

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษากันคว้า เรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สรุปผลการศึกษากันคว้าตามลำดับดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีอาชีพและประเภทของภาษีแตกต่างกันต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ปรากฏผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 70.3 รองลงมามีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 18.0 และมีอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.7 ประเภทของภาษีที่ชำระส่วนใหญ่คือภาษีโรงเรือนที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาคือ ภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นร้อยละ 39.2 และภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ 7.9
2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก

เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่เมื่อจำแนกตามอาชีพและประเภทของภาษี พบว่า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้เสียภาษี มีข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้ ปรับกระบวนการเจ้าหน้าที่ให้มีความรวดเร็วและประทับใจทุกบริการ จำนวน 125 คน ป้ายติดต่อแต่ละแผนกควรติดตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสมมองเห็นชัดเจน จำนวน 117 คน ก่อนถึงเวลาชำระภาษีควรมีการประชาสัมพันธ์ ให้มาก จำนวน 98 คน ปรับระบบและลดขั้นตอนในการจัดเก็บภาษี จำนวน 94 คน และเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน จำนวน 80 คน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยดังกล่าวจึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ และผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลดังนี้ ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 52) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว พบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว มีความแตกต่าง นัยสำคัญ .05 ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน

ในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว และยังคงคล้องกับเรื่องบุญศิริรังศรี (2535 : 55) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มาขอทำบัตรประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวัน เวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับ ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการทำบัตรประชาชนกับระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน และไม่สอดคล้องกับ ขวัญจิรา วงศ์นวลตา (2551 : 84) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ อำเภอสังขาม จังหวัดหนองคาย พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เช่น เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง
2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีด้านการให้บริการอย่างทันเวลา เช่น ขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจนเข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
3. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น แบบฟอร์มแสดงรายการเสียภาษีมีจำนวนเพียงพอ มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ
4. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบติดต่องานให้แล้วเสร็จทุกงาน
5. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เช่น มีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในด้านภาษีในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย

สมมุติฐานที่ 2 ผู้เสียภาษีที่มีความแตกต่างกัน ด้าน อาชีพ และประเภทของภาษี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มี อาชีพและประเภทของภาษีแตกต่างกันต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการ ให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีอาชีพและประเภทของภาษีที่ชำระต่างกันโดยรวม มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการวิจัยดังกล่าวจึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

จากผลการวิจัยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การ บริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมมีความพึง พพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค เช่น เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง
2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีด้านการให้บริการอย่าง ทันเวลา เช่น ขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจนเข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
3. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ เช่น แบบฟอร์มแสดงรายการเสียภาษีมีย่านวนเพียงพอ มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มา ติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ
4. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง เช่น มีการให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบติดต่องานให้ แล้วเสร็จทุกงาน
5. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า เช่น มีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในด้านภาษีในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย และผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลดังนี้ ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฑฒิ สารฤทธิคาม (2548 : 57) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6 ถึงอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับ ขวัญจิรา วงศ์นวลตา (2551 : 85) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาวีจัยพบว่า ประชาชนที่มีความแตกต่างกันด้าน ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพของผู้เสียภาษี พบว่ามีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

- 1.1 ปรับกระบวนการเจ้าหน้าที่ให้มีความรวดเร็วและประทับใจทุกบริการ
- 1.2 ป้ายติดต่อแต่ละแผนกควรติดตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสมมองเห็นชัดเจน
- 1.3 ก่อนถึงเวลาชำระองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มาก
- 1.4 ปรับระบบและลดขั้นตอนในการจัดเก็บภาษี
- 1.5 เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้พบว่าความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม