

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ทักษะจิตของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ บริหาร ส่วนตำบล โลกคอง อำเภอกำป๋อง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัย ได้ดำเนินการสรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีการดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทักษะจิตของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบล โลกคอง อำเภอกำป๋อง จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะจิตของประชาชนที่มีอาชีพ ราย ได้และที่อาศัยอยู่ แยกต่างกัันมี ทักษะจิตเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบล โลกคอง อำเภอกำป๋อง จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ บริหารส่วนตำบล โลกคอง อำเภอกำป๋อง จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการวิจัย

1. ทักษะจิตของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบล โลกคอง อำเภอกำป๋อง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับไม่แน่ใจ
2. ประชาชนที่มีอาชีพ ราย ได้และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ แยกต่างกััน มีทักษะจิตเกี่ยวกับการ ให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบล โลกคอง อำเภอกำป๋อง จังหวัดหนองคาย แยกต่างกััน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำนวน 797 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยใช้สูตรคำนวณหาของ ทาโร ยามานะ (Yamane. 1973 : 727) โดยขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 267 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยให้มีขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามประชาชนแต่ละหมู่บ้านและใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยการจับสลากรายชื่อของแต่ละคนแยกตามแต่ละหมู่บ้านจนครบตามจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 267 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาชีพ รายได้ และที่อยู่อาศัยของประชาชน จำนวน 3 ข้อ
- ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับมาตราส่วนประมาณค่า เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยกำหนดระดับ ทัศนคติ 5 ระดับ ดังนี้ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการให้ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) , F - test โดยกำหนดนัยสำคัญของการ

ทดสอบที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างผู้วิจัยได้เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยด้วยวิธี ของ เซฟเฟ้ (Scheffe)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีพื้นที่ในเขตตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีหน้าที่ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอนทุกคน

2. ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย 5 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง และ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

3. ผลการเปรียบเทียบทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีความแตกต่างกันด้านอาชีพ รายได้ และที่อยู่อาศัยของผู้ชำระภาษี พบว่า

3.1 ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมมีทศนคติ พบว่า ไม่แตกต่าง ทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีทศนคติ โดยรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีทศนคติ โดยรวม แตกต่าง กัน ทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับไม่แน่ใจ

ผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับเห็นด้วย ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1.1 การให้บริการด้านเสมอภาค ทันเวลา อย่างเพียงพอ อย่างต่อเนื่อง และอย่างก้าวหน้า ทั้ง 5 ด้านองค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่สามารถให้บริการกับประชาชนได้ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จึงอยู่ในระดับเห็นด้วย (ตารางที่ 3)

1.2 การให้บริการอย่างทันเวลาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ 3.89 ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงมีการให้บริการขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจนเข้าใจง่าย (ตารางที่ 5)

1.3 การให้บริการเป็นระบบชัดเจน (ตารางที่ 5) ผลดังกล่าวทำให้เกิดทัศนคติโดยรวมยังอยู่ในระดับเห็นด้วย

ผลการวิจัยที่พบ สอดคล้องกับ อารีย์ อภิรมย์วารี (2550 : 58) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และสอดคล้องกับ เกรียงศักดิ์ ดอนไพโร (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าสู่ตำแหน่งทางบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การกาพลินธุ์ เขต 2 พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าสู่ตำแหน่งทางการบริหารสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และสอดคล้องกับ มณฑกาญจน์ วิจิตรสกลธ์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติด้านผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจ และแนวโน้มพฤติกรรมกรมการบริ โภคนมเปรี้ยวของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ผู้บริโภคมีทัศนคติต่อนมเปรี้ยวโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีแรงจูงใจในการเลือกซื้อนมเปรี้ยวโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการบริโภคนมเปรี้ยวโดยรวมอยู่ในระดับมาก

และไม่สอดคล้องกับ ฤทธิชัย เจนจิระ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเพื่อประเมินการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตก อำเภอพาน้อย จังหวัดน่านและศึกษาว่าประชาชนในพื้นที่มีความรู้เรื่องการจัดเก็บภาษีรายได้มากน้อยเพียงใด ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความรู้ภาษีรายได้ที่ต้องชำระให้องค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับปานกลางหรือไม่แน่ใจ และไม่สอดคล้องกับ วุทธิ สารฤทธิคาม (2548 : 57) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางหรือไม่แน่ใจ

และไม่สอดคล้องกับ สุภาพร นภาโชติ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบาง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ในภาพรวม 6 ด้าน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และไม่สอดคล้องกับ สุมาลี ชัยสุวรรณ (2550 : 64-65) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาใหญ่ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและไม่สอดคล้องกับ ปัทมา จุงศิริ (2550 : 58) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเป็ะ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเป็ะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางหรือไม่แน่ใจ และไม่สอดคล้องกับ ขวัญจิรา วงศ์นวลตา (2551 : 83) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแก้งไก่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางหรือไม่แน่ใจ

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มี อาชีพ รายได้ และที่อาศัยอยู่ แตกต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีอาชีพ แตกต่างกัน ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีทัศนคติโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนเข้าใจและเห็นความสำคัญต่อการชำระภาษี อีกทั้งเจ้าหน้าที่ได้มีการออกให้บริการรับชำระภาษีให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง และเพียงพอต่อประชาชนในกลุ่มอาชีพต่างๆ ทำให้ประชาชนมีทัศนคติต่อการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ไม่สอดคล้องกับสุภาพร นภาโชติ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบาง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับ ขวัญจิรา วงศ์นวลดา (2551 : 83) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย พบว่าประชาชนที่มี อาชีพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ไม่สอดคล้องกับสมศักดิ์ พัสดร (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ สำนักชลประทานที่ 5 ผลการวิจัย พบว่า การจำแนกตามอาชีพ มีความคิดเห็นแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าลูกจ้าง และพนักงานราชการ ได้รับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนั้นควรมีการสนับสนุนด้านสวัสดิการด้านต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน และเพิ่มเงินเดือนค่าครองชีพให้เหมาะสมกับยุคสมัยปัจจุบัน และไม่สอดคล้องกับ และ ไม่สอดคล้องกับ วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548 : 57) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีส่วนตำบลคอนจัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มาชำระภาษีที่มีรายได้แตกต่างกัน ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีทัศนคติ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการชำระภาษีอย่างเพียงพอ และบริการได้ทั่วถึง ทำให้ประชาชนทำให้ประชาชนมีทัศนคติต่อการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับ ปัทมา จุงศิริ (2550 : 58) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปือย อำเภอจนะ จังหวัดสงขลา พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ อายุ เพศ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีไม่มีความแตกต่างกัน และสอดคล้องกับสุภาพร นภาโชติ (2550 : บทคัดย่อ)

ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบาง อำเภอบางทอง จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีไม่แตกต่างกัน

ไม่สอดคล้องกับ วไลรัตน์ สุวดี (2546 : 52) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว มีความแตกต่างกัน นัยสำคัญ .05 และไม่สอดคล้องกับ ขวัญจิรา วงศ์นวลตา (2551 : 83) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ มีความแตกต่างกันนัยสำคัญ .05

2.3 ประชาชนที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีทัศนคติโดยรวมแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการจัดเก็บภาษีได้ทั่วพื้นที่ มีการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอย่างเสมอภาคไม่ว่าประชาชนจะอาศัยอยู่ที่ใดก็สามารถเข้าไปให้บริการได้ ทำให้ประชาชนมีทัศนคติโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีประเด็นที่ควรนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 แม้โดยรวมผลการวิจัยจะ พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 3.89$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.91$) ยังมีค่าเฉลี่ยที่ยังไม่น่าพอใจเท่าที่ควร ดังนั้นประเด็นดังกล่าวควรดำเนินการดังนี้

1.1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลโลกคอนควรให้บริการจัดเก็บภาษีให้เร็วขึ้นกว่าเดิม โดยการแบ่งหน้าที่กันชัดเจนมากขึ้น

1.1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลโลกคอนควรมีขั้นตอนการชำระภาษีที่ชัดเจนเข้าใจง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้มากที่สุด

1.1.3 ในการให้บริการชำระภาษีแต่ละครั้ง ควรมีป้ายระบุตำแหน่งการชำระภาษีประเภทต่างๆกำกับไว้ด้วย

1.1.4 ในการออกหน่วยจัดเก็บภาษีตามหมู่บ้านแต่ละครั้งนั้น ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษี เพื่อให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ และออกหน่วยพื้นที่ควรทำเป็นประจำทุกๆปี ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นการมีวินัยในการชำระภาษีของประชาชนได้ด้วย

1.2 ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ รายได้ และที่อยู่อาศัยต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโลกคอนอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การบริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า อย่างไรก็ตามองค์การบริหารส่วนตำบลโลกคอน ควรดำเนินการให้บริการชำระภาษีเพื่อใช้ในการปรับปรุงดังนี้

1.2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลโลกคอน ควรจัดทำระบบข้อมูลของประชาชนผู้เสียภาษีทั้งประเภทอาชีพ รายได้ หรือที่อยู่อาศัยให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการติดตามการชำระภาษีครั้งต่อไปได้

1.2.2 ให้ความสำคัญหรือเอาใจใส่กับการบริการชำระภาษีของประชาชนอย่างต่อเนื่อง และมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มีลักษณะอาชีพ รายได้ หรือที่อยู่อาศัยต่างกันย่อมมีความรู้หรือทัศนคติในการชำระภาษีไม่เท่ากันในบางเรื่อง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลโลกคอน ควรให้ความสำคัญในการให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม

1.3 ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 3 พบประเด็นที่ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี ของประชาชน ดังนั้นควรดำเนินการ ดังนี้

1.3.1 ควรจัดให้มีบัตรคิวในช่วงมีการประชาสัมพันธ์ให้มาชำระภาษี

1.3.2 ควรทำป้ายบอกระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

1.3.3 ควรจัดให้มีที่จอดรถให้มากกว่านี้

1.3.4 เจ้าหน้าที่ควรติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกงานให้เรียบร้อย

1.3.4 ควรให้บริการ ณ จุดเดียว

1.3.5 มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำในการชำระภาษีตลอด

1.3.6 ควรมีการออกให้ความรู้เรื่องภาษีตามหมู่บ้าน

1.3.7 ควรประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนรับทราบถึงกำหนดการชำระภาษี ได้มาถึงแล้ว

5. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยหาแนวทางหรือวิธีการในการให้บริการจัดเก็บภาษี กับประชาชนที่อาชีพแตกต่างกัน มีรายได้แตกต่างกันและที่อยู่อาศัยที่ต่างกัน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ให้มีประสิทธิภาพด้านการให้บริการเพิ่มมากขึ้น และเป็นการเพิ่มรายได้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล โลกคอนต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY