

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาขอ
นำเสนอสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ปรากฏผล
การศึกษา ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการศึกษา พบว่า

1.1 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่
ในระดับมาก ($\mu = 3.74$; $\sigma = 0.26$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน
โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ($\mu = 3.76$; $\sigma = 0.41$)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ($\mu = 3.78$; $\sigma = 0.38$) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
($\mu = 3.67$; $\sigma = 0.34$) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า

1.1.1 ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
($\mu = 3.76$; $\sigma = 0.41$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ย
จากมากไปหาน้อย คือ มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้ความรู้และสามารถชี้แจงในงานให้บริการได้เป็น
อย่างดี ($\mu = 3.93$; $\sigma = 0.57$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิษาศัยดี ($\mu = 3.78$;

$\sigma = 0.74$) เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาเมื่อเกิดปัญหาได้เป็นอย่างดี ($\mu = 3.63$; $\sigma = 0.57$) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\mu = 3.62$; $\sigma = 0.69$) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน ($\mu = 3.61$; $\sigma = 0.62$) ตามลำดับ

1.1.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.78$; $\sigma = 0.38$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การประเมินค่าภาษีและกำหนดค่าภาษี/ มีหนังสือแจ้งการประเมินให้ผู้เสียภาษีทราบ ($\mu = 3.99$; $\sigma = 0.68$) มีการออกให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อยู่เสมอ ($\mu = 3.88$; $\sigma = 0.71$) การรับแบบแสดงรายการทรัพย์สิน(ภ.บ.ท. 5) และมีการตรวจสอบความถูกต้องเอกสาร ($\mu = 3.85$; $\sigma = 0.73$) การจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบเพื่อยื่นแบบแสดงการเสียภาษีมีความชัดเจน ($\mu = 3.83$; $\sigma = 0.89$) มีการเตรียมแบบพิมพ์ คำร้องต่างๆ ครบถ้วน ($\mu = 3.77$; $\sigma = 0.69$) มีการประชาสัมพันธ์รายชื่อผู้เสียภาษี ($\mu = 3.58$; $\sigma = 0.58$) และมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการเสียภาษีให้ประชาชนรับทราบ ($\mu = 3.57$; $\sigma = 0.56$) ตามลำดับ

1.1.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.67$; $\sigma = 0.34$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ อาคาร สถานที่ที่มีความปลอดภัย ($\mu = 3.82$; $\sigma = 0.64$) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ที่ทันสมัย ($\mu = 3.81$; $\sigma = 0.69$) สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อ ($\mu = 3.65$; $\sigma = 0.66$) มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\mu = 3.63$; $\sigma = 0.59$) อาคาร สถานที่มีความสะอาด ($\mu = 3.60$; $\sigma = 0.62$) มีการจัดผังแสดงสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน ($\mu = 3.59$; $\sigma = 0.60$) มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\mu = 3.56$; $\sigma = 0.54$) ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดไผ่จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน และประเภทภาษี

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดไผ่จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนก

ตามหมู่บ้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 1 มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ หมู่ที่ 11 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 8 หมู่ที่ 9 หมู่ที่ 7 และ หมู่ที่ 10

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามประเภทภาษี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย ประเภทภาษีป้ายมากกว่าประเภทภาษีโรงเรือนและที่ดิน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

โดยประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาต่ำสุด แยกในแต่ละด้านดังนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ควรจัดให้มีแผนผังกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจน (ความถี่ = 18) และควรมีการแนะนำขั้นตอนการเก็บภาษีให้กับผู้มาเสียภาษี(ความถี่ = 6)

ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ พบว่า ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการช่วงพักเที่ยง (ความถี่ = 13) และเจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเสียภาษีให้กับผู้มาเสียภาษี (ความถี่ = 9)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ควรมีการหาหมวกกันน้ำดื่มให้ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ (ความถี่ = 10) และควรจัดหาเอกสาร แบบฟอร์มต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้มาเสียภาษี (ความถี่ = 5)

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อบต.มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้ความรู้ และสามารถชี้แจงในงานให้บริการได้เป็นอย่างดี รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความ

สุภาพ อรรถาศัยดี นอกจากนี้การประเมินค่าภาษีและกำหนดค่าภาษี/ มีหนังสือแจ้งการประเมินให้ผู้เสียภาษีทราบ มีการออกให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อยู่เสมอ มีการรับแบบแสดงรายการทรัพย์สิน (ภ.บ.ท. 5) และมีการตรวจสอบความถูกต้องเอกสาร มีการจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบเพื่อขึ้นแบบแสดงการเสียภาษีมีความชัดเจน มีการเตรียมแบบพิมพ์ คำร้องต่างๆ ครบถ้วนและ อาคาร สถานที่ของ อบต.มีความปลอดภัย มีเครื่องมือ อุปกรณ์ระบบในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ที่ทันสมัย สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อราชการ ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินารักษ์ ได้มุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ โดยเฉพาะการชำระภาษี อันเนื่องมาจากการจัดเก็บรายได้เพื่อนำมาพัฒนาท้องถิ่น จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องของเอกสาร เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยา จันทร์เด็ย (2553 : 95-96) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิสา เผ่าศิริ (2553 : 84-85) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลกุฉินารักษ์ อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคามซึ่งผลการศึกษา อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินารักษ์ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน และประเภทภาษี พบว่า

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินารักษ์ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน และประเภทภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินารักษ์ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่ได้รับการบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล จากการอำนวยความสะดวก และได้รับการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ รวมถึงได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม มีความเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยา จันทร์เด็ย (2553 : 95-96) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ส่วนประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินารักษ์ อยู่ในระดับปานกลาง

อาจเป็นเพราะ การได้รับบริการทั้งในด้านเอกสาร แบบฟอร์มการกรอกเอกสารต่างๆ ไม่ได้รับคำแนะนำหรือไม่ได้รับความสะดวกในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เท่าที่ควร

**3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลลูกใต้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม คือ**

องค์การบริหารส่วนตำบลลูกใต้จ้อ ควรจัดให้มีแผนผังกระบวนการ
ขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจน ควรมีการแนะนำขั้นตอนการเก็บภาษีให้กับผู้มาเสียภาษี
ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการช่วงพักเที่ยง เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเสียภาษีให้กับ
ผู้มาเสียภาษี ควรมีการหามุมกาแฟ/น้ำดื่มให้ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และควรจัดหา
เอกสาร แบบฟอร์มต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้มาเสียภาษี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการศึกษาไปใช้

ในการศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลูกใต้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้
ข้อมูลเสนอแนะบางประการอันอาจจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลลูกใต้จ้อ ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ
ขั้นตอน การให้บริการกับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ควรมีการคิดป้ายประชาสัมพันธ์
แผนผังการให้บริการให้มีความชัดเจนเพิ่มขึ้นและควรมีการหามุมกาแฟ/น้ำดื่มให้ผู้มารับ
บริการเพิ่มขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษารายงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลลูกใต้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

2.2 ควรศึกษาปัญหาในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลลูกใต้จ้อ
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม