

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดไสว อำเภอพุดไสว จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ศึกษาได้นำเสนอสรุปผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา
2. สมมติฐานการศึกษา
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
5. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล
6. สรุปผลการศึกษา
7. อภิปรายผล
8. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดไสว อำเภอพุดไสว จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดไสว อำเภอพุดไสว จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีเพศ และรายได้ แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดไสว อำเภอพุดไสว จังหวัดบุรีรัมย์

#### สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดไสว อำเภอพุดไสว จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดไสว อำเภอพุดไสว จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ต้องชำระภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ ให้แก่เทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 356 คน

### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ต้องชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ ให้แก่เทศบาลตำบลพุดซา อําเภอ พุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 189 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของประชาชนในด้าน เพศ และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ รวม 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล พุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัด

บุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้ คือ  $t$ -test (Independent Sample  $t$ -test) จำแนกตามระดับรายได้ สถิติที่ใช้ คือ  $F$ -test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี แอล เอส ดี (LSD)

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ สถิติที่ใช้ คือ การแจกแจงความถี่

## สรุปผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 189 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน เป็นเพศชาย จำนวน 76 คน มีรายได้ตั้งแต่ 4,001 – 8,500 บาท จำนวน 47 คน รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 4,000 บาท จำนวน 45 คน และรายได้ตั้งแต่ 8,501 – 13,000 บาท จำนวน 30 คน
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน
4. ข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ เรียงลำดับจากความถี่มากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีหน้าตาอึดแอ้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์มีอัธยาศัยที่ดีกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย สะดวกต่อการมาใช้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับชำระภาษีแทนกรณีเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ไม่อยู่ ควรใช้รถแห่ประชาสัมพันธ์ ทำความเข้าใจรายละเอียดของภาษีชนิดต่าง ๆ และแจ้งช่วงเวลาในการมาชำระ โดยเฉพาะเมื่อใกล้เวลาชำระภาษี ให้ประชาสัมพันธ์ดี ๆ ควรใช้วิธีติดตามผู้ค้างชำระภาษีอย่างหลากหลายและอยู่ในระยะเวลา

การจัดเก็บภาษี ภาษีบางประเภท หากสามารถจัดเก็บสิ่งที่ได้ก็ควรให้บริการ เนื้อหาในการ ออกแบบสอบถามยังไม่ละเอียดชัดเจนเท่าที่ควร ควรมีการแจ้งเก็บภาษีก่อนหน้าก่อน 1 เดือน เพื่อความสะดวกของร้านค้า ควรจัด โปร โมชันการเสียภาษี จับสลาก ออกรางวัลให้กับผู้เสีย ภาษี การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ควรจะประสานกับสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขาว่าที่ดินอยู่ใน เขตหรือนอกเขตเทศบาล เพื่อไม่ให้ผู้เสียภาษีเกิดความสับสน ควรเก็บภาษีตามความเหมาะสม ของกิจการร้านค้า ควรมีเก้าอี้ให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และควรมีการบริการที่รวดเร็วขึ้น

## อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ศึกษานำมาอภิปรายได้ ดังนี้

**สมมติฐานการศึกษาที่ 1** ความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็น เช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการอย่างคล่องตัว มีการพัฒนาระบบการให้บริการแก่ ประชาชนทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ประกอบกับเทศบาลตำบลพุดซา ได้นำระบบ 5 ส. ซึ่งได้ประกาศเกียรติคุณ รับรองผลงาน โครงการ “5 ส เพื่อพ่อของแผ่นดิน” เทิดพระเกียรติ 82 พรรษามหาราช มาใช้ในการปฏิบัติงาน จึงทำให้สามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ พจนานต์ วิชัยยา (2545 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่ง อําเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองป่าครั่งมีประสิทธิภาพ ในการจัดเก็บรายได้สูง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีให้กับ อบต. ในระดับมาก สอดคล้องกับ ณิชากร คุปตยานนท์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของ

ผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ทิทธิรัตน์ ประสพสันต์วัฒนา (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินการให้บริการด้านภาษีของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ชำระภาษีประเมินการให้บริการด้านภาษีของเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับดี

ไม่สอดคล้องกับ ขวัญตา อริยพิทยากรณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครภูเก็ต จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครภูเก็ต โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานการศึกษาที่ 2 ประชาชนที่มีเพศ และรายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา อำเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน ประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา อำเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลพุดซา อำเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ จัดให้มีบริการให้ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้เพศชายและเพศหญิง ได้รับรู้ถึงการให้บริการต่าง ๆ ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตลอดจนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับเดียวกัน จึงส่งผลให้ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดและความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา อำเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ ขวัญตา อริยพิทยากรณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา อำเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลพุดซา อำเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ จัดให้มีการให้บริการให้ประชาชนทุกระดับรายได้ อย่างเท่าเทียมกัน จึงทำให้ ประชาชนที่มีรายได้ในระดับแตกต่างกัน

ได้รับรู้ถึงการให้บริการต่าง ๆ กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้มีความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดไซสง อำเภอพุดไซสง จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ สุพจน์ แสงฉาย (2545 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลำพูน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ไม่มีผลต่อการเสียภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองลำพูน

ไม่สอดคล้องกับ ขวัญตา อริยพิทยากรณ์ (2550 : บทคัดย่อ) จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวมแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ ทิตริรัตน์ ประสพสันต์วัฒนา (2550 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ชำระภาษีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ประเมินการให้บริการด้านภาษีของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน คือ ได้แก่ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยส่วนใหญ่ประชาชนที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป ประเมินการให้บริการด้านภาษีอยู่ในระดับดีมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาทต่อปี

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดไซสง อำเภอพุดไซสง จังหวัดบุรีรัมย์ มีข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

1.1 ควรลดขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นออกเพื่อให้มีการบริการที่รวดเร็วขึ้น

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

1.3 ควรจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ให้เพียงพอและหลากหลาย

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป  
ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อจะได้ทราบภาพรวมทั้งหมด  
ของอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY