

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภอภูฉิมารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาขอเสนอสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภอภูฉิมารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภอภูฉิมารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า
 - 1.1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภอภูฉิมารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านหลักเกณฑ์และขั้นตอนการเก็บภาษี ด้านการบริหารจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี และด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า
 - 1.1.1 ด้านหลักเกณฑ์และขั้นตอนการเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ
 - 1.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 7 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ

1.1.3 ด้านการบริหารจัดเก็บภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ

1.1.4 ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภอภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทภาษี

ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภอภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม ไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามประเภทภาษี พบว่า ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภอภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยผู้เสียภาษีได้ให้ข้อเสนอแนะเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาค่าสุด แยกในแต่ละด้านดังนี้ คือ

3.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี พบว่า ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการช่วงพักเที่ยง เพื่อให้บริการสำหรับผู้มาเสียภาษีและ เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการเก็บภาษีให้กับผู้มาเสียภาษี

3.2 ด้านหลักเกณฑ์และขั้นตอนการเก็บภาษี พบว่า ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์การเก็บภาษีที่ชัดเจน เช่น แผ่นพับ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และควรมีการแนะนำขั้นตอนการเก็บภาษีให้กับผู้มาเสียภาษี

3.3 ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ พบว่า ควรมีการหาน้ำดื่มให้ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และ ควรจัดสำนักงานที่บริการเสียภาษีแยกออกมาเป็นสัดส่วนเพื่อสะดวกกับผู้มาเสียภาษี

3.4 ด้านการบริหารจัดเก็บภาษี พบว่า ควรมีแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจของผู้มาเสียภาษี

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภอภูฉิมรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภอภูฉิมรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภอภูฉิมรายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม ด้านหลักเกณฑ์และขั้นตอนการเก็บภาษี พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อบต.มีความยุติธรรม ในการประเมินภาษีอย่างเหมาะสมฯ การบริการผู้มาเสียภาษีมีการบริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ นอกจากนั้น มีการกำหนดระยะเวลาการชำระภาษีที่แน่นอน มีการแจ้งเตือนเมื่อใกล้หมดกำหนดเวลาชำระภาษี ภาษีที่อบต.จัดเก็บมีความถูกต้องและจัดเก็บครอบคลุมผู้มีหน้าที่เสียภาษีทุกราย การเตรียมความพร้อมของแบบพิมพ์คำร้องต่างๆ มีพร้อมและครบถ้วน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่อบต. มีจำนวนเพียงพอในการบริการรับชำระภาษี มีการต้อนรับผู้เสียภาษีด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เมื่อมีผู้เสียภาษีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงให้เข้าใจได้ ในด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อบต.มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษีทราบว่าเงินภาษีที่ได้นำไปพัฒนาและใช้จ่ายในด้านใดในรายงานผลใช้จ่ายเงินประจำปี และด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อบต. มีห้องน้ำที่สะอาด ไว้บริการอย่างเพียงพอ มีการจัดน้ำดื่มบริการแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิสา เผ่าศิริ (2553 : 84-85) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลภูคปลาดุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 50-51) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้าน

บึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภอภูฉิมารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทภาษี พบว่า

ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภอภูฉิมารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้เสียภาษีมีการบริการอย่างเป็นธรรมชาติ มีความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติกับคนใดคนหนึ่ง จึงทำให้ผู้ที่เสียภาษีไม่ว่าจะมีอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพใดก็ตาม ก็ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน แต่เมื่อจำแนกตามประเภทภาษี พบว่า ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การชำระภาษีประเภทภาษีบำรุงท้องที่และภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีอัตราการชำระภาษีที่แตกต่างกัน รวมถึงกำหนดระยะเวลาของการชำระภาษีที่มีกำหนดระยะเวลาการชำระแตกต่างกัน โดยเฉพาะภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีอัตราการเสียภาษีคิดตามรายได้ ในอัตราร้อยละ 12.5 จากรายได้ทั้งปี ซึ่งถือว่าอัตราสูง ส่วนภาษีบำรุงท้องที่มีอัตราการเสียภาษีที่แน่นอน คือ ลดหย่อนภาษี 5 ไร่ ส่วนจำนวนไร่ที่เหลือจะคิดในอัตราไร่ละ 5 บาท ผู้เสียภาษีจึงมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยวไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 50-51) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีที่ของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วพบว่าสถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ .05

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไโฮงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ คือ

จากผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามและจัด
ค่าความถี่ของข้อเสนอแนะ พบว่า ด้านที่มีความถี่ของข้อเสนอแนะสูงสุด ได้แก่ ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในช่วงเวลาพักเที่ยงไม่มี
เจ้าหน้าที่คอยให้บริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริกรมมีการแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายใน
การเสียภาษีให้กับผู้เสียภาษีไม่ชัดเจน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มีการคิดป้ายประชาสัมพันธ์
แผนผัง ลำดับขั้นตอนการให้บริการ อีกทั้งเอกสารระเบียบต่างๆ ไม่ทั่วถึง

ซึ่งข้อเสนอแนะยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา รักษาธรรม (2548 :
73-74) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน
ตำบลขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ปัญหาที่พบบ่อย คือ ปัญหา
การให้คำแนะนำการเสียภาษีจากเจ้าหน้าที่ยังไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจ
ปัญหาประชาชนประสบปัญหาในการให้บริการและการอำนวยความสะดวก สะดวกของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการศึกษาไปใช้

ในการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การ
บริหารส่วนตำบลเหล่าไโฮงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้ข้อมูลเสนอแนะ
บางประการอันอาจจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไโฮงาม ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์
หลักเกณฑ์การเก็บภาษีที่ชัดเจน เช่น แผ่นพับ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้นควรมีการ
แนะนำขั้นตอนการเก็บภาษีให้กับผู้มาเสียภาษี ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการช่วงพักเที่ยง เพื่อ
ให้บริการสำหรับผู้มาเสียภาษีและ เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการเก็บภาษี
ให้กับผู้มาเสียภาษี ควรมีแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจของผู้มาเสียภาษี ควรมีการหา
น้ำดื่มให้ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และควรจัดสำนักงานที่บริการเสียภาษีแยกออกมาเป็น
สัดส่วนเพื่อสะดวกกับผู้มาเสียภาษี

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพากรของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโฮงาม อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโฮงามนั้นประกอบด้วยอะไรบ้าง

2.2 ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในการนำรายได้จากภาษีอากรไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโฮงาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY