

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำดวน จังหวัด จันทบุรี” ผู้วิจัยขอเสนอการสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการในการชำระภาษีโรงเรือนที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี จำนวน 955 ราย (องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน. 2555 : 10)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มารับบริการในการชำระภาษีโรงเรือนที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างที่ผู้วิจัยมิได้กำหนดไว้ล่วงหน้า จำนวน 282 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี แบ่งออกเป็น 2 ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน จำแนกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มีคุณภาพระดับสูงที่สุด มีคุณภาพระดับสูง มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีคุณภาพอยู่ในระดับต่ำ และมีคุณภาพอยู่ในระดับต่ำที่สุด นำเครื่องมือมาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาความเชื่อตรงของเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามศัพท์ (Index of Concordance - IOC) ได้ค่า IOC มีค่า > .5 ทุกข้อ อยู่ระหว่าง .67-1.00 และหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ.91

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์กลับคืนมา จำนวน 282 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งออกไปทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน จำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยค่า t-test ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ วิเคราะห์โดยค่า ใช้สถิติแบบ One - Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-method ของเชฟเฟ้ (Scheffe')

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ในจังหวัดจันทบุรี การวิเคราะห์ปรากฏผลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 51ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับประถมศึกษา มีอาชีพเป็นเกษตรกรและส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท

ในเรื่องของความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อ.ขลุง จ.จันทบุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวมตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิงจำนวน 182 คน (ร้อยละ 64.50) อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 113 คน (ร้อยละ 40.10) มีระดับการศึกษา อยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 155 คน (ร้อยละ 55.00) มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 148 คน (ร้อยละ 52.50) และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 120 คน (ร้อยละ 42.60)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน จ.จันทบุรี เป็นรายชื่อ รายด้านและภาพรวม โดยนำเสนอค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน จ.จันทบุรี ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับสูง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการมีคุณภาพเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t - test และเปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างช่วงอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติแบบ One - Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe')

1. ผู้รับบริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้น ด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2. ผู้รับบริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน โดยด้าน กระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผู้รับบริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน โดยในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้รับบริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้านกระบวนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผู้รับบริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน โดยด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 3 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านกระบวนการให้บริการมีคุณภาพเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับสุดท้าย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการได้รับความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความรวดเร็วในการให้บริการ และงานที่ได้มาใช้บริการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และสอดคล้องกับเนาวรัตน์ ชรรมวารงกุล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลศาลาลำดวน อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า 1) ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลศาลาลำดวน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล

ศาลาลำควน ด้านการบริหารงานบุคคล อยู่ในระดับมาก ด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมาก และด้านผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก 2) เทศบาลตำบลศาลาลำควน ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในส่วน ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของตนเองให้เหมาะสม ฝึกอบรมเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้การประเมินรายได้ และการจัดการอื่นๆ ฝึกอบรมด้านการบริการแก่ประชาชน การสร้างอสังหาริมทรัพย์ที่ติดต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการ และการอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่สามารถกระทำได้

1.1 ในด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า คุณภาพในการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี อยู่ระดับสูงเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องมาจาก ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร โดยทั่วไปแล้วจะเกิดความพึงพอใจได้ จำเป็นจะต้องมีความคล่องตัวในการมาขอใช้บริการ โดยเฉพาะสิ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจได้นั้นจะต้องมีการอำนวยความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของวัชรภรณ์ จันทรพิพิธพงศ์ (2546 : 17) ว่าในการบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดได้จาก 1) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้รับบริการ 2) การให้บริการอย่างเพียงพอ คือความต้องการอย่างเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก และสอดคล้องกับ พงษ์ไพบูลย์ ศิวาราวเวทย์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยมีค่าอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยโรคเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ

1.2 ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า คุณภาพในด้านการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยภาพที่สุภาพ เรียบร้อยเป็นอันดับแรก รองลงมาเจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งนี้เนื่องจาก ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนั้น จะต้องมีบริการอย่างสุภาพเรียบร้อย โดยเฉพาะลักษณะท่าทาง และคำพูด เป็นสิ่งที่สำคัญในการผูกมัด

การให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับ พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวช (2549 : 45) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้ที่มีอัตราเสียไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่นการยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะและมีความสุภาพ เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม สอดคล้องกับกิจวิธี รัตนแก้ว (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับ บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย มีความพึงพอใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องของการพุดจาและมารยาทของเจ้าหน้าที่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รวมถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานให้บริการ

1.3 ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า คุณภาพในการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือที่นั่งเพียงพอระหว่างรอรับบริการ ทั้งนี้เนื่องมาจาก ในการมารับบริการของประชาชน ในบางครั้งอาจจะต้องมีระยะเวลาที่นาน หรืออาจจะมีประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก การที่จะทำให้ ประชาชนเกิดความพึงพอใจได้นั้น อาจจะต้องใส่ใจในเรื่องของการมารอคอยในด้านการรับบริการ ของประชาชนด้วย เพราะจะเป็นสิ่งที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและความต้องการที่จะมาใช้ บริการสอดคล้องกับ พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวช (2549 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มา รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการ จ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการ มีความ พึงพอใจในการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผู้มารับบริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมและรายด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนาจความสะดวก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอนได้ให้ความสำคัญกับการบริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิงซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของอรุ โณทัย อุ่น ไชสง (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่าผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อแยกตามรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านผลงานของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านระบบการให้บริการและด้านประสิทธิภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้มารับบริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมและรายด้าน ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนาจความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันต้องการได้รับการที่แตกต่างซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของปริมปภา วงศ์คำตา (2555 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นมืออาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ไม่แตกต่างกัน

2.3 ผู้มารับบริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมและรายด้าน ในด้านกระบวนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนาจความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพอใจในคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของสมสุข ฐานะวร (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ผู้มารับบริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมและรายด้าน ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพอใจในคุณภาพ การบริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของบุญเลื่อน รัตนบำรุง (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนอำเภอतालसुम จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05

2.5 ผู้มารับบริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมและรายด้าน ในด้านกระบวนการ ให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความ พพอใจในคุณภาพการบริการแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของปริมปภา วงศ์คำตา (2555 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอतालसुम จังหวัดอุบลราชธานีกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บ รายได้ ด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนภาพรวมและในด้าน อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ควรนำผลการศึกษาไปใช้และศึกษาค้นคว้าวิจัย ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านกระบวนการให้บริการ

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ควรจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องให้มีความชำนาญในกระบวนการ และขั้นตอนในด้านต่าง ๆ ให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ควรมีการกำกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการบริการงานจัดเก็บภาษีให้ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรมชาติ โดยมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 องค์กรบริหารส่วนตำบลตะปอน ควรปรับกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ กับผู้มารับบริการ เพื่อเข้ามาตอบสนองในการทำงานให้เพียงพอต่อหน้าที่ และเพียงพอต่อการให้บริการผู้รับบริการ ซึ่งจะทำการให้บริการนั้น สะดวก รวดเร็วขึ้น

2.2 องค์กรบริหารส่วนตำบลตะปอน ควรกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการให้บริการรับชำระภาษีในเวลาพักเที่ยง และควรมีการให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่

3. ด้านอำนวยความสะดวก

3.1 องค์กรบริหารส่วนตำบลตะปอน ควรพัฒนาในด้านของการที่มีสถานที่จอดรถ ให้มีความสะดวกและความปลอดภัยเพื่อรองรับการเข้ามาขอใช้บริการของผู้รับบริการ

3.2 องค์กรบริหารส่วนตำบลตะปอน ควรจัดทำวารสารแผ่นพับแนะนำการชำระภาษี ให้กับประชาชนเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษีได้ทราบข้อมูลข่าวสาร ระยะเวลาชำระภาษี ขององค์กรบริหารส่วนตำบล

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ขององค์กรบริหารส่วนตำบล เพื่อหาแนวทางในการดำเนินงานที่เหมาะสมกับองค์กรบริหาร ส่วนตำบลแต่ละแห่งต่อไป

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ขององค์กรบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ควรศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลอื่นๆ

3. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี โดยใช้ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการประเมินความพึงพอใจผ่าน Website ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น