

**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบล พระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด**
**TAXPAYERS' SATISFACTION WITH RENDERING TAX COLLECTION SERVICE OF
TAMBON PHRA THAT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN
CHING KHWAN DISTRICT, ROI ET PROVINCE**

ลัดดา คลังสำโรง¹

LAEDA KLANGSAMRONG

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่ได้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 228 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA หรือ F-test)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี โดยรวม ไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับจากความถี่มากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยบริการในเวลากลางวันโดยการผลัดเปลี่ยนกันรับประทานอาหาร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนทุกคน

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.

ABSTRACT

This research aims: 1) to study taxpayers' satisfaction with rendering tax collection service of TambonPhra That Administrative Organization in ChingKhwan district, RoiEt-province. 2) to compare their satisfaction on services of rendering tax collection service at the preceding local agency with variables of their genders, ages, and educational, and 3) to study the suggestions on rendering tax collection service here. Samples in this research consisted of 228 people who get the tax collection service of the aforesaid agency. The instrument used for data collection was the five-rating-scale questionnaires with the reliability at 0.90. The statistical tools for computing data encompassed percentage, mean, standard deviation. As with statistical tools utilized for testing the hypothesis included t-test, F-test (One way ANOVA).

The research results showed that: 1) Residents satisfied with rendering tax collection service of TambonPhra That Administrative Organization in ChingKhwan district, Roi Et province, in the overall aspect at the high level. With a single aspect taken into account, all three aspects were also at the high level; those ranked in descending order were: facilities, service officials, and step of service respectively. step service process respectively. 2) The results of comparison were found that people with different gender, age, and educational backgrounds had no difference on satisfaction of rendering tax collection service with three aspects. 3) Suggestions about rendering tax collection service of the above agency in descending order of first three frequencies. Firstly, should provide services officer in the daytime by changing dining. Secondly, service officials should serve the people with enthusiasm. Finally, Officials should have the interpersonal skills to all people.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นไทย คือการที่รัฐบาลมอบให้ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการปกครองตนเองภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตน ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล รับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นเอกภาพหรืออิสระในการบริหารงาน งบประมาณ และอื่น ๆ การที่ท้องถิ่น จะสามารถจะดำเนินการได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพนั้น เงื่อนไขที่สำคัญ ประการหนึ่ง ที่มากำหนดนั้นคือ การมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการบริหารและพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งปกครองตนเอง มีอำนาจหน้าที่ รวมทั้งหน้าที่ในการจัดการระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองได้ มีรายได้เพียงพอที่จะบริหารกิจการของตนเอง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น (วไลรัตน์ สวัสดิ์, 2546, หน้า 1)

ปัจจุบันปัญหาที่สำคัญขององค์กรปกครอง คือ รายได้ (โดยเฉพาะรายได้จากภาษี) และจากผลการศึกษาถึงสถานะทางการคลังขององค์กรบริหารส่วนตำบลหลายแห่งของประเทศ ได้ชี้ให้เห็นถึงข้อจำกัดเกี่ยวกับรายได้ เนื่องจากงบประมาณส่วนใหญ่ถูกใช้ไปในงานด้านการบริหารประจำ ไม่เพียงพอที่จะจัดสรรได้ในงานลงทุนเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ทำให้ต้องอาศัยเงินอุดหนุน จากรัฐบาลกลางในสัดส่วนที่สูง ความสามารถในการจัดเก็บรายได้และการบริหารรายได้ถือเป็นมาตรการพื้นฐาน ที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะสามารถผลักดันให้การปกครองท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้ จำเป็นต้องมีการจัดการที่ดีคือ การพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นมากที่สุด เพื่อลดการพึ่งพาเงินอุดหนุนจากส่วนกลาง การสร้างเอกภาพและความมั่นคงในการปกครองตนเองตามหลักการกระจายอำนาจ รายได้ของท้องถิ่นจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการบริหารเพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า สามารถอำนวยความสะดวกและความผาสุกของประชาชนในท้องถิ่น (วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ์, 2549, หน้า 469)

องค์กรบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ยักฐานะจากสภาตำบลขึ้นเป็นองค์กรบริหารส่วนตำบลตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย เมื่อปี พ.ศ. 2540 มีพื้นที่ 22.38 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 13,987.5 ไร่ ประกอบด้วย 8 (องค์กรบริหารส่วนตำบลพระธาตุ, 2558, หน้า 7) เมื่อพิจารณาจากสถิติการจัดเก็บภาษีที่ผ่านมาพบว่า การจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลพระธาตุไม่ได้ตรงตามเป้าหมาย ดังจะเห็นได้จากรายงานการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลประจำปี 2555 จัดเก็บภาษีอากรได้จำนวน 7,545,451.28 บาท และปี 2556 จัดเก็บภาษีอากรได้จำนวน 12,121,244.01 บาท จากรายได้ทั้งหมด 36,379,652.00 บาท ซึ่งเป็นสัดส่วน ที่น้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ทั้งหมด ซึ่งรายได้ส่วนใหญ่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลพระธาตุมาจาก การที่รัฐบาลจัดสรรงบประมาณให้ในรูปแบบของเงินอุดหนุน เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 44,127,419.00 บาท ในปี พ.ศ. 2556 แสดงให้เห็นถึงการที่องค์กรบริหารส่วนตำบลพระธาตุต้องพึ่งพางบประมาณในการบริหารจัดการจากรัฐบาลส่วนกลางเป็นอันมาก ถึงแม้ว่าการเสียภาษีจะเป็นหน้าที่ของทุกคนตามกฎหมายอยู่แล้วก็ตาม แต่ก็ยังมีการหลีกเลี่ยงการชำระภาษี หรือเสียภาษีน้อยกว่าที่ควรจะเสียตามกฎหมายกำหนด หรือเพิกเฉย หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ เช่น ไม่ยื่นแบบรายการเสียภาษี ยื่นรายการไม่ครบถ้วน ซึ่งปัญหาดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อการบริหารส่วนตำบลพระธาตุ ในการมีงบประมาณในการบริหารจัดการพื้นที่ตลอดจนนำไปพัฒนาในด้านต่าง ๆ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นตามการจัดเก็บรายได้ โดยเฉพาะที่มาจากภาษีอากร (องค์กรบริหารส่วนตำบลพระธาตุ, 2558, หน้า 1)

จากประเด็นปัญหาต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้อำนวยการกองคลังองค์กรบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด เห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจทำวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์กรบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นข้อสนเทศในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลพระธาตุให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดร้อยเอ็ด

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านประชากรประชาชนที่ได้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 จำนวน 529 คน

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหาได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดร้อยเอ็ด

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดร้อยเอ็ด

5.2 ทำให้ทราบผลเปรียบเทียบศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบล พระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

5.4 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อเสนอเทศในการวางแผนปรับปรุงระบบงานการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพและเป็น ที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุดต่อไป

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล พระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 จำนวน 529 คน

6.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล พระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 จำนวน 228 คนกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane)

6.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

6.3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และ ระดับการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

6.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว F-test (One-way ANOVA)

7. ผลการวิจัย

7.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การ บริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บ ภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

เมื่อแยกออกเป็นรายด้าน พบว่า มีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 2 ที่ว่า “พอใจขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 10 ที่ว่า “มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ”

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 8 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน”

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 6 ที่ว่า “มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 3 ที่ว่า “มีโทรศัพท์สาธารณะให้บริการ”

7.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

8. อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัย มีผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

8.1 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเขียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ปัจจุบันภาครัฐได้มีแผนปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ ทำให้ข้าราชการต้องปรับวิธี การทำงาน โดยมุ่งเน้นวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม เพื่อความเป็นเลิศในองค์กร มีการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อยอมรับข้อผิดพลาด และปรับปรุงงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพ มีภาพพจน์ที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ยังเน้นผลลัพธ์การทำงานเพื่อประชาชน มีการวัดผลอย่างเป็น รูปธรรม มีความโปร่งใส ทำงานด้วยความรวดเร็ว และเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อารีย์ อภิรมย์วาริ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีประเด็นที่น่าสนใจและสามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติม ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเขียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ ได้ปรับปรุงการทำงานเพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการให้รวดเร็วและถูกต้องยิ่งขึ้น ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีให้ท้องถิ่นให้ครบถ้วน และแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด รวมถึงเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่เจ้าหน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาชำระภาษี ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ทิวากร ศรีบุญ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิต อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิต ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อที่ 2 ที่ว่า “พอใจขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม” ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ ได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจการชำระภาษีและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องการชำระภาษี และแนะนำขั้นตอนในการชำระภาษีออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการชำระภาษีต่าง ๆ ให้ประชาชนได้เข้าใจและเห็นถึงความสำคัญของการชำระภาษี เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้นในการชำระภาษี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **จรงค์ มงคลธรรม** กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ เป็นการลดความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรืออาจเป็นสภาพของความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความสดชื่น เอมใจ ตลอดจน สร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงได้ตามความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 10 ที่ว่า “มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ” ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุได้จัดทำโครงการประชาสัมพันธ์การชำระภาษีและรับชำระภาษี เพื่อเพิ่มรายได้และสร้างความเข้าใจในหลักเกณฑ์และขั้นตอนให้กับประชาชนทราบ และสามารถชำระภาษีตามกำหนดระยะเวลา โดยจัดทำเอกสารเพื่อแจกให้กับประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีในเรื่องของการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการเสียภาษีและค่าธรรมเนียมทุกประเภท และจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนที่อยู่ในข่ายที่ต้องเสียภาษีให้ทราบอย่างทั่วถึงและถูกต้อง รวมทั้งประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงในทุกชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **วอลแมน (Wolman)** กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ ได้พัฒนาและส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการแก่ประชาชน โดยเน้นการบริการที่สะดวก รวดเร็ว บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมในการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ทิวากร ศรีบุรณ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิเชียร อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวิเชียร ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อที่ 8 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ” ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **มิลเลทท์ (Millett, D.)** ได้สรุปว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนมีสิทธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ ความยากจน สถานะทางสังคม

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อที่ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน” ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **สุขสนั่น อินทชัย** กล่าวว่า Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนทราบเข้าใจและได้รับคำตอบ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ ได้พัฒนาสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการประชาชน และนำระบบเทคโนโลยีด้านสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการชำระภาษี เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ทิวากร ศรีบุรณ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้

บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อที่ 6 ที่ว่า “มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย” ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ ได้จัดทำป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ธานินทร์ สุวงศ์การ** อธิบายว่า Sense of Service หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมทางจิตใจและรักที่จะให้บริการแก่ผู้อื่นและมีความสุขเมื่อเห็นผู้อื่นได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของตนเอง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 3 ที่ว่า “มีโทรศัพท์สาธารณะให้บริการ” ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุการให้บริการด้านโทรศัพท์สาธารณะเป็นหน้าที่รับผิดชอบขององค์การโทรศัพท์ เพราะประชาชนส่วนใหญ่ ประมาณ 50 เปอร์เซ็นต์ ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และอาศัยเครือข่ายจากโทรศัพท์สาธารณะอีก 50 เปอร์เซ็นต์ ได้มีเครือข่ายชุมสายโทรศัพท์ (โทรศัพท์บ้าน) รวมถึงที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุยังไม่มีตู้โทรศัพท์สาธารณะไว้คอยให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ศศิธร คชศิลา** กล่าวไว้ว่า พอใจต่องาน เป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นภาวะการณืคิดที่อยู่ในจิตใจของมนุษย์

7.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า

1) ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ปัจจุบันภาครัฐได้มีการพัฒนาระบบราชการไทย โดยมุ่งเน้นการทำงานของข้าราชการไทยปรับเปลี่ยนกระบวนการ และวิธีการทำงานตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อน และให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการและกำหนด ให้มีการจัดระบบของรัฐให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนให้คำเนิ่งถึงความคิดเห็นของประชาชนเป็นสำคัญ โดยมุ่งเน้นการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข ซึ่งความหมายของการบริการ คือ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาติดต่อ หรือมาขอรับบริการ กระตือรือร้นมีความพร้อมและรวดเร็ว มีคุณค่า ให้ความสนใจอย่างจริงจัง สะอาด ถูกต้อง อดทน อดกลั้นจริงใจ และยิ้มแย้มแจ่มใส จึงทำให้ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปัทมาจุลศิริ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปียง อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ ได้ให้บริการจัดเก็บภาษีแก่ประชาชน

ทุกกลุ่มอายุ ด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนให้ความสำคัญกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปัทมาจุลศิริ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปี้ยะ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ มีนโยบายลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนโดยให้สามารถให้บริการประชาชนในเรื่องต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้คือลดเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทุก ๆ เรื่องเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษี จึงทำให้ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศิริพร เพ็ญสุข** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

9. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วเสนอแนะ โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

9.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษาและพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยกำหนดนโยบายในการจัดเก็บภาษีให้ชัดเจน มีการจัดตั้งงบประมาณในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีให้มีความรู้และมีทักษะในเรื่องภาษี จัดระบบบริหารงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อบริการที่ดีมีคุณภาพมาตรฐานสากล สามารถตอบสนองประชาชนผู้ชำระภาษีได้อย่างทั่วถึงรวดเร็ว และส่งเสริมพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ในการพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีให้มีความรวดเร็วและคล่องตัวมากขึ้น

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีประเด็นที่น่าสนใจและสามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษาและพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยการกำหนดกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติในการให้บริการประชาชนที่ชัดเจน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อที่ 2 ที่ว่า “พอใจขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม” ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษาและพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยจัดทำคู่มือเพื่อแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชน ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการแต่ละประเภท

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 10 ที่ว่า “มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ” ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยจัดทำเอกสารเพื่อแจกให้กับประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีในเรื่องของการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการเสียภาษีและค่าธรรมเนียมทุกประเภท แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนที่อยู่ใกล้ๆ ที่ต้องเสียภาษีให้ทราบอย่างทั่วถึงและถูกต้องในจำนวนที่เพียงพอ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษาและพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยส่งเสริมสนับสนุนงบประมาณในการฝึกอบรมศึกษาดูงานให้แก่เจ้าหน้าที่และบุคลากร ได้นำความรู้มาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และเสริมสร้างจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วถูกต้องเป็นธรรม

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อที่ 8 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ” ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษาและพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช่อำนาจข่มขู่

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อที่ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน” ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษาและพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยส่งเสริม สนับสนุน ให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจในระเบียบการปฏิบัติเกี่ยวกับภาษี โดยการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์การ ประชุมชี้แจงซักซ้อมความเข้าใจ และรวบรวมปัญหาที่พบในระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขและปรับปรุงเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่ให้เพิ่มความพร้อม ความชำนาญในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษาและพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยปรับปรุงอาคารสถานที่และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์เครื่องเขียนในการกรอกเอกสารให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ และการจัดเก้าอี้สำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ มีการจัดแบ่งสถานที่เฉพาะสำหรับผู้มาติดต่อชำระภาษี ซึ่งแยกต่างหากจากงานบริการด้านอื่น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อที่ 6 ที่ว่า “มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย” ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษาและพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยจัดทำป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 3 ที่ว่า “มีโทรศัพท์สาธารณะให้บริการ” ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษาและพัฒนาให้ถึงระดับมากที่สุด โดยดำเนินการประสานติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการขยายเขตและติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะให้ครอบคลุมรวมทั้งให้การสนับสนุนการรับรู้ข่าวสารในโลกรว้างให้แก่ประชาชนตามโครงการอินเตอร์เน็ตตำบล การสนับสนุนหอกระจายข่าว/เสียงตามสายในตำบล

9.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในประเด็นนี้ เพื่อศึกษาสภาพและสาเหตุปัญหาที่แท้จริง และนำผลการวิจัยไว้เป็นสารสนเทศพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

2) ควรมีการทำวิจัย ศึกษาเปรียบเทียบเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น เพื่อเปรียบเทียบและใช้เป็นฐานความรู้ พัฒนา การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

10. บรรณานุกรม

จงรัก มงคลธรรม. (2548). การให้บริการตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลปกเกล้าตามทัศนะของผู้รับบริการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา. ทิวากร ศรีบุรณ์

ชานินทร์ สุวงศ์การ. (2541). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการพยาบาลกับความคิดเห็นต่อ บริการพยาบาลที่ได้รับจริงในงานหอผู้ป่วยโรงพยาบาลปัตตานี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปัทมาจุฑศิริ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปียง อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วไลรัตน์ สวัสดิ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ. (2549). การเมืองและการปกครองไทย. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศศิธร คชศิลา. (2544). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่องานบริการของโรงพยาบาลตราด ปี 2542. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริพร เพ็ญสุข. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลดงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ. (2557). แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2556-2558). ร้อยเอ็ด : องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ.

อารีย์ อภิรมย์วาริ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Millett. (1954). Management in the public service : The quest for effective performance. New York :McGraw-Hill.

Walman. (1973). Dictionary of behavioral science. Van Nostrand: Reinhold Company.

11. คำขอบคุณ

สารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด สำเร็จได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่ให้ความแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด ขอขอบคุณ ดร.ไพรัช พันชมภู และ ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แนะในการศึกษาค้นคว้า แนะนำขั้นตอนและวิธีจัดทำสารนิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ (พิเศษ)ดร.สุกิจ ชัยมุสิก ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ศรชัย ท้าวมิตร และ ดร.ยุทธนา ประณีต กรรมการ ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไข รูปแบบ และให้ข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบ จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้มีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้นขอกราบนมัสการขอบพระคุณ พระอุดมเกียรติ วิสุทธาจาโร (ทองปั้น) อาจารย์ประจำ หัวหน้าสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอขอบคุณ นายอาทิตย์ แสงแฉวง อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชารัฐศาสตรมหาวิทาลัยมหาจุฬารามราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น ห้องเรียนจังหวัดร้อยเอ็ด และนายธนกร งามโนนทอง นิตกร 5 องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ ขอขอบคุณ คณะผู้บริหาร บุคลากร เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด และประชาชนทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูล ตลอดจนได้ให้คำปรึกษา แนะนำจนประสบผลสำเร็จ และขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการศึกษาเล่าเรียน ตลอดจนขอขอบคุณเพื่อนๆ นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครองทุกท่าน ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจเสมอมาจนกระทั่งประสบความสำเร็จด้วยดี