

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาจะทำการเสนอ ตามลำดับขั้นดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. วิธีดำเนินการศึกษา
3. สรุปผลการศึกษา
4. อภิปรายผลการศึกษา
5. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามข้อมูลทั่วไป
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

#### วิธีดำเนินการศึกษา

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น แบ่งออกเป็น 13 หมู่บ้าน

## 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร หมายถึง ประชาชนผู้มีรายชื่อที่ขึ้นแบบแสดงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ (ภ.บ.ท. 5) ประจำปี 2552 ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 824 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ประชาชนผู้มีรายชื่อที่ขึ้นแบบแสดงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ (ภ.บ.ท. 5) ประจำปี 2552 ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 269 คน

## 3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ 3 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ในเรื่องต่าง ๆ จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด สำหรับให้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้มีรายชื่อที่ขึ้นแบบแสดงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

## 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

5.1 ขอนหนังสือจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่ออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ยื่นขออนุญาตต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

5.2 แต่งตั้งผู้ช่วยศึกษาในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดอบรมให้กับ ผู้ช่วยผู้ศึกษาในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.3 นำแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกตามวิธีการข้างต้น จำนวน 269 ฉบับ โดยให้ผู้ช่วยผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ได้ครบถ้วนจำนวน 13 หมู่บ้าน กรณีผู้ช่วยผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลไม่ครบตามจำนวน ผู้ช่วยผู้ศึกษาจะต้องกลับไป เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาด้านการมองเห็น หรือเคลื่อนไหว จะใช้วิธีสัมภาษณ์

5.4 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม และตรวจสอบว่าครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนด แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาต่อไป

## สรุปผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี บำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยภาพรวมและรายด้าน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ พบว่า โดยภาพรวมค่าเฉลี่ย 3.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 และในรายด้าน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการ และน้อยที่สุดสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อ และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำอำนวยความสะดวก รองลงมาเป็นการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร ถัดมามีแผ่นป้ายประกาศ/เอกสาร ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่อ รวดเร็ว และน้อยที่สุดมีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการอย่างชัดเจน ตามลำดับ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อ และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการสอบถามผู้มารับบริการ รองลงมาเจ้าหน้าที่ผู้ให้

บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ ถัดมาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ ท่านมาติดต่อเป็นอย่างดี และน้อยที่สุดเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจ ใส่ ตามลำดับ

1.3 สิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสถานที่ จอดรถมีความสะดวกเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ รองลงมา มีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการเช่นหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น ถัดมา มีการจัดน้ำดื่มให้บริการแก่ผู้มารับ บริการ และน้อยที่สุดมีห้องสุขาที่สะอาดเพียงพอ ตามลำดับ

2. ระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุง ท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอหนองสองห้องจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึง พอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ และน้อยที่สุดด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2.2 อายุ พบว่า ประชาชนทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ประชาชนที่มีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ค่า กว่าหรือเท่ากับ 40 ปี รองลงมาอายุระหว่าง 41 - 60 ปี และน้อยที่สุดอายุระหว่าง 61 - 80 ปี ตามลำดับ

2.3 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ประชาชนส่วนใหญ่ที่ได้รับการศึกษาอยู่ ระดับประถมศึกษา/ต่ำกว่าประถมศึกษา รองลงมา ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. และน้อยที่สุด ระดับปวส./อนุปริญญา ตามลำดับ

2.4 อาชีพ พบว่า ประชาชนทุกอาชีพมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ประชาชนที่มีความพึงพอใจส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกรรม รองลงมาอาชีพรับราชการ ถัดมาอาชีพค้าขาย และน้อยที่สุดอาชีพอื่น ๆ ตามลำดับ

2.5 รายได้ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ประชาชนที่มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ คือ ประชาชนที่ไม่มีรายได้ รองลงมา ประชาชนที่ต่ำกว่า 5,000 บาท ถัดมาประชาชนที่ 10,000 - 15,000 บาท และ น้อยที่สุดประชาชนที่ 20,000 - 30,000 บาท ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วน ตำบลดงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะการให้บริการ การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ส่วนใหญ่ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรรักษามาตรฐานและคุณภาพ การให้บริการ ปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์ ระยะเวลาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการ รวดเร็ว และน้อยที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องสุขาที่สะอาดเพียงพอ

### อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บ ภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น มีประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี บำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลดงเค็ง อยู่ในระดับมาก ซึ่งจากผลการวิเคราะห์น่าจะส่งผลมาจาก ประสิทธิภาพ ในการให้บริการรวมถึงนโยบายในการดำเนินงานที่ผ่านมาตรงกับความต้องการของ ประชาชน ผู้มาขอรับบริการ ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็งในระดับสูง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็งเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่น จึงมีความเข้าใจและสามารถรับรู้ถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างลึกซึ้ง จึงสามารถกำหนดนโยบาย ขั้นตอน วิธีการ รวมถึงปรับปรุงการดำเนินงานการให้บริการ จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างครบถ้วน

สมบูรณ์ มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จในระดับสูง เป็นผลให้ประชาชนที่มาชำระภาษี มีทัศนคติที่ดีและเกิดความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับ สาขาวิชา โสยสมบัติ (2534 : 15) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากนี้ผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ซึ่งจากผลการวิเคราะห์น่าจะส่งผลมาจาก บุคลากรผู้ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็งนั้น เป็นบุคลากรในท้องถิ่น มีความเข้าใจในหลักการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี เช่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีบุคลิกท่าทางวาจา น้ำเสียง สุภาพเรียบร้อย มีความซื่อสัตย์ เต็มใจให้บริการอย่างยุติธรรม ก่อให้เกิดบรรยากาศเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อ รวมถึงความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่เลือกชั้นวรรณะ ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับสูง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง ที่ผ่านมามุ่งเน้นการให้บริการที่มีความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกว่าเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย ไม่เลือกอาชีพว่าจะเป็นเกษตรกรหรือข้าราชการ ไม่เลือกรายได้หรือฐานะว่ารวยหรือจน และมีความเหมาะสมกับวัยของประชาชนที่มาใช้บริการ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการรู้สึกภาคภูมิใจในสิทธิ ความเท่าเทียม และความเสมอภาคที่ได้รับ เป็นผลให้ประชาชนที่มาชำระภาษีมีทัศนคติที่ดีและเกิดความพึงพอใจในระดับสูง แต่ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาอยู่ในระดับ ปวส.อนุปริญญา และปริญญาตรี มีความพึงพอใจปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า



ต้องการที่จะได้รับบริการที่นอกเหนือจากกลุ่มอื่น ๆ จึงทำให้มีความภูมิใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ เป็นเพราะว่า ความต้องการที่จะได้รับการบริการ และความรู้สึกของประชาชนที่มี การให้บริการมีความแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับ สุพัฒน์ ทิพนก (2549 : 59 – 60) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกันมากนัก

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนต้องการให้รักษามาตรฐานรวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานที่ ดำเนินการอยู่ให้คงที่ เป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง ได้กำหนดนโยบายและแนวทางการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ จึงทำให้ ประชาชนต้องการ ให้รักษามาตรฐานในการดำเนินงานที่ผ่านมาไว้ แต่ทั้งนี้การดำเนินงานที่ ผ่านมาก็ยังพบข้อบกพร่องที่ต้องทำการปรับปรุงแก้ไข เช่น การประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ สถานที่ให้บริการ เป็นต้น อาจเป็นเพราะว่า รูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการยังไม่หลากหลายพอ การประชาสัมพันธ์มีห้วง ระยะเวลาสั้นเกินไป ประชาชนที่ต้องชำระภาษีจึงอาจไม่ได้รับข่าวสารโดยทั่วถึง พนักงานผู้ ให้บริการอาจยังไม่เข้าใจถึงหลักการการให้บริการที่คืออย่างลึกซึ้ง จึงทำให้การให้บริการมี ข้อบกพร่อง สถานที่ให้บริการจะต้องมีการปรับปรุงให้เหมาะสมมากขึ้น เช่น น้ำดื่ม สุขา เป็นต้น ซึ่งอาจเป็นเพราะงบประมาณในการดำเนินงานที่มีอย่างจำกัด เป็นผลให้การ ให้บริการยังไม่สามารถบรรลุผลสูงสุดได้

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

การศึกษาลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บ ภาษีบำรุงท้องที่ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัด ขอนแก่น ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อมูลบางประการอันอาจเป็นประ โยชน์ต่อการบริหารงานด้าน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง ในการกำหนดนโยบายหรือการวาง

แผนการดำเนินงาน การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า รายการที่ประชาชนผู้เสียภาษีมียกระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการอย่างชัดเจน รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางแก้ไขดังนี้

- 1.1 ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย เช่น การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ก่อนถึงกำหนดการเสียภาษีล่วงหน้าอย่างน้อย ประมาณ 3 เดือน และครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง และทำหนังสือแจ้งระยะเวลาการชำระภาษี
- 1.2 ควรจัดให้มีบัตรคิวสำหรับผู้มายื่นชำระภาษี
- 1.3 ควรมีการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้ ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง โดยการฝึกอบรมควรมุ่งเน้นในการสร้างจิตสำนึกด้านงานบริการการทำงานเป็นทีม ตลอดจนการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับงานด้านบริการของบุคลากรในองค์กร
- 1.4 ควรกำหนดนโยบายเพื่อเป็นการกระตุ้นและจูงใจแก่เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรบริหารส่วนตำบล ให้มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 1.5 ควรปรับปรุงห้องสุขาที่มีอยู่ให้สะอาดให้เพียงพอ และมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้มาชำระภาษี
- 1.6 ควรจัดทำป้ายแนะนำขั้นตอนการชำระภาษีไว้ภายในที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีขนาดใหญ่ เช่น ป้ายจุดชำระภาษี ป้ายจุดพักรอ เป็นต้น เพื่อความสะดวกในการยื่นชำระภาษี

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับการรับรู้ในเรื่องการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ระหว่างผู้บริหาร ผู้ให้บริการ และผู้ได้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับความต้องการ และลดปัญหาการให้บริการ

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ให้หลากหลายเพิ่มขึ้น เช่น ช่วงอายุของผู้สูงอายุ ระดับการศึกษา ค่าครองชีพ เป็นต้น ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน สภาพ



เศรษฐกิจ รวมถึงสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และคุ้มค่าในทรัพยากรและงบประมาณที่มีจำกัด

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงเค็ง และท้องถื่นที่อยู่ใกล้เคียงว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร และมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ในการกำหนดนโยบายรวมถึงแนวทางในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY