

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบล
แกดำ อำเภอกำแพง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมุติฐานการวิจัย
3. ขอบเขตการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาล
ตำบลแกดำ อำเภอกำแพง จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาล
ตำบลแกดำ อำเภอกำแพง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อาชีพ
และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ให้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของ
เทศบาลตำบลแกดำ อำเภอกำแพง จังหวัดมหาสารคาม

สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการเสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอกำแพง
จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ใช้บริการเสียภาษีของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอกำแพง จังหวัดมหาสารคาม
ที่มีเพศ อาชีพและระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการเสียภาษีของเทศบาลตำบลแกดคำ อำเภอแกดคำ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 581 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแกดคำ)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการเสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลแกดคำ อำเภอแกดคำ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 237 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ เขตเทศบาลตำบลแกดคำ อำเภอแกดคำ จังหวัดมหาสารคาม

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดคำ อำเภอแกดคำ จังหวัดมหาสารคาม ตามแนวคิดของนารี นันตติกุล (2545 : 38) จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ

4. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัย

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น

4.1.1 เพศ

4.1.2 อาชีพ

4.1.3 ระดับการศึกษา

4.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดคำ อำเภอแกดคำ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 3 ด้าน จำแนกเป็น

4.2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

4.2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

4.2.3 ด้านสถานที่ให้บริการ

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกด้า อำเภอแกด้า จังหวัดมหาสารคาม ปรากฏผลดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกด้า อำเภอแกด้า จังหวัดมหาสารคาม

จากผลการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผลการวิจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางอาจเป็นเพราะว่า ผู้เสียภาษีไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการเสียภาษีเท่าที่ควร และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำแก่ผู้ที่มารับบริการเสียภาษีไม่ละเอียดเท่าที่ควร

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกด้า อำเภอแกด้า จังหวัดมหาสารคาม ที่มี เพศ อาชีพและระดับการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่าเพศ อาชีพและระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกด้า อำเภอแกด้า จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลแกด้า อำเภอแกด้า จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกด้า อำเภอแกด้า จังหวัดมหาสารคาม แยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักเที่ยงต่อผู้ที่มารับบริการเสียภาษีที่สำนักงานเพื่อประโยชน์ของผู้มาติดต่อ
2. เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลา
3. ควรมีการจัดบัตรคิว
4. เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้หรือคำแนะนำแก่ผู้ที่มารับบริการเสียภาษีอย่างละเอียด

5. เจ้าหน้าที่ควรทำงานกันเป็นทีมหรือมีหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อความ
สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

6. ควรมีการประเมินผลการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการ
ให้บริการครั้งต่อไป

7. ควรมีการเชื่อมต่อบบบออนไลน์ของระบบงานด้านการจัดเก็บภาษี

ด้านที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

1. ควรลดขั้นตอนในการให้บริการที่ยุ่งยาก จำลองเพื่อให้การบริการที่
รวดเร็วยิ่งขึ้น

2. เจ้าหน้าที่ควรมีการซักซ้อมความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนให้
ถูกต้องเสียก่อน

3. เจ้าหน้าที่ควรรวบรวมปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางใน
การแก้ปัญหาต่อไป

4. เจ้าหน้าที่ควรแนะนำขั้นตอนการเสียภาษีให้ชัดเจน

5. ควรทำแผ่นชาร์ตขั้นตอนการชำระภาษีที่ใหญ่มองเห็นชัดเจน

6. ควรติดแผ่นชาร์ตขั้นตอนการชำระภาษีและระยะเวลาที่หน้าเทศบาลหรือ
คิดที่สามารถมองเห็นชัดเจน

7. ควรจัดเอกสารในการประชาสัมพันธ์การชำระภาษี หลักฐานในการนำมา
ชำระภาษี ขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี เป็นแผ่นพับหรือโบปลิวไว้ให้ประชาชนดู เพื่อความ
สะดวกในการมาติดต่อ

ด้านที่ 3 ด้านสถานที่ให้บริการ

1. ควรมีเครื่องกรองน้ำที่มีบริการทั้งน้ำเย็น น้ำร้อนและน้ำธรรมดา

2. ควรจัดบริเวณภายในสำนักงานให้มีความสะอาดและสวยงามอยู่เสมอ

3. ควรจัดสำนักงานที่บริการจัดเก็บภาษีแยกออกมาเป็นสัดส่วน

4. ควรมีผู้แสดงความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการด้านภาษีและการ
บริการของประชาชนอื่นๆ

5. ควรมีการปรับปรุงสุขาโดยทำให้สะอาดและแยกชาย - หญิงออกจากกัน

6. ควรมีโทรทัศน์ให้ประชาชนดูในขณะที่รอรับบริการ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาล ตำบลแกคำ อำเภอแกคำ จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ประชาชนผู้ใช้บริการเสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบล แกคำ อำเภอแกคำ จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยดังกล่าวจึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้และผู้วิจัยได้นำมา อภิปรายผลดังนี้ ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับงานวิจัยสุภชัย ความวัลย์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัด อุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจใน การใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านอาคารสถานที่ ซึ่งทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสอดคล้องกับงานวิจัย ของ กฤษณะ ตินรุเศษะ (2538 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจต่อระบบและกระบวนการ การให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตคอนเมือง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขต พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมด้านสาธารณูปโภค โดยส่วนรวมถือว่าอยู่ใน ระดับปานกลาง หากพิจารณาแยกตามบริการด้านสาธารณูปโภคใน 4 กลุ่มงาน เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขต พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจระดับค่อนข้างมากในกลุ่มงานรักษาความสะอาด ร้อย ละ 75.90 พพอใจระดับปานกลางในกลุ่มงานปลกรอง ร้อยละ 47.00 และพอใจระดับน้อยในกลุ่ม งานอนามัย และงาน โยธา ร้อยละ 48.70 และ 40.70 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงุทธิสิทธิ์ บุญทน (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีสาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ลูกค้ามีความ พพอใจด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาคือด้านพนักงานและด้านบริการ แต่ไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของวไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านผึ้ง จังหวัดชลบุรี การจัดเก็บ ข้อมูลโดยแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนมีการพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ เทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ

ศรันย์ ทิพย์บำรุง (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขายะลา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยี ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ ถาวรณ (2542 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย พาณิชน์ จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการค้าต่างประเทศ แหลมจบัง ผลการวิจัยพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานสูงสุด รองลงมาคือด้านบริการและด้านสถานที่ ตามลำดับ โดยด้านสถานที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ประเด็น คือ ความชัดเจนของป้ายแสดงรายละเอียดของการให้บริการ ความพึงพอใจของสถานที่ที่จัดให้ลูกค้าขณะรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ การบริการน้ำดื่ม ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเชษฐ เชนอุดมศิริกุล (2542 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย หลังรื้อระบบ : ศึกษากรณีเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านภาพพจน์ของพนักงานและธนาคารสูงสุด รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านจัดเตรียมแบบฟอร์มและอุปกรณ์และด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ตามลำดับ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิธร พูลสุข (2538 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพระนคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขต พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ 78.40 มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านสาธารณสุข โดยส่วนรวมซึ่งถือว่าอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

สมมุติฐานที่ 2 ประชาชนผู้ใช้บริการเสียภาษีของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อาชีพและระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบทางสถิติ พบว่า ประชาชน ที่มีเพศ อาชีพและระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยดังกล่าวจึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลดังนี้ ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับงานวิจัยของ วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 :

บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่าเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของ เทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว มาชำระภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของศรันย์ ทิพย์บำรุง (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขายะลา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ อาชีพ เพศ และอายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน ส่วนปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ คือ สถานที่ตั้งธนาคารคับแคบซึ่งอยู่บริเวณใจกลางเมืองการขยายสถานที่ทำได้ยากและมีค่าใช้จ่ายสูง รองลงมาคือ ระเบียบการบริการของธนาคารและมีปัญหาน้อยที่สุดคือเวลาทำการเปิดและปิดของธนาคาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเชษฐ เศษอุดมศิริกุล (2542 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย หลังรื้อระบบ : ศึกษากรณีเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. พบว่า อายุ อาชีพ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของลัดดาวัลย์ สงกรานต์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยปัญหาของผู้ใช้บริการเสียภาษี : ศึกษากรณีตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า เมื่อเปรียบเทียบปัญหาของผู้ใช้บริการเสียภาษี พบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการเสียภาษีของเทศบาลตำบลท่าข้ามแตกต่างกันตามเพศ อาชีพ และระยะทางที่มาใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี การจัดเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม พบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศรันย์ ทิพย์บำรุง (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขายะลา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพิเชษฐ เศษอุดมศิริกุล (2542 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย หลังรื้อระบบ : ศึกษากรณีเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. พบว่า ระดับการศึกษาของลูกค้าแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธิสิทธิ์ บุญทน (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษากรณีสาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า

ปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป เจ้าหน้าที่ควรแนะนำขั้นตอนการเสียภาษีให้ชัดเจน ควรทำแผ่นชาร์ตขั้นตอนการชำระภาษีที่ใหญ่กว่านี้ ควรติดแผ่นชาร์ตขั้นตอนการชำระภาษีและระยะเวลาที่หน้าเทศบาลหรือติดที่สามารถมองเห็นชัดเจน ควรจัดเอกสารในการประชาสัมพันธ์การชำระภาษี หลักฐานในการนำมาชำระภาษี ขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี เป็นแผ่นพับหรือโบปลิวไว้ให้ประชาชนดู เพื่อความสะดวกในการมาติดต่อ

3. ด้านสถานที่ให้บริการ คือ ควรมีเครื่องกรองน้ำที่มีบริการทั้งน้ำเย็น น้ำร้อนและน้ำธรรมดา ควรจัดบริเวณภายในสำนักงานให้มีความสะอาดและสวยงามอยู่เสมอ ควรจัดสำนักงานที่บริการจัดเก็บภาษีแยกออกมาเป็นสัดส่วน ควรมีผู้แสดงความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการด้านภาษีและการบริการของประชาชนอื่นๆ ควรมีการปรับปรุงสุขาโดยทำให้สะอาดและแยกชาย - หญิงออกจากกัน ควรมีโทรทัศน์ให้ประชาชนดูในขณะที่รอรับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เทศบาลตำบลแกด้าควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านขั้นตอนในการจัดเก็บภาษี

2.2 เทศบาลตำบลแกด้าควรมีการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลแกด้า ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อจะได้ทราบปัญหาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป