

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคำคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษานำมาสรุปผล อภิปรายผลและกำหนดข้อเสนอแนะในการศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศและหมู่บ้านที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมุติฐานการศึกษา

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่บ้านต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง

อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีหน้าที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 9 หมู่บ้าน
จำนวน 1,308 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง. 2552 : 12)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีหน้าที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 307 คน ได้จาก
การคำนวณด้วยสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane. 1973 : 727) เลือกกลุ่มตัวอย่างโดย
กำหนดสัดส่วน (Quota sampling) ของแต่ละหมู่บ้าน จากนั้นจะสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple
random sampling) โดยวิธีการจับฉลาก จะสุ่มตัวอย่างจนกว่าจะได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ
แต่ละครั้งที่สุ่มตัวอย่างประชาชนผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่จะมีโอกาสถูกเลือกเท่าเทียมกัน

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชน
เกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง
อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 3 ด้าน ได้แก่

3.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

3.3 ด้านสถานที่การให้บริการ

4. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วยเพศ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระ
ภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน
3 ด้าน คือ

4.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

4.2.3 ด้านสถานที่การให้บริการ

5.. ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ถึงเดือน กันยายน
พ.ศ. 2554

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น
3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 3 ด้าน โดยแบ่งระดับความคิดเห็น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด
 - 2.1 จำแนกตามเพศ พบว่า เพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย พบว่า หมู่บ้านที่อยู่อาศัยต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 1 บ้านโพนสูงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ดมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 7 บ้านโพธิ์ศรีสวัสดิ์, หมู่ที่ 9 บ้านจานใต้, หมู่ที่ 4 บ้านจานใต้, หมู่ที่ 5 บ้านโคกก่อและหมู่ที่ 6 บ้านโพธิ์น้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต้องการให้เจ้าหน้าที่เพิ่มความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง พุดจาสุภาพ การประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าวและหนังสือแจ้งเตือนการชำระภาษี และ ควรจัดให้คำแนะนำด้วยแผ่นพับเกี่ยวกับรายละเอียดการชำระภาษี เช่น ประเภทภาษี อัตราชำระภาษี และระยะเวลาการชำระภาษี เป็นต้น และควรอำนวยความสะดวกกับผู้มาติดต่อให้มากยิ่งขึ้น ตามลำดับ

3.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ต้องการให้มีการให้บริการนอกเวลาราชการ รองลงมาคือ เพิ่มระยะเวลาการให้บริการหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการในชุมชนและลดระยะเวลาในการชำระภาษีไม่เกิน 5 นาที ตามลำดับ

3.3 ด้านสถานที่ให้บริการ ต้องการให้ดูแลความสะอาดบริเวณสำนักงานอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ ควรจัดบริการน้ำดื่มสะอาดให้เพียงพอตลอดเวลา ควรจัดบริเวณรับบริการให้เป็นสัดส่วน ควรเพิ่มที่จอดรถให้ไปมาสะดวก และควรติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้ทราบบุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีให้ชัดเจน ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลตามสมมุติฐานของการศึกษาดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสถานที่การให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาสอดคล้องกับภาวีกา เลาวัลย์ศิริ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อมทั้ง 10 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ด้านการแสดงออกต่อประชาชน ด้านการสนองตอบประชาชน ด้านการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านการรักษาชื่อเสียง ด้านการตรงต่อเวลา ด้านการรักษาน้ำใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน ด้านการร้องเรียนจากประชาชน ยังสอดคล้องกับทิวา ประสูวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับบุญกร รัตนมณีกาญจน์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ความรู้และความคิดเห็นต่อการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการชำระภาษีของผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ส่วนใหญ่มีความรู้มาก และความคิดเห็นของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีให้กับเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมาก โดยในเรื่องประชาชนผู้เสียภาษีเห็นว่า เป็นหน้าที่ของประชาชนเห็นด้วยมาก รองลงมาในเรื่องมีความสมัครใจ ในการชำระภาษีให้กับเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดมาน้อยเพียงใด เห็นด้วยมาก

ผลการการศึกษาไม่สอดคล้องกับสุวัฒน์ บุญเรือง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจบริการด้าน

กระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ไม่สอดคล้องกับณรงค์ฤทธิ์ ประสิทธิินาค (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความรู้และทัศนคติต่อการชำระภาษีของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้านค่ายจังหวัดระยอง พบว่า ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย เห็นด้วยปานกลาง และไม่สอดคล้องกับอริสรา อรรถชาติศรี (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของกรรมการชุมชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความคิดเห็นของกรรมการชุมชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาล มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ การปฏิบัติตามหลักคุณธรรม ปฏิบัติตามหลักนิติธรรม การปฏิบัติตามหลักการมีส่วนร่วม การปฏิบัติตามหลักความรับผิดชอบ การปฏิบัติตามหลักความโปร่งใส และการปฏิบัติตามหลักความคุ้มค่า

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูงได้กำหนดแนวทางและจัดให้มีกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง ดังนี้

1. จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษี ซึ่งกำหนดห้วงเวลาการชำระภาษีแต่ละประเภท ติดตามหมู่บ้านบริเวณที่สามารถมองเห็นได้เด่นชัด เพื่อให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบและชำระภาษีได้ครบถ้วน ไม่เป็นภาระในการต้องชำระเงินเพิ่มหรือค่าปรับกรณีชำระเกินกำหนดเวลา

2. มีโครงการ อบต. เคลื่อนที่เพื่อบริการรับชำระภาษีถึงบ้านและออกสำรวจผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีรายใหม่เพื่อจัดเก็บภาษีให้ครบถ้วน เป็นธรรมไม่เกิดความเหลื่อมล้ำในการจัดเก็บภาษีของผู้ชำระภาษีรายเดิม

3. มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ แบบพิมพ์ต่าง ๆ ให้เพียงพอ

4. ประชาสัมพันธ์การชำระภาษีเมื่อใกล้กำหนดเวลาชำระภาษีประจำปีถึงผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีโดยตรงและผ่านผู้นำหมู่บ้านรวมทั้งมีการจัดทำโครงการมอบโชคแก่ผู้ชำระภาษี เพื่อเป็นการรณรงค์ให้ผู้เสียภาษีชำระภาษีตามกำหนดเวลา

5. มีการแต่งตั้งเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี และคณะกรรมการต่าง ๆ ให้ครบถ้วน เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีการแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบทรัพย์สินเพื่อประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดิน แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณากลับกรอการประเมินค่ารายปีและคณะกรรมการพิจารณาคำร้องขอให้ประเมินภาษีใหม่ และแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่และพนักงานเก็บภาษี ภาษีบำรุงท้องที่ที่มีการแต่งตั้งเจ้าพนักงานประเมินและเจ้าพนักงานสำรวจ แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่และพนักงานเก็บภาษีบำรุงท้องที่ (ผู้รับเงิน) และภาษีป้าย มีการแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติการตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย

6. มีการประเมินภาษีตามพระราชบัญญัติการจัดเก็บภาษีประเภทต่าง ๆ ให้ถูกต้อง และเป็นธรรม

7. มีการจัดเก็บภาษีให้ครบถ้วนภายในกำหนดเวลา สร้างแรงจูงใจในการชำระภาษี

8. มีการบันทึกข้อมูลผู้ชำระภาษีให้ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน

9. มีการติดตามการชำระภาษีล่าช้าเกินกำหนดเวลา ภายหลังห้วงเวลาชำระภาษี

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงมีผลทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มาใช้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ แตกต่างกัน

1. ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาสอดคล้องกับชมกร นิมะสังคนันท์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ทศนคติของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของข้าราชการกรุงเทพมหานคร :

ศึกษากรณีฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตธนบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการให้บริการ ได้แก่ เพศชายมีทัศนคติในทางบวกสูงกว่าเพศหญิง อาจเนื่องจากสถานที่ตั้งของเขตอยู่ในที่ค่อนข้างจำกัด ทำให้สถานที่จอดรถไม่สะดวกสำหรับเพศหญิง ยังสอดคล้องกับ ณรงค์ฤทธิ์ ประสิทธิ์นิภา (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความรู้และทัศนคติต่อการชำระภาษีของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้านค่ายจังหวัดระยอง พบว่า ปัจจัยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อความรู้ของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย และสอดคล้องกับอริสรา อรรคชาติศรี (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของกรรมการชุมชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาธิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความคิดเห็นของกรรมการชุมชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาธิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับศรีเมือง เทิกเฉย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลสระกระโจมและเทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ความแตกต่างในด้านเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในเทศบาล ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับทิวา ประสูวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเล่ง พบว่า ประชาชนตำบลบ้านเล่งที่มีเพศ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ และกลุ่มสมาชิกแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาเปรียบเทียบ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง ที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ได้รับข้อมูลข่าวสารและบริการเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มากน้อยแตกต่างกัน จึงทำให้มีทัศนคติหรือความคิดเห็นต่อการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่บ้านต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่อาศัยอยู่ใน หมู่ที่ 1 บ้านโพนสูงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ใน หมู่ที่ 7 บ้านโพธิ์ศรีสวัสดิ์ หมู่ที่ 9 บ้านจานใต้ หมู่ที่ 4 บ้านจานใต้ หมู่ที่ 5 บ้านโคกก่อง และหมู่ที่ 6 บ้านโพธิ์น้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาสอดคล้องกับดราวัลย์ สงกรานต์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัญหาพิเศษเรื่อง ปัญหาของผู้ใช้บริการเสียภาษี : ศึกษากรณีตำบลท่าข้ามอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการเสียภาษีของเทศบาลตำบลท่าข้ามแตกต่างกัน ตามเพศ อาชีพ และระยะทางที่มาใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ .05

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับวรารักษ์ เถลิ้มจักร์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนที่รับบริการจากสถานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับอริสรา อรรคชาติศรี (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็น ของกรรมการชุมชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า กรรมการชุมชนที่อาศัยต่างเขตชุมชน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีหมู่บ้านอยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง ที่มีหมู่บ้านอยู่อาศัยต่างกัน ได้รับข้อมูลข่าวสารและบริการเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มากน้อยแตกต่างกัน โดยที่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 1 บ้านโพนสูง ซึ่งเป็นที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูงและเป็นหมู่บ้านที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีภูมิลำเนาอยู่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 7 บ้านโพธิ์ศรีสวัสดิ์ หมู่ที่ 9 บ้านจานใต้

หมู่ที่ 4 บ้านจานใต้ หมู่ที่ 5 บ้านโคกค่อง และหมู่ที่ 6 บ้านโพธิ์น้อย จึงทำให้มีทัศนคติหรือความคิดเห็นต่อการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้นำมากำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปประกอบการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูงในการปรับปรุงการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลควรสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหน่วยงานให้มีความความรู้ ความชำนาญ โดยเฉพาะหลักสูตรเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การทำสื่อประชาสัมพันธ์ และการบริการที่ดี เพื่อกระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดอัตรากำลังในการให้บริการนอกเวลาราชการ การออกหน่วยเคลื่อนที่รับบริการ และพัฒนารูปแบบการจัดบริการรับชำระภาษีที่เป็นระบบ มีระเบียบการปฏิบัติที่ชัดเจนทุกขั้นตอน และประชาชนผู้รับบริการปฏิบัติได้ง่าย ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ เป็นต้น อาจนำแนวคิดของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One-Stop Service คือ การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น

1.3 ด้านสถานที่ให้บริการรับชำระภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดป้ายประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จัดเตรียมความพร้อมสถานที่ให้เหมาะสม จัดสถานที่รับบริการชำระภาษีให้ชัดเจน เตรียมน้ำดื่มที่สะอาดเพียงพอ เพิ่มที่จอดรถผู้รับบริการ และปรับปรุงสถานที่ทำงานให้น่าอยู่ อาจใช้แนวคิด 5ส ซึ่งได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

2.1 ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเรื่องอื่น เช่น ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านการบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ ด้านการประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY