

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาตามลำดับดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. สมมติฐานการศึกษา
3. สรุปผลการศึกษา
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว

สมมติฐานการศึกษา

1. การให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเนื่อง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ต่างกัน

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ราชด้านพบว่า ด้านความเสมอภาคการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ ด้านความเพียงพอของการให้บริการ ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ โดยรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอาชีพ โดยรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามรายได้ พบว่า โดยรวมมีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว มีดังนี้

3.1 ด้านความเสมอภาคการให้บริการ ควรจัดให้มีสถานที่ให้บริการที่มีความสะดวกสบาย และให้เพียงพอต่อการให้บริการ โดยให้จัดสถานที่เป็นสัดส่วนมากกว่าปัจจุบัน โดยเฉพาะแก่อี้นั่งรอชำระภาษี ควรจัดสถานที่สำหรับผู้ที่มาชำระภาษีให้เพียงพอ และควรปรับปรุงมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการชำระภาษี

3.2 ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ ควรปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน เช่น การอบรมทางด้านเทคนิคของผู้ให้บริการ หรือควรพัฒนาการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ และควรจัดให้มีแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว

3.3 ด้านความเพียงพอของการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีตามสื่อต่างๆ ให้มากกว่านี้ ควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการชำระภาษีและควรมีการพัฒนาบุคลากรในการให้บริการ โดยมีความตั้งใจในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มสุภาพ

3.4 ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการชำระภาษี และโต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่ในการชำระภาษีไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย

3.5 ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ ควรจัดให้มีระบบการให้บริการ โดยใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในระบบการจัดเก็บภาษี ควรจัดทำเอกสารแนะนำเกี่ยวกับการชำระภาษีให้มีความชัดเจน และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยประชาสัมพันธ์หรือมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นต้นหรือแนะนำเส้นทางวิธีการให้การชำระภาษีหรือบริการอื่นๆ ต่อผู้มารับบริการ

3.6 ด้านสถานที่ให้บริการ ควรออกเก็บภาษีทุกหมู่บ้านเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ชำระภาษี ที่นั่งรอการชำระภาษีมีไม่เพียงพอ และสภาพบรรยากาศสถานที่รับชำระภาษี อากาศร้อน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว มีประเด็นที่ผู้ศึกษาขออภิปรายตามสมมติฐานในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ชัยปรมัตต์ อินดี (2550 : 90-95) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการชำระภาษีอากรของประชาชนแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลในเขตอำเภอถ้ำแค จังหวัดอุดรธานี และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริรัตน์ ชีพสมุทร (2550 : 87-91) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีท้องถิ่นกรณีศึกษาเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานการศึกษาของ ศิริพร เพ็ญสุข (2550 : 60-62) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ยังไม่ดำเนินการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในด้านการให้บริการการจัดเก็บภาษี เช่น ส่งเสริมให้เข้ารับการศึกษาอบรมสัมมนา เพื่อให้คุ้นเคยและสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการจัดการภาษีเพื่อให้เกิดความรวดเร็วได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวได้จัดบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นพิเศษ มีหน้าที่เดินพบปะประชาชนเพื่อคอยต้อนรับ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับ

ประชาชนที่มาติดต่อชำระภาษี โดยให้บริการตอบคำถาม ให้คำแนะนำ เมื่อประชาชนเกิดข้อสงสัยในบริการต่างๆ นอกจากนี้ ทางคณะผู้บริหารได้นัดหมายให้บุคลากรทุกคน ให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึก โดยถือว่าประชาชนเป็นผู้รับบริการหรือลูกค้า ต้องให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้เกียรติ ให้ความสำคัญต่อประชาชนด้วยความจริงใจและเต็มใจ และด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ ด้านความเพียงพอของการให้บริการ ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ในบางครั้งที่นั่งรอในการชำระภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวอาจมีไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่รับชำระภาษีอากรพูดคุยกับผู้มาชำระภาษีอากรไม่ค่อยสุภาพ และไม่บริการรับชำระภาษีด้วยความ กระตือรือร้นเท่าที่ควร ประกอบกับสถานที่รับชำระภาษีซึ่งอาจไม่สะดวกในการเดินทางมาชำระภาษีเนื่องจากมีระยะทางไกล เมื่อมาพบกับสภาพดังกล่าวแล้วทำให้ไม่ค่อยพอใจมากนัก

2. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามเพศ จำแนกตามอายุ จำแนกตามอาชีพ และจำแนกตามรายได้ โดยรวมพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านภาษีด้านความเสมอภาคการให้บริการ ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ ด้านความเพียงพอของการให้บริการ และด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทิตริตัน ประสพสันต์วัฒนา (2550 : 59-60) ได้ทำการศึกษาการประเมินการให้บริการด้านภาษีของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งผลการเปรียบเทียบกับการศึกษาการประเมินการให้บริการด้านภาษีของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่าไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะทั้งในการดูแลทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนในด้านต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ที่มีเป็นจำนวนมาก อาจทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวมุ่งเน้นการพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐานเป็นสำคัญกว่าการอำนวยความสะดวกทั้งการมุ่งเน้นการบริการด้วยใจ อีกประการหนึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้มารับบริการ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ซึ่งเป็นไปตามหลักของธรรมาภิบาลเพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันและได้รับความเสมอภาคในการรับบริการ สำหรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวจัดให้แก่ประชาชนผู้มาชำระภาษี เช่น การบริการนำดื่ม การให้

คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ด้วยกิจกรรมรยาทที่อ่อนน้อมสุภาพโดยที่พนักงานให้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ซึ่งมีความคุ้นเคยกับประชาชนผู้มารับบริการเหมือนญาติพี่น้องที่ให้ความเป็นกันเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ต้องมีการปรับปรุง ส่งเสริมพัฒนางานด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งทางด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ และด้านความตรงต่อเวลาของการให้บริการ เช่น ต้องมีการจัดเจ้าหน้าที่ผลัดเวรกันให้บริการชำระภาษีในช่วงเวลาพักเที่ยง การเปิดโอกาสในการบริการชำระภาษีตลอดทั้งวันทำการ และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในระหว่างการชำระภาษีอย่างเป็นขั้นตอน และที่สำคัญอีกประการหนึ่งเจ้าหน้าที่ที่รับชำระภาษีต้องมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการด้วย

1.2 ในการจัดเก็บภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวที่ควรทำคือ การจัดสถานที่ในการให้บริการสำหรับผู้มาชำระภาษีให้มีความสะดวกสบาย การตกแต่งให้มีความสะอาดเรียบร้อย และควรมีการลดขั้นตอนในการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยอาจนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการชำระภาษีของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น