

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

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

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

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

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนภาษีที่ต้องชำระในแต่ละเดือน ประเภทของสถานประกอบการ ที่ตั้งสถานประกอบการ

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

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับความต้องการและความพร้อมของผู้ชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจความสมบูรณ์ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

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

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

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

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยในเรื่อง ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking (กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี) ครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

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

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

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

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

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

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยในเรื่อง ความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการชำระภาษีผ่านระบบ E-Banking กรณีศึกษาขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

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

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละระดับในการจัดเก็บภาษี
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บภาษีอย่างจริงจัง ทั้งด้านนโยบายรัฐ ตัวบทกฎหมาย การบริหารและการนำไปปฏิบัติ เพื่อที่จะทำให้การจัดเก็บภาษีทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดและท้องถิ่นสามารถพึ่งพาตนเองได้