

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สามารถสรุปอภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมา มีอาชีพค้าขาย/อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 23.3 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.5 และอาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้างทั่วไป เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 9.7

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าโดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้านและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

2.1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการ

อย่างเสมอภาค พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ

2.1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อ และ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลางจำนวน 2 ข้อ

2.1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปาน กลาง จำนวน 1 ข้อ

2.1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ และ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปาน กลาง จำนวน 2 ข้อ

2.1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็น ราย ข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 2 ข้อ

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บ ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพ และหมู่บ้านแตกต่างกัน

3.1 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ พบว่า

ผู้ชำระภาษีที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน อย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากอาชีพ  
เกษตรกร

อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากอาชีพเกษตรกร

อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากทุกกลุ่มอาชีพ

อาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากอาชีพ  
เกษตรกร

3.2 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ  
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
จำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า

ผู้ชำระภาษีที่มีหมู่บ้านต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน อย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ผู้ชำระภาษีบ้านยางน้อย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากผู้ชำระ  
ภาษีบ้านยางใหญ่ บ้านโนนนกหอ และบ้านหัวช้าง

ผู้ชำระภาษีบ้านยางใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากผู้ชำระ  
ภาษีบ้านยางน้อย บ้านผักนอก บ้านโนนนกหอ และบ้านป่าเป่า

ผู้ชำระภาษีบ้านผักนอก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากผู้ชำระ  
ภาษีบ้านยางใหญ่ และบ้านหัวช้าง

ผู้ชำระภาษีบ้าน โนนนกกหอ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากผู้ชำระ  
ภาษีบ้านบ้านยางน้อย บ้านยางใหญ่ และบ้านหัวช้าง

ผู้ชำระภาษีบ้านคอนสุริเยศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากผู้ชำระ  
ภาษี บ้านยางใหญ่ และบ้านหัวช้าง

ผู้ชำระภาษีบ้านหัวช้าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากผู้ชำระ  
ภาษี บ้านยางน้อย บ้านผักหนอก บ้าน โนนนกกหอ บ้านคอนสุริเยศ และบ้านป่าเป่า

4. ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บ  
ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
เรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาต่ำสุด แยกในแต่ละด้านดังนี้ คือ

4.1 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ควรมีการให้บริการในช่วงวัน หยุด  
บ้างเพื่อลดปัญหาของผู้ชำระภาษีในวันปกติ

4.2 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ควรปรับกระบวนการคนงานให้มี  
ความรวดเร็วและประทับใจทุกบริการ

4.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ควรมีป้ายติดต่อแต่ละแผนกควร  
ติดตั้งให้เห็นเด่นชัด

4.4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ก่อนถึง  
ช่วงเวลาชำระภาษีให้มาก

4.5 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานด้าน  
การจัดเก็บภาษี

### อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นที่  
น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

### 1. ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านระดับมาก พบว่าโดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ซึ่งจากผลการศึกษาเป็นไปได้อีกว่า ผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ทั้งในส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่า ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่ว่าจะในส่วนของการให้บริการยุติธรรม เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง หรือแม้กระทั่งเจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อเสียภาษี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน ส่วนในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ยังไม่เป็นที่พึงพอใจมากนัก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะทำในวันและเวลาราชการ ส่วนวันหยุดจะไม่มีบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2554 : 52) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการ และด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ พบว่า ผู้เสียภาษีมียุทธศาสตร์ของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพและหมู่บ้านแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ชำระภาษีที่มีอาชีพต่างกันและมีหมู่บ้านต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งจากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นได้ว่าการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันย่อมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย สาเหตุน่าจะเกิดจากการให้ความสำคัญของการให้บริการก่อนหลัง และที่สำคัญน่าจะเกิดจากไม่มีบริการนอกเวลาราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 52) ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการ และด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ พบว่า ผู้เสียภาษีมียุทธศาสตร์ของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ชำระภาษีในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามที่มีหมู่บ้านแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งจากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าการที่มีหมู่บ้านที่แตกต่างกันย่อมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย สาเหตุน่าจะเกิดจากความใกล้ไกลของการเดินทาง และที่สำคัญน่าจะเกิดจากไม่มีบริการนอกเวลาราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 52) ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้าน

ความสะดวกของสถานที่ในการให้บริการ และด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ พบว่า ผู้เสียภาษีมียุทธศาสตร์ของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย ควรปรับกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วและประทับใจทุกบริการ ป้ายติดต่อแต่ละแผนก ควรติดตั้งให้เห็นเด่นชัด ก่อนถึงช่วงเวลาชำระภาษีควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มาก ควรมีการให้บริการในช่วงวันหยุดบ้างเพื่อลดปัญหาของผู้ชำระภาษีในวันปกติ และควรมีเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี

#### ข้อเสนอแนะ

##### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อผลการศึกษานำไปใช้

องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อยควรมีการปรับกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็วและประทับใจทุกบริการ มีป้ายติดต่อแต่ละแผนกควรติดตั้งให้เห็นเด่นชัด ก่อนถึงช่วงเวลาชำระภาษีควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มาก มีการให้บริการในช่วงวันหยุดเพื่อลดปัญหาของผู้ชำระและมีเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี

##### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่าความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไปควรศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม