

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษานำมาสรุปผล อภิปรายผล และกำหนดข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์
3. เพื่อศึกษา ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

#### สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ชำระภาษีที่มี เพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

#### ขอบเขตการศึกษา

1. ประชากร ได้แก่ ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 1,617 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก. 2552 : 6)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 322 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane. 1973 : 727)

### 3. ตัวแปร

3.1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น

3.1.1 เพศ

3.1.2 อายุ

3.1.3 อาชีพ

3.2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ 5 ด้าน ได้แก่

3.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

3.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.2.3 ด้านคุณภาพของการบริการ

3.2.4 ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

3.2.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดย แบ่ง ระดับของความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนแบบประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อ การให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหลักเหล็ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ใช้ t-test โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05

## สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ สรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 322 คน จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง จำนวน เท่ากัน กลุ่มละ 161 คน (ร้อยละ 50.00) จำแนกตามอายุ พบว่าส่วนใหญ่ อายุ 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 187 คน (ร้อยละ 58.07) รองลงมาคือ อายุ 20- 45 ปี จำนวน 135 คน (ร้อยละ 41.93) จำแนกตามอาชีพ พบว่าส่วนใหญ่ คือ อาชีพเกษตรกร/รับจ้าง จำนวน 199 คน (ร้อยละ 61.80) รองลงมาคือค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 123 คน (ร้อยละ 38.20)

2. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย คือด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน ความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และ ด้านคุณภาพของการบริการ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ที่มีเพศ อายุ และ อาชีพแตกต่างกัน พบว่า โดยรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะ ของของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีค่าความถี่สูงสุดแต่ละด้าน มีดังนี้ ควรมีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดอยู่เสมอ ควรมีเจ้าหน้าที่กรอกเอกสารให้เพื่อความรวดเร็ว ข้อความในแบบฟอร์มที่กรอกควรพิมพ์ตัวโต ควรมีบริการนอกสถานที่ เพราะไม่เสียเวลาในการเดินทาง และควรมีการอบรมความรู้เรื่องภาษี

## อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผล ตามสมมติฐานการศึกษา ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง**

ผลการศึกษาพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. สถานที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลสะดวกในการติดต่อ หาง่าย มีเส้นทางคมนาคมไปได้สะดวก
2. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ ทำให้งานเสร็จเร็ว ประชาชนไม่ต้องใช้เวลานานในการรอรับการให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อเนื่องจนเสร็จ และการให้บริการถูกต้องทุกครั้ง
4. กรณีมีข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่แก้ไขทันที ไม่ต้องเสียเวลาติดต่อหลายครั้ง
5. ข้อมูลที่ได้รับถูกต้องทุกครั้ง และเป็นปัจจุบัน รวมถึงสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย ทำให้การติดต่อรับบริการไม่ผิดพลาด

ผลการศึกษาที่ได้รับ สอดคล้องกับอุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับจิระศักดิ์ เภยวิจิตร (2543 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการบริการของสำนักประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้น้ำประปาที่เป็นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับวไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 52) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ เชนฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของ

ผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอ  
กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้าน  
ทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด  
มหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับอนันต์ โคตรมั่งคั่ง (2552 : บทคัดย่อ)  
ได้วิจัยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยาง  
น้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษี  
อยู่ในระดับ สอดคล้องกับจรรยา จันทร์เตี้ย (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของ  
ผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์  
จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ใน  
ระดับมาก

ผลการศึกษาที่ได้รับไม่สอดคล้องกับชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ที่ได้  
ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน  
จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง  
และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับวิชัย กว้างสวัสดิ์  
(2547: 76) ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน  
เทศบาลตำบลกุดสีม อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่เสีย  
ภาษีโรงเรือนและที่ดินและด้านประสิทธิภาพของพนักงานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน  
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพสูง ส่วนความคิดเห็นด้านลักษณะของกฎหมาย  
โรงเรือนและที่ดิน ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีโรงเรือนและที่ดิน  
และโครงสร้างภาษีโรงเรือนและที่ดินมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง  
ไม่สอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน  
ผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธา  
สาธารณะการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน  
ผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับวราภรณ์  
บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหาร  
การสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่ม  
ประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง  
ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล

โดยรวมและรายได้อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับบรรณภาพ มุ่งโนนบ่อ (2548 : 76) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน ต่อการบริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับขวัญจิรา วงศ์นวลตา (2551 : 82) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ อำเภอสว่าง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับมังกร ฤทธิ์พันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภोजังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

**สมมุติฐานที่ 2 ผู้ชำระภาษีที่มีเพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน**

ผลการศึกษาพบว่าผู้ชำระภาษีที่มีเพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. ผู้มารับบริการในการจัดเก็บภาษี ที่มีเพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความเข้าใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ในลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน เช่น มีความเข้าใจความรู้ความสามารถของบุคลากร ด้านสถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นคนเดิมที่ให้บริการกับทุกคน โดยให้บริการในลักษณะที่เหมือนกัน ไม่ว่าจะป็นด้านความสะดวกที่ให้กับผู้มาชำระภาษี การใช้วาจาที่เหมาะสมกับทุกคน
3. สถานที่ให้บริการ เครื่องมือที่ให้บริการ เป็นคนกลุ่มเดียวกัน เป็นสถานที่เดียวกัน เป็นเครื่องมือชนิดเดียวกัน ผู้มารับบริการจึงได้รับการบริการในลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน

4. ในการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ยึดระเบียบเดียวกัน ซึ่งเป็นระเบียบของราชการที่ทุกคนต้องปฏิบัติเหมือนกัน โดยไม่แยกเพศ อายุ หรืออาชีพ ของผู้ชำระภาษี

จากเหตุผลดังกล่าวน่าจะเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้ชำระภาษีที่มีเพศ อายุ และอาชีพ และแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ อุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับวิชัย กว้างสวาสดี (2547 : 76) ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลกุดดิม อำเภอลำดวน จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไพล่ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธา สาธารณะการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการ เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับอรนภา มุ่งโนนบ่อ (2548 : 76) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน ต่อการบริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนพบว่า คณะกรรมการชุมชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับมังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภอมหาสารคาม จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกะนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับอุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจ

ของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ไม่สอดคล้องกับวารภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาล คือระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ไม่สอดคล้องกับขวัญจิรา วงศ์นวลตา (2551 : 82) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ อำเภอสังขม จังหวัดหนองคายผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ ที่มีระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับมังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก แต่มีหลายข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง ที่ควรนำมาปรับปรุง จึงมีข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้



1. ควร มีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดสถานที่ให้บริการเป็นประจำ โดยสามารถใช้วิธี  
จ้างเหมาได้

2. เจ้าหน้าที่ควรให้คำชี้แจงที่เข้าใจง่าย เพราะเรื่องของภาษีเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง  
กับกฎหมายซึ่งต้องมีความเข้าใจถูกต้อง จะได้ปฏิบัติไม่ผิดพลาด

3. ควรมีการติดตามผลการให้บริการเป็นประจำ เพื่อนำมาแก้ไขข้อบกพร่อง และ  
พัฒนางานให้ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด อันมีผลต่อการเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร

4. ควรให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการ  
ที่ไม่ต้องเดินทางไกล และสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารได้ตลอดเวลา

5. จากผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี โดยพิจารณาจาก  
ระดับความพึงพอใจ พบว่าเพศชาย มีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศหญิง และผู้ที่มีอายุ 20-45 ปี  
มีความพึงพอใจน้อยกว่า ผู้ที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องปรับการให้บริการกับ  
ผู้ชำระภาษี ทุกเพศและทุกกลุ่มอายุให้อยู่ในลักษณะที่เหมือนกันให้มากที่สุดทุกด้าน

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อศึกษาในคราวต่อไป

เนื่องจาก การศึกษาครั้งนี้พบว่า การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่มี 2 ด้านที่ผล  
การศึกษายู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านระยะเวลาใน  
การให้บริการ

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ  
การให้บริการจัดเก็บภาษี ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์