

แนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
แก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา

GUIDELINES FOR THE DEVELOPMENT OF TAX PAYMENT SERVICES OF THE
KAENG SANAM NANG SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION
KAENG SANAM NANG DISTRICT NAKHON RATCHASIMA PROVINCE

¹จิรัฐติกาณ จันทรเสาวพัตร และ ²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญเพ็ง จันทรังม

¹Jirattikan Jansaowapak ²Assistant Professor Dr.Boonpeng. Junngam

¹นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี

E-Mail : ae.chatchai47@gmail.com

²อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี

วันที่รับบทความ (Received) 9 มกราคม 2565

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 21 กุมภาพันธ์ 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 15 มีนาคม 2565

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีของเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมาและเพื่อหาแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้มาใช้บริการชำระภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 320 คน จำแนกตามเพศ และอายุ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า และมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัย พบว่า 1. แนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ด้านความปลอดภัย ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านการติดต่อสื่อสาร 2. แนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ด้านความไว้วางใจ ควรมีการให้บริการล่วงหน้า สามารถตรวจสอบเอกสารใบเสร็จรับเงินได้ และควรมีเจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จได้ถูกต้องไม่ผิดพลาด ด้านความรับผิดชอบ ควรมีเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ มีการ

ให้บริการในช่วงพักกลางวัน และมีแบบฟอร์มให้คะแนนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ด้านความสามารถ เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้สามารถให้คำแนะนำได้ เจ้าหน้าที่สามารถใช้เครื่องมือที่ทันสมัยในการรับชำระภาษี และควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือคำนวณภาษีได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ ด้านการเข้าถึงได้ มีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำได้ เจ้าหน้าที่สามารถใช้เครื่องมือที่ทันสมัยในการรับชำระภาษี ด้านความสุภาพ ควรมีเจ้าหน้าที่ควรมียิ้มแย้มแจ่มใส มีการทักทายกับผู้มาชำระภาษี ควรจัดจุดประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่ชัดเจน และมีจุดนั่งรอรับบริการ หรือมุมพักผ่อน ด้านการติดต่อสื่อสาร ควรส่งหนังสือแจ้งยอดการชำระภาษีให้ผู้เสียภาษีทราบล่วงหน้า ควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารในหลายทาง เช่น อินเทอร์เน็ต สายด่วน เป็นต้น และควรมีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เรื่องภาษีให้คำแนะนำ ด้านความน่าเชื่อถือควรมีจุดปิดประกาศ หรือประชาสัมพันธ์สถิติการชำระภาษีรายปี และควรมีการจัดอบรมหรือให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีต่าง ๆ ให้กับผู้ชำระภาษีด้านความปลอดภัย ควรเพิ่ม รปภ.ในการดูแลความเรียบร้อย ควรมีจุดรับแลกบัตรเข้าที่จอดรถ และควรมีการให้บริการนอกพื้นที่ ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ควรมีความทันสมัยโดยนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บภาษี ควรมีการรายงานการใช้จ่ายเงินภาษีให้ประชาชนทราบ และควรมีการจัดประชุมอบรมผู้ชำระภาษีกรณีต้องเพิ่มภาษี และด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ควรเพิ่มช่องทางการชำระภาษีมากขึ้น ควรมีสิ่งจูงใจให้กับผู้ที่ชำระภาษีตามกำหนด และควรมีการสำรวจความต้องการของผู้ชำระภาษีให้กับผู้ชำระภาษีให้มากขึ้นเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ: แนวทางพัฒนา การให้บริการประชาชน ด้านการชำระภาษี

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study and compare the approaches for the development of public services in tax payment of Kaeng Sanam Nang Subdistrict Administrative Organization. Kaeng Sanam Nang District Nakhon Ratchasima Province and to find ways to promote the services of people who come to receive tax payment services. The sample used in the research were tax payment users in the area of Kaeng Sanam Nang Subdistrict Administrative Organization. Kaeng Sanam Nang District Nakhon Ratchasima Province, totaling 320 people classified by gender and age. The tool used was an estimation scale questionnaire. The reliability was 0.98. The statistics used for analysis were percentage, mean, standard deviation and analytical description.

The research results were as follows: Kaeng Sanam Nang District Nakhon Ratchasima Province as a whole was at a high level. Sorted from the average to the least as follows. Responsibility ability politeness Things that can be touched safety Trust accessibility reliability Understanding and knowing customers 2. Guidelines for promoting and developing guidelines for the development of public services in tax payment of Kaeng Sanam Nang Subdistrict Administrative Organization. Kaeng Sanam Nang District Nakhon Ratchasima Province found that the trust It should be served in advance. Able to check receipt documents And there should be staff to issue receipts correctly without mistakes.

Responsibility There should be officers able to work on behalf of each other. Service is available during the lunch break. And there is a form to rate the officers in the service. ability Staff must be knowledgeable and able to give advice. Officers can use modern tools to receive tax payments. And there should be staff to give advice and help calculate taxes correctly and systematically. In terms of accessibility, there is a suggestion that there should be staff with knowledge who can give advice. Officers can use modern tools to receive tax payments. politeness There should be staff that should be smiling. greetings to taxpayers Public relations points should be provided for clear service provision. And there is a sitting point waiting for service. or relaxation corner Communication A tax payment notice should be sent to the taxpayer in advance. There should be communication channels in many ways. such as the Internet, hotlines, etc., and there should be staff to provide advice on tax knowledge On the credibility side, there should be an announcement point. or publicizing annual tax payment statistics And there should be training or educating about various taxes for tax payers on security. Security guards should be added to maintain order. There should be a point for exchanging parking tickets. and there should be services outside the area Things that can be touched Should be modernized by using computer systems in tax collection Tax expenditures should be reported to the public. And there should be a training meeting for tax payers in case of having to increase tax. and understanding and knowing customers Should increase more tax payment channels There should be incentives for those who pay their taxes on time. And there should be a lot of surveys on the needs of tax payers and tax payers in order to further improve and develop further.

Keywords: development guidelines, public service tax payment

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระการทำงาน ภายใต้กรอบกฎหมายและนโยบายของชาติมีฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติทำหน้าที่ตรวจสอบและคานอำนาจกัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 จึงได้ตราพระราชกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งมีสาระสำคัญในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริหารสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองเป็นสำคัญ (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง) และพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการปกครองส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 หมวดที่ 2 ส่วนที่ 4 รายได้และรายจ่ายขององค์การปกครองส่วนตำบล มาตรา 74 ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน ที่ดิน ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ และค่าธรรมเนียมรวมถึงประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ ทั้งนี้ในเขตองค์การปกครองส่วนตำบลใด เมื่อได้มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นแล้ว ให้เป็นรายได้ขององค์การปกครองส่วนตำบลนั้น มาตรา 82 องค์การปกครองส่วนตำบลอาจมีรายได้ คือ 1 รายได้จากทรัพย์สิน

ขององค์การปกครองส่วนตำบล 2 รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การปกครองส่วนตำบล 3 รายได้จากกิจกรรมอันเกี่ยวจากการพาณิชย์ขององค์การปกครองส่วนตำบล 4 ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามที่กฎหมายกำหนดไว้ 5 เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้ 6 รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรไว้ 7 เงินอุดหนุนจากรัฐบาล 8 รายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การปกครองส่วนตำบล ซึ่งรายได้ขององค์การปกครองส่วนตำบล ให้ได้รับยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีโดยการตราเป็นพระราชกฤษฎีกาตามประมวลกฎหมายรัษฎากร (พระราชบัญญัติสภาพาบลและองค์การปกครองส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง มีการจัดเก็บภาษีภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายและอากรต่าง ๆ ซึ่งภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ถือเป็นภาษีหลักที่เป็นรายได้สำคัญ ขององค์การบริหารส่วนตำบลและมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบ และผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องศึกษาและพิจารณาให้เห็นภาพรวมกันว่าทำอย่างไรที่จะให้การบริการจัดเก็บภาษีที่สำคัญ คือ ภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดเก็บได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย และประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการ ในการจัดเก็บภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุด เพราะการให้บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการเป็นทางบวก ประกอบกับปัจจุบันระบบราชการได้ปฏิรูปโดยปรับเปลี่ยนภาครัฐให้นำระบบตลาดมาใช้ในการบริหาร ซึ่งเรียกว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) การทำงานของภาครัฐจึงได้ปรับเปลี่ยนไป เป็นการมุ่งหาผลงานและผลลัพธ์มากกว่าที่จะเน้นปัจจัยนำเข้าและกระบวนการเหมือนที่ผ่านมา โดยให้มีการวัดผลลัพธ์มากกว่าที่จะเน้นปัจจัยนำเข้าและกระบวนการเหมือนที่ผ่านมา โดยให้มีการวัดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรมมีความโปร่งใสในการตัดสินใจ และมีความรับผิดชอบต่อผลงานพร้อมที่จะถูกตรวจสอบได้ และใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นแนวทางในการบริหารงาน (มาริสา หิมโหด, 2560 : 5)

องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา เป็นอีกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งซึ่งมีการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี โดยการให้บริการจัดเก็บภาษี โดยได้ถือปฏิบัติตามแนวทางแห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน และยกระดับมาตรฐานการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ซึ่งการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนินงานมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานพอสมควร แต่องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง ยังไม่เคยศึกษาแนวทางการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง สำหรับประชาชนผู้มารับบริการมีความหลากหลายในด้านอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา เป็นต้น ในการให้บริการอาจมีข้อบกพร่องไม่ว่าทางด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ หรือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยแนวทางการให้บริการประชาชนต่อการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา ว่ามีการให้บริการอยู่ระดับใด ตลอดจนหาแนวทางการให้บริการชำระภาษีกับองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา ว่าควรจัดการบริการอย่างไรจึงจะเกิดการ

บริการที่ดีที่สุด โดยจะนำข้อมูลที่ได้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนางให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนางสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศและอายุ

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ 10 ด้าน คือ ความไว้วางใจ ความรับผิดชอบ ความสามารถ การเข้าถึงได้ ความสุภาพ การติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจากประชาชนที่ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 2,557 คน

2. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 2,557 คน จำนวน 12 หมู่บ้าน (ข้อมูลทะเบียนผู้ชำระภาษี กค. 1 ประจำปี 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง) จำแนกได้ตามระดับการศึกษา และอายุ

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งสามารถระบุจำนวนประชากรได้ โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีหน้าที่ชำระภาษี จำนวน 320 คน จำแนกออกเป็นระดับการศึกษาและอายุ

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับ ระดับการศึกษา อายุ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 การให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา ว่าการให้บริการอยู่ระดับใด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 65-74)

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ จัดทำแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

2. ศึกษารูปแบบและโครงสร้างเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จากแนวคิดของบุญชม ศรีสะอาด (2545 : 65-74)

3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีลักษณะแบบประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา

4. สร้างแบบสอบถามนำเสนอกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบด้านความเที่ยงตรง หรือความสอดคล้องเชิงทฤษฎี โครงสร้าง เชิงเนื้อหา เพื่อให้คำชี้แนะว่าถูกต้องสมบูรณ์มากน้อยแค่ไหน

5. นำแบบสอบถามจากอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ ให้เป็นฉบับที่สมบูรณ์

6. นำข้อคำถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านรัฐประศาสนศาสตร์ 1 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทย 1 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย วัดประเมินผลสถิติหรือคณิตศาสตร์ 1 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงหรือความสอดคล้องทางโครงสร้าง เชิงเนื้อหา และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและประเมินค่า IOC (Index of item Objective Congruence) โดยประเมินให้ค่า 1,0,-1

1 หมายถึง เห็นด้วย

0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

-1 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ซึ่งมีค่า IOC เท่ากับ 0.80-1.00

7. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์กำหนดให้เป็นฉบับสมบูรณ์

8. นำเครื่องมือที่แก้ไขสมบูรณ์แล้วไปทดลอง (Try out) ให้กับประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสำราญ อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์นำผลการทดลองมาวิเคราะห์หาค่า ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.98

9. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ให้เป็นฉบับที่สมบูรณ์

10. นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวม จากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ศึกษาขอรับหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ ขอหนังสือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการค้นคว้าจากมหาวิทยาลัยปทุมธานี เพื่ออนุญาตให้เก็บข้อมูล
2. ผู้ศึกษา ส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขออนุญาตไปยังผู้ตอบแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนทุกคน
3. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเองและนำแบบสอบถามมาจัดให้เป็นหมวดหมู่ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์การให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) นำไปแปลผล โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง มีการให้บริการด้านการชำระภาษีดีที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง มีการให้บริการด้านการชำระภาษีดี
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง มีการให้บริการด้านการชำระภาษีปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง มีการให้บริการด้านการชำระภาษีน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง มีการให้บริการด้านการชำระภาษีน้อยที่สุด
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศโดยใช้ค่าที (t-test แบบ Independent samples)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ถึงระดับการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้านปรากฏผลตามรายละเอียดในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา
โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล แก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัด นครราชสีมา	ระดับการให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1. ด้านความไว้วางใจ	3.80	0.56	มาก	6
2. ด้านความรับผิดชอบ	3.97	0.39	มาก	1
3. ด้านความสามารถ	3.97	0.42	มาก	2
4. ด้านการเข้าถึงได้	3.72	0.40	มาก	7
5. ด้านความสุภาพ	3.97	0.42	มาก	2
6. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.65	0.41	มาก	10
7. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.80	0.57	มาก	8
8. ด้านความปลอดภัย	3.95	0.39	มาก	5
9. ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้	3.96	0.35	มาก	4
10. ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.68	0.37	มาก	9
รวมเฉลี่ย	3.85	0.23	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่าการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการให้บริการที่ดีที่สุด พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 10 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ($\bar{X}=3.97$) ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ($\bar{X}=3.96$) ด้านความปลอดภัย ($\bar{X}=3.95$) ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}=3.80$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=3.80$) ด้านการเข้าถึงได้ ($\bar{X}=3.72$) ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($\bar{X}=3.68$) และด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X}=3.65$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลการศึกษาวิจัยในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาวิจัยแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมทั้ง 10 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ด้านความปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านการติดต่อสื่อสาร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหาร

ส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา มีพนักงานที่รับผิดชอบในด้านการจัดเก็บรายได้โดยตรงซึ่งมีความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่งเป็นอย่างดีทำให้สามารถปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบกฎหมาย และมีผู้ช่วยที่เป็นพนักงานจ้างตามภารกิจ คือ ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ มีพนักงานจ้างทั่วไป คือ คนงานทั่วไป ที่ช่วยปฏิบัติงานในการจัดเก็บภาษีไม่ว่าจะเป็น ภาษีโรงเรือน ที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ตลอดจนรายได้อื่นขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง นอกจากนี้ในการประชุมพนักงานคณะผู้บริหารร่วมกับพนักงานได้เข้าร่วมประชุมเป็นประจำทุกเดือนเพื่อรายงานความก้าวหน้าของงาน และปัญหาอุปสรรคในการทำงานทำให้คณะผู้บริหารและพนักงานได้มีข้อเสนอแนะตลอดจนวิธีการแก้ไขปัญหามาตรการร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานบริการชำระภาษีได้อีกทางหนึ่งด้วย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนางอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทิพวรรณ ฐานะวุฒิ. (2563 : บทคัดย่อ) พบว่า ความรู้ความเข้าใจต่อการจัดเก็บรายได้ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชะแมบและองค์การบริหารส่วนตำบลวังจุก อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจด้านภาษีบำรุงท้องที่ ประชาชนมีความรู้มากในเรื่องการชำระภาษีต้องไปติดต่อกับส่วนการคลัง (ร้อยละ 100) การชำระภาษีบำรุงท้องที่ ต้องชำระภายในเดือนเมษายน (ร้อยละ 96.3) ด้านภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีความรู้มากที่สุด คือ จะมีการประเมินราคากลางใหม่ ทุก 4 ปี (ร้อยละ 51.8) รองลงมา มีความรู้ว่าการบริหารส่วนตำบลสามารถเก็บภาษีบำรุงท้องที่ย้อนหลังได้ 10 ปี (ร้อยละ 43.5) ด้านภาษีป้าย มีความรู้มากที่สุด คือ มีความรู้ว่าต้องเสียภาษีเดือนใด (ร้อยละ 71.3) รองลงมา มีความรู้ว่าการคิดภาษีป้ายที่มีอักษรไทยล้วนคิดในอัตราเท่าใด (ร้อยละ 45.4) ทศนคติเกี่ยวกับการบริการการจัดเก็บภาษี ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน พบว่า ประชาชนมีทัศนคติว่าการบริการการจัดเก็บภาษีมีความเหมาะสมมาก ตามลำดับดังนี้ 1) ความเหมาะสมด้านเจ้าหน้าที่ 2) ความเหมาะสมด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) ความเหมาะสมด้านการให้บริการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมสุข ฐานะวร (2562: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี กรณีเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มาชำระภาษีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่า ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว มีสถานภาพสมรส รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมืองจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงทั้งหมด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผู้ให้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ รายได้ และประเภทภาษีที่ชำระแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันแต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เพียรผจง รวงผึ้ง (2545 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษา พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง อยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภชัย คามวัลย์ (2564: 48-51) ที่ศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี มีความพึงพอใจระดับปานกลาง Mean = 2.91 และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ และไม่สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ สถาพร สุดเสนาะ ที่ศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน

อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในภาพรวมและด้านต่างๆ ทุกด้าน กล่าวคือ ในด้านอัตราค่าของเจ้าหน้าที่ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ในด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ แต่เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านอัตราค่าของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ การศึกษา เพศ อายุ อาชีพ ระยะทางห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร เรื่องที่มาขอให้บริการและระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อสำนักทะเบียนอำเภอ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

2. แนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความไว้วางใจ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาลำดับ คือ เจ้าหน้าที่บริการแก้ทำนองอย่างเต็มความสามารถ เป็นที่ยอมรับ และไว้วางใจได้ เจ้าหน้าที่สามารถสร้างความมั่นใจ ในการให้บริการแก้ทำนอง เจ้าหน้าที่คอยดูแลให้ความช่วยเหลือแก้ทำนองกรณีมีปัญหาหรือไม่ได้รับความสะดวก เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำและเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีในอัตราที่เหมาะสมและเป็นธรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนางได้ให้บริการแก่ผู้มาชำระภาษีอย่างเต็มความสามารถจึงทำให้การให้บริการด้านความไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมสุข ฐานะวร (2562 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี กรณีเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มาชำระภาษีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่า ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพส่วนตัว มีสถานภาพสมรส รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมืองจังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง อำเภอแก่งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา ในการนำผลการวิจัยไปใช้ในแต่ละด้านมีดังนี้

1.1 ด้านความไว้วางใจ มีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการให้บริการล่วงหน้า สามารถตรวจสอบเอกสารใบเสร็จรับเงินได้ และควรกำกับให้เจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จได้ถูกต้องไม่ผิดพลาด

1.2 ด้านความรับผิดชอบ มีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ควรมีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน และมีแบบฟอร์มตัวอย่างการกรอกข้อมูลเสียภาษีให้บริการ

1.3 ด้านความสามารถ มีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำได้ เจ้าหน้าที่สามารถใช้เครื่องมือที่ทันสมัยในการรับชำระภาษี และ มีการคำนวณภาษีได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ

1.4 ด้านการเข้าถึงได้ มีข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มวันทำการในวันหยุด ควรจัดทำโครงการชำระภาษีเคลื่อนที่ในชุมชนต่าง ๆ และควรมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารการชำระภาษีให้บริการ

1.5 ด้านความสุภาพ มีข้อเสนอแนะ คือ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส มีการทักทายกับผู้มาชำระภาษี ควรจัดจุดประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่ชัดเจน และควรมีจุดนั่งรอรับบริการ และมุมพักผ่อน

1.6 ด้านการติดต่อสื่อสาร มีข้อเสนอแนะ คือ ควรส่งหนังสือแจ้งยอดการชำระภาษีล่วงหน้า มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารในหลายทาง เช่น อินเทอร์เน็ต สายด่วน เป็นต้น และมีเจ้าหน้าที่ออกให้ความรู้เรื่องภาษี

1.7 ด้านความน่าเชื่อถือ มีข้อเสนอแนะ คือ ควรปิดประกาศ หรือประชาสัมพันธ์สถิติการชำระภาษีรายปี ควรจัดทำเอกสารการดำเนินงานพร้อมกับมีภาพถ่ายให้ประชาชนทราบ และมีการจัดอบรมหรือให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีต่าง ๆ ให้กับผู้เสียภาษี

1.8 ด้านความปลอดภัย มีข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่ม รปภ.ในการดูแลความเรียบร้อย มีจุดรับแลกบัตรเข้าที่จอดรถ และมีการให้บริการนอกพื้นที่กรณีมีหนังสือขอความอนุเคราะห์

1.9 ด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ มีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีความทันสมัยโดยนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บภาษี มีการรายงานการใช้จ่ายเงินภาษี และควรจัดประชุมกรณีต้องเพิ่มภาษี

1.10 ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มช่องทางการชำระภาษีมากขึ้น ควรมีสิ่งจูงใจในการชำระภาษีตามกำหนด และควรมีการสำรวจความต้องการของผู้ชำระภาษีเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข

จากข้อเสนอแนะ 10 ข้อ ดังกล่าวข้างต้นของประชาชนในการเสนอแนะทางพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา นั้นถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่ดีในการที่ผู้บริหาร ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต้องนำไปประชุมหรือวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการดำเนินงานจริงต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีเกิดความเต็มใจในการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนางเพื่อที่จะได้เงินภาษีตามที่ประมาณการ และลดบัญชีผู้ค้างชำระ ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพงานให้บริการให้มากยิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมชาย กิจยรรยง (2563) ที่กล่าวว่า การปฏิบัติงานบริการพนักงานและผู้บริหารงานบริการต้องเสริมสร้างความต่อเนื่อง หรือการสร้างความประทับใจด้วยการให้บริการด้วยการติดตามผลงานบริการจากผู้ใช้บริการ คือ รับฟังความต้องการหรือปัญหาจากลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ทำงานอย่างมีชีวิตและจิตใจ ใส่ความกระตือรือร้นในงาน เตรียมคำตอบไว้ล่วงหน้า โดยสมมติคำถามจากผู้ให้บริการ มุ่งการปฏิบัติงานบริการเป็นสำคัญ บริการผู้ให้บริการหรือลูกค้าอย่างใกล้ชิด ใช้แนวทางบริการที่เข้าถึงงานหรือเข้าถึงคน และสัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด ตั้งใจฟังคำพูดของผู้ใช้บริการเสมอ ทบทวนข้อคิดเห็นต่างๆ จากผู้ให้บริการ บอกตนเองเสมอว่า ลูกค้าหรือผู้ให้บริการต้องประทับใจในงานบริการของเรา และหัวหน้าหรือผู้นำต้องสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่บริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัย แนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเฉพาะพื้นที่เป้าหมายผลการศึกษาวิจัยจึงครอบคลุมเฉพาะพื้นที่ ถ้ามีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือ องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้นย่อมจะส่งผลต่อผลการศึกษาวิจัยที่จะเกิดความหลากหลายต่อไป

2.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัย เฉพาะการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษี ถ้าหากมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้านการรับบริการสาธารณะในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง ซึ่งจะได้รับทราบการให้บริการโดยภาพรวมเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนางได้เป็นอย่างดีตลอดจนสามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนางได้เป็นอย่างดี

2.3 การศึกษา เรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านการชำระภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา เป็นการศึกษา เฉพาะการให้บริการด้านการชำระภาษีจึงทำให้ทราบเฉพาะการให้บริการหากมีศึกษาในด้านอื่น ๆ เช่น การมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง ซึ่งจะเป็นข้อมูลในการพัฒนางาน กิจกรรม โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนางได้ดีต่อไป

บรรณานุกรม

เพียรผจง รวงผึ้ง. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมสุข ฐานะวร. (2562). คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี. ภาคนิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

สุกชัย คามวัลย์. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภออุทุมพรเขมrajธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง . (2550). แนวทางสู่ความสำเร็จแห่งการบริหารองค์กร.

<http://www.fpo.go.th/content.php?action=view§ion=9000000000&id= 4871>.