

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการสร้างแรงจูงใจที่มีผลต่อการชำระภาษีของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยจะนำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การสร้างแรงจูงใจที่มีผลต่อการชำระภาษีของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถสรุป ผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการชำระภาษีของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านหลักความสะดวก ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมาได้แก่ ด้านหลักความแน่นอน ($\bar{X} = 3.67$) และด้านหลักความเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์การสร้างแรงจูงใจที่มีผลต่อการชำระภาษีของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ตัวแปรเดิม 15 ตัวแปร ประกอบด้วย ด้านหลักความเป็นธรรม ด้านหลักความแน่นอน และด้านหลักความสะดวก เมื่อสกัดปัจจัยจะเหลือ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่ 1 (F_1) และปัจจัยที่ 2 (F_2) ตัวแปรใหม่ที่เกิดจากการรวมตัวแปรทั้งหมดที่มีความสัมพันธ์เข้าด้วยกัน พบว่า ความแปรปรวน ปัจจัยที่ 1 (F_1) ค่าไอเกน เท่ากับ 1.874สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรสาเหตุได้ คิดเป็นร้อยละ 20.199 ปัจจัยที่ 2 (F_2) ค่าไอเกนเท่ากับ 1.407 สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรสาเหตุที่นำความแปรปรวนที่เหลือจาก F_1 มาใช้ F_2 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.159 และค่าอัตราส่วนของความแปรปรวนที่อธิบายได้เป็นค่าร้อยละจากไอเกนทุกปัจจัย ซึ่งผลรวมเท่ากับ ร้อยละ

35.358 ปัจจัย F_1 ประกอบด้วยตัวแปร 5 ตัวแปร ซึ่งมีน้ำหนักองค์ประกอบ .535, .620, .518, .599 และ .587 เรียกว่า ปัจจัย ด้านหลักความสะดวก และ ปัจจัย F_2 ประกอบด้วย ตัวแปร 7 ตัวแปร ซึ่งมีน้ำหนักองค์ประกอบ .597, .375, .407, .305, .522, .427 และ .345 เรียกว่า ปัจจัยด้านหลักความแน่นอนและหลักความเป็นธรรม

การคำนวณหาคะแนนจากตัวแปร 15 ตัวแปร ของปัจจัย 2 ปัจจัยของข้อมูลแต่ละชุด เมื่อมีการหมุนแกนค่าสัมประสิทธิ์ของคะแนนปัจจัย ของตัวแปร Factor ที่ 1 และ Factor ที่ 2 ที่ สกิด ได้ ดังสมการ

$$F_1 = .720Z_{11} + .812Z_{12} + .689Z_{13} + .795Z_{14} + .777Z_{15}$$

$$F_2 = .718Z_1 + .516Z_2 + .531Z_3 + .405Z_4 + .704Z_5 + .549Z_6 + .475Z_{10}$$

ปัจจัยที่ 1 ด้านหลักความสะดวก ประกอบด้วย ตัวแปร อบรม. ของท่านจัดอำนาจ ความสะดวกในการชำระภาษีนอกสถานที่ตามจุดนัดหมาย (อบรม. เคลื่อนที่) (X_{11}) ตัวแปร อบรม. มีการจัดเตรียมสถานที่สำหรับผู้เสียภาษีบริเวณที่นั่งรับรองประชาชนที่มาติดต่อชำระภาษีอย่าง เพียงพอและสะดวกสบาย (X_{12}) ตัวแปร อบรม. มีอุปกรณ์/เครื่องมือที่ใช้สำหรับการให้บริการ ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการบริการ (X_{13}) ตัวแปร อบรม. ของท่านมีการให้บริการนอกเวลา ราชการอย่างเหมาะสม เช่น ให้บริการตอนพักเที่ยง ให้บริการในวันเสาร์ (X_{14}) และตัวแปร อบรม. ของท่านมีป้ายข้อความบอกจุดบริการรับชำระภาษีอย่างชัดเจน (X_{15})

ปัจจัยที่ 2 ด้านหลักความแน่นอนและหลักความเป็นธรรม ประกอบด้วย ตัวแปร อบรม. ของท่าน ได้คำนวณภาษีตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายและระเบียบอย่างเป็นธรรม (X_1) ตัวแปร อบรม. ของท่านมีวิธีการจัดการผู้หลบเลี่ยงไม่ชำระภาษีโดยการใช้มาตรการทางกฎหมาย บังคับอย่างจริงจังและเป็นธรรม (X_2) ตัวแปร การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่าง ยุติธรรม (X_3) ตัวแปร เจ้าหน้าที่ประเมินราคาภาษีอย่างเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นธรรม (X_4) ตัวแปร เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ (X_5) ตัวแปร อบรม. ของท่านมีการ ตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทะเบียนทรัพย์สินของผู้ชำระภาษีทุกราย (X_6) และตัวแปร อบรม. ของท่านใช้ราคาปานกลางที่ดินในการประเมินราคาภาษี (X_{10})

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่พบในครั้งนี้ มีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ระดับการชำระภาษีของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านหลักความสะดวก ด้านหลักความแน่นอน และด้านหลักความเป็นธรรม ตามลำดับ

ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายเหตุผลได้ว่า การชำระภาษีของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม หลักความสะดวก เทศบาลมีป้ายข้อความบอกจุดบริการรับชำระภาษีอย่างชัดเจน มีการให้บริการนอกเวลาราชการอย่างเหมาะสม เช่น ให้บริการตอนพักเที่ยง ให้บริการในวันเสาร์ อยู่ในระดับมาก ด้านหลักความแน่นอน เทศบาลมีการตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินภาษีกับทะเบียนทรัพย์สินของผู้ชำระภาษีทุกราย มีการกำหนดสิ้นสุดระยะเวลาการชำระภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องชำระภายในเดือนเมษายน อยู่ในระดับมาก และหลักความเป็นธรรม เจ้าหน้าที่ประเมินราคาค่าภาษีอย่างเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นธรรม ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิษฐา บุญทา (2552 : 52) ได้ศึกษาเรื่องการเสริมสร้างความร่วมมือของประชาชนในการชำระภาษีให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยอน อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยอน อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านวิธีการจัดเก็บในเรื่องพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลให้การบริการตามลำดับก่อนและหลังอย่างเป็นธรรม รองลงมา คือ ด้านหลักการจัดเก็บในเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดถึงอัตราภาษีและประเภทไว้อย่างชัดเจน ความร่วมมือในการชำระภาษีให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า โดยส่วนมากประชาชนมีการยอมรับและยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยอนเป็นอย่างดี ส่วนในด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีพบมากที่สุดได้แก่ ภาษีที่รัฐกำหนดให้ประชาชนต้องเสียภาษีมีหลายประเภทเกินไป

2. การสร้างแรงจูงใจที่มีผลต่อการชำระภาษีของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ตัวแปร Factor Loading การสร้างแรงจูงใจที่มีผลต่อการชำระภาษีของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม มีความแปรปรวนของตัวแปร คิดเป็นร้อยละ 35.358 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ปัจจัยที่ 1 (F_1) ด้านหลักความสะดวก มีความแปรปรวนของตัวแปร คิดเป็นร้อยละ 20.199 และปัจจัยที่ 2 (F_2) ด้านหลักความแน่นอนและหลักความเป็นธรรม มีความแปรปรวนของตัวแปรคิดเป็นร้อยละ 15.159 ตามลำดับ

ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายเหตุผลได้ว่า การสร้างแรงจูงใจที่มีผลต่อการชำระภาษีของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบึงสามพัน จังหวัดมหาสารคาม ด้านหลักความสะดวก เทศบาลมีอุปกรณ์/เครื่องมือที่ใช้สำหรับการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการบริการเทศบาลมีการจัดเตรียมสถานที่สำหรับผู้เสียภาษีบริเวณที่นั่งรับรองประชาชนที่มาติดต่อชำระภาษี อย่างเพียงพอและสะดวกสบาย ด้านหลักความแน่นอน เทศบาลมีการกำหนดสิ้นสุดระยะเวลาการชำระภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องชำระภายในเดือนเมษายน ใช้ราคาปานกลางที่คิดในการประเมินราคาภาษี และการกำหนดเงินเพิ่มร้อยละยี่สิบสี่ของภาษีที่ค้างชำระ ด้านหลักความเป็นธรรม การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนาภรณ์ เวียงวิระ (2553 : 53) ได้ศึกษาเรื่องการสร้างแรงจูงใจสำหรับผู้ชำระภาษีในเขตเทศบาลตำบลช้างซ้าย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจสำหรับการชำระภาษี ประชาชนผู้ชำระภาษีส่วนใหญ่ต้องการมากที่สุด คือ การออกพื้นที่รับชำระภาษีนอกสถานที่ตามชุมชนหรือหมู่บ้าน เพราะจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ชำระภาษี และสิ่งที่ประชาชน และสิ่งที่ประชาชนต้องการอีกประการหนึ่ง คือ การประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีของท้องถิ่น ให้ประชาชนทราบว่า ภาษีเทศบาลจัดเก็บมีภาษีประเภทใดบ้าง เงินภาษีที่ประชาชนได้ชำระให้แก่เทศบาลมีความสำคัญอย่างไร เทศบาลจะนำมาพัฒนาท้องถิ่นของตนเองอย่างไร และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรเชษฐ เชาวศิลป์ (2552 : 97) ได้ศึกษาเรื่องการจูงใจให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, ภ.ว.ด. 91) ปีภาษี 2552 ตามกำหนดเวลาของสำนักงานสรรพากร ผลการศึกษา พบว่า วิธีจูงใจให้ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, ภ.ว.ด. 91) ปีภาษี 2552 ได้แก่ การแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ครบถ้วน มีคำแนะนำในการกรอกอ่านเข้าใจง่าย และสถานที่ให้บริการหาง่าย เดินทางไปใช้บริการสะดวก ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อวิธีการจูงใจให้มายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัญหาที่ทำให้ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้แบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาล่าช้า ได้แก่ ปัญหาเงินไม่เพียงพอที่

จะต้องชำระภาษี เอกสารประกอบยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีไม่เรียบร้อยและเจ้าหน้าที่ไม่สนใจ ไม่สุภาพ และพฤติกรรมในการยื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. 90, ภ.ว.ด. 91) ปี ภาษี 2552 ผู้เสียภาษีมายื่นแบบแสดงรายการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยตนเองมากกว่าการใช้ตัวแทน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การสร้างแรงจูงใจที่มีผลต่อการชำระภาษีของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

เพื่อประโยชน์สำหรับการสร้างแรงจูงใจที่มีผลต่อการชำระภาษีของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม และผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

- 1.1 ควรมีค่านวนภาษีตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายและระเบียบอย่างเป็นธรรม
- 1.2 เทศบาลควรมีวิธีการจัดการผู้หลบเลี่ยงไม่ชำระภาษีโดยการใช้มาตรการทางกฎหมาย
- 1.3 การจัดเก็บภาษีทุกประเภทควรมีความแน่นอนและชัดเจน โดยประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่ายทั้งอัตราภาษี และการประเมินค่าภาษี
- 1.4 ควรจัดอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีนอกสถานที่ตามจุดนัดหมายเทศบาลเคลื่อนที่

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานการชำระภาษีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
- 2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการชำระภาษี มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม