

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาไว้ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. การวิเคราะห์ข้อมูล
4. สรุปผล
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ประเภทของภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีในหมู่ที่ 1- 8 ตำบลนาขมิ้น อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 339 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีในหมู่ที่ 1-8 ตำบลนาขมิ้น อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 191 คน โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane. 1973 : 727)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยและประเภทของภาษีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

สรุปผล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ได้ผลการศึกษาดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็น หมู่ 1 บ้านอ้อ คิดเป็นร้อยละ 37.17 รองลงมาคือ หมู่ 2 คิดเป็นร้อยละ 21.99 และหมู่ 8 คิดเป็นร้อยละ 14.66 เมื่อจำแนกตามประเภทภาษีพบว่า เป็นผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.01 คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 14.14) และภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ 7.85

2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน คือ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

3. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม พิจารณาจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ความตรงไปตรงมาของการให้บริการ ความเสมอภาคกับผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ และลำดับขั้นตอนของการให้บริการก่อน-หลัง

3.2 ด้านการให้บริการที่ทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ความรวดเร็วของการให้บริการ ความสอดคล้องของระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุกับงานบริการ และความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ

3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ สถานที่จอดรถของผู้มารับบริการมีความเหมาะสม ที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ และความเพียงพอของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม

3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ความต่อเนื่องของขั้นตอนการให้บริการ ระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน และการแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเป็นประจำ

3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ความชัดเจนของแบบฟอร์ม ซึ่งเท่ากันกับ ข้อมูลการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตมีความเพียงพอ และการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบอยู่เสมอ

4. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ที่จำแนกตามหมู่บ้าน มีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

5. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ที่จำแนกตามประเภทภาษีโดยรวม พบว่าไม่แตกต่างกันด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ มีระดับความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

6. ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรมีการบริการอย่างเสมอภาคและเต็มใจให้บริการ

ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ควรมีการให้บริการที่ทันเวลาและรวดเร็ว

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีการจัดสถานที่ให้บริการใหม่ เพื่อให้ดูเป็นระเบียบ และสถานจะได้กว้างขึ้น และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีการบริการอย่างต่อเนื่อง และทันต่อเวลา

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการอยากให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษานำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษา พบว่า

ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้นยังไม่มีระบบที่ทันสมัยสำหรับผู้มาติดต่อ การให้บริการกับผู้เสียภาษีทั้งผู้เสียภาษีเองที่มาติดต่อกับทางราชการ ต่างมีเหตุผลมาพบกับเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน จึงเกิดความยากง่ายในการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งตัวเจ้าหน้าที่ที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้บริการไม่เท่ากัน และจำนวนเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ความพร้อมของเอกสาร ด้านอาคารสถานที่คับแคบ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นำมาใช้น้อยอาจเนื่องจากงบประมาณมีน้อยและไปลงในส่วนโครงสร้างพื้นฐานที่ยังมีความต้องการอีกมาก แต่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้นมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนที่จะมุ่งเน้นการให้บริการที่เสมอภาค มีไมตรีจิต การเอื้ออำนวยความสะดวก ในการมาติดต่อราชการ มีการพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ โดยเน้นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้ความสำคัญในเรื่อง ของกริยา มารยาท ความมีมนุษยสัมพันธ์มีการให้บริการที่สุภาพอ่อนโยนและมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า ที่จะให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี

สมมติฐานที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยและประเภทของภาษีแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้ง 5 ด้าน อาจเป็นเพราะประชาชนมีมุมมอง ภาพลักษณ์ที่มีต่อองค์กรและข้าราชการ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ที่คล้ายกันทั้ง 5 ด้าน จึงเป็นผลให้ระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ที่จำแนกตามประเภทภาษีโดยรวม พบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีระดับความ

แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะมุมมอง ความคิดเห็น ภาพลักษณ์ที่แตกต่างกันออกไปในเรื่อง ความใกล้ชิดของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ การประชาสัมพันธ์การให้บริการ ข้อมูลการให้บริการ ทางอินเทอร์เน็ต ความถูกต้องสำหรับการให้บริการมีความชัดเจน การแจ้งผลการบริการให้ ประชาชนทราบอยู่เสมอ การปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ และความชัดเจนของแบบฟอร์ม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็น ของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อแล้วพบว่า ควรปรับปรุงการ ให้บริการ ในเรื่องความเป็นธรรมในการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่ ความเท่าเทียมกันของการ ให้บริการ และระเบียบการปฏิบัติสำหรับการ ให้บริการมี ความชัดเจน

1.2 ด้านการให้บริการที่ทันเวลาจากการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการ ให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอ โพธารมย์ จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อแล้วพบว่า ควรปรับปรุงการ ให้บริการในเรื่อง การกำหนดระยะเวลาการ ให้บริการ ป้ายระบุเวลาการปฏิบัติแต่ละงาน และความกระตือรือร้น ในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการ ให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอ โพธารมย์ จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อแล้ว พบว่า ควรปรับปรุงการ ให้บริการในเรื่องเอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการมี เพียงพอ แบบฟอร์มการ ให้บริการมีความเพียงพอ และความเพียงพอของสถานที่ ให้บริการมี ความเหมาะสม

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการ ให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอ โพธารมย์ จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อแล้ว พบว่า ควรปรับปรุงการ ให้บริการในเรื่อง การนัดหมายในกรณีบริการ ไม่แล้วเสร็จมี

ผู้รับผิดชอบความสมบูรณ์ของการให้บริการภายในเวลาที่กำหนดมีความเหมาะสม และการแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเป็นประจำ

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ควรปรับปรุงการให้บริการในเรื่อง การประชาสัมพันธ์การให้บริการเป็นประจำ การปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ และความใกล้ชิดของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาในเรื่องของประชาชนในการเต็มใจเสียภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนม

2.2 ควรศึกษาในเรื่องการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนม ต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY