

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง 2) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำนวน 243 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ T-test F-test และ LSD ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทองมีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา มีอาชีพเกษตรกรกรรมมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

3.1 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษีโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษีโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านกระบวนการแตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษี โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ และโดยรวมแตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษี โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

3.5 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษี โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านกระบวนการแตกต่างกัน

3.6 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษี โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทองมีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ทั้งนี้อาจเนื่องจากพื้นที่เขตเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนาเป็นพื้นที่เกษตรกรรม ประชากรส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพเกษตรกร ประชาชนเพศชายต้องออกจากบ้านไปทำไร่ ทำนา ทำสวน เป็นส่วนใหญ่ จึงไม่ค่อยมีเวลาที่จะเข้ามาติดต่อกับเทศบาลด้านต่างๆ เช่น การชำระภาษี เป็นต้น จึง

มีส่วนทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ประกอบอาชีพเล็กๆ น้อยๆ รับจ้างทั่วไปคอยสนับสนุนช่วยเหลือครอบครัว ทำให้มีรายได้ไม่มากนัก เนื่องจากจบการศึกษาไม่สูงมาก

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความคาดหวังของประชาชนที่มีกับการให้บริการของส่วนราชการ โดยเฉพาะราชการส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่ บุคลากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์น้อย อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีไม่เพียงพอ ส่งผลให้การทำงานยังให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ไม่ทั่วถึง และยังไม่รวดเร็วเป็นที่พึงพอใจของประชาชนส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรรวรรณ สังขวารี (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านภาษีอากร ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานภาษีสรรพากรพื้นที่ 2 แตกต่างกัน

3. การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า

3.1 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษีโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา มีการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค และให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สมใจ เลขะปราชญ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่คลินิกตรวจโรคทั่วไป ศูนย์บริการสาธารณสุข 24 บางเขน สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ที่อยู่ปัจจุบัน รายได้ครอบครัวต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีสัดส่วนความพึงพอใจต่อการบริการที่ต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษีโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีขั้นตอนในการบริการที่ง่ายไม่ซับซ้อนมุ่งเน้นการตอบสนองสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม มีความเข้าใจกับพฤติกรรม และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ จึงทำให้ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันในด้านอายุสามารถที่จะติดตาม ตรวจสอบ และปฏิบัติได้ถูกต้อง

3.3 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษี โดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ สถานภาพสมรสเป็นเรื่องส่วนตัวประชาชน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษี เพราะประชาชนถึงแม้จะมีสถานภาพโสด สมรส หรือเป็นหม้าย หย่าร้าง แต่ก็ยังมีความจำเป็นต้องมาชำระภาษี

3.4 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษี โดยรวมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการศึกษาเป็นรากฐานของการประกอบอาชีพ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาสูงย่อมประกอบอาชีพที่ดี ทำให้มีความสามารถในด้านการติดต่อ คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า ซึ่งแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ใช้แรงงาน เวลาส่วนใหญ่จะอยู่กับสถานที่ทำงาน จึงทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ

3.5 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษี โดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ อาชีพไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษี เพราะประชาชนถึงแม้จะมีอาชีพใดก็จะต้องมีหน้าที่ที่ต้องติดต่อประสานงานกับเทศบาลในการชำระภาษี

3.6 ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษี โดยรวมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนต่อเดือนน้อย มีความจำเป็นต้องเข้ามาติดต่อกับทางเทศบาล ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การเรื่องร้องเรียน การชำระภาษี การขอรับความช่วยเหลือต่างๆ ทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้สูงซึ่งไม่ค่อยได้เข้ามาติดต่อกับเทศบาล

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ ผู้บริหารเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา จึงควรให้ความสนใจ และควรมีการปรับปรุงด้านกระบวนการเป็นอันดับแรก โดยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในแต่ละด้านตามลำดับดังนี้

1. ด้านกระบวนการ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ในประเด็นนี้ผู้บริหารเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา ควรจัดขั้นตอนในการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ควรมีการปรับปรุงระบบขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้รวดเร็ว ควรมีบัตรคิว มีจุดบริการ One stop service และควรมีตู้รับความคิดเห็น หรือแบบประเมินการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรในเทศบาลได้นำข้อคิดเห็นต่าง ๆ ไปปรับปรุง แก้ไขให้เป็นที่พอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการจากเทศบาล

2. ด้านเจ้าหน้าที่ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ในประเด็นนี้ผู้บริหารเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา ควรมีการอบรมบุคลากรในเรื่องของการให้บริการ อบรมเพิ่มเติมความรู้ในตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนในเรื่องของจรรยาบรรณข้าราชการ เพื่อจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน ให้เจ้าหน้าที่รักษาเวลาในการทำงาน ถ้าออกพื้นที่ก็ควรจะมีเจ้าหน้าที่อื่นคอยรับเรื่องไว้แทน ให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้เจ้าหน้าที่มีการออกพื้นที่ให้บริการอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องสถานที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ในประเด็นนี้ผู้บริหารเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา ควรมีการจัดผังการให้บริการ และการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม เพื่อความสะดวกในการมาติดต่อ โดยสถานที่ให้บริการต้องสะอาด เป็นระเบียบมีที่นั่งพัก และห้องน้ำ เพื่อรองรับบริการอย่างเพียงพอ รวมทั้งมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ เรื่องเอกสาร / แผ่นพับ / ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ในประเด็นนี้ผู้บริหารเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา ควรมีนโยบายเพิ่มระบบสารสนเทศที่ทันสมัย พร้อมกับจัดทำแผนกลยุทธ์เพิ่มช่องทางในการชำระภาษีโดยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ของเทศบาล การประชาสัมพันธ์ทางรถยนต์เคลื่อนที่เพื่อให้ประชาชนทราบกำหนดการชำระภาษีอย่างทั่วถึง ควรให้ความสำคัญและดำเนินนโยบายเพิ่มความสะดวกในการจ่ายภาษี โดยเพิ่มหน่วยบริการจัดเก็บภาษี และวัน เวลา ในการออกหน่วยบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และนอกเวลาราชการให้มากขึ้น มีแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์รายละเอียดเกี่ยวกับ ระยะเวลาในการยื่นแบบชำระภาษีที่ประชาชนเห็นได้อย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัญหาของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ในการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ที่ให้บริการด้วยเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาหาข้อเท็จจริง และนำผลที่ได้มาแก้ปัญหาให้มีการบริการที่ดีต่อไป

2. ควรศึกษาแนวทางการบริหารในแผนกบริการประชาชนในการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ให้สอดคล้องกับการปฏิรูปการปกครองของภาครัฐ

3. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลจังหวัดอื่น ๆ เพื่อสร้างมาตรฐานของเทศบาลตำบลทั่วประเทศทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างทัดเทียมกัน