

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้สรุปผล การศึกษาตามลำดับดังนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. สมมติฐานการศึกษา
3. ขอบเขตการศึกษา
4. สรุปผล
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ



วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีความแตกต่างกัน ในเรื่อง ประเภทผู้เสียภาษี อาชีพ และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมติฐานการศึกษา

1. ประชาชนผู้ให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอ ห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนผู้ใช้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวยี่เม็ก จังหวัดคาพลลนญ์ ที่มีประเภทผู้เสียภาษี อาชีพและระดับการศึกษา ต่างกันมีความ พงพอใจแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวยี่เม็ก จังหวัดคาพลลนญ์ จำนวน 937 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวยี่เม็ก จังหวัดคาพลลนญ์ จำนวน 280 คน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ เขตขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวยี่เม็ก จังหวัดคาพลลนญ์

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวยี่เม็ก จังหวัดคาพลลนญ์ ตามแนวคิดของ มลลเลข จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ ทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า

4. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัย

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น

4.1.1 ประเภทผู้เสียภาษี

4.1.2 อาชีพ

4.1.3 ระดับการศึกษา

4.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวยี่เม็ก จังหวัดคาพลลนญ์ จำนวน 5 ด้าน จำแนกเป็น

4.2.1 ด้านการให้บริการการอย่างเสมอภาค

4.2.2 ด้านการให้บริการที่ทันเวลา

4.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

4.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

5. ระยะเวลาที่ศึกษา ระหว่างเดือนกันยายน ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2553

สรุปผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ปรากฏผลดังนี้

1. ประชาชนผู้ใช้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน

อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ทันเวลาและ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ประชาชนผู้ใช้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน

อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีประเภทผู้เสียภาษี อาชีพและระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่าประเภทผู้เสียภาษีและระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับเจ้าของกิจการ/รับจ้าง และ เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ-บริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดคาฬสินธุ์ แยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

1. ควรมีการจัดบัตรคิว
2. เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้หรือคำแนะนำแก่ผู้ที่มารับบริการเสียภาษีอย่างละเอียดตามลำดับผู้มาก่อน – หลัง
3. เจ้าหน้าที่ควรทำงานกันเป็นทีมหรือมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
4. ควรมีเจ้าหน้าที่สำหรับแนะนำและตอบปัญหาผู้มาติดต่อราชการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน

ด้านที่ 2 ด้านการให้บริการที่ทันเวลา

1. ควรลดขั้นตอนในการให้บริการที่อยู่ยาก ชำซ้อนเพื่อให้การบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น
2. เจ้าหน้าที่ควรมีการซักซ้อมความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนให้ถูกต้องเพื่อจะได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว
3. ควรทำแผ่นชาร์ตขั้นตอนการชำระภาษีที่ใหญ่มองเห็นชัดเจน
4. ควรติดแผ่นชาร์ตขั้นตอนการชำระภาษีและระยะเวลาที่หน้าองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหินหรือติดที่สามารถมองเห็นชัดเจน

ด้านที่ 3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

1. ควรมีเครื่องกรองน้ำที่มีบริการทั้งน้ำเย็น น้ำร้อนและน้ำธรรมดา
2. ควรจัดสำนักงานที่บริการจัดเก็บภาษีแยกออกมาเป็นสัดส่วน
3. ควรมีผู้แสดงความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการด้านภาษีและการบริการของประชาชนอื่นๆ
4. ควรมีการปรับปรุงสุขาโดยทำให้สะอาดและแยกชาย – หญิงออกจากกัน
5. ควรจะมีโทรทัศน์ให้ประชาชนดูในขณะที่รอรับบริการ
6. ควรมีที่จอดรถให้กับประชาชนที่มาติดต่ออย่างเพียงพอ

ด้านที่ 4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักเที่ยงต่อผู้มารับบริการเสียภาษีที่สำนักงานเพื่อประโยชน์ของผู้มาติดต่อ

2. เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลา
3. เจ้าหน้าที่ควรแนะนำขั้นตอนการเสียภาษีให้ชัดเจนว่าต้องปฏิบัติอย่างไร

บ้าง

4. ควรมีบริการในวันหยุดราชการหรือบริการรับเสียภาษีนอกสถานที่
5. ควรมีการติดตามผลการบริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านที่ 5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1. ควรมีการประเมินผลการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการครั้งต่อไป

2. เจ้าหน้าที่ควรรวบรวมปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป

3. ควรจัดเอกสารในการประชาสัมพันธ์การชำระภาษี หลักฐานในการนำมาชำระภาษี ขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี เป็นแผ่นพับหรือโบปลิ้วไว้ให้ประชาชนดู เพื่อความสะดวกในการมาติดต่อ

4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายเสียงของหมู่บ้าน

5. ควรมีการเชื่อมต่อบบบออนไลน์ของระบบงานด้านการจัดเก็บภาษี

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวเม็ก จังหวัดคาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ประชาชนผู้ใช้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวเม็ก จังหวัดคาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวเม็ก จังหวัดคาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหินแล้ว

2. การบริหารจัดการด้านงานจัดเก็บรายได้ (ภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวเม็ก จังหวัดคาฬสินธุ์ อยู่ในระดับคืออยู่แล้ว

ผลการศึกษาสอดคล้องกับวไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีการพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับสุภชัย ความวัลย์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเคชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของบุทรพร จีระอน (2552 : 108) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สมมุติฐานที่ 2 ประชาชนผู้ใช้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีประเภทผู้เสียภาษี อาชีพและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบทางสถิติ พบว่า ประเภทผู้เสียภาษีและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาดังกล่าวจึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. ผู้เสียภาษีในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เดียวกันหมู่บ้านใกล้เคียงกัน จึงอยู่ในสภาพแวดล้อมใกล้เคียงกันรับรู้ในปัญหาหรือเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นจึงไม่แตกต่างกัน
2. ผู้เสียภาษียังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ เท่าที่ควร
3. องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงจึงทำให้ประชาชนไม่เข้าใจเท่าที่ควร

ผลการศึกษาสอดคล้องกับศรีธัญย์ ทิพย์บำรุง (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขายะลา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับวไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : บทคัดย่อ) พบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ .05 สอดคล้องกับสุชาติ ดิษฐวงศ์ (2537 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนในกลุ่มอาชีพที่ต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองในระดับที่ต่างกัน ระดับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการที่ต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองในระดับที่ต่างกัน

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับยุทธพร จีระออน (2552 : 108) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มี เพศ อาชีพและระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่าเพศ อาชีพและระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ควรมีการจัดบัตรคิว เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้หรือคำแนะนำแก่ผู้ที่มารับบริการเสียภาษีอย่างละเอียดตามลำดับผู้มาก่อน — หลัง เจ้าหน้าที่ควรทำงานกันเป็นทีมหรือมีหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และควรมีเจ้าหน้าที่สำหรับแนะนำและตอบปัญหาผู้มาติดต่อราชการที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน

1.2 ด้านการให้บริการที่ทันเวลา คือ ควรลดขั้นตอนในการให้บริการที่ยุ่งยากซ้ำซ้อนเพื่อให้การบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ควรมีการซักซ้อมความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนให้ถูกต้องเพื่อจะได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ควรทำแผนชาร์ตขั้นตอนการชำระภาษีที่ใหญ่มองเห็นชัดเจน และควรติดแผนชาร์ตขั้นตอนการชำระภาษีและระยะเวลาที่หน้า องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหินหรือคิดที่สามารถมองเห็นชัดเจน

ผลการศึกษาสอดคล้องกับศรัณย์ ทิพย์บำรุง (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขายะลา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับวไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : บทคัดย่อ) พบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ .05 สอดคล้องกับสุชาติ ดิขวงศ์ (2537 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนในกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองในระดับที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองในระดับที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับยุทธพร จีระออน (2552 : 108) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มี เพศ อาชีพและระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่าเพศ อาชีพและระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ด้านการให้บริการการอย่างเสมอ คือ ควรมีการจัดบัตรคิว เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้หรือคำแนะนำแก่ผู้ที่มารับบริการเสียภาษีอย่างละเอียดตามลำดับผู้มาก่อน — หลัง เจ้าหน้าที่ควรทำงานกันเป็นทีมหรือมีหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และควรมีเจ้าหน้าที่สำหรับแนะนำและตอบปัญหาผู้มาติดต่อราชการที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน

1.2 ด้านการให้บริการที่ทันเวลา คือ ควรลดขั้นตอนในการให้บริการที่ยุ่งยากซ้ำซ้อนเพื่อให้การบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ควรมีการซักซ้อมความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนให้ถูกต้องเพื่อจะได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ควรทำแผนชาร์ตขั้นตอนการชำระภาษีที่ใหญ่มองเห็นชัดเจน และควรติดแผนชาร์ตขั้นตอนการชำระภาษีและระยะเวลาที่หน้า องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหินหรือติดที่สามารถมองเห็นชัดเจน

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ควรมีเครื่องกรองน้ำที่มีบริการทั้งน้ำเย็น น้ำร้อนและน้ำธรรมดา ควรจัดสำนักงานที่บริการจัดเก็บภาษีแยกออกมาเป็นสัดส่วน ควรมีผู้แสดงความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการด้านภาษีและการบริการของประชาชนอื่นๆ ควรมีการปรับปรุงสุขาโดยทำให้สะอาดและแยกชาย—หญิงออกจากกัน ควรมีโทรศัพท์สำหรับประชาชนดูในขณะที่รอรับบริการ และควรมีที่จอดรถให้กับประชาชนที่มาติดต่ออย่างเพียงพอ

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักเที่ยงต่อผู้มารับบริการเสียภาษีที่สำนักงานเพื่อประโยชน์ของผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลา เจ้าหน้าที่ควรแนะนำขั้นตอนการเสียภาษีให้ชัดเจนว่าต้องปฏิบัติอย่างไรบ้าง ควรมีบริการในวันหยุดราชการหรือบริการรับเสียภาษีนอกสถานที่ และควรมีการติดตามผลการบริการอย่างต่อเนื่อง

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ ควรมีการประเมินผลการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการครั้งต่อไป เจ้าหน้าที่ควรรวบรวมปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป ควรจัดเอกสารในการประชาสัมพันธ์การชำระภาษี หลักฐานในการนำมาชำระภาษี ขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี เป็นแผ่นพับหรือใบปลิวไว้ให้ประชาชนดู เพื่อความสะดวกในการมาติดต่อ ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายเสียงของหมู่บ้านและควรมีการเชื่อมต่อระบบออนไลน์ของระบบงานด้านการจัดเก็บภาษี

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัญหาในการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหิน อำเภอหัวเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

2.2 ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อจะได้ทราบปัญหาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป