

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษานำมา
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
จำแนกตามกลุ่มหมู่บ้าน แยกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
เม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

สมมุติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย
จังหวัดมหาสารคาม ที่มีกลุ่มหมู่บ้านแยกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แยกต่าง
กัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) คือ ประชาชนผู้เสียภาษีและที่ได้มารับบริการเสียภาษีในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 1,666 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ ประชาชนผู้เสียภาษีและที่ได้มารับบริการเสียภาษีในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 323 คนโดยใช้สูตรการคำนวณของยามานะ (Yamane, 1973 : 727)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยกลุ่มหมู่บ้าน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยกำหนดระดับ ความพึงพอใจ 5 ระดับ ของความพอใจเป็นมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีการของลิเคอร์ท (R.A.Likert) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบ

สมมุติฐานใช้การทดสอบโดยวิธี F - test (One way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี เชฟเฟ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สรุปผลดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีกลุ่มหมู่บ้าน แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่แตกต่างกัน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

3. ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรยกมือไหว้ทุกคนที่มาติดต่อ พร้อมทั้งควรมีความเป็นกันเอง อ้อมแอ้มให้มากขึ้น การให้บริการควรมีการจัดทำบัตรคิว และควรให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง การบริการควรเพิ่มความรวดเร็วให้มากขึ้น พร้อมจัดทำป้ายบอกระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนรวมถึงการให้บริการ ณ จุดเดียว การจัดที่นั่งรอรับบริการและที่จอดรถสำหรับผู้ชำระภาษีเพิ่มให้มากขึ้น มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำในการชำระภาษีตลอด จนแล้วเสร็จทุกงานและองค์การบริหารส่วนตำบลควรออกเก็บภาษีตามบ้านผู้ชำระภาษี รวมถึงการออกให้ความรู้และประชาสัมพันธ์เรื่องภาษีตามหมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อภิปรายผลดังนี้

**สมมุติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปาน
กลาง**

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตาม
สมมุติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับ ทิวาพร ศรีบุญ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร
อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่
ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับขวัญจิรา วงศ์นวลตา (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความ
พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ
อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปาน
กลาง ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546:52) ได้ศึกษาความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง
จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
เทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับ จีรารัตน์ หอมเย็น
ใจ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการชำระภาษีกับองค์การ
บริหารส่วนตำบลสระกระโจม มีความพึงพอใจในการบริการชำระภาษีอยู่ในระดับสูง และไม่
สอดคล้องกับ ศิริพร เพ็ญสุข (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการ
ชำระภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา
พบว่า ประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
มาก

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำมีความรู้สึกลัว
ในด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่ทันเวลาตามที่ผู้ชำระภาษีต้องการ
การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่ได้อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มา

ติดต่อกับความเสมอภาคกัน การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการผู้ชำระภาษี การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีทางสื่อวิทยุชุมชนยังไม่ต่อเนื่องรวมถึงการกำหนดขั้นตอนในการชำระภาษีที่ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควรทำให้ผู้ชำระภาษีไม่เข้าใจในขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี

จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนผู้เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัยจังหวัดมหาสารคามที่มี กลุ่มหมู่บ้าน แยกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แยกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ชำระภาษีที่มีกลุ่มหมู่บ้านแยกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแยกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โดยพื้นฐานของมนุษย์นั้นย่อมต้องการสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองให้ได้จนเป็นที่พอใจแล้วก็จะแสวงหาความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไปจนกว่าจะเป็นที่พอใจ และเนื่องจากความต้องการของมนุษย์มีความต้องการอย่างหลากหลายและเป็นความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งความต้องการสูงสุดของแต่ละคนล้วนแตกต่างกันไป มีการจัดลำดับความสำคัญหรือความต้องการต่างกัน เช่นเดียวกันกับความต้องการของผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคามที่มีกลุ่มหมู่บ้านแยกต่างกัน จึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแยกต่างกัน กล่าวคือ ผู้ชำระภาษีกลุ่มหมู่บ้านเหล่านี้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแยกต่างกันกับผู้ชำระภาษีกลุ่มหมู่บ้านพยอม ในด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการศึกษาไปใช้

- 1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงการให้บริการด้านเวลาเพื่อให้บริการผู้ชำระภาษีได้อย่างทันเวลา
- 1.2 เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควรให้บริการผู้ชำระภาษีอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคนอย่างยุติธรรม
- 1.3 เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควรให้บริการผู้ชำระภาษีด้วยความเป็นกันเอง
- 1.4 องค์การบริหารส่วนตำบลควรกำหนดขั้นตอนในการชำระภาษีให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- 1.5 องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงการให้บริการให้เป็นไปอย่างมีระบบที่ชัดเจน
- 1.6 องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลให้เพียงพอ
- 1.7 องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีแบบฟอร์มแสดงรายการชำระภาษีให้เพียงพอกับจำนวนผู้ชำระภาษี
- 1.8 องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีผ่านสื่อวิทยุชุมชนอย่างเป็นประจำและต่อเนื่อง
- 1.9 องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีบริการติดต่อสอบถามผ่านทางโทรศัพท์และไปรษณีย์
- 1.10 องค์การบริหารส่วนตำบลควรศึกษาการให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้ชำระภาษีที่มีกลุ่มหมู่บ้านแตกต่างกัน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม