

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

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

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีอาชีพ และรายได้ของผู้ชำระ ภาษีแตกต่างกันต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอ เมือง จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก
2. ผู้ชำระภาษีที่มี อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย จำนวน 1,743 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ประชากรที่ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย โดยใช้สูตรคำนวณหาของยามานะ โดยขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 326 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาชีพ และรายได้ของผู้ชำระภาษี จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการให้ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างผู้ศึกษาได้เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี เชฟเฟ (Scheffe)

สรุปผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีพื้นที่ในเขตตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย มีหน้าที่ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ทุกคน
2. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง กับ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย ที่มีความแตกต่างกันด้านอาชีพ และรายได้ของผู้ชำระภาษี พบว่า
 - 3.1 ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าไม่แตกต่าง 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 - 3.2 ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาที่พบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลการศึกษาที่พบสอดคล้อง สุขชัย ความวัลย์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ภาพรวมอยู่ใน ระดับ ปานกลาง และสอดคล้องกับ สักดิ์ชาย เปี้ยแดง (2539 : 53) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมของประชาชนกับระดับความพึงพอใจต่อระบบ และกระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม ระดับความพึงพอใจปานกลาง และสอดคล้องกับ สุมาลี ชัยสุวรรณ (2550 : 64-65) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาใหญ่ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับขวัญจิรา วงศ์นวลตา (2551 : 83) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ ปัทมา จุงศิริ (2550 : 58) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปี้ยะ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปี้ยะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับ ณรงค์ เขมวิทนต์ (2539 : 57-58) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล คือ ปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้าน

ระบบงาน ปัจจัยด้านการเมืองและปัจจัยความรู้ความเข้าใจของประชาชนและคุณภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล พบว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีความเห็นว่าคุณภาพของ การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลด้านความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนในการติดต่อชำระภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับดี และไม่สอดคล้องกับ วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 52) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับอารีย์ อภิรมย์วารี (2550 : 58) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากผลการศึกษา พบว่า เรื่องความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลางอาจเป็นเพราะ การให้บริการด้านทันเวลา อย่างเพียงพอ อย่างต่อเนื่อง และอย่างก้าวหน้า ทั้ง 4 ด้านองค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่สามารถให้บริการที่พึงพอใจกับประชาชนจึงอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 3) โดยเฉพาะการให้บริการอย่างต่อเนื่องและอย่างก้าวหน้าที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ 3.26 ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการนอกเวลาทำการ (ตารางที่ 7) หรือการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์และอินเทอร์เน็ต (ตารางที่ 8) ผลดังกล่าวทำให้เกิดความพึงพอใจโดยรวมยังอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ผู้ชำระภาษีที่มี อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ประชาชนที่มีอาชีพ แตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่าง 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ตารางที่ 10)

2. ประชาชนที่มาชำระภาษีที่มีรายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 12)

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกัน ผลการศึกษา ที่พบเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับ วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 52) ผลการศึกษา พบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับ ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว มีความแตกต่างกัน นัยสำคัญ .05 และสอดคล้องกับ ขวัญจิรา วงศ์นวลดา (2551 : 83) ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนใน การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ มีความแตกต่างกันนัยสำคัญ .05 และไม่สอดคล้องกับ ปัทมา ชูศิริ (2550 : 58) พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ เพศ มีผลต่อ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีไม่มีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย มีข้อเสนอแนะใน การนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่างๆ และการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

- 1.1 ควรให้ความสำคัญในการให้บริการกับอาชีพเกษตรกรเพิ่มขึ้น
- 1.2 ควรให้ความสำคัญในการให้บริการกับผู้ที่มีรายได้ต่ำให้มากกว่านี้
- 1.3 ควรทำการปรับปรุงการให้บริการนอกเวลาทำการ
- 1.4 ควรให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์และ อินเทอร์เน็ต
- 1.5 ควรมีการออกหน่วยให้บริการความรู้เกี่ยวกับภาษีและการจัดเก็บภาษี ตามหมู่บ้าน
- 1.6 ควรมีแนวทางในการให้บริการให้เกิดความพึงพอใจให้กับอาชีพและ รายได้ที่แตกต่างกัน ในเรื่องความทันเวลา ความเพียงพอ ต่อเนื่องและก้าวหน้า
- 1.7 ควรมีการจัดบัตรคิวในการให้บริการในช่วงหน้าภาษี
- 1.8 ควรมีบุคลากรคอยบริการให้คำแนะนำในการชำระภาษีตลอด

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาคราวต่อไป

ควรมีการศึกษาหาแนวทางหรือวิธีการในการให้บริการจัดเก็บภาษีเพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับกลุ่มอาชีพเกษตรกรและกลุ่มผู้มีรายได้น้อยให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ให้มีประสิทธิภาพด้านการให้บริการเพิ่มมากขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY