



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มารับบริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 335 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) ค่าเอฟ (F-test) และค่าแอลเอสดี (LSD) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาสรุปผลดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 ระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / แม่บ้านจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001 - 10,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 สถานภาพสมรส จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 จำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 ประเภทของบริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7

2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าประชาชนมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมของเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านความชัดเจนของการออกข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้ ด้านความเป็นธรรมและเสมอภาคในการจัดเก็บ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

122

รายได้ และด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารการจัดเก็บรายได้เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสามารถในการบริการจัดเก็บรายได้ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราโดยรวมประชาชนเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจและความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ด้านความสุจริต โปร่งใส และมีระบบควบคุม ตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ ด้านความชัดเจนของแบบเสียภาษีรายได้แต่ละประเภท ด้านความแน่นอนของระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บรายได้ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ประชาชนเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และด้านความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้ประชาชนเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สมาชิกในครอบครัวและประเภทการรับบริการ โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

3.1 การบริหารการจัดเก็บรายได้

3.1.1 ด้านเพศที่ต่างกันระหว่าง เพศชาย และเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยาโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3.1.2 ด้านอายุที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยาโดยรวมแตกต่างกัน

3.1.3 ด้านระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยาโดยรวมแตกต่างกัน

3.1.4 ด้านอาชีพที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยาโดยรวมแตกต่างกัน

3.1.5 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยาโดยรวมแตกต่างกัน

3.1.6 ด้านสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยาโดยรวมแตกต่างกัน

3.1.7 ด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยาโดยรวมไม่แตกต่างกัน



3.1.8 ด้านประเภทของบริการจัดเก็บรายได้ที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยาโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน

3.2 สมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

3.2.1 ด้านเพศที่ต่างกันระหว่าง เพศชาย และเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยาโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3.2.2 ด้านอายุที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยาโดยรวมแตกต่างกัน

3.2.3 ด้านระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยาโดยรวมแตกต่างกัน

3.2.4 ด้านอาชีพที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยาโดยรวมแตกต่างกัน

3.2.5 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยาโดยรวมแตกต่างกัน

3.2.6 ด้านสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยาโดยรวมแตกต่างกัน

3.2.7 ด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยาโดยรวมแตกต่างกัน

3.2.8 ด้านประเภทของบริการจัดเก็บรายได้ที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยาโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะของประชาชน

4.1 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ประชาชนมีข้อเสนอแนะคือ ให้มีการประเมินการแต่งกายของเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน

4.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีข้อเสนอแนะคือ จัดสถานที่จอดรถยนต์ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

4.3 ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ประชาชนมีข้อเสนอแนะคือ ควรรักษามาตรฐานเวลาในการให้บริการที่กำหนด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

124

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / แม่บ้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001 - 10,000 บาท มีสถานภาพสมรส โดยมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป และประเภทของบริการจัดเก็บรายได้ ส่วนใหญ่เป็นภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้วยเหตุผลที่ประเภทของบริการจัดเก็บรายได้ ส่วนใหญ่เป็นภาษีโรงเรือนและที่ดินเนื่องจากในพื้นที่ตำบลหันตรามีอาคารเช่าและร้านค้าเป็นจำนวนมาก

2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความสุภาพเป็นกันเอง ชัดเจน เข้าใจง่าย และ เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีน้ำใจ สนใจ ใส่ใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ความชัดเจนของการออกข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้ที่สามารถทำให้ประชาชนผู้ที่ใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราเกิดความสะดวก และเข้าใจในข้อปฏิบัติได้อย่างชัดเจนและจากเหตุผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ซึ่งบัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัย 3 ท่าน ได้แก่ 1) ผลงานวิจัยของชัยวัฒน์ พุกประเสริฐ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการบริหารการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง 2) ผลงานวิจัยของสนอง แก้วประภาค (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า มีความคิดเห็นด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก และ 3) ผลงานวิจัยของนพรัตน์ หวลระลึก (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

125

ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

3. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเป็นเพราะการที่พนักงานได้ให้คำปรึกษาด้านการเบิกจ่ายถูกต้อง รวดเร็ว เข้าใจง่าย และมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาอย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เพราะว่าในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลหันตราได้พัฒนาข้าราชการ โดยอบรมเสริมสร้างความรู้ให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดมีความรู้ความสามารถเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติ ด้านการบริการประชาชน โดยส่งผลให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา สามารถให้คำปรึกษากฎหมาย ระเบียบการต่างๆอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เข้าใจง่าย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาอย่าง และมีวิทยากรมีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เพราะว่าเนื่องจากปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์โดยมุ่งเน้นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กำหนดแผนจัดการเรียนรู้แก่เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อย่างต่อเนื่อง ทำให้การบริการด้านการจัดเก็บรายได้เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของเชาวลิตร์ รัชยา (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า 1) ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก 2) ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราแตกต่างกัน 3) มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้มีการอบรมพนักงานในการให้บริการให้มากกว่านี้ ให้เจ้าหน้าที่รักษาเวลาในการทำงาน ถ้าออกพื้นที่ควรจะให้มีเจ้าหน้าที่ท่านอื่นคอยรับเรื่องไว้แทน ให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกว่านี้ และให้เจ้าหน้าที่มีการออกพื้นที่ให้บริการอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรลดขั้นตอนในการปฏิบัติและระเบียบการต่าง ๆ ให้น้อยลง เครื่องคอมพิวเตอร์ตำบลมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชน และการดำเนินงานควรให้มีความรวดเร็วกว่านี้ สิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีจุดบริการน้ำดื่ม และควรมีที่นั่งรอรับบริการ รวมถึงควรมีโทรทัศน์หรือมุมอ่านหนังสือในระหว่างรอเพื่อให้ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหาร



ส่วนตำบลหันตราต่อไป และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวัฒน์ มหาลี (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า 1) การจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ที่ดี การให้ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน การติดต่อชำระภาษี และระเบียบกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนรับทราบข่าวสารข้อมูลที่ต้องการ การให้รางวัล หรือสิ่งจูงใจ ในการชำระภาษี สำหรับผู้เสียภาษี ความเหมาะสมในการประเมินภาษีเพื่อจัดเก็บภาษี ระยะเวลาการให้บริการผู้มาชำระภาษี ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ ความเป็นธรรมและเป็นกลาง ในการจัดเก็บภาษี การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะของประชาชน ส่งผลให้การบริหารงานจัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพมาก 2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถาม หรือข้อสงสัย เรื่องเกี่ยวกับภาษี ได้อย่างชัดเจน สามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับภาษีที่เกิดขึ้นได้ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความเอาใจใส่กับผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานวางตัวเหมาะสมน่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ แสดงกิจกรรมยามาที่ดี พุดจาไพเราะ อ่อนโยน ทักทายยกมือไหว้กล่าวคำสวัสดิและขอบคุณ ให้เกียรติผู้มาชำระภาษี ส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพมาก 3) การจัดสภาพแวดล้อม ด้านความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง อาคาร สำนักงาน สถานที่ทำงาน เครื่องมือหรืออุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความเหมาะสมของสถานที่จอดรถ สภาพภูมิทัศน์ ความปลอดภัย ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ ส่งผลให้งานจัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1.1 จากการบริหารการจัดเก็บรายได้ ในด้านความชัดเจนของการออกข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้ เรื่องการจัดบุคลากรออกไปจัดประชุม อบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับปานกลาง ในประเด็นนี้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ควรให้ความสำคัญและดำเนินนโยบายให้ความรู้กับประชาชน เพราะในการจัดเก็บรายได้ ความเข้าใจของประชาชนจำเป็นต้องมาก่อนเป็นอันดับแรกหากไม่เข้าใจและไม่มีความตระหนักทำให้การจัดเก็บรายได้ไม่มีประสิทธิภาพ

1.2 จากการบริหารการจัดเก็บรายได้ ในด้านความสามารถในการบริการจัดเก็บรายได้ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน เรื่อง อบรมอำนวยความสะดวกในการจ่ายภาษีโดยการออกหน่วยบริการจัดเก็บรายได้นอกสถานที่ ซึ่งทำให้ประชาชนยินดีเสียภาษีเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ในประเด็นนี้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ควรให้ความสำคัญและ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

127

ดำเนินนโยบายเพิ่มความสะดวกในการจ่ายภาษี โดยเพิ่มหน่วยบริการจัดเก็บรายได้ และวัน เวลา ในการออกหน่วยบริการจัดเก็บรายได้ นอกสถานที่ และนอกเวลาราชการให้มากขึ้น ซึ่งจะมีผลทำให้ประชาชนยินดีเสียภาษีเพิ่มขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลา และเสียค่าใช้จ่ายในการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหันตราโดยตรง

1.3 จากการบริหารการจัดเก็บรายได้ ในด้านความสามารถในการบริการจัดเก็บรายได้ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน เรื่อง อบรม.มีการยืดหยุ่นในการจัดเก็บรายได้ให้กับประชาชนในแต่ละปี เช่น มีการให้ผ่อนชำระภาษี อยู่ในระดับปานกลาง ในประเด็นนี้มีพระราชบัญญัติเกี่ยวกับการชำระภาษีว่า ถ้าเงินภาษีที่ต้องชำระภายในกำหนดเวลา มีจำนวนตั้งแต่สามพันบาทขึ้นไป ผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะขอผ่อนชำระเป็นสามงวด ๆ ละเท่า ๆ กันก็ได้ โดยแจ้ง เป็นหนังสือให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบก่อนการชำระภาษีงวดที่หนึ่ง การผ่อนชำระภาษี ต้องชำระงวดที่หนึ่งตามกำหนดเวลา งวดที่สองต้องชำระภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันสุดท้ายที่ต้องชำระงวดที่หนึ่ง และงวดที่สามต้องชำระภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันสุดท้ายที่ต้องชำระงวดที่สอง ดังนั้นกฎหมายเป็นตัวกำหนดในการผ่อนชำระภาษี ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ควรให้ความรู้ด้านกฎหมายในประเด็นนี้กับประชาชนเพื่อความเข้าใจในการชำระภาษี

1.4 จากการบริหารการจัดเก็บรายได้ ในด้านความสามารถในการบริการจัดเก็บรายได้ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน เรื่อง อบรม.มีกลยุทธ์โน้มน้าวหรือจูงใจให้ประชาชนเสียภาษีด้วยความเต็มใจ เช่น การจัดทำของที่ระลึกแจก การปรับลดภาษี เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง ในประเด็นนี้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ควรมีนโยบายเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้โดยจัดให้มีของที่ระลึกแจก พร้อมกับมีการปรับลดภาษีให้ สำหรับผู้ที่มาชำระภาษีตรงตามวันและเวลาที่กฎหมายกำหนดไว้

1.5 จากสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ในการจัดเก็บรายได้ ในด้านความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้ เรื่อง อบรม.สามารถให้บริการเสียภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ควรมีนโยบายเพิ่มระบบสารสนเทศที่ทันสมัย พร้อมกับจัดทำแผนกลยุทธ์เพิ่มช่องทางในการชำระภาษีโดยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ในอนาคตต่อไป

1.6 จากสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ในการจัดเก็บรายได้ ในด้านความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้ เรื่อง ประชาชนมีความรู้และสามารถกรอกข้อมูลเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา มีระดับการศึกษาส่วนมากอยู่ในระดับประถมศึกษา ดังนั้นควรที่จะให้มีการให้ความรู้ โดยการเปิดโครงการอบรมให้ประชาชนเกิดความรู้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

128

และสามารถกรอกข้อมูลเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ พร้อมจัดทำคู่มือในการเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้วย เนื่องจากการเสียภาษีมีปีละครั้งเท่านั้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาตั้งนั้นในอำเภอหรือจังหวัดใกล้เคียงสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดอื่น ๆ เพื่อสร้างมาตรฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทั่วประเทศทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างทัดเทียมกัน