

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวน 274 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบคะแนนที (t - test) สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจาก 2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ หากพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบหลายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่างมากกว่า 39 ปีขึ้นไป - 49 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท

ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

ผลการวิเคราะห์ระดับ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อม โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 ส่วนด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญในอันดับสุดท้าย โดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

2.1 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นในเรื่องเอกสารที่ได้รับจากการมาติดต่อขอรับบริการ มีความถูกต้องสมบูรณ์ เช่น ใบเสร็จรับเงิน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 รองลงมาคือ มีการบริการจัดเก็บภาษีตามหมู่บ้าน โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีอย่างชัดเจน โดยให้ความสำคัญในอันดับ 3 ส่วนเรื่องการให้บริการมีการลดขั้นตอนและจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการทำให้ประชาชนที่มาเสียภาษีได้รับความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยให้ความสำคัญในอันดับ 4 เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงสิ่งที่ท่านต้องปฏิบัติ ตลอดจนขั้นตอนการรับบริการได้อย่างชัดเจนถูกต้อง โดยให้ความสำคัญในอันดับ 5 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำแก่ท่านในเรื่องระเบียบกฎหมาย และวิธีปฏิบัติ อย่างเคร่งครัด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 6 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการในการให้บริการ โดยให้ความสำคัญในอันดับ 7 มีการเสียภาษีทางไปรษณีย์ โดยให้ความสำคัญในอันดับ 8 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี โดยให้ความสำคัญในอันดับ 9 และเมื่อมีปัญหาและอุปสรรคเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายหรือให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน โดยให้ความสำคัญในอันดับสุดท้าย

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ที่มีกีรยามารยาทสุภาพ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส โดยให้ความสำคัญในอันดับ 3 ส่วนเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี โดยให้ความสำคัญ ในอันดับ 4 เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการมีระดับทัศนคติ โดยให้ความสำคัญในอันดับที่ 5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยให้ความสำคัญในอันดับ 6 และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน - หลังอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับสุดท้าย

2.3 ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านสภาพแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

สถานที่ทำงานมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 รองลงมาคือ เรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 ด้านสถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ โดยให้ความสำคัญในอันดับที่ 3 ส่วนเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอสำหรับการให้บริการ โดยให้ความสำคัญในอันดับ 4 การจัดสถานที่และที่นั่งสำหรับผู้เสียภาษีระหว่างนั่งรอมีเพียงพอและเหมาะสม โดยให้ความสำคัญในอันดับ 5 สภาพแวดล้อมโดยรอบสำนักงานมีความร่มรื่นสวยงาม โดยให้ความสำคัญในอันดับ 6 และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับชำระภาษีมีความทันสมัยต่อการให้บริการ โดยให้ความสำคัญในอันดับสุดท้าย

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

ผลการทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

1.1 จากการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บงกช สิงหะ (2550) ผลการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับการศึกษาของ ระวีวรรณ โกชาคม (2552) ผลจากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ทศพล วงษ์กำปั่น (2552) ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสงอำเภอมือง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแสง อำเภอมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับการศึกษาของ บุคลธร บุญรอด (2550) ผลการศึกษาเรื่อง ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันรัฐบาลได้มีออกนโยบายการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น ตามบทบัญญัติมาตรา 23, 24, 25 ของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 เพื่อให้ส่วนราชการทุกแห่งใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินการตามภารกิจและใช้เป็นกรอบในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ดังนั้น ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดจึงได้ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น โดยถือว่าการให้บริการประชาชนเป็นภารกิจหลักที่พนักงานเทศบาลทุกคนจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนที่มาติดต่อด้วยความเต็มใจเสมอภาคและเป็นธรรม ยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ของการพัฒนา ตามหลักธรรมาภิบาล จึงทำให้ประชาชนรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ วาสนา ประชอลี (2550) ผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษพบว่า คิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมพบว่า ประชาชนเห็นด้วย อยู่ในระดับปานกลาง ต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล เพราะความไม่พร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้งทางด้านบรรยากาศบริเวณ โดยรอบอาคารสำนักงานที่ยังไม่ได้มีการปรับปรุง และความไม่พร้อมของบุคลากรซึ่งมีจำนวนจำกัดและยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน และขัดแย้งกับการศึกษาของ ธนวัต แดงสุริศรี (2550) ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ผลการศึกษพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เพราะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เข้าถึงแหล่งบริการ แต่มีสิ่งเห็นด้วยทำได้ครอบคลุมตามความต้องการของประชาชน

1.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แต่มีความคิดเห็นน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะประชาชนที่มติดัดต่อต้องการความสะดวกรวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนมากมาย แต่ด้วยข้อจำกัดของระเบียบกฎหมายบางประการที่ประชาชนที่มติดัดต่อขอรับบริการจะต้องปฏิบัติตาม แต่การประชาสัมพันธ์ยังไม่เพียงพอ การบริการของเจ้าหน้าที่ ทำให้ประชาชนไม่เข้าใจ แม้ว่าจะมีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการและมีการนำวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ยิ่งขึ้น และทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แต่ยังน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ บงกช สิงหะ (2550) ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมและด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับสูง ซึ่งพบว่า บริการนั้นจะต้องมีเข้าถึงได้ง่าย มีการให้บริการที่เป็นระบบ รวดเร็ว ไม่มี

ขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อนจนเกินไป ใช้เวลารอคอยน้อย ช่วงเวลาที่ให้บริการเหมาะสมสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ การให้บริการมีถูกต้องแม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือ บริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นที่พึ่งได้แต่ขัดแย้ง

กับการศึกษาของ ธนวัต แดงสุริศรี (2550) ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับน้อย เพราะบุคลากรขององค์การยังขาดประสบการณ์ในการทำงานและมีข้อจำกัดในด้านบุคลากร ทำให้การบริการประชาชนเกิดความล่าช้า

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะประชาชนมีความคิดเห็นเรื่องบุคลิกลักษณะและการแต่งกายที่เรียบร้อยเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง สุภาพ มีกิริยามารยาท ยิ้มแย้มแจ่มใส เนื่องจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ จึงรู้จักคุ้นเคยกับประชาชนในท้องถิ่นเป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของแสงเดือน ศรีสวัสดิ์ (2550) ผลการศึกษาเรื่องความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณี: องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านสภาพแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ ยุคลธร บุญรอด (2550) ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับสูง

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

ในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการในด้านการจัดเก็บภาษีของความคิดเห็นของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด เป็นการนำข้อมูลทั่วไป ของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมาทดสอบหาความแตกต่างกับความคิดเห็นต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการในด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของความคิดเห็นของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่มีการเลือกปฏิบัติแม้จะมีเพศต่างกัน ทำให้ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ แสงเดือน ศรีสวัสดิ์ (2550) ผลการศึกษาเรื่องความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล แต่ขัดแย้งกับวาสนา ประชอลี (2550) ผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาค้นคว้าคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยด้านเพศ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

2.2 อายุ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่

และประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ซึ่งรู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี การให้บริการจึงเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติแม้จะมีอายุต่างกันก็ตาม ทำให้ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการในด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุทธิกานต์ ชูทอง (2551) ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แต่ขัดแย้งกับการศึกษา ยุคธรร บุญรอด (2550) ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

2.3 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่และประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ซึ่งรู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี การให้บริการจึงเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติแม้จะมีระดับการศึกษาต่างกันก็ตาม ทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการในด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุทธิกานต์ ชูทอง (2551) ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ ระวีวรรณ โกชาคม (2552) ผลจากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

2.4 อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่และประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ซึ่งรู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี การให้บริการจึงเสมอภาค

ไม่มีการเลือกปฏิบัติแม้จะมีอาชีพต่างกันก็ตาม ทำให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุทธิกานต์ ชูทอง (2551) ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอาชีพ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี สอดคล้อง แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ ระวีวรรณ โกชาคม (2552) ผลจากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอาชีพเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

2.5 รายได้ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่และประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่จึงรู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี การให้บริการจึงเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติแม้จะมีรายได้ต่างกันก็ตาม ทำให้ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุทธิกานต์ ชูทอง (2551) ผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านรายได้ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี สอดคล้อง แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ ระวีวรรณ โกชาคม (2552) ผลจากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านรายได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเป็นไปตามแนวนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ที่เน้นการบริการและการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจึงเน้นเรื่องการรักษามาตรฐานและการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการพัฒนาเชิงนโยบายดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการจัดเก็บภาษี จัดทำแผนงาน/ โครงการ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
2. ควรมีนโยบายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนเห็นประโยชน์ของการเสียภาษี

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในหน่วยงานในการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการตอบข้อซักถามแก่ประชาชนผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
2. จัดทำป้ายหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนแก่ประชาชนที่มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการชำระภาษีของประชาชน
3. ควรมีการให้บริการที่ลดขั้นตอนและจัดลำดับก่อน - หลัง ในการให้บริการ ทำให้ประชาชนที่มาเสียภาษีได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
4. เจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการในการให้บริการ
5. ควรมีการเสียภาษีทางไปรษณีย์
6. ควรมีการบริการจัดเก็บภาษีตามหมู่บ้าน
7. จัดน้ำดื่มไว้บริการประชาชนที่มาติดต่อชำระภาษี
8. จัดสถานที่โดยให้มีเก้าอี้ไว้ให้เพียงพอสำหรับประชาชนที่มาติดต่อชำระภาษี
9. จัดหาสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อชำระภาษี เพื่อความเป็นระเบียบ

เรียบร้อย

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตพฤติกรรมของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เพื่อให้

ได้คำตอบเพิ่มเติมที่สะท้อนภาพความคิดเห็นของประชาชนในประเด็นที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนงาน กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

2. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด เพื่อนำผล การศึกษามาปรับปรุงระบบการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University