องถนน การสูบบุหรี่ในที่สาธารณะ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความเด็ดขาด (Absoluteness) ในการใช้กฎหมายเป็นปัจจัยหลักที่จะเกิดการตอบรับเชิงเป็นเหตุเป็นผลมากกว่าการตอบรับเชิงต่อต้าน กล่าวคือ หากมีช่องโหว่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกฎหมายมากเท่าใด การตอบรับเชิงต่อต้านของประชาชนต่อกฎหมายดังกล่าวจะเพิ่มมากขึ้นตาม เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่ากฎหมายที่ไม่มีความเด็ดขาดเป็นกฎหมายที่จำกัดสิทธิเสรีภาพของพวกเขาอย่างไม่เท่าเทียม เมื่อเห็นว่ามีคนฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม แต่ถ้าหากเป็นกฎหมายที่มีประสิทธิภาพดี กลุ่มตัวอย่างจะเห็นว่าทุกคนปฏิบัติตามกันหมด จึงไม่ถือเป็นการจำกัดสิทธิเสรีภาพของพวกเขา

CHULALONGKORN UNIVERSITY

2.4 แนวคิดเชิงจิตวิทยาว่าด้วยการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ (Persuasive Communications)

2.4.1 ความหมายของการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล กล่าวว่า มนุษย์ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญยิ่งในการโน้มน้าวบุคคลในสถานการณ์ที่ต้องใช้การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ (Persuasive Communication Situation) ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ผู้ส่งสารพยายามใช้สารเพื่อให้ผู้รับสารมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสารที่สื่อไป โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือก่อให้เกิดอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับสารให้ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

Herbert W. Simon กล่าวว่า การโน้มน้าวใจ หมายถึง การสื่อสารของมนุษย์ที่เกิดขึ้น เพื่อเปลี่ยนความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติของผู้อื่น

Cutlips M.Scott และ Allen H. Center ให้ความหมายของการโน้มน้าวใจด้าน ประชาสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นที่ไม่ลงรอยกันให้เป็นความคิดเห็นที่เป็น ประโยชน์ต่อคนที่โน้มน้าวหรือองค์กร หรือแม้กระทั่งเพื่อรักษาความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อคนที่ โน้มน้าวให้คงอยู่ต่อไป

อรวรรณ ปิลาธนโอบาท ได้สรุปเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของการโน้มน้าวใจดังต่อไปนี้

- (1) ความตั้งใจที่จะมีอิทธิพลในการควบคุมผู้ที่ถูกโน้มน้าวใจ
- (2) ผู้ถูกโน้มน้าวใจมักจะมีทางเลือกมากกว่าหนึ่งทางเลือกเสมอ ผู้โน้มน้าวจึงพยายาม จะชักจูงให้อีกฝ่ายยอมรับทางเลือกที่ตนเสนอ
- (3) ผู้โน้มน้าวต้องการเปลี่ยนแปลงหรือรักษาความเห็น ทัศนคติ ค่านิยม และ ความเชื่อของผู้ถูกโน้มน้าวใจซึ่งจะส่งผลต่อปัจจัยอื่น เช่น อารมณ์ พฤติกรรม

กล่าวโดยสรุปคือ การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ คือ การสื่อสารเพื่อพยายามชักจูงผู้รับ สารที่กำลังเลือกทางเลือกที่มีมากกว่าหนึ่งทางเลือก โดยใช้ความสามารถในการโน้มน้าวใจทำให้อีกฝ่ายเลือกหรือทำในสิ่งที่ผู้ส่งสารประสงค์จะให้เลือกหรือทำ หรือเพื่อการได้ประโยชน์ที่มาจากการเลือก

CHULALONGKORN UNIVERSITY

2.4.2 องค์ประกอบพื้นฐานในการโน้มน้าวใจ

2.4.2.1 จากมุมมองของผู้รับสาร

- ความแตกต่างภายในผู้ส่งสาร ซึ่งแต่ละคนมีปัจจัยที่แตกต่างกัน อาจทำให้ ผลลัพธ์ออกมาไม่เหมือนกัน เช่น ความน่าเชื่อถือ อำนาจและบทบาททางสังคม สัมพันธภาพระหว่าง ผู้ส่งสารและผู้รับสาร และลักษณะทางประชากร (อายุ เพศ อาชีพ)
- ความแตกต่างของแต่ละสาร เนื่องจากสารต่าง ๆ ให้ผลในการโน้มน้าวใจ ไม่เหมือนกัน การพูดหรือการเขียนก็โน้มน้าวใจได้ไม่เหมือนกัน ความแตกต่างในหัวข้อหรือเนื้อหา

สาระ การจัดเรียงลำดับของสาร ข้อโต้แย้งหรือข้อเท็จจริงที่ใช้ ลักษณะภาษาทางการหรือเป็นกันเอง ตลอดจนท่วงทำนองลีลา

- ความแตกต่างของลักษณะสื่อ การสื่อสารผ่านสื่อและบุคคล เช่น การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตจะโน้มน้าวใจได้ประสิทธิผลกว่าการสื่อสารผ่านวิทยุ โทรทัศน์ในเรื่องของความเร็วในการกระจายสาร เป็นต้น

- สภาพการณ์ที่หลากหลายจะส่งผลต่อการรับสาร เช่น สภาพการณ์ที่มีหรือขาดบุคคลหนึ่งบุคคลใด ความคุ้นเคยของผู้รับสารต่อสภาพการณ์ การมีสิ่งเร้าเชิงบวกหรือลบในสภาพการณ์ เช่น การโน้มน้าวใจให้บริจาคเงินโดยมีสื่อมวลชนกำลังถ่ายภาพรายล้อมอยู่อาจจะเป็นตัวเร้าเชิงบวกในการโน้มน้าวใจได้ เป็นต้น

2.4.2.2 ลักษณะผู้ส่งสาร อาทิ

- ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ อาชีพ
- ทรรศนะ ทักษะคติ
- ความรู้ความเข้าใจของผู้รับสารเกี่ยวข้องกับสารนั้น
- ประสบการณ์ที่ผู้รับสารประสบมา
- ลักษณะด้านอารมณ์ขณะที่รับสาร
- ลำดับความสำคัญของสารต่อผู้รับสาร
- ลักษณะการรับรู้สภาพการณ์ของผู้รับสาร

2.4.3 ขั้นตอนการโน้มน้าว

William Mcguire อธิบายขั้นตอนในการโน้มน้าว 6 ขั้นตอน ดังนี้

1) ขั้นนำเสนอ (Presentation) ผู้ส่งสารเชิงโน้มน้าวต้องคำนึงวิธีการนำเสนอให้เหมาะสม โดยให้ความสำคัญในการเลือกช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับเนื้อหาและผู้รับสาร จะต้องอยู่ในสถานที่และเวลาที่เหมาะสมด้วย

2) ขั้นความสนใจ (Attending) ผู้ส่งสารต้องหาวิธีการดึงความสนใจของผู้รับสาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเนื้อหาของสาร

3) ขั้นความเข้าใจ (Comprehending) ผู้ส่งสารจำเป็นต้องทำให้สารเป็นที่เข้าใจได้ง่ายเพื่อให้ผู้รับสารเข้าถึงการโน้มน้าวได้

4) **ขั้นคล้อยตาม (Yielding)** เมื่อผู้รับสารเข้าใจสารที่ได้รับแล้ว ผู้ส่งสารจะต้องทำให้ผู้รับสารคล้อยตาม เช่น การอ้างถึงประโยชน์ของการคล้อยตามหรือโทษหรือการเสียผลประโยชน์ของการไม่คล้อยตาม

5) **ขั้นการยึดเหนี่ยวสิ่งใหม่ (Retaining the new position)** เมื่อผู้รับสารคล้อยตามแล้ว ผู้ส่งสารต้องทำให้ผู้รับสารยึดเหนี่ยวกับชุดความคิดใหม่ที่ได้จากสารที่ได้รับ

6) **การกระทำ (Acting)** คือการนำชุดความคิดใหม่ไปปรับใช้

จากขั้นตอนที่กล่าวมา บทบาทของผู้ส่งสารที่จะโน้มน้าวใจจะต้องมุ่งเน้นการสร้างความรู้เข้าใจให้ผู้รับสารเสียก่อน เพื่อปรับชุดความคิดให้ตรงกันทั้งสองฝ่าย ก่อนที่จะเริ่มโน้มน้าวในขั้นคล้อยตาม หรือจะแทรกการโน้มน้าวไปตั้งแต่ขั้นนำเสนอก็ได้ เมื่อปฏิบัติตามขั้นตอนแล้ว จึงจะเกิดผลของการโน้มน้าวใจ ซึ่ง Erwin Bettinghaus ได้กล่าวว่า ผลของการโน้มน้าวใจจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและความเชื่อและส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงต่อกระบวนการความคิด (Cognition Changes) การเปลี่ยนแปลงต่ออารมณ์ (Affect Changes) และการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรม (Behaviour Changes)

2.4.4 กลยุทธ์การคล้อยตาม (Compliance Gaining Strategies)

Jo Anna Grant, Paul E. King และ Ralph R. Behnke ได้ศึกษาการกลยุทธ์การใช้ข้อความเชิงโน้มน้าวใจ (Persuasive message strategies) โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับสารต่อสารที่ได้รับ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการตอบสนองทางการสื่อสาร กล่าวคือ ยิ่งมีความพึงพอใจของผู้รับสารมากเท่าไร การจูงใจก็จะมีแนวโน้มไปในทางดีเพิ่มขึ้นตาม นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ของผู้รับสารกับสภาพการณ์และผู้ส่งสารยังเป็นอีกองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการโน้มน้าวใจ กระบวนการวิจัยเป็นวิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยการส่งข้อความเชิงโน้มน้าวที่มีลักษณะของกลยุทธ์ข้อความเพื่อการคล้อยตามหลักอนุกรมวิธานของ Wiseman และ Schenck-Hamlin ในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1) **การทวงบุญคุณ (Debt)** คือการเรียกการตอบแทนจากผู้รับสารในกรณีผู้ส่งสารให้ประโยชน์ไปก่อนล่วงหน้า

2) **การทำให้เป็นที่ชื่นชอบ (Ingratiation)** คือการทำให้ผู้รับสารชื่นชอบในตัวผู้ส่งสาร เพื่อให้สารที่ส่งไปนั้นสัมฤทธิ์ผล

- 3) การให้คำสัญญา (Promise) คือการให้ประโยชน์เมื่อผู้รับสารมีท่าทีคล้อยตามสารที่สื่อไป
- 4) การได้รับการยอมรับนับถือกรณีที่คล้อยตาม (Esteem) คือการให้ความสำคัญของผู้รับสารเมื่อคล้อยตาม/ทำตามสาร
- 5) การกระตุ้นให้รู้สึกดีกับตนเองหากคล้อยตาม (Allurement)
- 6) การข่มขู่ (Threat) คือการลงโทษเมื่อผู้รับสารมีท่าทีไม่คล้อยตามสารที่สื่อไป
- 7) การพูดให้รู้สึกผิดหากไม่คล้อยตาม (Guilt)
- 8) การเตือนให้เห็นโทษของการไม่คล้อยตาม (Warning)
9. การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม (Altruism) คือการเรียกร้องให้ผู้รับสารตัดสินใจ/ปฏิบัติตามสารที่สื่อไป โดยอ้างว่าเป็นการช่วยเหลือผู้อื่น
10. การขอให้คล้อยตามโดยพูดตามตรง (Direct requests)
11. การอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับสารที่สื่อไป (Explanation)
12. การพยากรณ์ถึงอนาคตหากไม่/คล้อยตาม (Hinting)

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การวางกรอบข้อความ (framing the message) โดยใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสมจะส่งผลต่อแนวโน้มที่ผู้รับสารจะคล้อยตาม เช่น ข้อความแบบการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม (Altruism) มีแนวโน้มที่จะสามารถโน้มน้าวใจได้ดีกว่าข้อความข่มขู่ (Threat) เนื่องจากข้อความข่มขู่ให้ความรู้สึกเป็นการแทรกแซงเชิงลบ (Negative sanction) ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับสารลดลงและมีแนวโน้มที่จะไม่คล้อยตามสารที่ได้รับ เห็นได้ว่ากลยุทธ์ที่คุกคามจะทำให้เสียความพึงพอใจในระยะยาว แต่จะมีประสิทธิผลในระยะสั้น คือ คนจะยอมคล้อยตามเพราะโดนบังคับ นอกจากนี้ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการโน้มน้าวใจคือ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร กล่าวคือ ถ้าแสดงให้ผู้ส่งสารสามารถให้ทั้งคุณและโทษของการไม่/ปฏิบัติตาม จะเกิดประสิทธิผลมากกว่าตัวสารที่ส่งไป

2.5 แนวคิดทฤษฎีผลักดัน (Nudge Theory) สำหรับการจัดทำนโยบายด้านการจัดเก็บรายได้

Richard Thaler และ Cass Sunstein อธิบายว่า ผู้คนจำนวนมากที่ชื่นชอบอิสระในการเลือกมักจะปฏิเสธตัวเลือกที่กลุ่มแนวคิดเชื่อในความคิดของผู้รัฐ (Paternalism) หรือรัฐบาลผู้กำหนด

นโยบายจัดสรรมาให้ ดังนั้นจึงประสงค์ให้รัฐบาลปล่อยให้พวกเขาเป็นผู้เลือกทางเลือกด้วยตนเอง (โดยให้รัฐบาลใช้การกระตุ้นหรือการแทรกแซงให้น้อยที่สุดเท่าที่ทำได้) ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลควรให้ตัวเลือกที่หลากหลายให้มากที่สุดเท่าที่ทรัพยากรอำนวยได้ ซึ่งคนที่ชอบที่จะเห็นเพียงว่ามีตัวเลือกมากขึ้นก็จะมองข้ามจุดมุ่งหมายของนโยบายที่มีเพียงหนึ่งเดียวในทุกตัวเลือกนั้น

นอกจากนี้ ประชาชนยังมีอคติจึงไม่ไว้วางใจในรัฐบาล นักการเมืองและข้าราชการ เนื่องด้วยภาพจำที่ว่าคนเหล่านั้นมักจะทำเพื่อเอื้ออำนวยต่อผลประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง เราจึงต้องใช้การกระตุ้นทางอ้อมมากกว่าใช้คำสั่งทางกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อห้ามมาบังคับพวกเขา ในขณะเดียวกัน มนุษย์มักตัดสินใจผิดพลาดโดยใช้ข้อมูลที่น้อยเกินไป หรือข้อมูลที่ซับซ้อนเกินกว่าจะเข้าใจอย่างลึกซึ้งได้ (เช่น กระบวนการฟ้องร้องในชั้นศาลและระบบการค้ำประกัน) สรุปก็คือ มนุษย์อาจไม่สามารถตัดสินใจในทางที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ตนเองในระยะยาวด้วยความรู้ความเข้าใจของตนที่มีอยู่ จึงชอบใช้ความรู้สึกเล็กๆ ที่มีอยู่ข้างใน (gut feelings) เป็นตัวตัดสินใจ การมีผู้ช่วยชี้แนะมา “รูด” (nudge) ให้ผู้รับสารไปในทิศทางที่ต้องการทีละน้อยด้วยการแนะนำทางอ้อมอาจทำให้เกิดแรงจูงใจหรือการตัดสินใจอย่างเป็นเหตุเห็นผลโดยไม่มี การบังคับ ซึ่งทั้งหมดกระทำอย่างแนบเนียนและนิ่มนวลเพื่อให้พฤติกรรมถูกปรับไปในทิศทางที่ต้องการ เหมาะกับมนุษย์ผู้ไม่ชอบโดนบังคับหรือสั่งให้คล้อยตามในเวลาที่ยังมีทางเลือกอื่นอยู่ ดังนั้น การผลักดันเป็นแนวคิดของการออกแบบทางเลือก (Choice Architecture) ซึ่งกำหนดทางเลือกที่นำไปยังเป้าหมายที่คนออกแบบทางเลือกต้องการโดยไม่จำกัดทางเลือกหรือบังคับ กล่าวคือ การสื่อสารเพื่อให้อีกฝ่ายเห็นว่าการเลือกทางเลือกที่เราได้ออกแบบไว้ให้เลือกจะเป็นการได้ประโยชน์สำหรับเขา แต่ยังคงเหลือทางเลือกที่เขาจะไม่คล้อยตามได้ด้วย

Andy Lymer ได้ระบุว่า แนวคิดที่ว่าด้วยเรื่องกำหนดนโยบายตามทฤษฎีผลักดันนั้น นโยบายที่ใช้ทฤษฎีผลักดันจะไม่จำเป็นต้องบังคับทางกฎหมายให้ประชาชนทำตามเสมอไป แต่ใช้วิธีเสนอและแนะนำทางเลือกอย่างนุ่มนวลเพื่อโน้มน้าวให้ประชาชนตัดสินใจเลือกทางเลือกที่กำหนดไว้แล้ว และยังคงเปิดทางให้โอกาสที่จะเลือกทางเลือกอื่นได้เช่นกัน เพื่อลดแรงกดดันและอคติที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว ทางเลือกอื่นที่เวลานั้นก็ไม่ได้ให้ผลลัพธ์ดีไปกว่ากันนัก

John Hasseldine และคณะทำวิจัยเชิงทดลองในการโน้มน้าวผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของกิจการแต่เพียงผู้เดียว (Sole Proprietors) ในการรายงานแบบแสดงรายการภาษี (Tax

return) ให้ตรงกับผลประกอบการจริง โดยการใช้จ่ายหมายถึงใช้ข้อความโน้มน้าวใจในรูปแบบต่าง ๆ เป็นเครื่องมือ โดยแนะนำว่า การสื่อสารโดยตรงจากหน่วยจัดเก็บรายได้ของรัฐมีแนวโน้มที่จะเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดประสิทธิผลในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบในการรายงานแบบยื่นภาษีที่ตรงกับผลประกอบการจริง นอกจากนี้ การใช้อำนาจทางกฎหมายมากเกินไปอาจจะกลายเป็นการกดขี่ผู้ประกอบการมากเกินไปอีกด้วย

การวิจัยเกี่ยวกับการตอบสนองเชิงเป็นเหตุเป็นผล (Rationalization) และการตอบสนองเชิงต่อต้าน (Reactance) ของประชาชนเกี่ยวกับนโยบายที่จำกัดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของ University of Waterloo และ Duke University แสดงให้เห็นว่า กฎหมายที่จำกัดสิทธิเสรีภาพของพวกเขาควรมีความเด็ดขาดในการใช้กฎหมายอย่างทั่วถึง ซึ่งหากการบังคับใช้กฎหมายมีความหละหลวมหรือมีคนฝ่าฝืน อาจทำให้ผู้คนไม่พอใจจนเกิดการต่อต้านและพยายามหลบเลี่ยงหาช่องโหว่ทางกฎหมายเพื่อประโยชน์ส่วนตัวในที่สุด

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การกำหนดนโยบายตามทฤษฎีผลักดันเป็นการออกแบบทางเลือกเชิงนโยบายหรือบริการสาธารณะให้มีมากกว่า 1 ทางเลือก คือ ทางเลือกที่ทำให้ประชาชนคล้อยตามหรือปฏิบัติตามแนวทางที่รัฐบาลกำหนดไว้ โดยจะมีผลประโยชน์หรือสิ่งที่จะได้รับเป็นสิ่งจูงใจให้คล้อยตามหรือปฏิบัติตาม และทางเลือกที่ให้อิสระแก่ประชาชนที่จะไม่คล้อยตามหรือปฏิบัติตาม โดยจะมีการเสียผลประโยชน์หรือโทษทางกฎหมายไว้รองรับทางเลือกนี้ อย่างไรก็ตาม รัฐบาลจะไม่บังคับกดดันประชาชนโดยตรงในการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง แต่จะให้การกระตุ้นจากสภาพแวดล้อมและสภาพการณ์หนึ่ง ๆ ตามหลักจิตวิทยาและการตลาดที่ผนวกกับเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมเป็นตัวเร้าให้ตัดสินใจอย่างเป็นเหตุเป็นผล มิได้เป็นการตัดสินใจที่มาจากศึกษาสำนึกหรืออคติ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสื่อสารที่เจ้าหน้าที่ภาครัฐใช้สื่อสารกับประชาชนมีทั้งการใช้หนังสือราชการและการพูดคุยเมื่อมีการติดต่อราชการ ทั้งนี้ ธาณี ชัยวัฒน์ กล่าวว่า การทดสอบประสิทธิผลจากการสื่อสารของหน่วยงานราชการจะใช้วิธีที่แตกต่างกัน กล่าวคือ หากต้องการทดสอบข้อความโน้มน้าวที่ใช้ในจดหมายว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ วิธีวิจัยทดลองจะต้องใช้การส่งจดหมายทั้งแบบปกติและ

แบบที่มีข้อความโน้มน้าว หรือถ้าต้องทดสอบข้อความโน้มน้าวที่ใช้ในการเจรจา ก็ต้องเป็นคนพูดคนเดียว ทดลองในเวลาเดียวกัน และกลุ่มตัวอย่างทุกคนต้องอยู่พร้อมกันเพื่อได้ยินพร้อมกันและแสดงความเห็นทันที เพราะถ้าเปลี่ยนคนพูด เวลา หรือกลุ่มตัวอย่างอยู่คนละที่จะทำให้ควบคุมปัจจัยลำบาก เนื่องจากอารมณ์ของคนพูดหรือเวลาที่พูดที่แตกต่างกันจะสามารถทำให้ผลลัพธ์ไม่เหมือนกันได้ แต่การใช้ข้อความจะมีความเสถียรของสารที่ต้องการจะสื่อมากกว่าการพูด อีกทั้งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยเชิงทดลองด้านเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมจำนวนหนึ่งจาก Nudge Database v1.2 ของมหาวิทยาลัย Stirling แห่งสหราชอาณาจักร พบว่างานวิจัยทั้งหมดเป็นการทดลองใช้ข้อความโน้มน้าวในการผลักดันประชาชนผู้เสียภาษีทั้งสิ้น ดังนี้

1) Blumenthal (2001) ศึกษาทฤษฎีผลักดันผ่านการทดลองภาคสนามในรัฐ Minnesota ในปี 1994 โดยแบ่งผู้ค้างชำระค่าภาษีเป็น 3 กลุ่ม คือ 1 กลุ่มควบคุมกับ 2 กลุ่มทดลอง กลุ่มละ 20,000 คน โดยกลุ่มทดลองกลุ่มแรกจะได้รับจดหมายปกติและจดหมายจูงใจที่เป็นเหตุเป็นผล (Rational appeal) ในการชำระภาษี (“ภาษีที่ท่านชำระจะอุดหนุนบริการสาธารณะ เช่น ก ข และ ค”) กลุ่มทดลองต่อมาได้รับจดหมายปกติและจดหมายจูงใจเชิงบรรทัดฐานทางสังคม (Social normative message) ในการชำระภาษี (“ผู้ที่รายงานภาษีถูกต้องครบถ้วนโดยสมัครใจถึง 93%” ซึ่งแม้ว่ามีข้อผิดพลาดในเรื่องจำนวนในบางราย ซึ่งที่เหลือถือว่าเป็นผู้พยายามฉ้อฉลค่าภาษีที่ค้างอยู่) พบว่า มีเพียงจดหมายจูงใจเชิงบรรทัดฐานทางสังคมเท่านั้นที่ไม่มีผลตอบรับเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยยะสำคัญ

2) John Hasseldine และคณะ (2007) ได้ทำการทดลองเชิงเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมโดยนำทฤษฎีผลักดันมาปรับใช้ในทางปฏิบัติ โดยการใช้เพิ่มข้อความโน้มน้าว 3 วิธีในจดหมายโน้มน้าวเพื่อสื่อสารกับผู้ประกอบการที่สำแดงแบบแสดงรายการภาษีไม่ครบถ้วน คือ วิธีเสนอความช่วยเหลือ (Offer of assistance) วิธีอ้างถึงความเป็นพลเมือง (Citizenship appeal) และวิธีเชิงบังคับ (Sanction-based approaches) ซึ่งผลการทดลองพบว่า วิธีเชิงบังคับเป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพมากกว่าอีกสองแบบที่เหลือ

3) Behavioral Insights Team Annual Update (2011) แสดงผลการสำรวจเชิงทดลองในสหราชอาณาจักร โดยการส่งข้อความเชิงบรรทัดฐานทางสังคม (“9 ใน 10 คนในพื้นที่ละแวกเดียวกับท่านได้ชำระภาษีตรงเวลาแล้ว”) เพื่อ “ผลักดัน” ให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย

ภาษี โดยให้กลุ่มควบคุมได้รับจดหมายเตือนแจ้งค่าภาษีที่ขาดแบบปกติ ส่วนอีกกลุ่มให้รับจดหมายที่มีข้อความดังกล่าว ผลการทดลองแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติตามกฎหมายในกลุ่มหลังเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับกลุ่มควบคุม 15%

4) Fellner et al. (2011) ได้ทำการทดลองภาคสนามในประเทศ Austria โดยใช้ข้อความเชิงบรรทัดฐานในจดหมายเรียกเก็บค่าภาษีที่ค้าง โดยมียุทธวิธีข้อความ 3 แบบ คือ 1) ข้อความเตือน (Threat) ว่า “หากท่านไม่ตอบจดหมายฉบับนี้ เราจะติดต่อท่านเป็นการส่วนตัว” 2) การจูงใจด้านศีลธรรม (Moral appeal) ว่า “การละเลยการชำระค่าธรรมเนียมไม่เพียงแต่ฝ่าฝืนกฎหมายเท่านั้น แต่ยังเป็นภัยต่อประชาชนผู้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ดังนั้นการชำระให้ครบถ้วนถือเป็นความเป็นธรรมอย่างยิ่ง” และ 3) การจูงใจด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Social normative appeal) ว่า “ท่านทราบหรือไม่ว่าประชาชนเกือบทั้งหมดได้ชำระหนี้ตามกฎหมายแล้วถึง 94%” ผลการทดลองแสดงให้เห็นว่า ข้อความเตือน (Threat) มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการเปลี่ยนพฤติกรรม

5) Keith Walsh (2012) ได้ทำการศึกษาโดยนำทฤษฎีผลก้นมาปรับใช้ในทางปฏิบัติกับกรมภาษีของประเทศไอร์แลนด์ โดยนำวิธีการทำให้ระดับการปฏิบัติตามกฎหมายในกลุ่มคนเสียภาษี (Factors for increase the level of compliance in taxpayer population) ทั้ง 5 วิธีของ OECD (2010) คือ การระงับเหตุ (Deterrence) บรรทัดฐาน (Norms) ทั้งส่วนบุคคลและส่วนรวม ความเป็นธรรมและการไว้วางใจ (Fairness and Trust) ความซับซ้อนของกระบวนการ (Complexity) และ บทบาทของรัฐบาลและเศรษฐกิจฐานกว้างและปัจจัยทางสังคม ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า การระงับเหตุ ซึ่งเป็นเครื่องมือดั้งเดิมของกรมภาษี ยังคงมีความสำคัญแต่ไม่เพียงพอต่อทำให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย ในขณะที่บรรทัดฐานทั้งส่วนบุคคลและส่วนรวมจะสามารถทำให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายได้ในระยะยาว

6) Lambertson (2013) ได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยว่า ประชาชนจะพึงพอใจที่จะชำระภาษีเมื่อได้เห็นผลประโยชน์จากภาษีที่ตนได้ชำระไป จึงทำการทดลองเชิงการตลาดโดยให้โอกาสผู้เสียภาษีเงินภาษีที่ตนชำระไป 10% ให้นโยบายหรือบริการสาธารณะที่ตนอยากสนับสนุน ผลการทดลองดังกล่าวเผยให้เห็นว่าผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจที่จะชำระภาษีมากขึ้นที่เห็นว่าภาษีของตนสามารถอุดหนุนส่วนที่ต้องการสนับสนุน ในขณะที่จำนวนที่จะต้องชำระยังคงเท่าเดิม

7) การทดลอง Fiscal Blackmail ของสหราชอาณาจักรและสหรัฐอเมริกา โดยเพิ่มข้อความชี้แจงและจำแนกการใช้ภาษีอากรเพื่อนำมาจัดสรรเป็นบริการสาธารณะใดบ้างลงในใบเสร็จค่าภาษีอากร เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดการเชื่อมโยงระหว่างภาษีอากรที่ตนจ่ายไปกับบริการสาธารณะที่ตนก็เป็นผู้บริโภคร่วมด้วย เมื่อคำนวณในใจแล้วก็พบว่าเงินที่จ่ายไปแล้วจะมีของแลกเปลี่ยนกลับมาในภายหลัง และเป็นประโยชน์ให้สังคมอีกด้วย

2.7 รูปแบบการใช้ข้อความเชิงโน้มน้าวใจ

ผู้วิจัยสามารถสรุปรูปแบบการใช้ข้อความเชิงโน้มน้าวใจที่ใช้ในการวิจัยข้างต้นและในการทบทวนวรรณกรรมสำหรับการวิจัยนี้ ซึ่งมีทั้งหมด 5 รูปแบบ ดังนี้

(1) การอ้างศีลธรรมและหน้าที่ของพลเมือง (Moral appeal and citizenship) เช่น “การเสียภาษีอากรเป็นหน้าที่ของประชาชนที่พึงกระทำ” รูปแบบการโน้มน้าวในลักษณะดังกล่าวจะใช้การพูดให้รู้สึกผิดหากไม่คล้อยตาม (Guilt) หรือการทวงบุญคุณ (Debt) เป็นต้น

(2) การข่มขู่ให้คล้อยตาม (Threat) โดยอ้างบทลงโทษทางกฎหมาย เมื่อผู้รับสารไม่ปฏิบัติตาม เช่น “การสำแดงข้อมูลการเสียภาษีไม่ถูกต้องต่อเจ้าหน้าที่ถือว่ามีความผิดตามมาตรา... แห่งกฎหมาย...ซึ่งต้องโทษดังนี้...” รูปแบบการโน้มน้าวในลักษณะดังกล่าวจะใช้ การข่มขู่ (Threat) การเตือนให้เห็นโทษของการไม่คล้อยตาม (Warning) และการพูดให้รู้สึกผิดหากไม่คล้อยตาม (Guilt) เป็นต้น

(3) การอ้างบรรทัดฐานของสังคมให้ทำตามคนส่วนใหญ่ (Social Norms) โดยกดดันผู้รับสารว่าคนส่วนใหญ่คล้อยตามชุดความคิดนี้ เช่น “คนส่วนใหญ่ในพื้นที่ที่คุณอยู่ได้ชำระภาษีครบถ้วนและตรงต่อเวลา” รูปแบบการโน้มน้าวในลักษณะดังกล่าวจะใช้การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม (Altruism) การทำให้เป็นที่ชื่นชอบ (Ingratiation) เป็นต้น

(4) การอ้างผลประโยชน์ที่ผู้รับสารจะได้รับในอนาคต (Benefits) ซึ่งในงานวิจัยเหล่านี้หมายถึงสินค้าสาธารณะ (Public goods) ที่รัฐบาลจัดหามาให้ เช่น “ภาษีที่ท่านชำระจะนำไปอุดหนุนบริการสาธารณะ เช่น ก ข และ ค” รูปแบบการโน้มน้าวในลักษณะดังกล่าวจะใช้การให้คำสัญญา (Promise) การกระตุ้นให้รู้สึกดีกับตนเองหากคล้อยตาม (Allurement) การได้รับ

การยอมรับนับถือกรณีที่คล้ายตาม (Esteem) และการพยากรณ์ถึงอนาคตหากไม่/คล้ายตาม (Hinting) เป็นต้น

(5) การปรับให้เข้าใจง่าย (Simplification) ซึ่งวิธีนี้จะเข้าใจง่ายเพื่อลดความคลุมเครือและการตีความเข้าข้างตนเอง รวมถึงใช้วิธีที่เน้นการมีส่วนร่วมของอีกฝ่ายและการเข้าถึงง่ายเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น การใช้จำนวนค่าน้อยแต่ความหมายชัดเจน การอธิบายกระบวนการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย การเน้นรายละเอียดการติดต่อของผู้ที่สามารถให้คำปรึกษาได้ รูปแบบการโน้มน้าวในลักษณะดังกล่าวจะใช้การอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับสารที่ให้ไป (Explanation) การขอให้คล้ายตามโดยพูดตามตรง (Direct requests) เป็นต้น

2.8 สมมติฐานและกรอบแนวคิดการวิจัย

2.8.1 สมมติฐานการวิจัย

2.8.1.1 ทฤษฎีผลักดันมีส่วนที่สามารถเพิ่มประสิทธิผลให้เครื่องมือของกองตรวจสอบอากรในการจัดเก็บรายได้ของกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

2.8.1.2 การสื่อสารเชิงโน้มน้าวสามารถปรับอคติที่เกิดจากกระบวนการคิดและศึกษาสำนึก (Cognitive Bias and Heuristics) ของผู้ประกอบการให้ตัดสินใจเลือกทางเลือกที่จะปฏิบัติตามกฎหมายศุลกากรอย่างมีเหตุผล (Rational Decision) ได้

2.8.2 กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาทฤษฎีผลักดันเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ กรณีการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการของกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัย 2 วิธี ดังต่อไปนี้

1. วิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยการรวบรวมค้นคว้าข้อมูลและการทดลองที่มีผู้วิเคราะห์ทดลองไว้แล้วในบริบทของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลและผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลจากวารสาร หนังสือ บทความ หนังสือพิมพ์ งานวิจัยเชิงทดลองด้านเศรษฐศาสตร์ พฤติกรรม โดยเฉพาะทฤษฎีผลักดัน และข้อมูลรายละเอียดของ Behavioral Insights Team ในสหราชอาณาจักรและสหรัฐอเมริกา รวมถึงศูนย์เศรษฐศาสตร์เชิงทดลองแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (คณะเศรษฐศาสตร์)

2. วิธีการวิจัยภาคสนาม (Field research) การรวบรวมข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานศุลกากรและผู้ประกอบการ ซึ่งใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure interview) และการใช้สัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ซึ่งประกอบด้วยชุดคำถามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

3.2 แหล่งข้อมูล

การศึกษานี้ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบมีเกณฑ์ (Criterion Sampling) แบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น เป็นการเลือกตัวอย่างที่มีการกำหนดเกณฑ์ของคุณภาพข้อมูลที่สามารถตอบคำถามการวิจัยได้ โดยแบ่งเป็น

1) แหล่งข้อมูลที่ศึกษา เช่น การนำทฤษฎีผลักดันมากำหนดนโยบายสาธารณะของ Behavioral Insights Team ในสหราชอาณาจักรและสหรัฐอเมริกาและฐานข้อมูลด้านการใช้ทฤษฎีผลักดัน (Nudge Database v1.2 ซึ่งเป็นฐานข้อมูลฉบับปัจจุบัน) ของมหาวิทยาลัย Stirling แห่งสหราชอาณาจักร บทความเกี่ยวกับทฤษฎีผลักดันและการจัดเก็บรายได้ของรัฐในบริบทของกรมสรรพากร เป็นต้น

2) ประชากร ผู้วิจัยกำหนดประชากรที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่เกี่ยวข้องกับ การตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ ของกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากรแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) และมีบางคนที่ได้จากการเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) จากการแนะนำของผู้ให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยแบ่งเป็นกลุ่มดังนี้

2.1 กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ตัวแทนพนักงานศุลกากรระดับชำนาญการ จากส่วนปฏิบัติการตรวจสอบ 1 – 2 และฝ่ายตรวจสอบและติดตาม 1 – 2 ส่วนตรวจสอบและติดตาม จำนวน 7 คน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการทำงานและประสบการณ์ทำงานด้านนี้แตกต่างกัน เพื่อสำรวจแนวคิดที่ได้จากการปฏิบัติงานตามประสบการณ์ทำงาน กล่าวคือ ประสบการณ์ส่วนบุคคล และระยะเวลาในการปฏิบัติงานจะมีผลต่อการประมวลความคิดและการรับรู้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติการ ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่เดิม 5 คน ต่อมาผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แนะนำ ผู้ที่มีแนวโน้มจะเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ เนื่องจากมีประสบการณ์ทำงานสูงอีก 2 คน ผู้วิจัยจึงติดต่อขอสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จึงได้จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพิ่มขึ้น

2.2 กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง ประกอบด้วย ตัวแทนพนักงานศุลกากรระดับชำนาญการ (หัวหน้าฝ่าย) จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นผู้ติดตามผลการปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา ร่วมกับผู้ปฏิบัติงานในข้อ 2.1 และตัวแทนพนักงานศุลกากรระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นผู้กำกับดูแลกลุ่มระดับชำนาญการและระดับชำนาญการ (หัวหน้าฝ่าย) เพื่อสำรวจความเห็นและข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย ซึ่งผู้วิจัยได้รับคำแนะนำจากผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้าฝ่ายให้สัมภาษณ์พนักงานศุลกากรระดับชำนาญการพิเศษ ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าฝ่ายว่า มีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา ผู้วิจัยจึงติดต่อขอสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จึงได้จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพิ่มขึ้น

2.3 กลุ่มผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ตัวแทนผู้ประกอบการที่เคยผ่านการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการจนถึงขั้นตอนระงับคดีแล้วเสร็จ บริษัทละ 1 คน รวมทั้งหมด 6 คน ซึ่งแบ่งตามขนาดของกิจการโดยใช้เกณฑ์การแบ่งขนาดธุรกิจของกรมสรรพากรตามจำนวนทุนจดทะเบียน ดังนี้ บริษัทขนาดใหญ่ (จำนวนทุนจดทะเบียนเกิน 5 ล้านบาท) จำนวน 2 บริษัท และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) (จำนวนทุนจดทะเบียนไม่เกิน

5 ล้านบาท) จำนวน 4 บริษัท (วิสาหกิจขนาดกลางจำนวน 2 บริษัทและวิสาหกิจขนาดย่อมจำนวน 2 บริษัท)

2.4 ผศ.ดร. ธาณี ชัยวัฒน์ ผู้อำนวยการศูนย์เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมและการทดลอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมแล้วพบว่าทฤษฎีผลักดันและการทดลองเชิงเศรษฐศาสตร์เป็นเรื่องที่ใหม่สำหรับประเทศไทย ทำให้แหล่งข้อมูลในการค้นคว้าในส่วนของการใช้ทฤษฎีดังกล่าวในประเทศไทยนั้นมีจำกัดและมีเพียงที่เดียว คือ ศูนย์เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมและการทดลอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่โดยเริ่มจากการติดต่อผ่านเพจบนสื่อสังคมออนไลน์ของศูนย์เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมและการทดลอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อขอคำแนะนำในเรื่องงานวิจัยที่ตีพิมพ์แล้วในประเทศไทยและข้อมูลติดต่อของผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมในประเทศไทย เมื่อได้ข้อมูลการติดต่อแล้วจึงติดต่อขอนัดสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์โดยส่งคำถามการสัมภาษณ์ไปทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และนัดวันสัมภาษณ์ ทำให้ผู้วิจัยได้มาซึ่งข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการวิจัยและการทดลองเชิงเศรษฐศาสตร์ในประเทศไทย ตลอดจนความเห็นเกี่ยวกับการทำวิจัยฉบับนี้เพิ่มเติมอีกด้วย

3.3 เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้การสัมภาษณ์เป็นวิธีหลักในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ซึ่งการสัมภาษณ์ทั้งสองวิธีนี้ เป็นการใช้นิยามคำถามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา แม้ว่าเครื่องมือดังกล่าวจะเป็นการใช้นิยามคำถามที่กำหนดไว้ล่วงหน้าแล้ว แต่ยังมีโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ได้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องตามที่ผู้วิจัยต้องการ และเพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลรายละเอียดที่สมบูรณ์ ผู้วิจัยอาจมีคำถามต่อเนื่องจากคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยที่ไม่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าก็ได้ ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำคำตอบดังกล่าวมาประกอบการวิเคราะห์ได้เช่นกัน เนื่องจากเป็นข้อมูลที่สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ศึกษาไว้เช่นกัน ทำให้ผู้วิจัยได้ชุดข้อมูลเชิงลึกในรายละเอียดในประเด็นที่คาดไม่ถึง หรืออาจเป็นชุดข้อมูลใหม่ ซึ่งนำมาตอบคำถามการวิจัยได้มากขึ้น เนื่องจากคำตอบที่ได้เป็นคำตอบที่สะท้อนแนวคิด ประสบการณ์ทำงาน และบรรทัดฐานส่วนบุคคล และคำถามในแบบสัมภาษณ์เป็นการให้ความเห็นต่อทฤษฎีที่ใช้ในวิจัยนี้

ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและนักวิชาการที่มีความรู้ในทฤษฎีดังกล่าว เพื่อให้ได้คำถามที่เจาะลึก ตรงประเด็นและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลปฐมภูมิมี่ 2 ครั้ง ซึ่งแบบสัมภาษณ์จะปรากฏอยู่ในภาคผนวกของงานวิจัยฉบับนี้

3.3.1 แบบสัมภาษณ์ครั้งแรก สำหรับการเก็บข้อมูล ซึ่งมีอยู่ 2 ชุด ได้แก่

1) ชุดแรกจะเป็นแบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการ ประกอบด้วย 3 ส่วน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีส่งแบบสัมภาษณ์ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทางโทรศัพท์ จึงสามารถเก็บข้อมูลทางกายภาพได้เพียงลักษณะการตอบและน้ำเสียงเท่านั้น

ส่วนแรกเป็นการอธิบายขั้นตอนและเครื่องมือในการตรวจสอบหลังการตรวจสอบปล่อย ณ สถานประกอบการโดยสังเขป (เนื่องจากผู้ประกอบการมีประสบการณ์ในการตรวจสอบฯ) และให้ดูตัวอย่างหนังสือขอตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ณ สถานประกอบการ หนังสือขอให้ไปพบเพื่อชี้แจง หนังสือแจ้งผลการตรวจสอบ และแบบแจ้งเพื่อเรียกเก็บค่าภาษีอากร เพื่อทบทวนความเข้าใจ ก่อนที่จะตอบคำถามในส่วนที่สาม

ส่วนที่สองเป็นข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และประสบการณ์การติดต่อกับกองตรวจสอบอากร เพื่อหาความเชื่อมโยงของประสบการณ์และความคิดเห็นในส่วนถัดไป

ส่วนที่สามเป็นการสัมภาษณ์เพื่อทราบความประทับใจ (ดี/ไม่ดี) และความรู้สึกของผู้ประกอบการต่อกระบวนการและหนังสือที่กองตรวจสอบอากรส่งให้ผู้ประกอบการ (ตามส่วนที่ 1) และการทดลองโดยให้เลือกตัวอย่างข้อความที่มีผลต่อการตัดสินใจ ซึ่งผู้วิจัยใช้ตัวอย่างข้อความโน้มน้าวที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม

2) ชุดที่สองจะเป็นจะเป็นแบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มตัวแทนจากกองตรวจสอบอากร (ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารระดับกลาง) เพื่อรับฟังปัญหาจากการปฏิบัติงานและข้อคิดเห็นต่อการปรับใช้ทฤษฎีผลักดันต่อกระบวนการและหนังสือราชการดังกล่าว รวมถึงการทดลอง

โดยให้เลือกตัวอย่างข้อความที่มีผลต่อการตัดสินใจ ซึ่งเป็นข้อความชุดเดียวกับแบบสัมภาษณ์สำหรับ
กลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการ ในการสัมภาษณ์กลุ่มนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์เก็บข้อมูลด้วยตนเองทีละคน

3.3.2 การสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 จะเป็นการตรวจทานหลังมีการปรับแก้ตาม
การสัมภาษณ์ครั้งที่ 1 และการรับฟังข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งสองครั้งจะเป็นบุคคล
เดียวกัน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้มาจากการวิจัยเอกสารและการวิจัยภาคสนามจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วย
การตีความและให้ความหมาย (Meaning) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Component Analysis)
ตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่กำหนดไว้ โดยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หลังจากเรียบเรียงแล้ว
จะถูกนำมาตีความและให้ความหมายด้วยการวิเคราะห์บทสนทนาหรือพฤติกรรม (Dialogic/
Performance Analysis) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่กำหนดไว้ว่า
ความคิดเห็นหรือคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแต่ละกลุ่มตัวอย่างมีเนื้อหาหรือสาระสำคัญที่
สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่กำหนดอย่างไรบ้าง แล้วสรุปเป็นข้อค้นพบจากการวิจัย ประกอบกับ
นำเสนอวิเคราะห์ผลการศึกษา

3.5 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยและระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยอยู่ในระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 – เดือนมิถุนายน
พ.ศ. 2563 รวมระยะเวลา 6 เดือน โดยขั้นตอนการดำเนินการตามระยะเวลามีรายละเอียดตามตาราง
ต่อไปนี้

ขั้นตอนการดำเนินการ	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน
ศึกษาทฤษฎีและกำหนดคำถามสัมภาษณ์	■■■■■■■■■■					
สัมภาษณ์รอบที่ 1		■■■■■■■■■■				
ประมวลผลและปรับแก้รอบที่ 1			■■■■■■■■■■			
สัมภาษณ์รอบที่ 2				■■■■■■■■■■		
ประมวลผลและปรับแก้รอบที่ 2					■■■■■■■■■■	
วิเคราะห์และสรุปผล						■■■■■■■■■■

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับสารนิพนธ์เรื่อง การศึกษาทฤษฎีผลึกตันเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ กรณีการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการของกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ผู้วิจัยจึงสรุปผลการวิจัยจากข้อมูลทั้งสองได้ ดังนี้

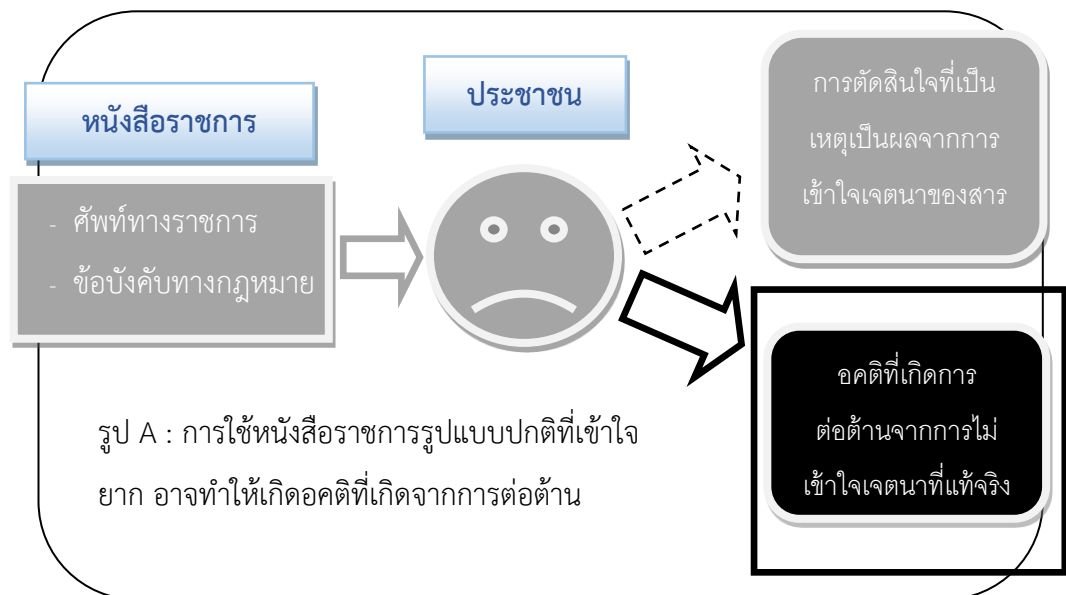
4.1 ผลการศึกษาประสิทธิผลด้วยการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวที่ผนวกกับทฤษฎีผลึกตัน

การติดต่อสื่อสารถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินการตรวจสอบข้อมูลหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการเป็นไปด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิผล ซึ่งมีอยู่ 2 ลักษณะ

(1) การติดต่อสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร

(2) การติดต่อสื่อสารแบบทสนทนา

ทั้งนี้ จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการสื่อสาร ผู้วิจัยพบว่า การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรอาจจะมีข้อจำกัดในเรื่องของข้อผูกมัดทางกฎหมายของข้อความในเอกสารเมื่อมีการลงนามรับรอง อย่างไรก็ตาม การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรมีความชัดเจนและเสถียรกว่าการสื่อสารแบบปากเปล่า เนื่องจากเป็นหลักฐานที่น่าเชื่อถือและสามารถอ้างอิงได้ ด้วยว่ามีผู้ลงนามรับรองในนามขององค์การ ในขณะที่การสื่อสารแบบทสนทนาปากเปล่านั้นมีความคลุมเครือในเรื่องของสถานะของผู้พูด สภาพจิตใจและความคิดความเข้าใจของผู้พูดและผู้ฟัง เวลาที่พูด และลักษณะท่าทีของทั้งสองฝ่ายที่อาจทำให้ประสิทธิผลจากการสื่อสารแตกต่างกันได้ จึงทำให้งานวิจัยเชิงทดลองเกี่ยวกับการปรับแนวคิดและพฤติกรรมการจ่ายภาษีของประชาชนจึงใช้ข้อความเชิงโน้มน้าวใจที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อควบคุมตัวแปรที่จะทำให้ผลลัพธ์เบี่ยงเบนได้



รูปที่ 5 การเปรียบเทียบผลลัพธ์การใช้ข้อความแบบปกติและข้อความเชิงโน้มน้าว

โดยทั่วไปแล้ว หน่วยงานราชการใช้หนังสือราชการเพื่อติดต่อสื่อสารและแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนทราบ โดยมีจุดประสงค์ที่ให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งลักษณะข้อความที่

หน่วยงานราชการใช้เป็นข้อความที่ใช้ศัพท์ทางราชการและอ้างอิงข้อบังคับทางกฎหมาย อาจมีส่วนทำให้ผู้รับสารเกิดอคติจากการต่อต้านและนำไปสู่การขาดการใช้เหตุผลในการตัดสินใจ เนื่องจากผู้รับสารไม่เข้าใจในเจตนาที่แท้จริงของเนื้อหาที่รัฐประสงค์จะสื่อว่า แท้จริงแล้ว ประชาชนเป็นผู้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้นโยบายหรือบริการสาธารณะที่รัฐได้จัดสรรให้ผ่านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ตามรูป A) หากแต่การอธิบายด้วยรายละเอียดมากเกินไปก็ไม่สามารถทำให้ประชาชนเข้าใจได้ด้วยว่า ข้อจำกัดในการทำความเข้าใจในเรื่องที่ต้องใช้ข้อมูลจำนวนมากในการตัดสินใจของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการจำกัดในเรื่องความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบและวิธีปฏิบัติของหน่วยงานราชการ เวลาที่จะหาข้อมูลเพื่อมาศึกษาเกี่ยวกับทางเลือกทุกทางเลือก การใช้ข้อความเชิงโน้มน้าวใจจึงนำมาใช้เพื่อนำทางประชาชนที่มีทางเลือกมากกว่าหนึ่งทางเลือกให้คล้อยตามไปในทางที่ประสงค์ให้เลือก (ตามรูป B)

ปัจจุบันรัฐบาลต่างประเทศได้มีการนำเอาทฤษฎีผลึกตันเข้ามาประยุกต์ใช้กับหนังสือราชการ เพื่อโน้มน้าวใจประชาชนให้ปฏิบัติตามนโยบายหรือสิ่งที่ภาครัฐต้องการให้ประชาชนปฏิบัติ ซึ่งพบว่าได้ผลในระดับดี ซึ่งในการทดลองนี้เป็นการนำเอาข้อความที่มีเนื้อหาโน้มน้าวใจตามหลักทฤษฎีผลึกตันให้ประชาชนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในเชิงต่อต้านการเสียภาษีอากรหรือลดอคติต่อการประสานงานกับหน่วยงานราชการเพื่อให้เกิดการตัดสินใจที่เป็นเหตุเป็นผลและเป็นประโยชน์ต่อราชการต่อไป นั่นคือการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรและการเสียภาษีอากรให้ครบถ้วน โดยใช้ข้อความที่ช่วยปรับลดอคติและส่งเสริมให้มีเหตุผลในการตัดสินใจระดับคิดด้วยการชำระอากรในส่วนที่ขาดให้ครบถ้วน ซึ่งจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีผลึกตัน ผู้ศึกษาได้เลือกใช้ข้อความ 5 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบ 1 หน้าที่พลเมือง: การอ้างศีลธรรมและหน้าที่ของพลเมือง (Moral appeal and citizenship)

รูปแบบ 2 การลงโทษกฎหมาย: การข่มขู่ให้คล้อยตาม (Threat) โดยอ้างบทลงโทษทางกฎหมาย

รูปแบบ 3 บรรทัดฐานสังคม: การอ้างบรรทัดฐานของสังคมให้ทำตามคนส่วนใหญ่ (Social Norms) โดยกดดันผู้รับสารว่าคนส่วนใหญ่คล้อยตามชุดความคิดนี้

รูปแบบ 4 ประโยชน์บริการสาธารณะ: การอ้างผลประโยชน์ที่ผู้รับสารจะได้รับในอนาคต (Benefits) หรือสินค้าสาธารณะ (Public goods) ที่รัฐบาลจัดหามาให้

รูปแบบ 5 ภาษาที่เข้าใจง่าย: การปรับเนื้อหาของสาสน์เข้าใจได้ง่าย (Simplification)

ดังนั้น ผลการทดลองใช้ข้อความ 5 ประเภทจะทำให้กองตรวจสอบอากรทราบแนวทางเบื้องต้นในการใช้ลักษณะข้อความเชิงโน้มน้าวที่เหมาะสม ซึ่งเป็นการผลักดันให้ผู้ประกอบการคล้อยตามและร่วมมือในการระงับคดีด้วยความสมัครใจและชำระค่าภาษีอากรให้ครบถ้วนต่อไป

4.2 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

หลังจากที่ได้ศึกษาทฤษฎีและได้ออกแบบแนวทางการทดลองเชิงพฤติกรรมจากข้อความเชิงโน้มน้าวทั้ง 5 แบบ ซึ่งได้ทำการทดลองโดยทำการสัมภาษณ์ 2 ครั้ง จากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มข้าราชการกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร 11 คน ประกอบด้วย

(1) ผู้ปฏิบัติงาน (กลุ่ม A) รวม 7 คน

ประสบการณ์การทำงาน: ข้าราชการ ระดับปฏิบัติการ (ระยะเวลาการทำงานและประสบการณ์ทำงานด้านการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการมากกว่า 2 ปีขึ้นไป

จุดประสงค์: เพื่อสำรวจแนวคิดที่ได้จากการปฏิบัติงานตามประสบการณ์ทำงาน กล่าวคือ ประสบการณ์ส่วนบุคคลและระยะเวลาในการปฏิบัติงานจะมีผลต่อการประมวลความคิด และการรับรู้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน รวมถึงวิธีการโน้มน้าวที่เคยใช้

(2) ผู้บริหารระดับกลาง (ระดับหัวหน้าฝ่ายเป็นต้นไป) (กลุ่ม B) จำนวน 4 คน ประกอบด้วย

1) ตัวแทนพนักงานศุลกากรระดับชำนาญการ (หัวหน้าฝ่าย) จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นผู้ติดตามผลการปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาพร้อมกับผู้ปฏิบัติงานในข้อ 2.1

2) ตัวแทนพนักงานศุลกากรระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นผู้กำกับดูแลกลุ่มระดับชำนาญการและระดับชำนาญการ (หัวหน้าฝ่าย)

จุดประสงค์: เพื่อสำรวจความเห็นและข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย ซึ่งกลุ่มนี้จะสามารถให้ความเห็นเชิงนโยบายเพื่อนำไปวิเคราะห์เพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำทฤษฎีไปใช้จริงในอนาคต

2. ผู้ประกอบการ 6 บริษัท (กลุ่ม C) ประกอบด้วย

- (1) ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ 2 บริษัท (C1-C2)
- (2) ผู้ประกอบการขนาดกลาง 2 บริษัท (C3-C4)
- (3) ผู้ประกอบการขนาดเล็ก 2 บริษัท (C5-C6)

กลุ่มผู้ประกอบการ (C) ประกอบด้วย ตัวแทนผู้ประกอบการที่เคยผ่านการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการจนถึงขั้นตอนระดับคดีแล้วเสร็จ บริษัทละ 1 คน รวมทั้งหมด 6 คน ซึ่งแบ่งตามขนาดของกิจการโดยใช้เกณฑ์การแบ่งขนาดธุรกิจของกรมสรรพากรตามจำนวนทุนจดทะเบียน ดังนี้ บริษัทขนาดใหญ่ (จำนวนทุนจดทะเบียนเกิน 5 ล้านบาท) จำนวน 2 บริษัท และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) (จำนวนทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท) จำนวน 4 บริษัท ซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางจำนวน 2 บริษัท และวิสาหกิจขนาดย่อมจำนวน 2 บริษัท โดยผู้วิจัยเห็นว่าขนาดของบริษัทจะมีผลต่อการตัดสินใจในการระงับคดีในชั้นศาลการ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้บริหารระดับกลาง	รวม
กลุ่มข้าราชการ กองตรวจสอบอากร	7 (A1 – A7)	4 (B1 – B4)	11

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	ขนาดใหญ่	ขนาดกลาง	ขนาดเล็ก	รวม
ผู้ประกอบการ	2 (C1, C2)	2 (C3, C4)	2 (C5, C6)	6

ตารางที่ 1 ลักษณะของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

4.2.1 สรุปลผลการสัมภาษณ์ครั้งที่ 1

เป็นการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประสบการณ์ด้านการตรวจสอบอากร ความรู้สึกและความเห็นต่อกระบวนการและเครื่องมือของกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร รวมถึงการทดลองเลือกข้อความเชิงโน้มน้าวใจตามทฤษฎีผลักดันเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจที่จะระงับคดีในชั้นศุลกากร โดยผู้วิจัยสรุปลผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

4.2.1.1 กลุ่มผู้ประกอบการ (6 คน) แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยใช้เก็บข้อมูลประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1) การอธิบายขั้นตอนการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ และเครื่องมือที่กองตรวจสอบอากรใช้ (หนังสือราชการ) จำนวน 4 ฉบับ คือ

- หนังสือขอเข้าตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ณ สถานประกอบการ
- หนังสือขอให้ผู้ประกอบการไปพบ
- หนังสือแจ้งผลการตรวจสอบ
- แบบแจ้งการประเมิน/เรียกเก็บอากรขาเข้า/ขาออกฯ

2) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เช่น ลักษณะสถานประกอบการ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการติดต่อราชการกับกรมศุลกากร เป็นต้น

3) ความเห็นที่มีต่อเครื่องมือของกองตรวจสอบอากร (หนังสือแจ้งผลการตรวจสอบ) กรมศุลกากร และการเลือกตัวอย่างข้อความเพื่อโน้มน้าวใจ โดยให้เลือกข้อความต่อไปนี้ได้มากกว่า 1 ข้อความ ดังนี้

- รูปแบบ 1 หน้าที่พลเมือง: การอ้างศีลธรรมและหน้าที่ของพลเมือง
“การชำระภาษีอากรให้ครบถ้วนตามกฎหมายเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงกระทำ”
- รูปแบบ 2 การลงโทษกฎหมาย: การข่มขู่ให้คล้อยตาม โดยอ้างบทลงโทษทางกฎหมาย
“โปรดดำเนินการ/ติดต่อพนักงานศุลกากรตามหนังสือฉบับนี้โดยพลันภายหลังจากที่ได้รับหนังสือฯ โดยเร็วที่สุด เพื่อขอร้องระงับคดีในชั้นศุลกากรเพื่องดการฟ้องร้อง”
- รูปแบบ 3 บรรทัดฐานสังคม: การอ้างบรรทัดฐานของสังคมให้ทำตามคนส่วนใหญ่

“8 ใน 10 ของบริษัทฯ ที่อยู่ในระหว่างการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อยฯ ของกอง
ตรวจสอบอาคารในปี พ.ศ. (ปัจจุบัน) นั้น ได้ชำระค่าภาษีอากรครบถ้วนแล้ว”

- รูปแบบ 4 ประโยชน์บริการสาธารณะ: การอ้างผลประโยชน์ที่ผู้รับสารจะได้รับในอนาคต (Benefits) หรือสินค้าสาธารณะ (Public goods) ที่รัฐบาลจัดหามาให้
“ภาษีอากรที่ท่านจะชำระนั้น จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะสนับสนุนสวัสดิการด้านสาธารณสุข และคุ้มครองแรงงาน ตลอดจนมาตรการทางภาษีเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ทำ
ถูกต้องตามกฎหมายต่อไปในอนาคต”
- รูปแบบ 5 ภาษาที่เข้าใจง่าย: การปรับเนื้อหาของสารให้เข้าใจได้ง่าย (Simplification)
“ท่านประสงค์จะให้ภาษีอากรที่ท่านจะชำระเป็นงบประมาณด้านใด
อันดับ 1 _____ อันดับ 2 _____ อันดับ 3 _____”

ผู้วิจัยจำแนกผลการสัมภาษณ์ตามคำถามสัมภาษณ์ในส่วนของการเห็นที่มีต่อ
เครื่องมือของกองตรวจสอบอาคาร กรมศุลกากร ดังนี้

ข้อที่ 1 ความเข้าใจของผู้ประกอบการในข้อความของตัวอย่างหนังสือฯ โดยให้
เลือกตอบตามความเข้าใจจริงได้เพียง 1 ข้อ (สอดคล้องกับทฤษฎีระดับการปฏิบัติตามกฎหมายใน
กลุ่มคนเสียภาษีของ OECD และแนวทางการใช้ศึกษาสำนึกในการตัดสินใจ) ดังนี้

1) หนังสือแจ้งผู้ประกอบการเกี่ยวกับการเข้าตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย
ณ สถานประกอบการ จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ประกอบการ 3 คน มีข้อสงสัยที่อาจต้องถาม
เกี่ยวกับบางคำ/ประโยค เนื่องจากต้องการทราบว่าเอกสารใดที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ และประเด็น
สำคัญในการตรวจสอบ และผู้ประกอบการอีก 3 คน เข้าใจเนื้อหาในหนังสือดังกล่าวโดยไม่ต้องถาม
คำอธิบายเพิ่มเติม เพราะเห็นว่าเป็นการตรวจตามหน้าที่ของพนักงานศุลกากรและที่ทำการของบริษัท
มีเอกสารครบถ้วน (2 ใน 3 คนมาจากบริษัทขนาดใหญ่ จึงเคยชินกับการตรวจสอบและการจัดเก็บ
เอกสารที่เกี่ยวข้อง) แต่อย่างไรก็ตาม การสอบถามพนักงานศุลกากรเป็นลายลักษณ์อักษรทาง
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือพูดคุยทางโทรศัพท์เกี่ยวกับรายละเอียดเพิ่มเติมยังมีความจำเป็นอยู่

2) หนังสือขอให้ไปพบเพื่อชี้แจง จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ประกอบการที่ยังมี
ข้อสงสัย อาจต้องถามเกี่ยวกับบางคำ/ประโยค จำนวน 3 คน อธิบายว่า กระบวนการชี้แจงยังไม่
เสร็จเรียบร้อยดี ทำให้เกิดข้อสงสัยว่ามีการตรวจเจอเพิ่มเติมหรือไม่ และผู้ประกอบการ 2 คน

สามารถเข้าใจโดยไม่ต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม (เนื่องจากได้มีการประสานจากพนักงานบุคลากรเพื่อชี้แจงมาก่อนหน้านั้นแล้ว) ส่วนผู้ประกอบการที่ไม่เข้าใจเนื้อหาในหนังสือดังกล่าวเลยอธิบายว่าต้องการคำอธิบายที่ชัดเจนจากพนักงานบุคลากรว่ามีจุดใดที่น่าสงสัย

3) หนังสือแจ้งผลการตรวจสอบ จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ประกอบการ 4 คนยังมีข้อสงสัย อาจต้องถามเกี่ยวกับบางคำ/ประโยค เนื่องจากยังมีข้อโต้แย้งที่อาจบ่งชี้ถึงเจตนาในการกระทำผิด การระบุโทษทางกฎหมายในจดหมายทำให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นผู้ต้องหา ผู้ประกอบการ 2 คนเข้าใจโดยไม่ต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม แต่ประเด็นเรื่องจำนวนเงินที่ต้องชำระ อาจจะต้องการคำชี้แจงเล็กน้อย ส่วนผู้ประกอบการที่ตอบว่าไม่เข้าใจอะไรเลย เพราะรู้สึกว่าการอธิบายจากพนักงานบุคลากรยังไม่เพียงพอที่จะเห็นความผิดชัดเจน

4) แบบแจ้งการประเมิน/เรียกเก็บอากรขาเข้า/ขาออก ภาษีสรรพสามิต ภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีอื่น ๆ (กรณีอื่น ๆ) จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ประกอบการ 4 คนยังมีข้อสงสัย อาจต้องถามในส่วนของจำนวนเงินทั้งหมดที่ต้องชำระ วิธีการคำนวณเบี้ยปรับและเงินเพิ่ม และขั้นตอนในการดำเนินการต่อไป ส่วนผู้ประกอบการที่เข้าใจแบบแจ้งฯ โดยไม่ต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม เนื่องจากได้ประสานและได้รับคำอธิบายที่ชัดเจนจากพนักงานบุคลากรแล้ว

จากผลการสัมภาษณ์ในคำถามข้อที่ 1 ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเข้าใจเนื้อหาในหนังสือราชการของกองตรวจสอบอากร ซึ่งอาจมีข้อสงสัยเพิ่มเติมเพียงเล็กน้อย เช่น เอกสารที่ต้องเตรียมเพื่อใช้ในการตรวจสอบ เวลาที่พนักงานบุคลากรเข้าตรวจสอบ จำนวนเงินทั้งหมดที่ต้องชำระ กระบวนการขั้นตอนต่อไป เป็นต้น มีเพียงบางรายที่สงสัยเกี่ยวกับประเด็นที่จะเข้าตรวจสอบและความผิดที่ตรวจพบ แต่ไม่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจในเนื้อหาของหนังสือราชการเหล่านี้

ข้อ 2 ความรู้สึกที่มีต่อกระบวนการตรวจสอบและข้อความในเอกสารเหล่านี้
(สอดคล้องกับทฤษฎีเรื่องอคติที่เกิดจากกระบวนการทางความคิดของ Tversky และ Kahneman) ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ประกอบการ 2 คนรู้สึกโกรธหรือหงุดหงิด เพราะพนักงานบุคลากรที่ตรวจสอบ ณ ขณะนั้นไม่สามารถชี้แจงให้ชัดเจน ทำให้สงสัยว่าโดนยึดข้อหาเพื่อเงินรางวัล และคำที่ใช้ในหนังสือราชการดูไม่เป็นมิตร ให้ความรู้สึกว่าตนทำผิดร้ายแรง ทั้งที่ไม่มีเจตนาจะฉ้อฉล ผู้ประกอบการรู้สึกกังวล/เศร้า 1 คน เพราะมีความกังวลเรื่องจำนวนเงิน ผู้ประกอบการรู้สึกสงสัย/ไม่

เข้าใจ 1 คน เพราะเชื่อว่าตนดำเนินการถูกต้องแล้ว เป็นความเข้าใจผิดของพนักงานบุคลากร ผู้ประกอบการที่ตอบว่าไม่รู้สีกอะไร 1 คน เพราะรู้ว่าผิดจริงและบริษัทยินดีจะชำระให้ครบถ้วน ผู้ประกอบการ 1 คนตอบว่ากระตือรือร้นที่จะชำระให้ครบถ้วน เนื่องจากวัฒนธรรมขององค์กรให้ความสำคัญกับ Tax compliance อย่างยิ่ง ข้อสังเกตคือ ผู้ประกอบการที่ตอบว่า ไม่รู้สีกอะไรและกระตือรือร้นที่จะชำระมาจากบริษัทขนาดใหญ่ที่ให้ความสำคัญต่อวัฒนธรรมในเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมาย

ข้อ 3 ประเด็นที่จะทำให้ตัดสินใจที่จะชำระ/ไม่ชำระ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปถึน้อยที่สุด ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่เลือก ผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร/บริษัทมากที่สุด (5 คน) เนื่องจากชื่อเสียงบริษัทเป็นสิ่งที่ใช้เวลาสร้างสูง แต่หากบริษัทเสียชื่อเสียงก็จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นขององค์กรและทำให้เสียเปรียบบริษัทคู่แข่งได้ อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้วิจัยสอบถามผู้ประกอบการเพิ่มเติม จึงทราบว่าจำนวนทั้งหมดของค่าภาษีอากรรวมอื่น ๆ ที่มีมูลค่าที่สูง ก็เป็นข้อกังวลของผู้ประกอบการทุกรายเช่นกัน โดยเฉพาะผู้ประกอบการบริษัทขนาดเล็ก เพราะถึงแม้ประสงค์จะระงับคดี หากแต่ค่าภาษีอากรและอื่น ๆ ที่สูงเกินไป อาจทำให้ผู้ประกอบการพยายามหาวิธีที่จะทำให้ชำระน้อยลงให้ได้

ข้อ 4 ให้ผู้ประกอบการเลือกข้อความที่สามารถโน้มน้าวใจได้ ซึ่งสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ (ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Thaler ที่สนับสนุนให้รัฐบาลจัดหาตัวเลือกเชิงนโยบายมาให้ประชาชนเลือก) ซึ่งผู้ประกอบการ 4 คนเลือกข้อความ รูปแบบ 4 ประโยชน์บริการสาธารณะ (การอ้างผลประโยชน์ที่ผู้รับสารจะได้รับในอนาคต (Benefits) หรือสินค้าสาธารณะ (Public goods) ที่รัฐบาลจัดหาให้) “ภาษีอากรที่ท่านจะชำระนั้น จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะสนับสนุนสวัสดิการด้านสาธารณสุขและคุ้มครองแรงงาน ตลอดจนมาตรการทางภาษีเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ถูกต้องตามกฎหมายต่อไปในอนาคต” เนื่องจากรู้สึกว่าการที่จ่ายเงินที่จ่ายไปจะได้สิ่งตอบแทนกลับมาให้สังคม ส่วนผู้ประกอบการ 2 คนเลือก รูปแบบ 2 การลงโทษกฎหมาย (การข่มขู่ให้คล้อยตาม โดยอ้างบทลงโทษทางกฎหมาย) “โปรดดำเนินการ/ติดต่อพนักงานบุคลากรตามหนังสือฉบับนี้โดยพลันหลังจากที่ได้รับหนังสือฯ โดยเร็วที่สุด เพื่อขอระงับคดีในชั้นศาลการฟ้องร้อง” เนื่องจากเชื่อว่าข้อความที่เหลือเป็นข้อความเชิญชวน จิตสำนึกคนเราไม่เท่ากัน ควรใช้กฎหมายบังคับให้จ่ายดีกว่าและผู้ประกอบการ 2 คนเลือก รูปแบบ 5 ภาษาที่เข้าใจ

ง่าย (การปรับเนื้อหาของสารสนเทศเข้าใจได้ง่าย) “ท่านประสงค์จะให้ภาชีอากรที่ท่านจะชำระเป็นงบประมาณด้านใด...” และมีผู้ประกอบการที่ไม่เลือกตัวเลือกใดเลย 1 คน เนื่องจากส่วนตัวไม่คิดว่าจะใช้เพียงข้อความมานำเสนอได้ ยังมีเงินที่มีอยู่เป็นตัวเดิมพัน และเชื่อในความถูกต้องของตนเอง

ข้อ 5 ผู้ประกอบการเห็นว่าควรปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือข้อความในเอกสารของกองตรวจสอบอากรหรือไม่ ซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับเปลี่ยน โดยปรับข้อความให้เป็นมิตรและเข้าใจง่าย (5 คน) ควรมีคำชี้แจงที่ชัดเจนเหมือนกันใบสั่งกรณีฝ่าฝืนการจำกัดความเร็ว ฯลฯ แต่ผู้ประกอบการที่ตอบว่าไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนเพราะเห็นว่าเหมาะสมแล้ว (1 คน) เนื่องจากคำนึงถึงข้อผูกมัดทางกฎหมายในการลงนามรับรองข้อความในหนังสือ

4.2.1.2 กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (7 คน) สำหรับส่วนของความเห็นที่มีต่อเครื่องมือของกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ผู้วิจัยจำแนกผลการสัมภาษณ์ตามคำถามสัมภาษณ์ในส่วนของความเห็นที่มีต่อเครื่องมือของกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร และส่วนที่ให้เลือกตัวอย่างข้อความเชิงโน้มน้าวใจ ดังนี้

ข้อ 1 ตัวอย่างประเด็นที่ผู้ประกอบการติดต่อสอบถามเมื่อได้รับหนังสือฯ มากที่สุด 2 ประเด็น โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เลือก “สอบถามขั้นตอนการดำเนินการในลำดับถัดไป” (4 คน) มากที่สุด รองลงมาคือ การขอผ่อนจำนวนเงินที่ต้องชำระทั้งหมด และการปฏิเสธผลการตรวจสอบเพราะเชื่อว่าทำถูกต้องแล้ว (3 คน)

ข้อ 2 สาเหตุที่ผู้ประกอบการให้ความร่วมมือในการชำระค่าภาชีอากรและอื่น ๆ ที่ขาด ซึ่งให้เลือกได้คำตอบเดียว โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เลือก “การชี้แจงและคำแนะนำจากพนักงานศุลกากร” มากที่สุด (5 คน) ข้อสังเกตเกี่ยวกับอคติของผู้ประกอบการจากความเห็นของพนักงานศุลกากร 1 คน เห็นว่า ผู้ประกอบการอยากทำให้ถูกต้องเพราะไม่อยากให้ตรวจเยอะ ซึ่งทำให้อาจยิ่งเจอเยอะขึ้น กลัวโดนเจ้าหน้าที่กลั่นแกล้ง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีศึกษาสำนึกแบบตัวอย่างหรือสถานการณ์ที่พร้อมจะหยิบใช้งาน หรือการคิดเผื่อเกินจริง

ข้อ 3 ข้อความที่สามารถจูงใจผู้ประกอบการให้ชำระค่าภาชีอากรได้ โดยตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เลือก “รูปแบบ 2 การลงโทษกฎหมาย: การข่มขู่ให้เคลื่อนย้ายตาม โดยอ้างบทลงโทษทางกฎหมาย: โปรตดำเนินการ/ติดต่อพนักงานศุลกากรตามหนังสือฉบับนี้โดย

พลันภายหลังจากที่ได้รับหนังสือฯ โดยเร็วที่สุด เพื่อขอระงับคดีในชั้นศาลการฟ้องร้อง” มากที่สุด (4 คน) เพราะเชื่อว่าการใช้กฎหมายบังคับจะทำให้ผู้ประกอบการให้ความร่วมมือ ได้ผลดีที่สุดแม้ไม่เต็มใจก็ตาม ส่วนรองลงมาคือ “รูปแบบ 3 บรรทัดฐานสังคม: การอ้างบรรทัดฐาน ของสังคมให้ทำตามคนส่วนใหญ่: 8 ใน 10 ของบริษัทฯ ที่อยู่ในระหว่างการตรวจสอบหลังการตรวจ ปล่อยฯ ของกองตรวจสอบอากรในปี พ.ศ. (ปัจจุบัน) นั้น ได้ชำระค่าภาษีอากรครบถ้วนแล้ว” (2 คน) มีข้อสังเกตที่น่าสนใจในความเห็นที่ว่าไม่ควรเพิ่มข้อความใด ๆ เนื่องจากอาจสัมพันธ์กับภาระผูกพัน จากข้อความนั้น ๆ ซึ่งความกังวลดังกล่าวอาจจะมาพิจารณาในการปรับใช้ทฤษฎีผลักดันในเชิง นโยบายในอนาคต

ข้อ 4 กระบวนการหรือข้อความในเอกสารของกองตรวจสอบอากรควรปรับเปลี่ยนหรือไม่ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับเปลี่ยน (5 คน) โดยให้ความเห็นว่ แบบฟอร์มอ่านเข้าใจยาก สังเกตจากผู้ประกอบการมาสอบถามทุกครั้งหลังจากได้รับหนังสือแล้ว ทุกราย เห็นว่าควรอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการเพิ่ม เช่น แบบฟอร์มการตอบกลับสำเร็จรูป การชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน เป็นต้น

4.2.1.3 กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง (4 คน) สำหรับส่วนของความเห็นที่มีต่อเครื่องมือของ กองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ผู้วิจัยจำแนกผลการสัมภาษณ์ตามคำถามสัมภาษณ์ในส่วนของ ความเห็นที่มีต่อเครื่องมือของกองตรวจสอบอากร กรม ศุลกากร และส่วนที่ให้เลือกร้อยละข้อความ เจริญก้าวหน้า ดังนี้

ข้อ 1 ตัวอย่างประเด็นที่ผู้ประกอบการติดต่อสอบถามเมื่อได้รับหนังสือฯ มากที่สุด โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เลือก “สอบถามขั้นตอนการดำเนินการในลำดับถัดไป” (4 คน) มากที่สุด

ข้อ 2 สาเหตุที่ผู้ประกอบการให้ความร่วมมือในการชำระค่าภาษีอากรและอื่น ๆ ที่ขาด ซึ่งให้เลือกได้คำตอบเดียว โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เลือก “การชี้แจงและคำแนะนำจาก พนักงานศุลกากร” มากที่สุด (3 คน) และรองลงมาคือ ผู้ประกอบการยอมรับว่าได้ชำระค่าภาษี อากรไว้ไม่ครบถ้วนจริง (1 คน)

ข้อ 3 ข้อความที่สามารถจูงใจผู้ประกอบการให้ชำระค่าภาษีอากรได้ ซึ่งผู้ให้ ข้อมูลส่วนใหญ่เลือกข้อความ รูปแบบ 2 การลงโทษกฎหมาย (การข่มขู่ให้คล้ายตาม โดยอ้าง

บทลงโทษทางกฎหมาย) “โปรดดำเนินการ/ติดต่อพนักงานศุลกากรตามหนังสือฉบับนี้โดยพลัน ภายหลังจากที่ได้รับหนังสือฯ โดยเร็วที่สุด เพื่อขอระงับคดีในชั้นศุลกากรเพื่องดการฟ้องร้อง” มากที่สุด (3 คน) ส่วนรองลงมาคือ รูปแบบ 3 บรรทัดฐานสังคม (การอ้างบรรทัดฐานของสังคมให้ทำตามคนส่วนใหญ่) “8 ใน 10 ของบริษัทฯ ที่อยู่ในระหว่างการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อยฯ ของกองตรวจสอบอากรในปี พ.ศ. (ปัจจุบัน) นั้น ได้ชำระค่าภาษีอากรครบถ้วนแล้ว” (2 คน) มีข้อสังเกตที่น่าสนใจในความเห็นที่ว่าไม่ควรเพิ่มข้อความใด ๆ เนื่องจากอาจสัมพันธ์กับภาระผูกพันจากข้อความนั้น ๆ ซึ่งความกังวลดังกล่าวอาจจะมาพิจารณาในการปรับใช้ทฤษฎีผลักดันในเชิงนโยบายในอนาคต ตาราง สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อความเชิงโน้มน้าวบนพื้นฐานทฤษฎีผลักดัน

ข้อ 4 กระบวนการหรือข้อความในเอกสารของกองตรวจสอบอากรควรปรับเปลี่ยนหรือไม่ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เห็นว่าไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนเพราะเห็นว่าเหมาะสมแล้ว (4 คน) โดยให้ความเห็นว่า เอกสารมีความชัดเจนด้วยความเป็นคำสั่งทางปกครอง แต่อาจจะเพิ่มเติมได้ในกรณีการอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการ เช่น การทำแบบฟอร์มตอบกลับกรณีรับทราบ

จากคำตอบของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกกลุ่มเกี่ยวกับข้อความที่สามารถจูงใจผู้ประกอบการให้ชำระค่าภาษีอากรได้ ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อมูลเป็นตารางตามตารางได้ดังนี้

กลุ่มผู้ให้	แบบที่ 1	แบบที่ 2	แบบที่ 3	แบบที่ 4	แบบที่ 5
ข้อมูลสำคัญ	หน้าที่พลเมือง	การลงโทษ	บรรทัดฐานสังคม	บริการสาธารณะ	เข้าใจง่าย
ผู้บริหาร	1	2	1	1	
ผู้ปฏิบัติการ		6			1
ผู้ประกอบการ		1	1	4	
ยอดรวม	1	9	1	5	1

ตารางที่ 2 สรุปการเลือกรูปแบบข้อความเชิงโน้มน้าวจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

สรุป แบบที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ แบบที่ 2 (ลงโทษ)

แบบที่ได้รับความนิยมรองลงมา คือ แบบที่ 4 (บริการสาธารณะ)

4.2.2 สรุปผลการสัมภาษณ์ครั้งที่ 2

จากการสัมภาษณ์ครั้งที่ 1 ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อการโน้มน้าวบนพื้นฐานของทฤษฎีหลักตัน ซึ่งในการสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามโดยนำเอารูปแบบข้อมูลความข้อความที่ได้รับมากที่สุดสองลำดับแรกมาผสมกัน ได้แก่ รูปแบบ 2 การลงโทษ กับรูปแบบ 4 บริการสาธารณะ มาผนวกกับทฤษฎีการโน้มน้าวในการรักษาผลประโยชน์ของผู้รับสาร ดังนี้

1) **เนื้อความแบบผสมผสานแบบที่ 2 กับแบบที่ 4** จะมีรูปแบบข้อความเป็นการผสมรูปแบบข้อความแบบการอ้างผลประโยชน์ที่ผู้รับสารจะได้รับในอนาคตและการข่มขู่ให้คลายตาม กล่าวคือ ผู้ประกอบการควรชำระเงิน เพื่อไม่ให้เงินเพิ่ม กับเบี้ยปรับหยุดคำนวณ มีดังนี้

“เงินเพิ่ม เบี้ยปรับอากร เงินเพิ่มภาษีมูลค่าเพิ่ม และเบี้ยปรับภาษีมูลค่าเพิ่ม (ตามย่อหน้าทีระบุจำนวนค่าภาษีอากรที่ขาด) จะคำนวณนับตั้งแต่วันที่นำของออกจากรักขาของศุลกากรหรือส่งออกไปนอกราชอาณาจักร จนถึงวันที่นำเงินมาชำระค่าภาษีอากรที่ขาดจนครบถ้วน (ตามมาตรา 22 แห่ง พรบ. ศุลกากร พ.ศ. 2560)”

2) **เนื้อความแบบที่ 3** บรรทัดฐานสังคม ผู้วิจัยได้ปรับปรุงและทดลองนำข้อความแบบที่ 3 บรรทัดฐานสังคม เพื่อทดลองอิทธิพลของการอ้างบรรทัดฐานสังคมตามการทดลองของสหราชอาณาจักรและสหรัฐอเมริกา ข้อความดังกล่าวไม่ใช่ข้อความที่ถูกเลือกเป็นอันดับต้น แต่ผู้วิจัยใช้ข้อความนี้โดยอ้างตามบรรทัดฐานของสังคมหรือคนส่วนมากกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เลือกตัวเลือกนี้เป็นข้อความที่สามารถโน้มน้าวพวกเขาได้ ดังนี้

“8 ใน 10 ของบริษัทฯ ที่อยู่ในระหว่างการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อยฯ ของกองตรวจสอบอากรในปี พ.ศ. (ปัจจุบัน) นั้น ได้ชำระค่าภาษีอากรครบถ้วนแล้ว”

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	แบบที่ 2 กับ 4 ผสมกัน	แบบที่ 3
	การลงโทษ + บริการสาธารณะ	บรรทัดฐานสังคม
ผู้บริหาร	4	
ผู้ปฏิบัติการ	7	
ผู้ประกอบการ	4	2
ยอดรวม	15	2

ตารางที่ 3 สรุปการเลือกข้อความเชิงโน้มน้าวจากการสัมภาษณ์ครั้งที่ 2

สรุป แบบที่ได้รับเลือกมากที่สุด คือ แบบที่ 2 กับ 4 ผสมกัน

จากผลการสำรวจครั้งที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกข้อความรูปแบบผสม 2 การลงโทษ กับ 4 บริการสาธารณะ จำนวน 15 คน ขณะที่กลุ่มตัวอย่างเลือกรูปแบบ 3 บรรทัดฐานสังคม จำนวน 2 คน ด้วยเหตุผลที่ว่า ข้อความรูปแบบผสมเป็นข้อความที่แสดงถึงการเสียผลประโยชน์หากไม่รีบระงับคดี เนื่องจากระบบจะไม่หยุดคำนวณเงินที่ต้องชำระทั้งหมดจนกว่าจะชำระครบ ส่วนที่เหลือได้ให้เหตุผลว่า ผู้ประกอบการส่วนมากซึ่งมีแนวโน้มเป็นคู่แข่งทางธุรกิจอาจได้เปรียบจากการทำตามกฎหมายภาษีอากร และองค์การของตน (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ) อาจเสียเปรียบจากการดำเนินการตามกฎหมายซ้ำ

โดยทั้งนี้ผลการสำรวจได้สะท้อนว่า รูปแบบข้อความโน้มน้าวตามทฤษฎีผลัดดันอาจใช้ได้ดีในบริบททางสังคม วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน กล่าวคือ รูปแบบ 3 บรรทัดฐานสังคมเป็นรูปแบบที่มีผลการวิจัยออกมาแล้วว่าสามารถโน้มน้าวประชาชนในสหราชอาณาจักรและสหรัฐอเมริกาให้ชำระภาษีได้ แต่ในขณะเดียวกัน รูปแบบผสมของรูปแบบ 2 การลงโทษ และ 4 บริการสาธารณะจะมีความเหมาะสมกับสภาพสังคมไทย เนื่องจากแสดงให้เห็นถึงความเด็ดขาดในการบังคับใช้กฎหมาย และการรักษาประโยชน์ของผู้ประกอบการไม่ให้เสียเปรียบไปมากกว่านี้ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถสื่อสารให้เข้าใจง่าย ผู้วิจัยได้กำหนดคำว่าเรียกที่เหมาะสมกับบริบทของสังคมไทยว่า “รูปแบบแพชท์กิก” (Win – Win Strategy) ซึ่งเป็นส่วนผสมระหว่างการซึ่งใจว่าจะตอบสนองกับสิ่งโน้มน้าวอย่างไร ทั้งไม่ยอมถูกลงโทษและได้ประโยชน์จากนโยบายสาธารณะ

อย่างไรก็ดี ผู้ประกอบการทั้งหมดให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า เนื่องจากตัวอย่างคำที่ระบุเกี่ยวกับเงินเพิ่ม เบี้ยปรับอากร เงินเพิ่มภาษีมูลค่าเพิ่ม และเบี้ยปรับภาษีมูลค่าเพิ่มฯ ยังต้องการ

คำอธิบายเพิ่มเติมเพราะศัพท์ทางกฎหมายยังต้องอาศัยการตีความเพิ่มเติม ทำให้การสอบถามพนักงานศุลกากรเป็นสิ่งจำเป็น ด้วยเหตุนี้ การใช้ข้อความเชิงโน้มน้าวใจอาจสัมฤทธิ์ผลในการส่งเสริมการตัดสินใจที่เป็นเหตุเป็นผลและลดอคติที่มีต่อพนักงานศุลกากรได้ในระดับหนึ่ง แต่หากจะให้เกิดประสิทธิผลที่แท้จริง การสื่อสารและจิตบริการของพนักงานศุลกากรจะเป็นเครื่องมือหลักในการปรับมุมมองและทัศนคติของผู้ประกอบการให้มีความเข้าใจอันจะนำไปสู่การตัดสินใจที่คล้อยตามได้ในที่สุด



บทที่ 5

วิเคราะห์ผลการศึกษาและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การศึกษาทฤษฎีผลึกตันเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ กรณีการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการของกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการนำทฤษฎีผลึกตันมาประยุกต์ใช้กับการเพิ่มประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ และทดสอบว่าการสื่อสารเชิงโน้มน้าวมีผลต่อการปรับพฤติกรรมที่เกิดจากกระบวนการคิดและศึกษาสำนึกเพื่อส่งเสริมให้เกิดการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลของผู้ประกอบการที่ขาดข้าราชการ รวมถึงรับฟังข้อมูลข้อเสนอแนะจากบุคคลที่เกี่ยวข้องในการประยุกต์ใช้ทฤษฎีผลึกตันกับการเพิ่มประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้

5.1 วิเคราะห์ผลการศึกษา ประเด็นที่น่าสนใจ และข้อค้นพบจากการวิจัย

5.1.1 ข้อค้นพบจากการวิจัย

จากผลการสำรวจภาคสนามในครั้งที่หนึ่ง พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเข้าใจเนื้อหาในหนังสือราชการของกองตรวจสอบอากร ซึ่งอาจมีข้อสงสัยเพิ่มเติมเพียงเล็กน้อย โดยผู้ประกอบการทุกคนเห็นว่าการอธิบายที่ชัดเจนครบถ้วนของพนักงานศุลกากรจะทำให้ผู้ประกอบการกังวลน้อยลง สอดคล้องกับคำตอบของพนักงานศุลกากรว่าคำชี้แจงและคำแนะนำจากพนักงานศุลกากรเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบการให้ความร่วมมือกับพนักงานศุลกากร และสัมพันธ์กับผู้ประกอบการที่รู้สึกโกรธหรือหงุดหงิด เมื่อพบว่าการแจ้งผลการตรวจสอบไม่มีความเป็นเหตุเป็นผล ตัดสินว่าผู้ประกอบการทำผิด ทั้งที่คำชี้แจงของพนักงานศุลกากรยังมีข้อสงสัยอยู่ จึงทำให้เกิดอคติด้วยความเข้าใจว่าตนโดนใส่ร้ายว่าเป็นผู้กระทำผิดร้ายแรง ด้วยเหตุนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับเปลี่ยนกระบวนการและเนื้อหาในจดหมายราชการให้เข้าใจง่ายและชัดเจนมากขึ้น หากแต่มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางคน โดยเฉพาะพนักงานศุลกากรที่เป็นผู้บริหารระดับกลางกลับเห็นว่าไม่ควรปรับเปลี่ยนในส่วนของหนังสือราชการ เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องข้อผูกมัดทางกฎหมาย อย่างไรก็ตาม ควรให้พนักงานศุลกากรเป็นผู้สนับสนุนข้อมูลในส่วนที่ไม่ปรากฏในหนังสือราชการ และอาจจัดทำเครื่องมือเพิ่มเติมเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการได้

นอกจากนี้ แม้ว่าผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร/บริษัทเป็นประเด็นสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการตัดสินใจจะระงับคดีในชั้นศาลการ แต่จำนวนทั้งหมดของค่าภาษีอากรรวมอื่น ๆ ที่มีมูลค่าที่สูงก็เป็นข้อกังวลของผู้ประกอบการทุกรายเช่นกัน โดยเฉพาะผู้ประกอบการบริษัทขนาดเล็ก

ประเด็นที่สำคัญของงานวิจัยนี้ คือ การใช้ข้อความเพื่อโน้มน้าวใจผู้ประกอบการให้ตัดสินใจเลือกทางเลือกที่จะปฏิบัติตามกฎหมายศุลกากรอย่างมีเหตุผลนั้น พบว่า ผู้ประกอบการเลือกข้อความรูปแบบ 4 คือ ผลประโยชน์บริการสาธารณะ: การอ้างผลประโยชน์ที่ผู้รับสารจะได้รับในอนาคต (Benefits) หรือสินค้าสาธารณะ (Public goods) ที่รัฐบาลจัดมาให้ “ภาษีอากรที่ท่านจะชำระนั้น จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะสนับสนุนสวัสดิการด้านสาธารณสุขและคุ้มครองแรงงาน ตลอดจนมาตรการทางภาษีเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ทำถูกต้องตามกฎหมายต่อไปในอนาคต” เป็นข้อความที่เห็นว่าสามารถโน้มน้าวใจได้ ส่วนพนักงานศุลกากรทั้งหมดเลือกข้อความรูปแบบ 2 คือ การลงโทษกฎหมาย: การข่มขู่ให้คล้อยตาม โดยอ้างบทลงโทษทางกฎหมาย “โปรดดำเนินการ/ติดต่อพนักงานศุลกากรตามหนังสือฉบับนี้โดยพลันภายหลังจากที่ได้รับหนังสือฯ โดยเร็วที่สุด เพื่อขอระงับคดีในชั้นศาลการเพื่องดการฟ้องร้อง” เป็นข้อความที่เห็นว่าสามารถโน้มน้าวใจผู้ประกอบการได้

สิ่งที่สะท้อนจากข้อความและเหตุผลที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเลือกคือ **การรักษาประโยชน์ขององค์กร** กล่าวคือ นอกจากการปฏิบัติตามกฎหมายให้ถูกต้องแล้ว ผู้ประกอบการยังประเมินความคุ้มค่าจากการเสียภาษีอากรโดยพิจารณาจากบริการและนโยบายสาธารณะที่เป็นประโยชน์กับตนเองอีกด้วย ส่วนพนักงานศุลกากรต้องรักษาผลประโยชน์ของรัฐในเรื่องของรายได้ที่พึงจะได้รับ จึงใช้เครื่องมือโดยชอบด้วยกฎหมายในการเร่งรัดให้ผู้ประกอบการชำระค่าภาษีอากรและอื่น ๆ ให้ครบถ้วน

จากผลการสำรวจภาคสนามในครั้งที่สอง เป็นการทดสอบการใช้ข้อความ 2 รูปแบบตามที่ได้ผลการสัมภาษณ์ในข้อ 5.1.1 ซึ่งครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดทำข้อความแบบผสมผสานจากรูปแบบที่ได้เลือกมากที่สุดจากทุกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญนั้นคือ รูปแบบผสมของรูปแบบ 2 การลงโทษ กับรูปแบบ 4 บริการสาธารณะ ซึ่งเป็นส่วนผสมระหว่างการตัดสินใจเพราะไม่อยากถูกลงโทษและยังอยากได้ประโยชน์จากนโยบายสาธารณะ เพื่อให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกับการสัมภาษณ์ครั้งที่

1 พิจารณาเปรียบเทียบกับข้อความที่มีผลการวิจัยจากรัฐบาลต่างประเทศใช้ในการทดลองคือ รูปแบบ 3 บรรทัดฐานสังคม แล้วให้เลือกข้อความที่สามารถโน้มน้าวใจได้มากกว่า ปรากฏว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เลือกข้อความรูปแบบผสม หรือ “รูปแบบแทงกั๊ก” (Win – Win Strategy) ด้วยเหตุผลที่ว่า ข้อความรูปแบบผสมเป็นข้อความที่แสดงถึงการเสียผลประโยชน์หากไม่รับระงับคดี เนื่องจากระบบจะไม่หยุดคำนวณเงินที่ต้องชำระทั้งหมดจนกว่าจะชำระครบ

ผลการสำรวจได้สะท้อนว่า รูปแบบข้อความโน้มน้าวตามทฤษฎีผลกั๊กต้นอาจใช้ได้ผลไม่เหมือนกัน เมื่อพิจารณาจากบริบททางสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันแล้ว กล่าวคือ รูปแบบ 3 บรรทัดฐานสังคมเป็นรูปแบบที่มีผลการวิจัยออกมาแล้วว่าสามารถโน้มน้าวประชาชนในสหราชอาณาจักรและสหรัฐอเมริกาให้ชำระภาษีได้ แต่ในขณะเดียวกัน รูปแบบผสมของรูปแบบ 2 การลงโทษ และรูปแบบ 4 บริการสาธารณะจะมีความเหมาะสมกับสภาพสังคมไทย เนื่องจากแสดงให้เห็นถึงความเด็ดขาดในการบังคับใช้กฎหมายและการรักษาประโยชน์ของผู้ประกอบการไม่ให้เสียเปรียบไปกว่านี้

5.1.2 วิเคราะห์ผลการศึกษา

การนำทฤษฎีผลกั๊กต้นซึ่งเป็นการนำหลักวิชาเศรษฐศาสตร์ที่สะท้อนการจัดสรรทรัพยากรของมนุษย์ หลักวิชาจิตวิทยาที่สะท้อนพฤติกรรมมนุษย์ และหลักวิชาการตลาดที่ส่งเสริมการบริโภคของมนุษย์ในกลไกตลาดมาผสมผสานเข้าด้วยกัน เพื่อนำมาอธิบายเกี่ยวกับการตัดสินใจของมนุษย์ที่ไม่เป็นเหตุเป็นผลในการเลือกหรือประเมินเรื่องใดเรื่องหนึ่งและสร้างทางเลือกให้มีมากกว่าหนึ่งทางเลือก คือ **ทางเลือกที่ทำให้ประชาชนคล้อยตามหรือปฏิบัติตามแนวทางที่รัฐบาลกำหนดไว้** โดยจะมีผลประโยชน์หรือสิ่งที่จะได้รับเป็นสิ่งจูงใจให้คล้อยตามหรือปฏิบัติตาม และทางเลือกที่ให้อิสระแก่ประชาชนที่จะไม่คล้อยตามหรือปฏิบัติตาม โดยจะมีการเสียผลประโยชน์หรือโทษทางกฎหมายไว้รองรับทางเลือกนี้ อย่างไรก็ตาม รัฐบาลจะไม่บังคับกดดันประชาชนโดยตรงในการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง แต่จะใช้การกระตุ้นจากสภาพแวดล้อมและสภาพการณ์หนึ่ง ๆ ตามหลักจิตวิทยาและการตลาดที่ผนวกกับเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมเป็นตัวเร้าให้ตัดสินใจอย่างเป็นเหตุเป็นผล มิได้เป็นการตัดสินใจที่มาจากศึกษาสำนึกหรืออคติ

ในงานวิจัยนี้ เป็นการนำทฤษฎีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับการปรับพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่อยู่ในระหว่างการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อยและตรวจพบว่ามีภาระค่าภาษีอากรที่ชำระไม่ครบถ้วน โดยใช้ข้อความโน้มน้าวตามหลักทฤษฎีผลกั๊กต้นในรูปแบบต่าง ๆ ในหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบเพื่อปรับอคติที่เกิดจากกระบวนการรวบรวมความคิดและจูงใจให้ผู้ประกอบการที่กำลัง

ตัดสินใจในการเลือกทางเลือกที่มีมากกว่าหนึ่งทางเลือกให้ระดับคติในชั้นสุลการ ซึ่งข้อความที่ใช้ในการวิจัยนี้มี 5 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบ 1 หน้าที่พลเมือง: (Moral appeal and citizenship) การอ้างศีลธรรมและหน้าที่ของพลเมือง

“การชำระภาษีอากรให้ครบถ้วนตามกฎหมายเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงกระทำ”

รูปแบบ 2 การลงโทษกฎหมาย: (Threat) การข่มขู่ให้คล้อยตาม โดยอ้างบทลงโทษทางกฎหมาย

“โปรดดำเนินการ/ติดต่อพนักงานสุลการตามหนังสือฉบับนี้โดยพลันหลังจากที่ได้รับหนังสือฯ โดยเร็วที่สุด เพื่อขอระดับคติในชั้นสุลการเพื่องดการฟ้องร้อง”

รูปแบบ 3 บรรทัดฐานสังคม: (Social Norms) การอ้างบรรทัดฐานของสังคมให้ทำตามคนส่วนใหญ่

“8 ใน 10 ของบริษัทฯ ที่อยู่ในระหว่างการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อยฯ ของกองตรวจสอบอากรในปี พ.ศ. (ปัจจุบัน) นั้น ได้ชำระค่าภาษีอากรครบถ้วนแล้ว”

รูปแบบ 4 ประโยชน์บริการสาธารณะ: (Benefits) การอ้างผลประโยชน์ที่ผู้รับสารจะได้รับในอนาคต (Benefits) หรือสินค้าสาธารณะ (Public goods) ที่รัฐบาลจัดมาให้

“ภาษีอากรที่ท่านจะชำระนั้น จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะสนับสนุนสวัสดิการด้านสาธารณสุขและคุ้มครองแรงงาน ตลอดจนมาตรการทางภาษีเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ทำถูกต้องตามกฎหมายต่อไปในอนาคต”

รูปแบบ 5 ภาษาที่เข้าใจง่าย: (Simplification) การปรับเนื้อหาของสารให้เข้าใจได้ง่าย (Simplification)

“ท่านประสงค์จะให้ภาษีอากรที่ท่านจะชำระเป็นงบประมาณด้านใด

อันดับ 1 _____ อันดับ 2 _____ อันดับ 3 _____”

5.1.3 ประเด็นที่น่าสนใจจากการวิเคราะห์

1) บริบทของสังคมของแต่ละประเทศ เนื่องจากสภาพสังคมและการปลูกฝังเรื่องหน้าที่ของพลเมืองของแต่ละประเทศไม่เหมือนกัน อาจทำให้การปรับพฤติกรรมในการเสียภาษีอากรจำเป็นต้องใช้วิธีที่แตกต่างกัน ดูได้จากผลการวิจัยในบทที่ 4 สะท้อนว่า รูปแบบข้อความโน้มน้าวตามทฤษฎีผลักดันอาจใช้ได้ดีในบริบททางสังคม วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน กล่าวคือ รูปแบบ 3 บรรทัดฐานสังคมเป็นรูปแบบที่มีผลการวิจัยออกมาแล้วว่าสามารถโน้มน้าวประชาชนในสหราชอาณาจักรและสหรัฐอเมริกาให้ชำระภาษีได้ แต่ในขณะเดียวกัน รูปแบบผสมของรูปแบบ 2 การลงโทษ และรูปแบบ 4 บริการสาธารณะ (Win – Win Strategy) จะมีความเหมาะสมกับสภาพสังคมไทย เนื่องจากแสดงให้เห็นถึงความเด็ดขาดในการบังคับใช้กฎหมายและการรักษาประโยชน์ของผู้ประกอบการไม่ให้เสียเปรียบไปกว่านี้

2) การวิจัยกึ่งทดลองของ Behavioral Insights Team ในต่างประเทศทั้งหมดเป็นมิติของภาษีเงินได้บุคคลและภาษีเงินได้นิติบุคคล ซึ่งที่ผ่านมาไม่เคยมีการวิจัยในมิติของอากรศุลกากร และการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานที่ประกอบการ ซึ่งมีองค์ประกอบไม่เหมือนกันและอาจส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการแตกต่างกัน

3) ทฤษฎีผลักดันในมิติของศุลกากรถือว่าเป็นเรื่องใหม่ในโลก โดยเฉพาะในประเทศไทยซึ่งยังไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ตีพิมพ์แล้ว จึงต้องใช้การศึกษาในเรื่องภาษีเงินได้บุคคลและภาษีเงินได้นิติบุคคลของต่างประเทศพิจารณาประกอบการวิจัยนี้แทน

4) จากการวิจัยภาคสนาม ผู้วิจัยพบว่า**แท้จริงแล้ว จำนวนค่าภาษีอากรที่คงค้าง (รวมถึงค่าปรับ เงินเพิ่มและเบี้ยปรับ) เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจในการระงับคดีในชั้นศุลกากรของผู้ประกอบการ** เนื่องจากผู้ประกอบการยังมีข้อกังวลในเรื่องของค่าภาษีอากรที่สูงเกินกว่าจะชำระได้

5) ข้อกังวลในเรื่องการผูกมัดทางกฎหมายสำหรับผู้ลงทะเบียนรับรองหนังสือราชการเป็นลายลักษณ์อักษร จากผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารระดับต้นรวมถึงผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์สูงมีความกังวลในเรื่องของข้อผูกมัดทางกฎหมายและความเสี่ยงในการฟ้องร้องในชั้นศาล เนื่องจาก

หนังสือราชการเป็นคำสั่งทางปกครองตามกฎหมาย การเพิ่มข้อความใด ๆ จะต้องได้รับการเห็นชอบจากผู้ลงนามและการชอบด้วยกฎหมายเสียก่อน

6) ความเข้าใจที่มีต่อเนื้อหาในหนังสือราชการ สภาวะทางอารมณ์ในแง่ลบของผู้ประกอบการที่มีต่อกระบวนการและหนังสือราชการของกองตรวจสอบอากรนั้น อาจเกิดการตั้งแง่จากประสบการณ์และอคติที่เกิดจากกระบวนการทางความคิด คำอธิบายและความช่วยเหลือจากพนักงานศุลกากรที่มุ่งเน้น “การเตือนด้วยความเป็นมิตร” มากกว่า “การจับผิด” จะทำให้ผู้ประกอบการลดอคติส่วนตัวและยินดีจะให้ความร่วมมือมากกว่า

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) ควรมีเครื่องมือเชิงนโยบายทางการคลังที่รองรับความเสี่ยงในกรณีที่ผู้ประกอบการที่มีแนวโน้มจะขาดสภาพคล่องและภาระค่าภาษีอากรค้างชำระเป็นจำนวนมากที่สูง
- 2) รัฐควรมีมาตรการเชิงรุกแบบบูรณาการที่ทันต่อเวลาในการป้องกันปัญหาภาระทางภาษีอากรของผู้ประกอบการในอนาคต
- 3) การปลูกฝังพฤติกรรมการเสียภาษีอากรในการศึกษาและครอบครัวถือว่าเป็นการปรับอคติและศึกษาสำนึกของประชาชนในระยะยาว เนื่องจากการสร้างจิตสำนึกในเยาวชนจากสังคมรอบข้างนั้น มีแนวโน้มสูงที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมของสังคม

5.3 ข้อเสนอเพื่อวิจัยครั้งต่อไป

- 1) เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาเป็นรายบุคคล ควรมีการวิจัยแบบผสมโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเพื่อประเมินความเป็นไปได้โดยใช้หลักสถิติและเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากขึ้นและหลากหลายในเรื่องภูมิภาคและขนาดขององค์กร
- 2) เนื่องจากการตัดสินใจในการชำระหรือไม่ชำระภาษีอากรเป็นการตัดสินใจในระดับผู้บริหารขององค์กร ควรเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารในกรณีการศึกษาพฤติกรรมชำระค่าภาษีอากร
- 3) ควรมีการทดลองเกี่ยวกับความเต็มใจในการจ่ายภาษีอากร ควรใช้เครื่องมือทดลองเชิงเศรษฐศาสตร์เข้ามาวิเคราะห์และใช้เงินจริงมาเติมพินในการทดลอง

4) ควรมีการวิจัยกึ่งทดลองเพื่อทดสอบปฏิกิริยาของผู้ประกอบการต่อคำหรือประโยคที่ใช้กับการเรียกเก็บค่าภาษีอากร



ภาคผนวก

1. แบบสัมภาษณ์ครั้งที่ 1 สำหรับผู้ประกอบการ
 - ภาค ก: รายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อยฯ และตัวอย่างหนังสือราชการที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนดังกล่าว
 - ภาค ข: คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์
2. แบบสัมภาษณ์ครั้งที่ 1 สำหรับพนักงานกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร
3. บทสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์กับ ผศ.ดร. ธาณี ชัยวัฒน์ ผู้อำนวยการศูนย์เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมและการทดลอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แบบสัมภาษณ์ครั้งที่ 1 สำหรับผู้ประกอบการ

คำชี้แจงก่อนการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระในการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อศึกษา "การเพิ่มประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของกองตรวจสอบอาคาร กรมศุลกากร โดยนำทฤษฎีผลักดันมาประยุกต์ใช้" โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 3 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการที่มาติดต่อราชการที่กองตรวจสอบอาคาร กลุ่มตัวแทนพนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อยของกองตรวจสอบอาคาร และ กลุ่มตัวแทนผู้บริหารระดับกลางของกองตรวจสอบอาคาร

การสัมภาษณ์นี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงทดลอง มีทั้งหมด 2 ครั้ง (ครั้งนี้เป็นครั้งที่ 1) โดยครั้งที่ 1 จะเป็นการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาสิ่งจูงใจที่จะสามารถโน้มน้าวให้ผู้ประกอบการให้ความร่วมมือต่อกระบวนการและหนังสือราชการเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจสอบเอกสารและหลักฐานอื่น ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากร ซึ่งดำเนินการ ณ สถานประกอบการของผู้นำเข้า/ส่งออก/ผ่านแดนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง (การตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ) ที่กองตรวจสอบอาคารส่งให้ผู้ประกอบการ และการทดลองโดยให้เลือกตัวอย่างข้อความที่มีผลต่อการตัดสินใจ โดยการสัมภาษณ์จะให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เลือกตัวเลือก และ/หรือให้ความเห็น/ข้อเสนอแนะ จากนั้นในครั้งที่ 2 จะเป็นการตรวจทานหลังมีการปรับแก้ตามการสัมภาษณ์ครั้งที่ 1 แล้ว และสัมภาษณ์เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งสองครั้งจะเป็นบุคคลเดียวกัน

หมายเหตุ: ก่อนการสัมภาษณ์กลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการที่มาติดต่อราชการที่กองตรวจสอบอาคาร ผู้สัมภาษณ์จะต้องอธิบายขั้นตอนโดยสังเขปของการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ พร้อมทั้งแสดงตัวอย่างหนังสือราชการที่กองตรวจสอบอาคารส่งให้ผู้ประกอบการตามขั้นตอนดังกล่าวเพื่อประกอบคำอธิบาย

**** ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ครั้งนี้จะนำไปใช้ศึกษาเฉพาะด้านวิชาการเท่านั้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะไม่เปิดเผยหรือแสดงข้อมูลที่จะทำให้ระบุตัวตนของผู้ให้สัมภาษณ์ ****

ขอขอบพระคุณผู้ให้ความร่วมมือมา ณ ที่นี้

นางสาวฐาปณี ฐระพ้อคำ

นิสิตปริญญาโท คณะรัฐศาสตร์

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การสัมภาษณ์ครั้งที่ 1

คำชี้แจง (ในกรณีที่ผู้วิจัยอธิบายด้วยตนเอง)


บทสัมภาษณ์นี้แบ่งเป็น 2 ภาค ดังนี้

** หากท่านมีประสบการณ์ในการดำเนินการตรวจสอบเอกสารและหลักฐานอื่น ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากร ซึ่งดำเนินการ ณ สถานประกอบการของผู้นำเข้า/ส่งออก/ผ่านแดนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง (การตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ หรือ การอดีต) ให้ข้ามไปตอบคำถามภาค ๑ **

ในภาค ก จะเป็นคำอธิบายขั้นตอนโดยสังเขปและตัวอย่างหนังสือราชการเกี่ยวกับ การตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ ที่กองตรวจสอบอากรส่งให้ผู้ประกอบการ ให้สมมติว่าท่านเป็นผู้ที่อยู่ระหว่างการตรวจสอบฯ และได้รับหนังสือทั้ง 4 ฉบับ โปรดอ่านเพื่อทำความเข้าใจก่อนตอบคำถาม

เมื่ออ่านภาค ก หรือเคยมีประสบการณ์จากการตรวจสอบฯ มาแล้ว โปรดตอบคำถามสัมภาษณ์ในภาค ข ตามความเข้าใจหรือความรู้สึกจริงต่อขั้นตอนและหนังสือดังกล่าว ซึ่งคำถามการสัมภาษณ์มีทั้งหมด 5 ข้อ ลักษณะการตอบจะเป็นทั้งการเลือกตัวเลือกและการให้ข้อมูลเพิ่มเติม (ถ้ามี) โดยที่ผู้วิจัยจะขอเป็นผู้สัมภาษณ์และบันทึกคำตอบด้วยตนเอง เพื่อให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำของท่านสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

เมื่อตอบคำถามเสร็จ ผู้วิจัยจะขอนัดสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 เพื่อขอความเห็นและข้อเสนอแนะในภายหลัง (ภายในเดือนพฤษภาคม 2563)



ภาค ก
รายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน
การตรวจสอบหลังการตรวจ
ปล่อยฯ และตัวอย่างหนังสือ
ราชการที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอน
ดังกล่าว

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ขั้นตอนโดยสังเขปของการดำเนินการตรวจสอบเอกสารและหลักฐานอื่น ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากร ซึ่งดำเนินการ ณ สถานประกอบการของผู้นำเข้า/ส่งออก/ผ่านแดนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

1. พนักงานศุลกากรขออนุมัติจากผู้อำนวยการกองตรวจสอบอากรเพื่อออก **หนังสือแจ้งผู้ประกอบการ เกี่ยวกับการเข้าตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ณ สถานประกอบการ (ตัวอย่างตามเอกสารประกอบ 1.)** ซึ่งจะต้องส่งหนังสือดังกล่าวเพื่อแจ้งผู้ประกอบการก่อนเข้าตรวจสอบไม่น้อยกว่า 10 วัน เพื่อให้เวลาในการเตรียมเอกสารหลักฐานในการตรวจสอบ
2. พนักงานศุลกากรเข้าตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ณ สถานประกอบการ และอาจนำเอกสารหลักฐานกลับมาตรวจสอบเพิ่มเติม ณ กรมศุลกากร
3. ภายใน 90 วันนับจากวันที่ตรวจนับเอกสารหลักฐาน พนักงานศุลกากรจะออก **หนังสือขอให้ผู้ประกอบการไปพบเพื่อชี้แจงข้อสงสัยเพิ่มเติม** กรณีพบข้อสงสัย (ตัวอย่างตามเอกสารประกอบ 2.)
4. หากตรวจสอบเอกสารหลักฐาน รวมถึงสอบถามผู้ประกอบการแล้ว พบว่ามีการชำระค่าภาษีอากรไม่ครบถ้วน พนักงานศุลกากรจึงประเมินค่าภาษีอากรที่ขาด และออก **หนังสือแจ้งผลการตรวจสอบ** เพื่อแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบค่าภาษีอากรที่ขาดในเบื้องต้น (ตัวอย่างตามเอกสารประกอบ 3.)
5. พนักงานศุลกากรจะต้องออก **แบบแจ้งการประเมิน/เรียกเก็บอากรขาเข้า/ขาออกฯ (ตัวอย่างตามเอกสารประกอบ 4.)** และส่งให้ผู้ประกอบการเพื่อเรียกเก็บค่าภาษีอากรที่ขาดภายใน 7 วันนับตั้งแต่วันที่ประเมินเสร็จ
6. หากผู้ประกอบการประสงค์จะชำระค่าภาษีอากรที่ขาด เงินเพิ่ม เบี้ยปรับ และค่าปรับให้ครบถ้วน ผู้ประกอบการยื่นคำร้องขอระงับคดีเพื่อกดเว้นการฟ้องร้องในชั้นศาล โดยนิติกร กองกฎหมายเป็นผู้ดำเนินการขั้นตอนดังกล่าว

เอกสารประกอบ 1.

ตัวอย่างหนังสือแจ้งผู้ประกอบการเกี่ยวกับการเข้า
ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ณ สถานประกอบการ



ที่ กค ๐๕๑๔(ก)/

กองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร
ถนนสุนทรโกษา คลองเตย
กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

วันที่.....

เรื่อง การตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๕๗ (๑) (๓) (๔) และมาตรา ๑๕๙ แห่งพระราชบัญญัติ
ศุลกากร พ.ศ. ๒๕๖๐ กองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร มีความประสงค์ที่จะตรวจสอบบัญชี เอกสาร หลักฐาน
หรือข้อมูลอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าหรือส่งออกหรือนำเข้าผ่านราชอาณาจักรของบริษัท
.....สำนักงานเลขที่สำหรับเอกสารของปี พ.ศ.
..... ถึงปัจจุบัน ในวันที่ ... เดือน พ.ศ. ถึงวันที่ เดือน พ.ศ.

จึงเรียนมาเพื่อให้ท่านจัดเตรียมบัญชี เอกสาร หลักฐานหรือข้อมูลอื่นใด ตามที่กำหนดไว้ใน
กฎหมายดังกล่าว เพื่อให้พนักงานศุลกากรตรวจสอบตามระยะเวลาที่แจ้งด้วย หากมีปัญหาข้อสงสัยหรือ
ขัดข้องประการใด โปรดติดต่อ ฝ่าย..... ส่วน..... กองตรวจสอบอากร
กรมศุลกากร โทร.

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้มีอำนาจในการลงนามแทนอธิบดีกรมศุลกากร

ส่วน.....

ฝ่าย.....

โทร.

โทรสาร

เอกสารประกอบ 2.

ตัวอย่างแผ่นหน้าของหนังสือขอให้ไปพบเพื่อชี้แจง

ที่ กค ๐๕๑๔(๒)/.....

ส่วน.....

กองตรวจสอบอากร

กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา

คลองเตย กทม. ๑๐๑๑๐

วันที่.....

เรื่อง ขอให้ไปพบพนักงานศุลกากร

เรียน กรรมการผู้จัดการบริษัท.....จำกัด

ตามที่ พนักงานศุลกากร ฝ่าย.....ส่วน.....

กองตรวจสอบอากร ได้เข้าตรวจสอบหลังการตรวจสอบปล่อย ณ สถานประกอบการ รายบริษัท.....จำกัด
ซึ่งตั้งอยู่ในสำนักงานเลขที่.....และได้นำเอกสารทางการค้าของบริษัทฯ มาตรวจสอบที่
กรมศุลกากร นั้น

บัดนี้ การตรวจสอบได้เสร็จสิ้นแล้ว พบประเด็นเกี่ยวกับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสินค้า
ประเภท.....และสินค้าอื่น ๆ ที่บริษัทฯ นำเข้ามาในราชอาณาจักร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ ปริมาณ ราคา
และที่กีดอัตราศุลกากร รวมถึงอาจหลีกเลี่ยงข้อห้ามข้อกีดกันเกี่ยวกับของนั้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๕๗ (๔) แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. ๒๕๖๐
จึงขอให้ท่านหรือตัวแทนผู้รับมอบอำนาจไปพบ.....ตำแหน่ง นักวิชาการศุลกากร
ชำนาญการ ที่ฝ่าย.....ส่วน.....กองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร อาคาร
เฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบพระชนมพรรษา ชั้น.....เพื่อให้ถ้อยคำชี้แจงในกรณีดังกล่าว ภายใน ๑๐ วัน
นับแต่วันที่ได้รับหนังสือนี้ หากพ้นกำหนดเวลาดังกล่าว กรมศุลกากรจะพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้มีอำนาจในการลงนามแทนอธิบดีกรมศุลกากร)

ฝ่าย.....

โทร.

โทรสาร

เอกสารประกอบ 2.

ตัวอย่างแผนหลังของหนังสือขอให้ไปพบเพื่อชี้แจง

พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. ๒๕๖๐

.....

มาตรา ๑๕๗ ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่า มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติของพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการศุลกากร ให้พนักงานศุลกากรซึ่งอธิบดีมอบหมายมีอำนาจดังต่อไปนี้

(๑) เข้าไปในสถานประกอบการหรือสถานที่อื่นที่เกี่ยวกับการประกอบการของผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ผู้ขนส่ง หรือตัวแทนของบุคคลดังกล่าว หรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องตามที่อธิบดีประกาศกำหนด ในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตกหรือในระหว่างเวลาทำการของสถานที่นั้น ในการนี้มีอำนาจสั่งให้บุคคลดังกล่าวหรือบุคคลที่อยู่ในสถานที่นั้นปฏิบัติเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ

(๒) จับกุมผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ โดยไม่ต้องมีหมายจับ เมื่อปรากฏว่ามีการกระทำความผิดซึ่งหน้าหรือมีเหตุอันตามทีประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาบัญญัติไว้เพื่อส่งพนักงานสอบสวนดำเนินการต่อไป

(๓) ยึดหรืออายัดบัญชี เอกสาร หลักฐาน ข้อมูล หรือสิ่งของอื่นใดที่อาจใช้พิสูจน์ความผิด ตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับการศุลกากร

(๔) มีหนังสือเรียกผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก ผู้ขนส่ง หรือตัวแทนของบุคคลดังกล่าว หรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับการนำของเข้าหรือการส่งของออก มาให้ถ้อยคำหรือแจ้งข้อเท็จจริงหรือทำคำชี้แจงเป็นหนังสือ หรือให้ส่งบัญชี เอกสาร หลักฐาน หรือสิ่งอื่นที่จำเป็นมาประกอบการพิจารณาได้ ทั้งนี้ต้องใช้เวลาแก่บุคคลดังกล่าวไม่น้อยกว่าเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับคำสั่งนั้น

มาตรา ๒๓๓๙ ผู้ใดขัดขวางการปฏิบัติหน้าที่หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานศุลกากรซึ่งอธิบดีมอบหมายตามมาตรา ๑๕๗ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ



เอกสารประกอบ 3.

ตัวอย่างหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบ

ที่ กค ๐๕๑๔(ก)/.....

กองตรวจสอบอากร

กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา

คลองเตย กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

วันที่.....

เรื่อง แจ้งผลการตรวจสอบ

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท.....จำกัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกองตรวจสอบอากร ที่ กค ๐๕๑๔(ก)/..... ลงวันที่..... (จดหมายแจ้งบริษัทฯ เกี่ยวกับ
รายละเอียดการเข้าตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ)๒. หนังสือส่วน.....ที่ กค ๐๕๑๔(๒)/..... ลงวันที่..... (จดหมายแจ้งให้บริษัทฯ ไป
พบพนักงานศุลกากรเพื่อชี้แจง)

ตามที่กองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ได้เข้าทำการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการของบริษัท จำกัด ตามที่อ้างถึง ๑. เมื่อวันที่.....และได้นำเอกสารของบริษัทฯ จำนวนหนึ่ง ซึ่งต้องสงสัยว่าเป็นเอกสารที่ใช้ในการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการตรวจสอบที่กรมศุลกากร และมีหนังสือตามที่อ้างถึง ๒. เพื่อให้ไปพบพนักงานศุลกากรที่กองตรวจสอบอากร นั้น

ผลการตรวจสอบพบว่า บริษัทฯ ได้นำเข้า/ส่งออก/ชำระค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องของสินค้าประเภท.....ตามใบขนสินค้าขาเข้า/ขาออกดังนี้

๑. สำแดงและนำเข้าตามใบขนสินค้าขาเข้าเลขที่

๒. สำแดงและนำเข้าตามใบขนสินค้าขาเข้าเลขที่

๓. สำแดงและนำเข้าตามใบขนสินค้าขาเข้าเลขที่

กรณี ดังกล่าวข้างต้น เข้าองค์ประกอบความผิดฐาน.....ตามมาตรา.....แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นเหตุให้อากรขาด.....บาท และภาษีมูลค่าเพิ่มขาด.....บาท ทั้งนี้ ไม่รวมเงินเพิ่ม เบี้ยปรับ และค่าปรับตามกฎหมาย

จึงเรียนมาเพื่อทราบผลการตรวจสอบและหากบริษัทฯ มีความประสงค์จะขอระงับคดีในชั้นศุลกากร หรือไม่ประสงค์จะระงับคดีในชั้นศุลกากรเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว โปรดแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน ๑๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้ หากพ้นกำหนดเวลาเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

(ผู้มีอำนาจในการลงนามแทนอธิบดีกรมศุลกากร)

ส่วน.....

ฝ่าย.....

โทร.

โทรสาร

เอกสารประกอบ 4.

ตัวอย่างแผ่นหน้าของแบบแจ้งการประเมิน/เรียกเก็บอากรฯ

แบบท้ายประกาศกรมศุลกากร ที่ ๑๕ /๒๕๖๑

กศก. 115



ที่ กค...../.....

ที่ทำการศุลกากร.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

แบบแจ้งการประเมิน/เรียกเก็บอากรขาเข้า/ขาออก ภาษีสรรพสามิต ภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีอื่นๆ (กรณีอื่น ๆ)

เรียน

(เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร).....

โทรศัพท์.....

อ้างถึง ใบขนสินค้าขาเข้าพร้อมแบบแสดงรายการภาษีสรรพสามิตและภาษีมูลค่าเพิ่ม/ใบขนสินค้าขาออกเลขที่.....

ชื่อยานพาหนะ..... วันนำเข้า/วันส่งออก.....

ชำระอากรเลขที่.....

ด้วยกรมศุลกากรตรวจสอบพบว่าท่านได้ชำระค่าภาษีอากรไว้ไม่ถูกต้องครบถ้วน ดังรายละเอียดและเหตุผลการประเมินตามเอกสารแนบท้าย จำนวน.....แผ่น

กรมศุลกากรจึงขอแจ้งผลการประเมินอากร / เรียกเก็บภาษีเพิ่มเติม ดังนี้

หน่วย : บาท

รายการ	ภาษีอากร ที่ต้องชำระ	ภาษีอากร ที่ชำระไว้แล้ว	ภาษีอากร ที่ต้องชำระ / เก็บเพิ่ม	เบี่ยงปรับ	เงินเพิ่ม
อากรขาเข้า/อากรขาออก
ภาษีสรรพสามิต
ภาษีเทีอมหาดไทย
ภาษีมูลค่าเพิ่ม
ค่าธรรมเนียม
ภาษีอื่น
รายได้จังหวัด
อื่น ๆ.....
รวม

รวมจำนวนเงินที่ต้องชำระเพิ่ม.....บาท (คำนวณถึงวันที่.....)

เงินเพิ่มอากรขาเข้า/อากรขาออก เดือนละ.....บาท นับแต่วันที่.....)

เงินเพิ่มภาษีสรรพสามิต เดือนละ.....บาท นับแต่วันที่.....)

เงินเพิ่มภาษีเทีอมหาดไทย เดือนละ.....บาท นับแต่วันที่.....)

เงินเพิ่มภาษีมูลค่าเพิ่ม เดือนละ.....บาท นับแต่วันที่.....)

เงินเพิ่มอื่น ๆ.....บาท นับแต่วันที่.....)

จึงขอให้ท่านไปปิดต่อชำระภาษีอากรที่ขาดพร้อมเงินเพิ่มและเบี่ยงปรับ ให้ครบถ้วนภายในกำหนด 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือนี้ที่ ส่วน/ด่าน..... มิฉะนั้น กรมศุลกากรจะเรียกเก็บเงินเพิ่มในอัตราร้อยละ 1 ต่อเดือนของอากรที่ต้องเสียหรือเสียเพิ่ม และ/หรืออาจจะเรียกเก็บเบี่ยงปรับไม่เกินร้อยละ 20 ของอากรที่ต้องเสียหรือเสียเพิ่ม ตามมาตรา 22 แห่ง พ.ร.บ. ศุลกากร พ.ศ. 2560 หรือกักของที่ท่านนำเข้า/ส่งออกในคราวต่อไปไว้ดำเนินการ ตามนัยมาตรา 23 แห่ง พ.ร.บ. ศุลกากร พ.ศ. 2560 หรือยึดหรืออายัดทรัพย์สิน ตามมาตรา 24 แห่ง พ.ร.บ. ศุลกากร พ.ศ. 2560

ลงชื่อ.....

.....

พนักงานศุลกากรผู้ประเมินอากร/เรียกเก็บ

...../...../.....

(ไปทบทวนรายละเอียดและเหตุผลการประเมินในรายละเอียดแนบท้ายแบบแจ้งนี้)

เอกสารประกอบ 4.

ตัวอย่างแผ่นหลังของแบบแจ้งการประเมิน/เรียกเก็บอากรฯ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 13 มาตรา 19 มาตรา 22 มาตรา 27 แห่ง พ.ร.บ. ศุลกากร พ.ศ. 2560 มาตรา 86 มาตรา 140 มาตรา 141 มาตรา 150 แห่ง พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 มาตรา 88 มาตรา 88/2 มาตรา 88/5 มาตรา 88/6 มาตรา 89(4) มาตรา 89/1 แห่งประมวลรัษฎากร มาตรา 11 มาตรา 12 แห่ง พ.ร.บ. กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ พ.ศ. 2544 และมาตรา 55 แห่ง พ.ร.บ. ส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2520 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พ.ร.บ. ส่งเสริมการลงทุน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2544 มาตรา 12 มาตรา 13 แห่ง พ.ร.บ. องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 มาตรา 37 มาตรา 38 แห่ง พ.ร.บ. การกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558

อนึ่ง ท่านมีสิทธิอุทธรณ์การประเมินอากรศุลกากร หรือภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยใช้สิทธิพร้อมกันในคราวเดียวได้ ตามแบบ กศก. 171 ที่สำนักพิภคัตราศุลกากร หรือสำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร กรมศุลกากร กรณีนำเข้า/ส่งออกนอกเขตกรุงเทพมหานคร สามารถยื่นได้ที่ด่านศุลกากรหรือสำนักงานศุลกากรภาคที่นำของเข้า หรือจะแยกยื่นคำขออุทธรณ์ตามขั้นตอนและกำหนดระยะเวลา ดังต่อไปนี้

1. อากรศุลกากร ให้ยื่นคำอุทธรณ์ตามแบบ กศก. 171 ต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ที่สำนักพิภคัตราศุลกากร หรือสำนักมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร กรมศุลกากร กรณีนำเข้า/ส่งออกนอกเขตกรุงเทพมหานคร ยื่นได้ที่ด่านศุลกากรหรือสำนักงานศุลกากรภาคภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้ ตามมาตรา 37 แห่ง พ.ร.บ. ศุลกากร พ.ศ. 2560

2. ภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้ยื่นคำอุทธรณ์ตามแบบ ภ.ศ. 6 ต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ กรมสรรพากร ได้ที่สำนักงานสรรพากรภาคหรือกองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้ ตามมาตรา 30 แห่งประมวลรัษฎากร

ส่วนกรณีภาษีสรรพสามิต ตาม พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 ให้ยื่นคำอุทธรณ์ตามแบบ อส.1 ต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ หรือสำนักงานสรรพสามิตภาคแห่งท้องที่ที่สำนักงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินภาษีตั้งอยู่ หรือที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ หรือสำนักงานสรรพสามิตภาคแห่งท้องที่อื่นเป็นที่ตั้งของสถานประกอบของผู้อุทธรณ์ หรือที่สำนักกฎหมาย กรมสรรพสามิต ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้ ตามมาตรา 93 แห่ง พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 (ตามประกาศกรมสรรพสามิต เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอุทธรณ์การประเมินภาษี พ.ศ. 2560 ลงวันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2560)

สำหรับการเรียกเก็บภาษีเพิ่มเติมตาม พ.ร.บ. กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ พ.ศ. 2544 พ.ร.บ. องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 และ พ.ร.บ. การกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 กรณีดังกล่าวจำนวนภาษีอากรหรือค่าธรรมเนียมเพิ่มหรือลดเป็นผลของกฎหมาย มิใช่เป็นการใช้อำนาจประเมินตามกฎหมายแต่ละฉบับข้างต้น และไม่มีบทบัญญัติของกฎหมายข้างต้นให้อุทธรณ์ได้

ใช้สำหรับภา



ภาค ข

คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ (ครั้งที่ 1) สำหรับกลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการที่มาติดต่อราชการที่กอง
ตรวจสอบอากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ถูกสัมภาษณ์

1. ชื่อ (นาย/นางสาว/นาง) _____

2. ลักษณะธุรกิจ/สินค้าของบริษัท (ถ้าเป็นภาคการเกษตร ภาคอุตสาหกรรม โปรดระบุลักษณะสินค้า
ที่ผลิต แต่ถ้าเป็นภาคขนส่งโลจิสติกส์หรือบริการ ให้ระบุว่าให้บริการใดหรือนำเข้า/ส่งออก/ผ่านแดน
สินค้าระหว่างประเทศ)

3. ตำแหน่ง/ลักษณะงานที่ทำ _____

4. ประสบการณ์ทำงาน (ระยะเวลา) _____ (เดือน/ปี)

5. ประสบการณ์การติดต่อราชการกับกองตรวจสอบอากร/หน่วยงานอื่นในกรมศุลกากร (เช่น ติดต่อ
เรื่องการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ ชำระค่าภาษีอากร ติดต่อสอบถาม
เกี่ยวกับข้อมูลการนำเข้า/ส่งออก/ผ่านแดน/ถ่ายลำ ดำเนินพิธีการทางศุลกากร ณ ท่า/ด่านศุลกากร
 ฯลฯ)

ส่วนที่ 2 ความเห็น/ข้อเสนอแนะต่อแบบฟอร์มหนังสือราชการของกองตรวจสอบอากร
กรมศุลกากร ภายหลังจากที่อ่านตัวอย่างแบบฟอร์มจากผู้สัมภาษณ์แล้ว

1. ท่านเข้าใจข้อความในตัวอย่างหนังสือต่อไปนี้หรือไม่ กรุณาเลือกตัวเลือกที่ใกล้เคียงกับความเห็น
ของท่านมากที่สุด

1.1 เอกสารประกอบ 1.: ตัวอย่างหนังสือแจ้งผู้ประกอบการเกี่ยวกับการเข้าตรวจสอบเอกสาร
หลักฐาน ณ สถานประกอบการ

- _____ เข้าใจโดยไม่ต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
_____ ยังมีข้อสงสัย อาจต้องถามเกี่ยวกับบางคำ/ประโยค
_____ ไม่เข้าใจเลย

1.2 เอกสารประกอบ 2. ตัวอย่างหนังสือขอให้ไปพบเพื่อชี้แจง

- _____ เข้าใจโดยไม่ต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
_____ ยังมีข้อสงสัย อาจต้องถามเกี่ยวกับบางคำ/ประโยค เช่น ผิดตรงไหน
_____ ไม่เข้าใจเลย

1.3 เอกสารประกอบ 3. ตัวอย่างหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบ

- _____ เข้าใจโดยไม่ต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
_____ ยังมีข้อสงสัย อาจต้องถามเกี่ยวกับบางคำ/ประโยค
_____ ไม่เข้าใจเลย

1.4 เอกสารประกอบ 4.: ตัวอย่างแบบแจ้งการประเมิน/เรียกเก็บอากรขาเข้า/ขาออก ภาษี
สรรพสามิต ภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีอื่น ๆ (กรณีอื่น ๆ)

- _____ เข้าใจโดยไม่ต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
_____ ยังมีข้อสงสัย อาจต้องถามเกี่ยวกับบางคำ/ประโยค
_____ ไม่เข้าใจเลย

2. จากข้อ 1. หากท่านเป็นผู้ประกอบการที่อยู่ในระหว่างการตรวจสอบจากกองตรวจสอบอากร
และได้รับเอกสารเหล่านี้ ท่านรู้สึกอย่างไรกับกระบวนการตรวจสอบและข้อความในเอกสารเหล่านี้
กรุณาเลือกตัวเลือกที่ใกล้เคียงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

- _____ โกรธ/หงุดหงิด เพราะ _____
_____ กังวล/เศร้า เพราะ _____

_____ สงสัย/ไม่เข้าใจ เพราะ _____
 _____ ไม่รู้สึกอะไร เพราะ _____
 _____ นอกเหนือจากที่กล่าวมา โปรดระบุ _____

3. หากท่านได้รับแจ้งผลการตรวจสอบว่าท่านต้องชำระค่าภาษีอากรที่ขาด เงินเพิ่ม เบี้ยปรับ และค่าปรับให้ครบถ้วนเพื่อระงับคดีและงดเว้นการฟ้องร้องในชั้นศาล ประเด็นใดที่จะทำให้ท่านตัดสินใจที่จะชำระ/ไม่ชำระ โปรดเรียงลำดับประเด็นที่จูงใจท่านจากมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด โดยเลข 1 หมายถึงจูงใจท่านได้มากที่สุด ไปจนถึงเลข 4 หรือ 5 (กรณีมีประเด็นอื่น ๆ) หมายถึงจูงใจท่านได้น้อยที่สุด

_____ จำนวนเงินที่ต้องชำระทั้งหมด
 _____ ความยุ่งยากในการดำเนินการในกรณีที่ไม่ระงับคดี
 _____ บทลงโทษทางกฎหมาย
 _____ ผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร/บริษัท
 _____ การชี้แจงจากพนักงานศุลกากร เช่น ต้นเหตุในการชำระค่าภาษีอากรไม่ครบถ้วนของบริษัทฯ การให้คำแนะนำในเรื่องการชำระค่าภาษีอากรไม่ครบถ้วนของบริษัทฯ เป็นต้น
 _____ อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

4. ท่านเห็นว่าข้อความใดดังต่อไปนี้สามารถโน้มน้าวท่านได้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

_____ “การชำระภาษีอากรให้ครบถ้วนตามกฎหมายเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงกระทำ”

_____ “8 ใน 10 ของบริษัทฯ ที่อยู่ในการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อยฯ ของกองตรวจสอบอากรในปี พ.ศ. (ปัจจุบัน) นั้น ได้ชำระค่าภาษีอากรครบถ้วนแล้ว”

_____ “ภาษีอากรที่ท่านจะชำระนั้น จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะสนับสนุนสวัสดิการด้านสาธารณสุขและคุ้มครองแรงงาน ตลอดจนมาตรการทางภาษีเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ทำถูกต้องตามกฎหมายต่อไปในอนาคต”

_____ “โปรดดำเนินการ/ติดต่อพนักงานศุลกากรตามหนังสือฉบับนี้โดยพลันภายหลังจากที่ได้รับหนังสือฯ โดยเร็วที่สุด เพื่อขอระงับคดีในชั้นศุลกากรเพื่องดการฟ้องร้อง”

_____ “ท่านประสงค์จะให้ภาษีอากรที่ท่านจะชำระเป็นงบประมาณด้านใด

อันดับ 1 _____ อันดับ 2 _____ อันดับ 3 _____”

_____ อื่น ๆ (โปรดเสนอแนะ) _____

5. ท่านเห็นว่ากระบวนการหรือข้อความในเอกสารของกองตรวจสอบอาคารควรมีการปรับเปลี่ยนหรือไม่

_____ ไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนเพราะเห็นว่าเหมาะสมแล้ว

_____ ควรปรับเปลี่ยน เนื่องจาก (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ตัวหนังสือเยอะไป
- ลักษณะแบบฟอร์มดูเข้าใจยาก
- มีศัพท์ทางการมากเกินไป
- ควรมีแบบฟอร์มตอบกลับแบบสำเร็จรูป
- อื่น ๆ (หากมี)

แบบสัมภาษณ์ครั้งที่ 1 สำหรับพนักงานกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร

คำชี้แจงก่อนการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระในการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อศึกษา "การเพิ่มประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของกองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร โดยนำทฤษฎีผลักดันมาประยุกต์ใช้" โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 3 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการที่มาติดต่อราชการที่กองตรวจสอบอากร กลุ่มตัวแทนพนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อยของกองตรวจสอบอากร และ กลุ่มตัวแทนผู้บริหารระดับกลางของกองตรวจสอบอากร

การสัมภาษณ์นี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงทดลอง มีทั้งหมด 2 ครั้ง (ครั้งนี้เป็นครั้งที่ 1) โดยครั้งที่ 1 จะเป็นการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาสิ่งจูงใจที่จะสามารถโน้มน้าวให้ผู้ประกอบการให้ความร่วมมือต่อกระบวนการและหนังสือราชการเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจสอบเอกสารและหลักฐานอื่น ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากร ซึ่งดำเนินการ ณ สถานประกอบการของผู้นำเข้า/ส่งออก/ผ่านแดนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง (การตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ) ที่กองตรวจสอบอากรส่งให้ผู้ประกอบการ และการทดลองโดยให้เลือกตัวอย่างข้อความที่มีผลต่อการตัดสินใจ โดยการสัมภาษณ์จะให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เลือกตัวเลือก และ/หรือให้ความเห็น/ข้อเสนอแนะ จากนั้นในครั้งที่ 2 จะเป็นการตรวจทานหลังมีการปรับแก้ตามการสัมภาษณ์ครั้งที่ 1 แล้ว และสัมภาษณ์เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งสองครั้งจะเป็นบุคคลเดียวกัน

หมายเหตุ: ก่อนการสัมภาษณ์กลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการที่มาติดต่อราชการที่กองตรวจสอบอากร ผู้สัมภาษณ์จะต้องอธิบายขั้นตอนโดยสังเขปของการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ พร้อมทั้งแสดงตัวอย่างหนังสือราชการที่กองตรวจสอบอากรส่งให้ผู้ประกอบการตามขั้นตอนดังกล่าวเพื่อประกอบคำอธิบาย

**** ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ครั้งนี้จะนำไปใช้ศึกษาเฉพาะด้านวิชาการเท่านั้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะไม่เปิดเผยหรือแสดงข้อมูลที่จะทำให้ระบุตัวตนของผู้ให้สัมภาษณ์ ****

ขอขอบพระคุณผู้ให้ความร่วมมือมา ณ ที่นี้

นางสาวฐาปณี ฐระพ้อคำ

นิสิตปริญญาโท คณะรัฐศาสตร์

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

087 – 048 – 0809

การสัมภาษณ์ครั้งที่ 1

คำถามทั้งหมดมี 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลผู้ถูกสัมภาษณ์ และส่วนที่ 2 เป็นคำถามเพื่อให้แสดงความเห็นหรือข้อเสนอแนะ โปรดตอบคำถามสัมภาษณ์ตามประสบการณ์หรือความรู้สึกที่แท้จริง โดยคำถามในการสัมภาษณ์มีทั้งหมด 5 ข้อ ลักษณะการตอบจะเป็นทั้งการเลือกตัวเลือกและการให้ข้อมูลเพิ่มเติม (ถ้ามี) โดยที่ผู้วิจัยจะขอเป็นผู้สัมภาษณ์และบันทึกคำตอบด้วยตนเอง

เมื่อตอบคำถามเสร็จ ผู้วิจัยจะขออนัดสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 เพื่อขอความเห็นและข้อเสนอแนะในภายหลัง (ภายในเดือนพฤษภาคม 2563)



คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ (ครั้งที่ 1) สำหรับกลุ่มตัวแทนพนักงานบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อยของกองตรวจสอบอากร และ กลุ่มตัวแทนผู้บริหารระดับกลางของกองตรวจสอบอากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ถูกสัมภาษณ์

1. ชื่อ _____
2. หน่วยงาน/บริษัท _____
3. ตำแหน่ง/ลักษณะงานที่ทำ _____
4. ประสบการณ์ทำงาน (ระยะเวลา) _____

ส่วนที่ 2 ประสบการณ์และความเห็นต่อกระบวนการตรวจสอบฯ

1. โปรดยกตัวอย่างประเด็นที่ผู้ประกอบการติดต่อสอบถามท่านเมื่อได้รับหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบและแบบแจ้งฯ มากที่สุด 2 ประเด็น

_____ การต่อรองจำนวนเงินที่ต้องชำระทั้งหมด

_____ การปฏิเสธผลการตรวจสอบเพราะเชื่อว่าทำถูกต้องแล้ว

_____ ความกังวลต่อโทษทางกฎหมาย

_____ ต้องการคำชี้แจงเนื่องจากไม่เข้าใจคำ/ประโยคในเอกสารดังกล่าว

_____ สอบถามขั้นตอนการดำเนินการในลำดับถัดไป

หรือหากท่านมีประเด็นอื่น ๆ โปรดระบุ) _____

2. ท่านคิดว่าสาเหตุที่ผู้ประกอบการให้ความร่วมมือในการชำระค่าภาษีอากรและอื่น ๆ ที่ขาดคืออะไร กรุณาเลือกตัวเลือกที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่ท่านเข้าใจมากที่สุด (เลือกได้คำตอบเดียว)

_____ ต้องการให้การตรวจสอบฯ สิ้นสุดโดยเร็ว

_____ ผู้ประกอบการยอมรับว่าได้ชำระค่าภาษีอากรไว้ไม่ครบถ้วนจริง

_____ ผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร/บริษัท

_____ การชี้แจงและคำแนะนำจากพนักงานบุคลากร เช่น ต้นเหตุในการชำระค่าภาษีอากรไม่ครบถ้วนของบริษัทฯ การให้คำแนะนำในเรื่องการชำระค่าภาษีอากรไม่ครบถ้วนของบริษัทฯ เป็นต้น หรือหากท่านมีประเด็นอื่น ๆ โปรดระบุ) _____

3. ท่านเห็นว่าข้อความใดดังต่อไปนี้สามารถจูงใจผู้ประกอบการให้ชำระค่าภาษีอากรได้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

_____ “การชำระภาษีอากรให้ครบถ้วนตามกฎหมายเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงกระทำ”

_____ “8 ใน 10 ของบริษัทฯ ที่อยู่ในระหว่างการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อยฯ ของกองตรวจสอบอากรในปี พ.ศ. (ปัจจุบัน) นั้น ได้ชำระค่าภาษีอากรครบถ้วนแล้ว”

_____ “ภาษีอากรที่ท่านจะชำระนั้น จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะสนับสนุนสวัสดิการด้านสาธารณสุขและคุ้มครองแรงงาน ตลอดจนมาตรการทางภาษีเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ทำถูกต้องตามกฎหมายต่อไปในอนาคต”

_____ “โปรดดำเนินการ/ติดต่อพนักงานศุลกากรตามหนังสือฉบับนี้โดยพลันภายหลังจากที่ได้รับหนังสือฯ โดยเร็วที่สุด เพื่อขอระงับคดีในชั้นศุลกากรเพื่องดการฟ้องร้อง”

_____ “ท่านประสงค์จะให้ภาษีอากรที่ท่านจะชำระเป็นงบประมาณด้านใด

อันดับ 1 _____ อันดับ 2 _____ อันดับ 3 _____”

_____ อื่น ๆ (โปรดเสนอแนะ)

4. ท่านเห็นว่ากระบวนการหรือข้อความในเอกสารของกองตรวจสอบอากรควรมีการปรับเปลี่ยนหรือไม่

_____ ไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนเพราะเห็นว่าเหมาะสมแล้ว

_____ ควรปรับเปลี่ยน เนื่องจาก (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ตัวหนังสือเยอะไป
- ลักษณะแบบฟอร์มดูเข้าใจยาก
- มีศัพท์ทางการมากเกินไป
- ควรมีแบบฟอร์มตอบกลับแบบสำเร็จรูป
- อื่น ๆ (หากมี) _____

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ หรือประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง

- จบการสัมภาษณ์ -



แบบสัมภาษณ์ครั้งที่ 2 สำหรับทุกกลุ่ม

คำชี้แจงก่อนการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระในการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อศึกษา "การเพิ่มประสิทธิผลของการจัดเก็บรายได้ของกองตรวจสอบอาคาร กรมศุลกากร โดยนำทฤษฎีผลักดันมาประยุกต์ใช้" โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 3 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการที่มาติดต่อราชการที่กองตรวจสอบอาคาร กลุ่มตัวแทนพนักงานศุลกากรที่ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อยของกองตรวจสอบอาคาร และ กลุ่มตัวแทนผู้บริหารระดับกลางของกองตรวจสอบอาคาร

การสัมภาษณ์นี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงทดลอง มีทั้งหมด 2 ครั้ง (ครั้งนี้เป็นครั้งที่ 2) โดยครั้งที่ 1 จะเป็นการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาสิ่งจูงใจที่จะสามารถโน้มน้าวให้ผู้ประกอบการให้ความร่วมมือต่อกระบวนการและหนังสือราชการเกี่ยวกับการดำเนินการตรวจสอบเอกสารและหลักฐานอื่น ๆ หลังผ่านพิธีการทางศุลกากร ซึ่งดำเนินการ ณ สถานประกอบการของผู้นำเข้า/ส่งออก/ผ่านแดนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง (การตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ) ที่กองตรวจสอบอาคารส่งให้ผู้ประกอบการ และการทดลองโดยให้เลือกตัวอย่างข้อความที่มีผลต่อการตัดสินใจ โดยการสัมภาษณ์จะให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เลือกตัวเลือก และ/หรือให้ความเห็น/ข้อเสนอแนะ จากนั้นในครั้งที่ 2 จะเป็นการตรวจทานหลังมีการปรับแก้ตามการสัมภาษณ์ครั้งที่ 1 แล้ว และสัมภาษณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งสองครั้งจะเป็นบุคคลเดียวกัน

**** ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ครั้งนี้จะนำไปใช้ศึกษาเฉพาะด้านวิชาการเท่านั้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะไม่เปิดเผยหรือแสดงข้อมูลที่จะทำให้ระบุตัวตนของผู้ให้สัมภาษณ์ ****

ขอขอบพระคุณผู้ให้ความร่วมมือมา ณ ที่นี้

นางสาวฐาปณี ฐระพ้อคำ

นิสิตปริญญาโท คณะรัฐศาสตร์

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การสัมภาษณ์ครั้งที่ 2

คำชี้แจง

บทสัมภาษณ์นี้มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะต้องเลือกตัวอย่างหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการที่เห็นว่าจะสามารถโน้มน้าวใจให้ชำระค่าภาษีอากรที่ขาดได้มา 1 ฉบับจาก ตัวอย่างทั้งหมด 2 ฉบับ พร้อมให้เหตุผลในการเลือกฉบับดังกล่าวมาตามความจริง

2. ผู้วิจัยอาจมีคำถามที่เกี่ยวเนื่องจากคำตอบที่ให้ไป ซึ่งจะไม่มีคำถามตายตัว ทั้งนี้ จุดประสงค์ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้เพื่อหาแนวทางในการนำทฤษฎีผลักดันในการจูงใจและโน้มน้าว ผู้ประกอบการให้ยินยอมที่จะชำระค่าภาษีอากรที่ขาด และอาจนำไปปรับใช้ในการทำงานจริง จึง ขอให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ



ตัวอย่างที่ 1

ที่ กค ๐๕๑๔(ก)/.....



กองตรวจสอบอากร
กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา
คลองเตย กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

วันที่.....

เรื่อง แจ้งผลการตรวจสอบ

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท.....จำกัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกองตรวจสอบอากร ที่ กค ๐๕๑๔(ก)/... ลงวันที่..... (จดหมายแจ้งบริษัทฯ เกี่ยวกับ
รายละเอียดการเข้าตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ)

๒. หนังสือส่วน.....ที่ กค ๐๕๑๔(๒)/... ลงวันที่..... (จดหมายแจ้งให้บริษัทฯ ไปพบ
พนักงานศุลกากรเพื่อชี้แจง)

ตามที่กองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ได้เข้าทำการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถาน
ประกอบการของบริษัท จำกัด ตามที่อ้างถึง ๑. เมื่อวันที่.....และได้นำเอกสารของ
บริษัทฯ จำนวนหนึ่ง ซึ่งต้องสงสัยว่าเป็นเอกสารที่ใช้ในการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่
เกี่ยวข้องเพื่อทำการตรวจสอบที่กรมศุลกากร และมีหนังสือตามข้ออ้างถึง ๒. เพื่อให้ไปพบพนักงานศุลกากรที่กอง
ตรวจสอบอากร นั้น

ผลการตรวจสอบพบว่า บริษัทฯ ได้นำเข้า/ส่งออก/ชำระค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องของสินค้า
ประเภท.....ตามใบขนสินค้าขาเข้า/ขาออกดังนี้

๑. สำแดงและนำเข้าตามใบขนสินค้าขาเข้าเลขที่
๒. สำแดงและนำเข้าตามใบขนสินค้าขาเข้าเลขที่
๓. สำแดงและนำเข้าตามใบขนสินค้าขาเข้าเลขที่

กรณีดังกล่าวข้างต้นเข้าองค์ประกอบความผิดฐาน.....ตามมาตรา.....แห่ง
พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นเหตุให้อากรขาด.....บาท และภาษีมูลค่าเพิ่มขาด.....
บาท ทั้งนี้ ไม่รวมเงินเพิ่ม เบี้ยปรับ และค่าปรับตามกฎหมาย

จึงเรียนมาเพื่อทราบผลการตรวจสอบและหากบริษัทฯ มีความประสงค์จะขอระงับคดีใน
ชั้นศุลกากร หรือไม่ประสงค์จะระงับคดีในชั้นศุลกากรเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว โปรดแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน ๑๐
วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้ หากพ้นกำหนดเวลาเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

)

(ผู้มีอำนาจในการลงนามแทนอธิบดีกรมศุลกากร)

ส่วน.....

ฝ่าย.....

โทร.

โทรสาร

๔ ใน ๑๐ ของผู้นำเข้า/ส่งออก/ผ่านแดน/ถ่ายลำหรือ
ตัวแทนของผู้ที่กล่าวมาทั้งหมด ที่อยู่ในระหว่าง
การตรวจสอบหลังการตรวจปล่อยฯ ของกองตรวจสอบ
อากรในระหว่าง พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๓ นั้น ได้ขอ
ระงับคดีในชั้นศุลกากรแล้ว (ข้อมูลจากเดือนเมษายน
๒๕๖๓)



ตัวอย่างที่ 2

ที่ กค ๐๕๑๔(ก)/.....

กองตรวจสอบอากร
กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา
คลองเตย กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

วันที่.....

เรื่อง แจ้งผลการตรวจสอบ

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท..... จำกัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกองตรวจสอบอากร ที่ กค ๐๕๑๔(ก)/... ลงวันที่..... (จดหมายแจ้งบริษัทฯ เกี่ยวกับ
รายละเอียดการเข้าตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถานประกอบการ)

๒. หนังสือส่วน.....ที่ กค ๐๕๑๔(๒)/... ลงวันที่..... (จดหมายแจ้งให้บริษัทฯ ไปพบ
พนักงานศุลกากรเพื่อชี้แจง)

ตามที่กองตรวจสอบอากร กรมศุลกากร ได้เข้าทำการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย ณ สถาน
ประกอบการของบริษัท จำกัด ตามที่อ้างถึง ๑. เมื่อวันที่.....และได้นำเอกสารของ
บริษัทฯ จำนวนหนึ่ง ซึ่งต้องสงสัยว่าเป็นเอกสารที่ใช้ในการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่
เกี่ยวข้องเพื่อทำการตรวจสอบที่กรมศุลกากร และมีหนังสือตามข้ออ้างถึง ๒. เพื่อให้ไปพบพนักงานศุลกากรที่กอง
ตรวจสอบอากร นั้น

ผลการตรวจสอบพบว่า บริษัทฯ ได้นำเข้า/ส่งออก/ชำระค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องของสินค้า
ประเภท.....ตามใบขนสินค้าขาเข้า/ขาออกดังนี้

๑. สำแดงและนำเข้าตามใบขนสินค้าขาเข้าเลขที่

๒. สำแดงและนำเข้าตามใบขนสินค้าขาเข้าเลขที่

๓. สำแดงและนำเข้าตามใบขนสินค้าขาเข้าเลขที่

กรณีดังกล่าวข้างต้นเข้าองค์ประกอบความผิดฐาน.....ตามมาตรา.....แห่ง
พระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นเหตุให้อากรขาด.....บาท และภาษีมูลค่าเพิ่มขาด.....
บาท ทั้งนี้ ไม่รวมเงินเพิ่ม เบี้ยปรับ และค่าปรับตามกฎหมาย

จึงเรียนมาเพื่อทราบผลการตรวจสอบและหากบริษัทฯ มีความประสงค์จะขอระงับคดีใน
ชั้นศุลกากร หรือไม่ประสงค์จะระงับคดีในชั้นศุลกากรเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว โปรดแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน ๑๐
วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้ หากพ้นกำหนดเวลาเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้มีอำนาจในการลงนามแทนอธิบดีกรมศุลกากร)

ส่วน.....

ฝ่าย.....

โทร.

โทรสาร

เงินเพิ่มอากร เบี้ยปรับอากร เงินเพิ่มภาษีมูลค่าเพิ่ม และเบี้ยปรับ
ภาษีมูลค่าเพิ่ม (ตามย่อหน้าที่ ๓) จะคำนวณนับตั้งแต่วันที่นำของออก
จากอาคารของศุลกากรหรือส่งออกไปนอกราชอาณาจักร จนถึง
วันที่นำเงินมาชำระค่าอากรที่ขาดจนครบถ้วน (ตามมาตรา ๒๒
แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. ๒๕๖๐)

แนวทางการสัมภาษณ์ครั้งที่ 2

1. เหตุผลในการเลือกตัวอย่างที่ 1 หรือ 2
2. ความรู้สึกที่เห็นข้อความทั้งสองตัวอย่าง
3. ข้อเสนอแนะ/ความเห็นเพิ่มเติมในการปรับปรุงข้อความทั้งสองตัวอย่าง
4. ท่านคิดว่าการใช้ทฤษฎีผลักดันโดยการใช้ข้อความโน้มน้าวใจมีผลต่อการตัดสินใจของท่านหรือไม่ เพราะเหตุใด
5. คำถามอื่น ๆ ที่เป็นคำถามต่อเนื่องจากคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ



บทสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์กับ ผศ. ดร. ธาณี ชัยวัฒน์

(ปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมและการทดลอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม) ณ วันที่ 26 พฤษภาคม 2563 เวลา 9.00 น. ว่าด้วยเรื่องการทดลองด้านเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมของการเสียภาษีอากรในประเทศไทย

ผู้วิจัย : อยากทราบว่าศูนย์เศรษฐศาสตร์พฤติกรรมและการทดลองได้มีการทดลองทางเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมในด้านการเสียภาษีอากรของประชาชนหรือผู้ประกอบการหรือไม่ ถ้ามี รบกวนขอรายละเอียดคร่าวๆ เกี่ยวกับการทดลอง หรืองานวิจัยที่ใกล้เคียงกับการวิเคราะห์พฤติกรรมเชิงเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับการเสียภาษีอากรของคนไทยคะ

ผศ. ดร. ธาณี (อ. ธาณี) : งานวิจัยที่ใกล้เคียงกับหัวข้อดังกล่าว (พฤติกรรมด้านการเสียภาษีอากรของคนไทย) จะมีอยู่ 2 ชิ้น ชิ้นแรกกำลังอยู่ระหว่างการวิจัย จึงยังไม่มีมติพิมพ์ออกมาแน่ชัดเกี่ยวกับความเต็มใจในการจ่ายภาษี แต่เป็นหัวข้อที่ไปทางภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากกว่า เป็นงานวิจัยเชิงทดลองโดยเราออกแบบให้กลุ่มตัวอย่างเล่นเกมเพื่อให้ได้รางวัล แล้วทดลองเรียกเก็บภาษีจากรางวัลที่ได้หลังจากเล่นเกมเสร็จแล้ว และมีการทดลองใช้คำที่เกี่ยวกับการเสียภาษีอากรกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วดูการตอบสนองของกลุ่มตัวอย่างว่ามีปฏิกริยากับคำเหล่านี้อย่างไร ส่วนอีกชิ้นหนึ่งเป็นงานที่เกี่ยวกับสาเหตุที่ว่าทำไมคนไทยเต็มใจที่จะทำบุญมากกว่าเสียภาษี ทั้งที่ในทางเศรษฐศาสตร์นั้นการเสียภาษียังมีการตอบแทนกลับมา (เป็นบริการสาธารณะ) แต่การทำบุญนั้น มีเพียงผลทางจิตใจ แต่ไม่ได้การตอบแทนที่เป็นกายภาพกลับมา ชิ้นนี้เป็นวิทยานิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท เป็นงานวิจัยที่ได้ระดับดีมากด้วย งานทดลองที่คล้ายๆ กับงานวิจัยของคุณก็จะมีทดลองแบบกลุ่ม 2 กลุ่ม กลุ่มแรกจะเป็นงานทดลองพื้นฐานของการจัดสรรภาษี ซึ่งเป็นการทดลองที่มาจาก Public Goods Experiments (Public Goods Game) เกือบทั้งหมด ซึ่ง Public Goods Experiments มันจะมีความคล้ายกับการศึกษาเกี่ยวภาษี กล่าวคือ คนร่วมกันลงขันส่งให้ส่วนกลาง แล้วส่วนกลางก็กระจายผลกลับคืนมา งานทดลองจึงจำลองให้กลุ่มตัวอย่างสมัครใจลงขันทรัพยากรของตัวเอง (ในที่นี้คือเงิน) เข้าสู่ส่วนกลางโดยไม่บังคับ แต่จะมีการประกาศว่าแต่ละคนจ่ายเท่าไร หรือมีการเลือกลงโทษคนที่ให้เงินน้อยที่สุด โดยผู้ลงโทษสามารถระบุได้ว่าจำนวนเงินที่ปรับเพื่อเป็นการลงโทษนั้นเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ ทั้งให้เลือกได้ด้วยว่าให้คนทั้งกลุ่มมีสิทธิลงโทษได้ หรือให้คนที่ลงขันมากที่สุดเป็น

ผู้ลงโทษหรือรับเงินค่าปรับได้ เป็นต้น งานวิจัยทำนองนี้มีเยอะมากครับ คุณพอทราบไหมครับว่า Public Goods คืออะไร

ผู้วิจัย : ทราบค่ะ Public goods หรือบริการสาธารณะ ถือว่าเป็นสาเหตุสำคัญของการเรียกเก็บภาษีของรัฐ เพราะรัฐจะนำรายได้จากภาษีมาจัดสรรเป็นบริการสาธารณะให้ผู้จ่ายภาษี จริง ๆ การทดลองของดิฉันมีตัวเลือกเกี่ยวกับ Public goods ด้วยค่ะ ว่าการจ่ายภาษีของผู้ประกอบการจะได้รับการสาธารณะอะไรกลับมาบ้าง เพื่อสังเกตว่าประโยคดังกล่าวจะสามารถโน้มน้าวกลุ่มตัวอย่างได้หรือไม่

อ. ธาณี : จริง ๆ งานด้านเศรษฐศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ (Public goods) มันมีเยอะมาก เพราะถ้ามองแนวคิดของ Public goods แล้ว มันจะประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ขั้นตอนแรกคือ ทำอย่างไรให้คนจ่าย การทดลองที่จะไปเปลี่ยนปัจจัยคนให้จ่ายได้นั้นก็มีเยอะอยู่ เช่น การทดลองโดยใช้การบังคับจ่าย การใช้ประกาศจำนวนเงินที่แต่ละคนจ่าย การลงโทษคนที่ไม่จ่ายหรือจ่ายน้อย การระบุการลงโทษและจำนวนผู้ถูกลงโทษเป็นที่รับรู้ ซึ่งจะต้องมีการคุยกันให้ทราบทุกฝ่ายก่อน ขั้นตอนต่อมาคือการจัดสรร Public goods ตัวอย่างเช่น ถ้าคนจ่าย 100 แล้วผลที่ได้รับกลับมากจะทวีเพิ่มขึ้น (Multiplier) กลับมาน้อยหรือมากแค่ไหนในแต่ละรอบที่ทดลอง ซึ่งงานวิจัยของชั้นนี้ก็มียะเยอะเหมือนกัน เป็นการวิจัยเพื่อมองประสิทธิผลของรัฐบาลซึ่งเป็นผู้จัดสรร Public goods ว่าจัดสรรออกมาดีหรือไม่ดี และส่งผลอย่างไร ส่วนขั้นสุดท้ายก็คือ ผลที่ออกมาควรแบบไหน อย่างหนึ่งในคำถามสัมภาษณ์ในงานวิจัยของคุณจะมีให้เลือกตัวเลือก ซึ่งหนึ่งในนั้นจะเป็นตัวเลือกที่ระบุได้ว่าผู้จ่ายภาษีต้องการให้ภาษีที่ตนจ่ายไปนั้นออกมาเป็น Public goods อะไรบ้างหรืออยากให้ลงในด้านไหน มันก็เหมือนกับเป็นภาษีของชุมชนที่ผู้จ่ายรู้ว่าเขาจ่ายแล้วจะได้อะไรกลับมา เพราะเขาสามารถเลือกได้ว่าอยากให้ในด้านนี้ ไม่เอาด้านนี้ หรือรัฐจัดสรรผลออกมาให้สำเร็จ จึงทำให้ผู้จ่ายเลือกไม่ได้ อาจจะเป็นผลที่ออกมาให้เห็นได้ทันทีหรือเห็นผลออกมาในงบประมาณปีถัดไป

งานวิจัยที่เกี่ยวกับการทดลองด้านภาษี ซึ่งจะทดลองเพิ่มเติมจากการทดลองแบบ Public Goods กล่าวคือ เป็นการทดลองเป็นทีละรอบ ไป โดยรอบแรกให้ทดลองแบบ Public Goods ก่อน (แจกเงินแล้วเล่นเกมว่าใครให้มากกว่า-น้อยกว่า) ส่วนรอบต่อมาเป็นการทดลองด้านภาษี เริ่มจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มๆ สมมติว่ากลุ่มละสี่คน และเรามีเงินอยู่หนึ่งร้อยบาท แล้วก็ให้คนในกลุ่มแข่งขันกันเพื่อให้ได้รางวัลจึงทำให้คนในกลุ่มได้เงินมาแบบไม่เท่ากัน เช่น คนแรกได้เงินไปห้าสิบบาทเพราะทำได้มากที่สุด อีกคนได้ยี่สิบบาท อีกคนได้สิบบาท คนสุดท้ายได้ไปสิบบาทเพราะทำได้น้อยสุด เป็น

ต้น พอถึงเวลา ให้แต่ละกลุ่มตัวอย่างปันเงินบางส่วนมาจ่ายภาษีแบบอัตราก้าวหน้า คือมีเยอะก็จ่ายเยอะ เงินที่แต่ละคนได้มาถือว่าเป็นเงินที่เขาหามาได้ มันจะมีแรงดึงดูดสู่กันระหว่างความเป็นเจ้าของเงินก่อนนั้นกับหน้าที่ที่ต้องจ่ายภาษีเพื่อสังคม ซึ่งแตกต่างจากการทดลองด้าน Public Goods เพราะการทดลองแบบ Public Goods นั้น เงินที่ได้เป็นเหมือนลามกอลอย พอเปลี่ยนรอบ เงินหรือ Public goods นั้นก็จะเพิ่มขึ้นทีละร้อยตลอดโดยไม่ต้องทำอะไร แต่พอเป็นรอบที่เป็นการทดลองด้านภาษีนั่น เราต้องให้กลุ่มทดลองเล่นเกมหรือทำอะไรก่อนเพื่อให้ได้เงินมาเป็นรางวัล และเงินที่ได้นั้นเป็นไปตามผลผลิตที่เขาทำได้ ซึ่งพอเปลี่ยนรูปแบบจาก Public goods เป็นภาษี คนก็เริ่มจะปันส่วนของตัวเองน้อยลง เพราะเริ่มมีความรู้สึกเป็นเจ้าของเงินนั้นมากขึ้น และถ้ายิ่งรัฐมีผลตอบแทนหรือ Multiplier ต่ำ หรือจัดสรร Public goods ได้ไม่เหมาะสมก็ยิ่งทำให้เขาไม่อยากจ่ายมากขึ้นไปอีก ทำให้ยอดจัดเก็บลดลงอย่างมหาศาลครับ ถือว่าเป็นการทดลองเชิงเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมในเรื่องพฤติกรรม การจ่ายภาษีได้ครับ

ผู้วิจัย : รูปแบบการทดลองทางเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการเสียภาษีอากร ในกรณีของกองตรวจสอบอากร ควรจะเป็นลักษณะอย่างไรคะ

อ.ธานี : ถ้าเป็นเรื่องของสารนิพนธ์เกี่ยวกับอากรศุลกากร ให้ลองศึกษาสารนิพนธ์ด้าน Tax experiments แต่มันจะเป็นเรื่องของ Income tax เสียมากกว่า หรือถ้าจะให้ที่ใกล้เคียงมากกว่า ควรไปดูพวก Market experiments (การทดลองที่เกี่ยวกับตลาด) เพราะว่าการทดลองทางเศรษฐศาสตร์ที่เกี่ยวกับตลาด มันจะมีการทดลองเพิ่มภาษีในกรณีที่ย้ายตลาด ย้ายกลุ่มฐานตลาด เป็นต้น ซึ่งจะใกล้เคียงกับอากรศุลกากรมากกว่า อย่างไรก็ตาม จากที่ได้อ่านลักษณะงานวิจัยและคำถามสัมภาษณ์ของคุณ จะมีอยู่สองโจทย์ คือ จะทำอะไรให้คนจ่ายอากรเยอะขึ้น ตรงนี้ใช้ Tax Experiments เป็นพื้นฐานการทดลองได้ เพราะคนยังไม่เห็นความต่างของปัจจัยที่เป็นภาษีเงินได้กับอากรศุลกากร เพราะจุดมุ่งหมายคือทำให้คนจ่ายได้ ถือว่าได้เหมือนกัน แต่อีกโจทย์หนึ่งคือ ประสิทธิภาพของอากรศุลกากร อันนี้ใช้แบบ Income tax ไม่ได้ ให้ดูพวก Market experiments แทน

ผู้วิจัย : งานวิจัยที่ทำอยู่เป็นการทดลองที่ใช้วิธีคล้ายกับผลการวิจัยด้านภาษีนิติบุคคลแบบเจ้าของคนเดียว (*Persuasive Communications: Tax Compliance Enforcement Strategies for Sole Proprietors* ของ John Hasseldine, University of Nottingham และคณะ) อีกทั้งศึกษาตัวอย่าง

ข้อความที่รวบรวมมาจากฐานข้อมูลการทดลองด้าน Nudge จากหน่วยศึกษาพฤติกรรมของประเทศต่างๆ (*Nudge Database v.1.2* ของ Mark Egan, University of Stirling, สหราชอาณาจักร) พบว่า การสื่อสารเชิงโน้มน้าวจะสามารถจูงใจให้คนเสียภาษีได้ อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างการทดลองของดิฉันที่เป็นผู้ประกอบการ รวมถึงผู้แทนของผู้ประกอบการที่เจอมากับตัวในคดีที่ผ่านมาก็ยังให้ความเห็นว่า ภาษากฎหมายที่ใช้จดหมายของกองตรวจสอบอากรนั้นค่อนข้างรุนแรง ให้ความรู้สึกเหมือนเขาเป็นอาชญากรคดีร้ายแรง ทำให้รู้สึกต่อต้านอย่างมากหลังจากที่อ่านจดหมายแจ้งผลการตรวจสอบฯ แม้จะยังให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีมาโดยตลอด แต่ก็เป็นการร่วมมือตามกฎหมายเท่านั้น จึงสงสัยว่าความรู้สึกต่อต้านนั้นจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่อยากจ่ายภาษีด้วยหรือไม่

อ.ธานี : สิ่งที่คุณเล่ามาตรงกับผลการทดลองที่เราเคยทำไว้ หมายถึงงานวิจัยชิ้นหนึ่งที่ผมได้พูดถึงในคำตอบของคำถามแรก ซึ่งเป็นงานวิจัยที่ยังไม่เสร็จดี จะมีประเด็นของ Reactance Bias (อคติที่มาจากการต่อต้าน) กล่าวคือ เวลาที่เราสื่อสารด้วยถ้อยคำที่มีระดับความรุนแรงต่อความรู้สึกของคนฟัง คนฟังจะทำการตรงกันข้าม เพราะเขารู้สึกเหมือนโดนทำร้ายทางจิตใจและเขาต้องเอาคืน สมมติถ้าเราบอกว่า ห้ามโกงภาษี ไม่งั้นจะโดนลงโทษ มันก็กลับกลายเป็นการทำทนายให้ผู้ฟังยิ่งทำในสิ่งตรงกันข้ามมากขึ้น คืออยากโกง งั้นลองไม่จ่ายดู ซึ่งจะทำให้ความรู้สึกเสียใจว่าหากเราไม่สามารถจับเขามาลงโทษได้ ซึ่งตรงกับปฏิกิริยาของคนที่คุณได้ไปตรวจสอบและกลุ่มทดลองบางคนของเรา มันจะมีหลายเหตุผลในการอธิบาย เมื่อเราสื่อสารว่า ควรช่วยกันเสียภาษีเพื่อสังคม จะได้รับความร่วมมือมากกว่าที่เราสื่อสารไปว่า ถ้าไม่จ่ายก็จะโดนลงโทษ คนไทยมีประเด็นเรื่อง Reactance Bias ค่อนข้างเยอะ เนื่องจากคนไทยให้ความสำคัญกับความรู้สึกอย่างรุนแรง ไม่ชอบให้มาขู่ อีกเรื่องหนึ่งคือมีผลการวิจัยจำนวนมากพบว่า การทดลองของหน่วยศึกษาพฤติกรรมในสหราชอาณาจักรและสหรัฐอเมริกา นั้นอาจจะไม่ได้ผล หากนำมาใช้กับประเทศไทยถ้าเป็นเรื่องของค่า เพราะกรณีของสหราชอาณาจักรและสหรัฐอเมริกานั้นเน้นการใช้จดหมาย ซึ่งในการเขียนอะไรลงไปจดหมายทางภาษานั้น มันเป็นข้อผูกมัดทางกฎหมายซึ่งมีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นทางการ และการลงนามในจดหมายนั้น คนลงนามจะต้องเป็นคนรับรองข้อความเหล่านั้น การสอบในสหรัฐอเมริกานั้นส่วนมากจะมีการลงนามก่อนสอบว่าจะไม่โกงการสอบ หรือเวลาเราไปสอบ TOEFL ก็จะมีการรับรองตัวเองว่า จะปฏิบัติตามเงื่อนไขของการสอบ เช่น จะไม่โกงข้อสอบ ซึ่งได้ผลมาก แต่กลับไม่ได้ผลเลยแม้แต่คนเดียวหากมาใช้ในประเทศไทย เพราะคนไทยมีแนวโน้มว่าไม่สามารถรับรองได้ว่าจะปฏิบัติตามได้แม้จะลง

นามผูกมัดไปแล้วก็ตาม และหากถูกจับได้ก็จะอ้างว่าไม่รู้ อ่านไม่เจอ ไม่ได้มีเจตนา ทำให้สำหรับคนไทยแล้ว การรับปากเป็นคำพูดต่ออีกฝ่ายจะได้ผลกว่าการลงนามรับรอง การทดลองที่เกี่ยวกับเรื่องภาษีของคนไทย เช่น เรื่องของวัฒนธรรมการเสียภาษีหรือข้อผูกพันในชุมชนในเรื่องการจ่ายภาษีนั้ มักจะได้ผลค่อนข้างน้อย แม้กระทั่งให้เด็กนักเรียนลงนามเพื่อรับรองตนเองว่าจะไม่โกงข้อสอบยังว่ายากเลยครับ แต่ถ้าให้นักเรียนมานั่งพูดรับรองว่าจะไม่โกงข้อสอบกับผู้สอน โดยให้พูดต่อหน้าที่ละคนกลับได้ผลกว่า ถ้าคุณจะทำการศึกษาทดลองต่อ ให้นักถึงประเด็นนี้ด้วย นอกจากนี้ ประเด็นที่ควรจะนำมาวิเคราะห์ด้วย คือ Hypothetical กล่าวคือ ถ้าเราทำการทดลองโดยไม่มีเงินจริงมาใช้ทดลอง คำตอบที่ได้มามันจะไม่จริง เช่น เราถามเขาว่าโกงภาษีไหม โอกาสโกงมากน้อยแค่ไหน ซึ่งแน่นอนว่าคำตอบคือไม่โกงแน่นอน แต่อัตราการโกงระหว่างการทดลองที่ไม่มีเงินให้กับการทดลองมีเงินจริงมาเติมมันมักจะไม่เท่ากัน เพราะว่าคำตอบในแบบสอบถามนั้นเกิดในเวลาที่ไม่มีความรู้สึกเป็นเจ้าของเงิน เงินยังไม่ได้อยู่ตรงหน้า ทำให้ไม่สามารถแน่ใจได้ว่าเมื่อถึงเวลาที่จะต้องเลือกว่าจะโกงหรือไม่จริง ๆ แล้วเขาจะไม่โกง ไม่ใช่ว่าคำตอบนั้นไม่ใช่มาจากตัวตนที่แท้จริงของคนตอบ

ผู้วิจัย : มันอาจจะเป็นการสร้างภาพในขณะที่ให้สัมภาษณ์ก็ได้ใช่ไหมคะ

อ.ธานี : จริง ๆ คนทั่วไปจะเข้าใจเรื่อง Hypothetical (มีความเป็นไปได้ในระดับสมมติฐาน) ว่าเป็นการสร้างภาพ แต่ในเชิงเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมแล้ว มันไม่เชิงว่าเป็นลักษณะของการสร้างภาพเสียทีเดียว ยกตัวอย่างเช่น ผมเป็นอาจารย์ และเห็นนักเรียนเมื่อโกงก็รู้สึกไม่ชอบ และคิดอีกว่าต่อให้มีเงินร้อยล้านมาอยู่ตรงหน้าผม ผมก็ไม่โกง ทั้งที่เงินร้อยล้านนั้นเป็นจำนวนเงินที่มาก มันไม่ใช่ที่ผมสร้างภาพ แต่ผมประเมินตัวเองในขณะที่พูดได้เมื่อมีเงินร้อยล้านอยู่ตรงหน้า ณ ตอนนี้ แต่ Hypothetical คือเราไม่สามารถคาดการณ์หรือประเมินตัวเองได้เลยว่าจะตัดสินใจอย่างไรเมื่ออยู่ในสถานการณ์จริง เหมือนกับเพื่อนชวนเราไปตลาดนัดเพราะเพื่อนมีของที่วางแผนไว้แล้วว่าจะซื้อ ส่วนเราก็ไม่ค่อยอยากไป ชี้แจง ยังไม่มีอะไรอยากได้ ฉะนั้นจะไม่ซื้ออะไรเลย แต่พอกลับมาจากตลาดนัดอีกที คนที่ไม่อยากไปและจะไม่ซื้ออะไรเลยนี้แหละ กลับซื้อของเยอะกว่าเพื่อนอีก กล่าวคือตอนที่เราพูดว่าไม่อยากไปและไม่อยากซื้ออะไรนั้น เราไม่ได้โกหก แต่มันเกิดจากการประเมินตัวเอง ณ เวลาที่อยู่ที่บ้านเท่านั้น ไม่ใช่เวลาที่ออกไปตลาดนัดแล้วเจอของเยอะแยะเต็มไปหมด ทั้งที่สิ่งเร้าจากภายนอกนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเยอะมากจนทำให้เราตัดสินใจซื้อในที่สุด ส่วนเพื่อนที่ชวนนั้น มีแผนสำหรับของที่จะซื้อไว้แล้ว ก็เลยมุ่งแต่ของที่ต้องการเท่านั้น ถ้าของที่ต้องการไม่มีก็เขาจะไม่ซื้อ

ผู้วิจัย : ขออนุญาตเล่าให้ฟังเลยคะ พอตีว่าสิ่งที่อาจารย์พูดสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการทดลองพอดี กลุ่มตัวอย่างจะมีอยู่สามกลุ่ม สองฝั่ง ก็คือตัวแทนผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ตรวจสอบฯ คำตอบของทั้งสองกลุ่มไม่เหมือนกันเลย สวนทางজনดินไม่สามารถเขียนข้อสรุปได้ ฝั่งผู้ประกอบการบอกว่าชื่อเสียงของบริษัทสำคัญกว่าจำนวนเงิน แต่เจ้าหน้าที่ตอบเป็นเสียงเดียวกันเลย ว่า จำนวนเงินนี้แหละ ที่เป็นปัญหาและต้นเหตุของความขัดแย้งเลย

อ.ธานี : ในกรณีของบริษัทที่บอกว่าเรื่องอื่นสำคัญกว่าจำนวนเงิน แต่เมื่อถึงเวลาที่จะต้องจ่ายภาษีจริง ๆ แล้ว ฝ่ายบัญชีของบางบริษัทอาจจะคิดว่า “อู๊ย ค่าภาษีตั้งสี่หมื่นห้าหมื่น แป้งจิ้ง” หรือบางบริษัทฯ ตรวจสอบว่าภาษีที่ตนจะต้องจ่ายนั้นค่อนข้างมากไป สมมติเช่น สามแสนบาท ก็ไปจ่ายหนึ่งแสนบาทเพื่อจ้างบริษัทบัญชีมาแต่งงบให้ค่าภาษีที่จะต้องจ่ายนั้นลดลง ทั้งที่เงินที่ลดลงไปนั้นอาจจะไม่เท่าไรด้วยซ้ำ ก็เลยกลายเป็นค่านิยมของคนไทยไปว่าการทำให้เสียภาษีถูกกว่า น้อยกว่านั้นเป็นเรื่องที่ดี ซึ่งค่านิยมนี้ก็เกี่ยวกับ Reactance Bias ด้วย เพราะความรู้สึกของคนทั่วไปต่อหน่วยงานจัดเก็บ คือ กรมศุลกากร กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานที่ไม่ควรไปยุ่ง พวกนั้นคอยไล่จับเรา และเป็นพวกที่ตรงข้ามกับฝั่งเรา เช่นเดียวกับหน่วยงานภาครัฐก็ไม่อยากไปยุ่งกับสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ความรู้สึกที่ทำให้เราเป็นฝั่งตรงข้ามกับตัวเขาจะทำให้เกิดอคติเมื่อเราใช้คำรุนแรง และจะทำในสิ่งที่เราห้าม ทำให้การต่อต้านเริ่มจะรุนแรงจนกลายเป็นการต่อสู้ไป จึงแนะนำว่าลองใช้คำที่เบาลงกว่านี้แต่ความหมายเหมือนเดิม เช่น ใช้คำว่า “ไม่ถูกต้อง” แทนคำว่า “มีความผิด” เพราะคำหลังอาจจะสะท้อนความรู้สึกของคนฟัง แต่คำแรกจะให้ความรู้สึกเหมือนมีคนมาแนะนำและมาช่วยแก้ไข ให้ความรู้สึกเหมือนเป็นพวกเดียวกัน

ผู้วิจัย : อาจารย์คิดว่าการกดดันผ่านบทลงโทษทางกฎหมาย (เช่น การฟ้องร้องในชั้นศาล เบี้ยปรับ และเงินเพิ่มที่คำนวณตั้งแต่วันนำเข้าจนถึงวันชำระเงินครบถ้วน) หรือผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการจะได้รับ (เช่น ภาษีอากรที่ชำระส่วนหนึ่งจะนำไปใช้กับมาตรการสนับสนุนผู้ประกอบการ ตลอดจนสวัสดิการด้านแรงงาน) หรืออิทธิพลกดดันจากคนรอบข้างหรือกลุ่มเดียวกัน เช่น บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน (เหมือนกรณีศึกษาของ สหราชอาณาจักรและสหรัฐอเมริกา) จะสามารถ “กระทุ้ง” ผู้บริหารของสถานประกอบการในประเทศไทยให้มี tax and duty compliance ได้

อ.ธานี : ในสังคมไทยนั้น Compliance ที่ดีที่สุดคือ Social Compliance กล่าวคือ ถ้าเขารู้ว่าคนส่วนใหญ่บริจาค เขาก็จะบริจาค ถ้าเขารู้ว่าคนส่วนใหญ่ใส่หน้ากากกัน เขาก็จะใส่ แต่ถ้ารู้ทีหลังว่าไม่ใส่ เขาก็จะถอดเลย เพราะสังคมไทยเป็นสังคมตามกระแส และ Compliance มักจะมาจาก Social Norm เป็นหลัก เช่น คนไทยจ่ายหรือไม่จ่ายภาษีมากกว่ากัน (คนจ่ายมากกว่าคนไม่จ่าย) แล้วคนที่จ่ายภาษีนั่น โกงหรือไม่โกง (โกงเยอะกว่าไม่โกง) เขาก็จะเอนเอียงไปฝั่งที่มากกว่าคือ เขาควรจะจ่ายและควรจะโกง

สหรัฐอเมริกามีการเปิดเผยข้อมูลอะไรบางอย่าง เช่น กรณีค่าไฟฟ้า ซึ่งรัฐสามารถลดการใช้ไฟฟ้าไปเกือบครึ่งหนึ่งด้วยการเปลี่ยนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ซึ่งใบแจ้งปกติจะบอกว่าค่าไฟเท่าไร และมีข้อความเชิญชวนให้ประหยัดพลังงานทั่วไป เช่น ควรลดการใช้ไฟฟ้าเพื่อประหยัดพลังงาน คนอ่านก็ไม่ใส่ใจ เพราะคิดว่าตัวเองประหยัดมากแล้ว และไม่รู้ว่าการใช้ไฟในปัจจุบันนั้นเข้าข่ายเยอะมากหรือไม่และมากขนาดไหน หรือถ้าใส่ค่าเฉลี่ยการใช้ไฟของคนในประเทศก็ไม่ได้ผลอีก เพราะเรารู้แค่ที่เราใช้ไฟไม่เหมือนคนอื่นเท่านั้น แต่ในกรณีของใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าของสหรัฐอเมริกาจะใช้ข้อความน้อยมาก มีเพียงค่าไฟเดือนปัจจุบันของเรา ระบุว่าค่าเฉลี่ยการใช้ไฟทั้งประเทศ เพิ่มค่าเฉลี่ยการใช้ไฟฟ้าในชุมชนรอบบ้านของเขา และค่าเฉลี่ยการใช้ไฟของครอบครัวที่มีลักษณะคล้ายกันกับเขา เช่น การประกอบอาชีพ จำนวนคนในบ้าน รายได้ ทำให้เขาว่าการใช้ไฟของเขามากน้อยเท่าไร เมื่อเทียบกับคนรอบตัว คนในชุมชนเดียวกัน ครอบครัวที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน โดยจะมีข้อความคำเตือนเมื่อเราใช้ไฟฟ้ามากกว่าคนอื่น เช่น “ช่วยลดลงหน่อย คุณใช้มากกว่าคนอื่นอยู่นะ” แต่ถ้าใช้น้อยกว่าคนอื่น ข้อความจะเปลี่ยนเป็น “คุณทำดีแล้ว ตอนนี้นักคุณเป็นผู้นำอยู่ ช่วยลดการใช้ไฟเพื่อให้ผู้อื่นทำตามท่านด้วย” ถ้าจะให้คนทำเพิ่มขึ้นหรือลดลง จะไม่บอกว่าคุณทำเยอะหรือคุณทำน้อย ควรจะมีตัวเลขระบุมาพร้อมเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ด้วยก็จะช่วยได้เยอะ

ในกรณีเรื่องของภาษี ผมคิดว่าคนส่วนใหญ่น่าจะยังจ่ายภาษีอยู่นะ ถ้าเป้าหมายในการกระตุ้น (ผู้ประกอบการ) รับรู้ว่าคนที่มีลักษณะเดียวกับเขา ทำธุรกิจเดียวกับเขานั้น จ่ายภาษีอากรถูกต้องครบถ้วน เขาก็จะจ่ายตาม ไม่ต้องไปบอกว่าเป็นบริษัทอะไร หรือจ่ายเท่าไร แต่ให้บอกว่าบริษัทส่วนใหญ่ในธุรกิจลักษณะเดียวกับเขาจ่ายภาษี

ผู้วิจัย : จากประสบการณ์ทำงานก็เคยเจอผู้ประกอบการที่โดยตรวจสอบและพบผิดถามมาว่า บริษัทอื่นโดน (พบผิด) แบบนี้บ้างหรือเปล่า

อ.ธานี : เขาอยากได้อยู่แล้วครับว่าคนอื่นโดนด้วยหรือเปล่า ถ้าคุณตอบว่า เจอแบบนี้บ่อย มันอาจจะทำให้เขารู้สึกสบายใจขึ้นว่าโดนตรวจเจอแบบนี้เป็นเรื่องธรรมดา จังคนไม่ค่อยง่ายภาษาจีนสิ ถึงตรวจพบบ่อย มันจะเกิดบรรทัดฐานที่ไม่ดีและส่งเสริมให้เขาทำพฤติกรรมแบบเดิมต่อไป ให้ใช้รูปประโยคว่า “สมัยนี้คนเขาเสียภาษีอากรถูกต้องกันเยอะแล้วนะ เราตรวจแล้วพบผิดค่อนข้างน้อย” คนฟังก็จะอ้าวหรือ จังเราต้องเสียภาษีตามสินะ ไม่งั้นจะไม่เหมือนคนอื่นเขา ก็จะช่วยได้ครับ เพราะโดยพื้นฐานแล้ว คนไทยมักจะเป็น social norms effective คือมักจะทำตามสังคม ทำตามกระแสอินเทรนด์จะมีอิทธิพลมาก ดูจากอิทธิพลของการบอกต่อ ทำตามเพื่อน

ผู้วิจัย : จากการสัมภาษณ์ของดิฉัน กลายเป็นว่าผู้ประกอบการเลือกข้อความเชิงบรรทัดฐานทางสังคมโดยอ้างคนหมู่มาก อย่าง “8 ใน 10 ของบริษัทประเภทเดียวกับท่านได้ชำระค่าภาษีอากรครบถ้วนแล้ว” เป็นอันดับสาม ก็น่าจะสอดคล้องกับหลักของ Hyper-technical อย่างที่อาจารย์อ้างไว้ แต่ในความเป็นจริง ผู้ประกอบการส่วนมากก็ถามคำถามข้างต้น (บริษัทอื่นโดนด้วยหรือเปล่า) ทั้งนี้ ถ้าอย่างนั้น เราควรจะปรับในเรื่องของคำพูดที่เจ้าหน้าที่ใช้เจรจากับผู้ประกอบการด้วย นอกจากปรับคำในจดหมายแล้ว

อ.ธานี : ถ้าคุณเน้นเรื่องการสื่อสารและการใช้คำ คำในเอกสารหรือจดหมายจะช่วยได้ระดับหนึ่งเท่านั้น แม้ว่าเอกสารจะอธิบายอย่างละเอียดไม่ตกหล่นแต่จะไม่มีประสิทธิภาพเท่ากับเจ้าหน้าที่พูดเพียงแค่ประโยคเดียว ซึ่งคำพูดจะอยู่ในความทรงจำของคนรับสารได้มากกว่าเอกสารเสียอีก เพราะคนในสังคมไทย การฟังจะถึงผู้รับสารกว่าการอ่าน เช่น ระหว่างเอกสารเขียนรายละเอียดว่ามีคนส่วนน้อยเท่านั้นที่โกงค่าภาษีอากร กับเจ้าหน้าที่พูดมาประโยคเดียวว่า โดนตรวจพบผิดกันเยอะ ไม่เข้าใจว่าทำไมถึงโกงภาษีกัน แม้ว่าข้อความจะดูชัดกัน แต่คนจะจำในสิ่งที่เจ้าหน้าที่พูดได้ว่าคนหนีภาษีกันเยอะ จะเห็นได้ว่าวิธีการสื่อสารนั้นสำคัญมาก ในระยะหลังจะพบว่ามีการเกี่ยวกับคู่มือการสื่อสารเจรจาออกมาเยอะ ซึ่งจะมุ่งเน้นไปที่สื่อมวลชนเป็นหลัก

ผู้วิจัย : สุดท้าย รบกวนอาจารย์ให้ความเห็นเกี่ยวกับคำถามสัมภาษณ์กลุ่มพนักงานบุคลากรในกองตรวจสอบอากร และกลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการ ว่าเราควรจะทดลองด้วยการโน้มน้าวโดยใช้คำพูดใช้จดหมายหรือใช้วิธีอื่นดีกว่า

อ.ธานี : มันขึ้นอยู่กับว่าเราจะทดสอบอะไร ถ้าทดสอบคำที่ใช้ในจดหมายว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ ก็ใช้วิธีส่งจดหมายที่ใช้คำโน้มน้าวเพื่อทดสอบ formal written content ทั้งแบบปกติและแบบที่มีข้อความโน้มน้าวนั้น ได้ผลต่างกันมากน้อยแค่ไหน หรือถ้าเราจะทดสอบคำที่ใช้ในการเจรจา ก็ต้องเป็นคนเดียวกันพูดกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพราะถ้าเปลี่ยนคนพูด จะควบคุมปัจจัยลำบาก เช่น อารมณ์ของคนพูด เวลาที่พูด ผลลัพธ์ก็อาจจะเปลี่ยนได้ ดังนั้นถ้าจะทดสอบคำพูด ก็ควรทำการทดลองในเวลาเดียวกัน สถานที่เดียวกัน โดยให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมานั่งด้วยกัน ได้ยินประโยคโน้มน้าวพร้อมกัน และแสดงความเห็นทันที ถึงจะควบคุมปัจจัยได้และได้ผลลัพธ์แท้จริง แต่ผมคิดว่าคำที่ใช้เขียนจะใช้ทดสอบได้ดีกว่า

ผู้วิจัย : ขอบพระคุณอาจารย์ธานีที่ให้เกียรติมาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้



บรรณานุกรม

- Blumenthal, Marsha, Charles W. Christian, and Joel Slemrod. "Do Normative Appeals Affect Tax Compliance? Evidence from a Controlled Experiment in Minnesota." *National Tax Journal* 54, no. 1 (2001): 125-38.
<https://EconPapers.repec.org/RePEc:ntj:journl:v:54:y:2001:i:1:p:125-38>.
- Cabinet Office of United Kingdom. *Behavioural Insights Team Annual Update 2010-11*. Cabinet Office of United Kingdom (2010-2011).
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/60537/Behaviour-Change-Insight-Team-Annual-Update_acc.pdf.
- Economist, The. "Fiscal Blackmail." Finance & economics, *The Economist Newspaper* (The Economist Website), May 24th 2014, May 24th 2014.
<https://www.economist.com/finance-and-economics/2014/05/24/fiscal-blackmail>.
- Egan, M. "Nudge Database." Volume 1.2 (2012): 14-16.
<http://www.stir.ac.uk/media/schools/management/documents/economics/Nudge%20Database%201.2.pdf>.
- Evatt, Cris, "The Reactance Bias," *Brain Biases*, 2010,
<https://www.coglobe.com/gem/reactance>.
- Fellner, Gerlinde, Rupert Sausgruber, and Christian Traxler. "Testing Enforcement Strategies in the Field: Threat, Moral Appeal and Social Information." *Journal of the European Economic Association* 11, no. 3 (2013): 634 - 60.
<https://doi.org/10.1111/jeea.12013>.
- Grant, Jo, Paul King, and Ralph Behnke. "Compliance-Gaining Strategies, Communication Satisfaction, and Willingness to Comply." *Communication Reports* 7 (06/01 1994): 99-108. <https://doi.org/10.1080/08934219409367592>.
- Gross, Bertram M. "What Are Your Organization's Objectives?: A General-Systems Approach to Planning." *Human Relations* 18, no. 3 (1965): 195-216.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/001872676501800301>.
- Hasseldine, John, Peggy Hite, Simon James, and Marika Toumi. "Persuasive

- Communications: Tax Compliance Enforcement Strategies for Sole Proprietors*." *Contemporary Accounting Research* 24 (01/15 2010): 171-94.
<https://doi.org/10.1506/P207-004L-4205-7NX0>.
- Hill, C. A. "What Cognitive Psychologists Should Find Interesting About Tax." [In eng]. *Psychon Bull Rev* 17, no. 2 (Apr 2010): 180-5. <https://doi.org/10.3758/pbr.17.2.180>.
- Lamberton, Cait. "A Spoonful of Choice: How Allocation Increases Satisfaction with Tax Payments." Research Article. *Journal of Public Policy & Marketing* 32, no. 2 (2013): 223-38. <https://doi.org/https://doi.org/10.1509/jppm.11.084>.
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1509/jppm.11.084>.
- Laurin, K., A. C. Kay, and G. J. Fitzsimons. "Reactance Versus Rationalization: Divergent Responses to Policies That Constrain Freedom." [In eng]. *Psychol Sci* 23, no. 2 (Feb 2012): 205-9. <https://doi.org/10.1177/0956797611429468>.
- Lymer, Andy. "Nudging Taxpayer Behaviour." *TAXAdviser*, 1 April, 2018.
<https://www.taxadvisermagazine.com/printpdf/9805>.
- Organization for Economic Co-operation and Development. *Understanding and Influencing Taxpayers' Compliance Behaviour*. OECD website: Centre for tax policy and administration, 2010.
- Thaler, Richard H. *Misbehaving: The Making of Behavioral Economics*. 1st ed. London: Allen Lane, 2015.
- Thaler, Richard H., and Cass R. Sunstein. *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth and Happiness*. Great Britain: Penguin Group, 2009.
- Tversky, Amos, and Daniel Kahneman. "Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases." *Science* 185, no. 4157 (1974): 1124.
<https://doi.org/10.1126/science.185.4157.1124>.
<http://science.sciencemag.org/content/185/4157/1124.abstract>.
- Walsh, Keith. "Understanding Taxpayer Behaviour – New Opportunities for Tax Administration." Policy paper, 43, no. 3. (20 February 2013 2012): 451-75.
<https://www.esr.ie/article/view/46>.
- "List of Cognitive Biases." 2020, accessed 24 June,
https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_cognitive_biases.
- Wunder, Thomas. *Essentials of Strategic Management: Effective Formulation and*

Execution of Strategy. Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag Stuttgart, 2016.

http://www.ciando.com/img/books/extract/379926812X_lp.pdf.

Yuchtman, Ephraim, and Stanley E. Seashore. "A System Resource Approach to Organizational Effectiveness." *American Sociological Review* 32, no. 6 (1967): 891-903. <https://doi.org/10.2307/2092843>. www.jstor.org/stable/2092843.

ขวัญชัย สุธรรมพิทักษ์. "การใช้หลักโน้มน้าวใจสำหรับสื่อสิ่งพิมพ์โฆษณาหาเสียงเลือกตั้ง." ศิลปกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาานฤมิตศิลป์ วิทยานิพนธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/19494>.

दनัย ปัตตพงศ์. "ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness)." (2010). Accessed 24 มีนาคม 2563.

ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ, และคณะ. รายงานการวิจัย เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ (2557).





จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวธัญปณี ชูระพ้อคำ
วัน เดือน ปี เกิด	26 กันยายน 2525
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาฝรั่งเศส) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY