

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาขอเสนอสรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประเภทของภาษีที่ชำระ ภาษีป้าย และภาษีโรงเรือนและที่ดิน พบว่าส่วนใหญ่ประเภทภาษีที่ชำระคือ ภาษีบำรุงท้องที่ อาชีพ เกษตรกร ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และอาชีพรับราชการ / พนักงาน / รัฐวิสาหกิจ พบว่าส่วนใหญ่เป็นอาชีพเกษตรกร ช่วงอายุแบ่งเป็น ช่วงอายุ 18 – 25 ปี ช่วงอายุ 26 – 35 ปี ช่วงอายุ 36 – 45 ปี ช่วงอายุ 46 ปี ขึ้นไป พบว่า ส่วนใหญ่อายุ 46 ปีขึ้นไป เพศชาย และเพศหญิง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ระดับการศึกษา แบ่งเป็น ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา / ปวช. อนุปริญญา / ปวส. ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา

2. ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า

2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้เสียหายเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับ

ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยประมาณ 3.49 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า

2.1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยประมาณ 3.70 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบล มีการให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง องค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน องค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน องค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อเสียหาย องค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน และองค์การบริหารส่วนตำบลมีเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ที่มาติดต่อเสียหายทุกคน

2.1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยประมาณ 3.38 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจน เข้าใจง่าย องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีการให้บริการเป็นระบบชัดเจน องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และ องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีป้ายระบุ ขั้นตอนการขอรับบริการ

2.1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยประมาณ 3.47 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพียงพอ องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการเพียงพอ และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีแบบฟอร์มแสดงรายการเสียหายมีจำนวนเพียงพอ องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มี

อุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีสถานที่นั่ง

รอรับบริการมีเพียงพอ และองค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ

2.1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยประมาณ 3.28 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือคือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีเจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่อง องค์การบริหารส่วนตำบลมีเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกวัน การบริหารส่วนตำบลให้มีการบริการในวันหยุดราชการทุกวัน และระดับน้อย 1 ข้อ คือองค์การบริหารส่วนตำบลมีการให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน

2.1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยประมาณ 3.47 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีเอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย องค์การบริหารส่วนตำบลมีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์และอินเทอร์เน็ต องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในด้านภาษีในการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลให้มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดยักษ์ จังหวัดขอนแก่น โดยประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาต่ำสุด แยกในแต่ละด้านดังนี้ คือ

3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ควรมีการปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ที่รู้จักหรือญาติพี่น้อง ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคที่เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการแนะนำระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกัน

3.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่าควรปรับระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่และลดขั้นตอนในการจัดเก็บ ควรปรับกระบวนการคนงานให้มีความรวดเร็วและประทับใจทุกบริการ และอยากให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้บริการตรงเวลาในการปฏิบัติ

หน้าที่ควรปรับกระบวนการคนงานให้มีความรวดเร็วและประทับใจทุกบริการ และปรับระบบการทำงานของผู้บริหารและลดขั้นตอนในการจัดเก็บ

3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ควรจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำอยู่เสมอ ควรมีการปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูล และควรจัดให้มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ

3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ก่อนถึงเวลาชำระภาษี ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มาก และควรให้มีการปรับปรุงการให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดราชการสม่ำเสมอ

3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ควรให้บริการโดยรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ควรจัดให้มีเครื่องดื่ม เช่น กาแฟ โอวัลติน ไว้บริการผู้มารับบริการในระหว่างนั่งรอ และควรจัดให้มีเครื่องสำหรับกดบัตรคิว

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดย่อย จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

### 1. ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดย่อย จังหวัดขอนแก่น

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดย่อย จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดย่อย จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว ประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ในส่วนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผลการศึกษายู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและทั่วถึง ส่วนในด้านการให้บริการอย่าง

เพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในทั้ง 4 ด้าน ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการ โดยรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ยังไม่ดีพอทั้งในส่วน of สถาน ที่ บุคลากร อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากสถาน ที่ ยังมีความคับแคบและบุคลากรทางด้าน การ ให้บริการ รับชำระภาษี มี น้อย รวมถึงกระบวนการ การ ให้บริการ ชำระภาษี ในด้านต่าง ๆ ยังไม่ดีพอเท่าที่ควร จึงส่งผลให้ ผล การศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษี เกี่ยวกับการ ให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหาร ส่วน ตำบลสระแก้ว อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภชัย ความวัลย์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการ ใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน จะมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านระบบการ ให้บริการ ด้านการ ให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ด้านการ ประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ และรวมถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์ชาย เปี้ยแดง (2539 : 53) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ ให้บริการ ของงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานครอุปสรรคของประชาชนที่มาใช้บริการพบว่า กฎระเบียบในการบริการมีมาก เกินไป ประชาชนต้อง ให้เจ้าหน้าที่เซ็นชื่อหลายขั้นตอนจึงจะบริการเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์มีน้อย ป้ายบอกทางเข้าสำนักงานเขตไม่ชัดเจน ซึ่งผลการศึกษาอยู่ในระดับ ปานกลางเช่นเดียวกัน

**2. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการ ให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น มีประเด็นที่ ควรนำมาอภิปราย ดังนี้**

1. ด้านการ ให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ อำนาจความสะดวกให้กับประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ที่รู้จักหรือญาติพี่น้อง ให้มีการ บริการด้วยความเสมอภาคที่เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอย บริการแนะนำระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกัน

2. ด้านการ ให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า ควรปรับระบบการทำงานของ เจ้าหน้าที่และลดขั้นตอนในการจัดเก็บ ปรับกระบวนการคนงานให้มีความรวดเร็วและ ประทับใจทุกบริการ ให้มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ให้บริการตรงเวลาในการปฏิบัติหน้าที่



3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอให้ พบว่า ควรจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำอยู่เสมอ ควรมีการปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับการกรอกข้อมูล และให้มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ก่อนถึงเวลาชำระภาษีควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มาก ให้มีการปรับปรุงการให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดราชการอย่างสม่ำเสมอ

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า จัดให้มีการบริการโดยรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ จัดให้มีเครื่องดื่ม เช่น กาแฟ โอวัลติน ไว้บริการผู้มารับบริการในระหว่างนั่งรอ และจัดให้มีเครื่องสำหรับกดบัตรคิว

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการศึกษาไปใช้

ในการศึกษา ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดย่อย จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้ข้อเสนอแนะบางประการอันอาจจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดังนี้

1. ฝึกอบรมในการให้บริการแก่ประชาชนให้กับเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มารับบริการ

2. จัดหาวัสดุอุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอ

3. การจัดสำนักงานให้สะอาดและเป็นระเบียบ

4. จัดระบบการให้บริการอย่างเป็นระบบ และมีความรวดเร็ว เช่น การให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดราชการสม่ำเสมอ มีการจัดบัตรคิวเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้มาติดต่อราชการ

5. มีการจัดหาเครื่องดื่ม เพื่อบริการประชาชนอย่างทั่วถึง

#### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดย่อย จังหวัดขอนแก่น

2.2 ควรศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดย่อย จังหวัดขอนแก่น