

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีในหมู่ที่ 1 – 8 องค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนมจำนวน 339 คน โดยการเลือกสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล ตลอดจนข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา
2. สมมติฐานของการศึกษา
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. วิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผล
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม โดยจำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัยและประเภทของภาษี
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม

## สมมติฐานการศึกษา

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

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ประจำปี 2553 ตั้งแต่เดือนมกราคม - เมษายน 2553 ประกอบด้วย 8 หมู่บ้าน จำนวน 339 คน ตามทะเบียนรายชื่อผู้ที่อยู่ในข่ายชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม (แบบ กค.1)

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ จากการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม จำนวน 8 หมู่บ้าน ประจำปี 2553 ตั้งแต่เดือนมกราคม - เมษายน 2553 จำนวน 183 คน โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามานะ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานสถิติที่ใช้เปรียบเทียบตามหลัก  $F$ -test (One-Way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ LSD

## สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีในหมู่ที่ 1 บ้านนาใน (ร้อยละ 38.80) รองลงมาคือหมู่ที่ 2 บ้านนาผักหม (ร้อยละ 20.20)

และหมู่ที่ 8 บ้านโชคชัย (ร้อยละ 14.20) เมื่อจำแนกตามประเภทภาษี พบว่าเป็นผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ มากที่สุด (ร้อยละ 78.10) รองลงมา คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ร้อยละ 14.80) และภาษีป้าย (ร้อยละ 7.10)

2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโหนด อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.83$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.13$ ) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ( $\bar{X} = 2.94$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 2.70$ ) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 2.69$ ) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 2.68$ )

3. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโหนด อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม พิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.68$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความตรงไปตรงมาของการให้บริการ ( $\bar{X} = 2.97$ ) ความเสมอภาคกับผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 2.84$ ) และลำดับขั้นตอนของการให้บริการก่อน-หลัง ( $\bar{X} = 2.70$ )

3.2 ด้านการให้บริการที่ทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ความรวดเร็วของการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.12$ ) ความสอดคล้องของระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุกับงานบริการ ( $\bar{X} = 3.11$ ) และความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.10$ )

3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ สถานที่จอดรถของผู้มารับบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.28$ ) ที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.14$ ) และความเพียงพอของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.10$ )

3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.69$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความต่อเนื่องของขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.01$ ) ระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน ( $\bar{X} = 2.70$ ) และการแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเป็นประจำ ( $\bar{X} = 2.69$ )

3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.70$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความชัดเจนของแบบฟอร์ม ( $\bar{X} = 2.89$ ) ข้อมูลการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 2.87$ ) และการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 2.86$ )

4. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ที่จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ.05

5. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ที่จำแนกตามประเภทภาษี โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

6. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม มีข้อค้นพบดังนี้

6.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ได้แก่ ควรให้เจ้าหน้าที่มีการบริการด้วยความเสมอภาคและเต็มใจ

6.2 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ควรมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องทันต่อเวลา

6.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ สถานที่ที่ใช้บริการประชาชนคับแคบและเจ้าหน้าที่ มีน้อย ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอ

6.4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้แก่ อยากให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้

6.5 ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ได้แก่ ควรให้เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ทันเวลา

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารวม จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษานำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานไว้ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารวม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษา พบว่า

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารวม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาในยังไม่มีระบบที่ทันสมัยสำหรับผู้มาติดต่อ การให้บริการกับผู้เสียภาษีทั้งผู้เสียภาษีเองที่มาติดต่อกับทางราชการ ต่างมีเหตุผลมาพบกับเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน จึงเกิดความยากง่ายในการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งตัวเจ้าหน้าที่ที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้บริการไม่เท่ากัน และจำนวนเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ความพร้อมของเอกสาร ด้านอาคารสถานที่ คับแคบและเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นำมาใช้น้อยอาจเนื่องจากงบประมาณมีจำกัดและนำไปลงในส่วนโครงสร้างพื้นฐานที่ยังมีความต้องการอีกมาก แต่องค์การบริหารส่วนตำบลนาในมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนที่จะมุ่งเน้นการให้บริการที่เสมอภาค มีไม่ตรีจิต การเอื้ออำนวยความสะดวก ในการมาติดต่อราชการ มีการพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ โคนเน้นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้ความสำคัญในเรื่องของกริยามารยาท ความมีมนุษยสัมพันธ์มีการให้บริการที่สุภาพอ่อนโยนและมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ที่จะให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี

ผลการวิจัยสอดคล้องกับทฤษฎี รัตนแก้ว (2544 : 47) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนพึงพอใจในระดับดีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งด้านการพูดจาและมารยาท การบริการตามลำดับคิว การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด ความโปร่งใสในการดำเนินงานให้บริการ ส่วนการสอบสวนและระยะเวลาการสอบสวนประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง สอดคล้องกับเฉลิมศักดิ์ ดวงจันทร์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษพบว่าประชาชนมีทัศนคติต่อระบบการให้บริการของ

สำนักงานที่ดินโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาต้นป่าตอง ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพึงพอใจปานกลาง สอดคล้องกับสุรชัย รัชตประทาน (2546 : 53) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สอดคล้องกับศุภพล จันทร์ภิรมย์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการปรับการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า การปฏิบัติงานไม่ได้สร้างความขัดแย้งต่อครอบครัว ถึงแม้ว่าจะได้รับคำตอบแทนในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสุชาติ ดิษฐวงศ์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ทัศนคติในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง มีแนวโน้มเป็นไปในทางลบ ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับกรกช ณ ลำพูน (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาอำเภอแม่สาย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจน้อย ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับภิกขวิธิ รัตนแก้ว (2544 : 47) ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนพึงพอใจในระดับดี ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ของการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับพัลลภรินทร์ ภูกิจ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ กรณีศึกษากลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำ ผลการศึกษาพบว่า ผลการดำเนินงานการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำอยู่ในระดับดี ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสุรชัย รัชตประทาน (2546 : 53) ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับศุภพล จันทร์ภิรมย์ (2549 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก



**สมมติฐานที่ 2** ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยและประเภทของภาษีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และประเภทของภาษีแตกต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างแต่ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลที่อาจเหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไป คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีนักวิชาการได้อธิบายไว้ดังนี้ (กิตติ สุทธิสัมพันธ์. 2548 : 18)

### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คืออวัยวะเพศ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่างๆ คุณภาพสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่างๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่างๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

### 2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับรู้ข่าวสาร ข้อมูลของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่างๆ หรือสิ่งต่างๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่บุคคลได้รับแตกต่างกันจะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับวาสนา สุขประสงค์ดี (2537 : 51) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของหัวหน้าและเจ้าหน้าที่งานรายได้ ผลการศึกษามาจากความคิดเห็นของหัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่งานรายได้เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์กร ปรากฏว่า หัวหน้างานมีความคิดเห็นว่าสถานที่หรือพื้นที่เขตที่อยู่ในความรับผิดชอบและค่านางบประมาณ ผลการวิจัย สอดคล้องกับสุชาติ ดิขวงศ์ (2537 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนในกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองในระดับที่ต่างกัน ระดับการศึกษา ของประชาชนผู้รับบริการที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ในระดับที่ต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับกรรข ฦ ลำพูน (2543 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่า มีสาเหตุจากการให้บริการที่ไม่ดี ขาดมนุษยสัมพันธ์ อหยาตัย ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผลการวิจัยสอดคล้องกับเฉลิมศักดิ์ ดวงจันทร์ (2544 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน การติดต่อแต่ละการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความคุ้นเคยกับ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผลการวิจัยสอดคล้องกับณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2544 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ของการให้บริการ ของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการวิจัยสอดคล้องกับประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ตำแหน่งและระดับการศึกษาของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสุภพล จันทร์ภิรมย์ (2549 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชน ยังเห็นว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและเทศบาลนคร เชียงใหม่ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น ผลการวิจัยไม่ สอดคล้องกับพัลลรินทร์ ภูกิจ (2546 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า โดยผู้รับบริการมีความรู้ เกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองและวิธีขอรับ ความคุ้มครองจากศาลปกครองในระดับสูง ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง บรรลุประสิทธิผลในระดับ ค่อนข้างมาก ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับวาสนา สุขประสงค์ดี (2537 : 51) ผลการศึกษาพบว่า



ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ สมรรถนะขององค์กร ด้านงบประมาณสถานที่หรือพื้นที่เขต และความร่วมมือจากประชาชน

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

- 1.1 ควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีการบริการด้วยความเสมอภาคและเต็มใจ
- 1.2 มีการบริการอย่างต่อเนื่อง ทันท่วงเวลา
- 1.3 อยากรให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้
- 1.4 สถานที่ที่ใช้บริการประชาชนคับแคบ
- 1.5 ควรให้เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ทันเวลา
- 1.6 เจ้าหน้าที่มีน้อยควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอ

#### 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนม ที่ไม่กำหนดเฉพาะหมู่บ้านที่อยู่อาศัยและประเภทภาษี

- 2.2 ควรมีการปรับปรุงแบบสอบถามให้สอดคล้องกับแต่ละพื้นที่ด้วย



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY