

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นสำคัญที่จะสรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะในการวิจัยได้ ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการชำระภาษีบำรุงท้องที่ในการบริการของเจ้าหน้าที่ในด้านความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่และข้อเสนอแนะในการบริการของเจ้าหน้าที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

#### ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการการชำระภาษีท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจำนวนทั้งหมด 590 คน (อ้างอิงจาก ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา)

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการการชำระภาษีท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 242 คน ดังนั้นเพื่อความแม่นยำผู้วิจัยจึงกำหนดให้ประชาชนเป้าหมายที่ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในครั้งนี้ คือผู้ที่มาติดต่อการชำระภาษีบำรุงท้องที่จาก

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล ในเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม พ.ศ.2558 โดยใช้ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตารางของ Krejcie & Morgan อย่างมีสัดส่วนโดยจะเลือกประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ

ในการศึกษาวิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามโดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตามความเป็นจริง (Check-List) โดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ภูมิภาคของศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale ๕ ระดับ และตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับศึกษาศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมด 242 ชุด คิดเป็นร้อยละของแบบสอบถามที่ได้คืนร้อยละ 100

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เมื่อผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา โดยคำนวณหาค่าร้อยละ ( Percentatage )
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4 ด้าน
  1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ
  2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
  3. ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการชำระภาษีบำรุงท้องที่
  4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก / สถานที่

## สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนจากการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการชำระภาษีบำรุงท้องที่ในการบริการของเจ้าหน้าที่ในด้านความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งนี้เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่และข้อเสนอแนะในการบริการของเจ้าหน้าที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 242 คน แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the social Sciences- SPSS for Windows ) โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ ค่า F-test และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Tukey ผลศึกษา ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับกับสถานภาพของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประชากรที่ศึกษาเป็นผู้เข้ารับบริการการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพชุมมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 242 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 74.4 ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 34.3 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกรรม คิดเป็นร้อยละ 62.8 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 71.9 มีรายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.9 และส่วนใหญ่มิภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คิดเป็นร้อยละ 100.0

2. ผลการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพชุมมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมา มีความพึงพอใจในด้านด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการชำระภาษีบำรุงท้องที่และมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.03 และขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.88

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจมากเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการและเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.82 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดีมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.74

ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดจากผู้ชำระภาษีได้รับเอกสารครบตามจำนวนที่ต้องการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.84 และเจ้าหน้าที่ออกเลขที่หนังสือได้รวดเร็วและเจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.70

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก / สถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดความเหมาะสมของความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการที่ตั้งสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.58 และการจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.46

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพชุมมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา

สมมติฐานที่ 1.1 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 1.2 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.3 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.4 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.5 พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.6 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.7 พบว่า ประชาชนที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะในความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคลควรจัดให้มีช่องทางการชำระภาษีบำรุงท้องที่ที่หลากหลายเพิ่ม

มากขึ้นมากที่สุด และองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคลควรจัดให้ที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ จำนวน 5 รายเป็นอันดับสุดท้าย

## อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนจากการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่นำมาอภิปราย โดยภาพรวมประชาชนที่มาชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอ บางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ความพึงพอใจมากทุกด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการชำระภาษี บำรุงท้องที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ ตามลำดับดังนี้

1. ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่ จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจกับปัจจัยย่อยด้านการให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง การให้บริการมีความ รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ระยะเวลาในการให้บริการคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ขั้นตอนการให้บริการ มีความเหมาะสม ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กนกวรรณ รักเหล็ก (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ว่าการอำเภอไชยา ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดในการให้บริการและการให้บริการ เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง การให้บริการมีความรวดเร็วและให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการหยุดชะงัก

2. ปัจจัยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจกับปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ตามลำดับ สอดคล้องกับผล การศึกษาของ สุจิราพร วาระ (2552) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตำบลเกษม อำเภอ ตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษม เป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาทและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่

3. ปัจจัยด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับปัจจัยย่อยด้านเอกสารที่ใช้ในการประกอบการชำระภาษี เข้าใจง่าย ผู้ชำระภาษีได้รับเอกสารครบตามจำนวนที่ต้องการ เจ้าหน้าที่คัดแยกและวิเคราะห์เอกสารถูกต้องแม่นยำ เจ้าหน้าที่ออกเลขที่หนังสือได้รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสม ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรรัดน์ วงษ์ชัยสุวรรณ (2551) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารการจัดเก็บภาษีในภาคการเกษตร ที่สำนักงานสรรพากรอำเภอสามชุก ผลการศึกษาพบว่าการจัดเก็บภาษี ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการชำระภาษีบำรุงท้องที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนผู้ใช้บริการในการชำระภาษีบำรุงท้องที่ในเรื่องของด้านเอกสารที่ใช้ในการประกอบการชำระภาษี เข้าใจง่าย ผู้ชำระภาษีได้รับเอกสารครบตามจำนวนที่ต้องการ เจ้าหน้าที่คัดแยกและวิเคราะห์เอกสารถูกต้องแม่นยำ เจ้าหน้าที่ออกเลขที่หนังสือได้รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสมต่อการให้บริการ ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ ประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับปัจจัยย่อยด้านความเหมาะสมของความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ตั้งสำนักงาน การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับประทานอาหาร น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีช่องทางแหล่งข้อมูลข่าวสารกองทุนฯ ที่เข้าถึงได้ง่าย/สะดวก ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุจิราพร วานะ (2552) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษม เป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่

#### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนจากการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้มีความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นนั้นควรเน้นในด้านนโยบายและด้านบริหาร ผู้บริหารควรเน้นในด้านการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลตามทฤษฎีแรงจูงใจของ มาสโลว์ และเน้นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีของเฮอรัลด์เชอริค

1. สนับสนุนเรื่องของการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคลควรจัดให้มีห้องรับบริการอย่างเพียงพอให้เกิดความสะดวกสบาย

2. ผู้บริหารควรมีการเพิ่มเติมการสนับสนุนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ส่งเสริมสนับสนุนให้องค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคลควรจัดให้มีช่องทางการชำระภาษีบำรุงท้องที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้นและเกิดความชัดเจนในแต่ละจุดเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยควรให้ความสำคัญและติดตามผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในการปฏิบัติงานทุกระยะ เพื่อตรวจสอบนโยบายและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ว่ามีผลย้อนกลับอย่างไร และยังใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้ทำวิจัยครั้งต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่ให้บริการ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะในการศึกษาเพิ่มเติม ในครั้งต่อไปดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้ขอบเขตในการวิจัยอยู่ในเขตอำเภอบางซ้ายเพียงอำเภอเดียว ดังนั้นควรทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภออื่นๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบ

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ควรศึกษาปัญหา ผลกระทบและอุปสรรคในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา