

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

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

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬแตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 1,776 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยใช้สูตรคำนวณหาของยามานะ โดยขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 327 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดและปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ หมู่บ้านที่อยู่อาศัย จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยแบ่งระดับเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีการ ลิเคิร์ท มี 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการให้ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานและการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างผู้ศึกษาได้เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 5 บ้านก้าแพงเพชร จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ประชาชนโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปหาน้อยจำนวนเป็นรายด้าน พบว่า

4.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ เวลาออกหน่วยเคลื่อนที่จัดเก็บภาษีควรมีบัตรคิว ควรให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการบางคนพูดจาไม่สุภาพควรพูดให้ดีขึ้นกว่าเดิม

4.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า ควรให้บริการ ณ จุดเดียว ควรทำป้ายบอกระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

4.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการเพิ่มขึ้น ควรจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการเสียภาษีเพิ่มมากขึ้น เวลาออกหน่วยเคลื่อนที่จัดเก็บภาษีควรมีเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น

4.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ในช่วงหน้าภาษีควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตั้งแต่หกโมงเช้า ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตอนพักเที่ยง

4.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ เมื่อถึงระยะเวลาต้องชำระภาษีควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบตามหมู่บ้าน ควรประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ แล้ว
2. การบริหารจัดการด้านงานจัดเก็บรายได้ (ภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ อยู่ในระดับดีอยู่แล้ว

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ วุฑฒิ สารฤทธิคาม (2548 : 57) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ศักดิ์ชาย เปี้ยแดง (2539 : 53) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมของประชาชนกับระดับความพึงพอใจต่อระบบ และกระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม ระดับความพึงพอใจปานกลาง สอดคล้องกับ สุภชัย กามวัลย์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ อัจฉนา โทบุญ (2534 : 192-199) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร โดยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับ อารีย์ อภิรมย์วารีย์ (2550 : 58) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ณรงค์ เขมวีรัตน์ (2539 : 57-58) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของ

เทศบาล คือ ปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านระบบงาน ปัจจัยด้านการเมืองและปัจจัยความรู้ความเข้าใจของประชาชน และคุณภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล พบว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีความเห็นว่าคุณภาพของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลด้านความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนในการติดต่อชำระภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับดี ไม่สอดคล้องกับ วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 52) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ แตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนโนนสมบูรณ์ มีหมู่บ้านจำนวนมาก ซึ่งแต่ละหมู่บ้านก็มีความแตกต่างกัน ทั้งสภาพพื้นที่ ขนาดพื้นที่ หรือจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่แต่ละหมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 52) ผลการศึกษา พบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ ขวัญจิรา วงศ์นวลตา (2551 : 83) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ มีผลต่อระดับความพึง

พอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับ ปัทมา จุงศิริ (2550 : 58) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปือย อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ อายุ เพศ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีไม่มีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ผู้ศึกษาได้ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ในการให้บริการจัดเก็บภาษีในด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

1.1.1 เวลาออกหน่วยเคลื่อนที่จัดเก็บภาษีควรมีบัตรคิว

1.1.2 ควรให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง

1.1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการบางคนพูดจาไม่สุภาพควรพูดให้ดีขึ้นกว่าเดิม

1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

1.2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า

1.2.2 ควรให้บริการ ณ จุดเดียว

1.2.3 ควรทำป้ายบอกระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

1.3.1 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการเพิ่มขึ้น

1.3.2 ควรจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการเสียภาษีเพิ่มมากขึ้น

1.3.3 เวลาออกหน่วยเคลื่อนที่จัดเก็บภาษีควรมีเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

1.4.1 ในช่วงหน้าภัยควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตั้งแต่หกโมงเช้า

1.4.2 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตอนพักเที่ยง

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.5.1 เมื่อถึงระยะเวลาต้องชำระภาษี ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบตาม

หมู่บ้าน

1.5.2 ควรประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีในทุกๆ ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น