

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด ซึ่งสรุป อภิปรายและได้ข้อเสนอแนะผลการวิจัย ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. การอภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อ

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิงจำแนก ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของภาษี
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด จำนวน 2 หมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้นรวม 158 คน

##### 2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย จำนวน 113 คน

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง แบ่งคำถามออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ต่อเดือน ประเภทภาษี โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัด จำนวน 40 ข้อ จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มี 14 ข้อ คำถามเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการมี 10 ข้อ คำถามเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก มี 7 ข้อ คำถามเกี่ยวกับ การประชาสัมพันธ์ มี 9 ข้อ ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิทสเกล (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีเสนอนายกเทศมนตรีตำบลเขาสมิง เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่างและกำหนดส่งคืน ที่สำนักงานเทศบาลตำบลเขาสมิง และเก็บแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรงอีกทางหนึ่ง
3. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนจากนายกเทศมนตรีตำบลเขาสมิง จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทภาษี ของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนาโดยการแจกแจงความถี่ของคำตอบ หาค่าร้อยละ (%) แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง
2. วิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ใน 4 ด้าน ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้ เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติที่กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่

อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของภานี้ ใช้การวิเคราะห์โดยใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทดสอบความแตกต่างด้วยวิธี S-method ของ Scheffe?

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด สามารถสรุปสาระสำคัญของผลการศึกษาดังนี้

1. เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ของกองคลัง ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของภานี้อยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนมากกว่า 20.000 บาท

ในเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวมมีลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า เพศหญิง จำนวน 64 คน (ร้อยละ 56.6) มีอายุอายุ 51 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 46.0) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 34.5) สถานภาพสมรสเป็น (ร้อยละ 73.5) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท (ร้อยละ 38.1) และมีผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ (ร้อยละ 57.5)

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ของกองคลัง จังหวัดตราด ทั้ง 4 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านปรากฏได้ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอธยาศัยดีหน้าตายิ้มแย้มให้บริการด้วยวาจาสุภาพ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บภาษี สามารถตอบข้อซักถามให้คำแนะนำขั้นตอนการเสียภาษี เป็นลำดับสุดท้าย

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการมีความรวดเร็วกว่ามาตรฐานที่กำหนด เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีความเป็นธรรมเรียงลำดับก่อน – หลัง ระดับความพอใจที่มาใช้บริการงานจัดเก็บภาษีในแต่ละปี และมีการแจ้งการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีประจำปีให้ทราบล่วงหน้า เป็นลำดับสุดท้าย

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เหมาะสมกับการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ และแบบพิมพ์ต่างๆ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นลำดับสุดท้าย

2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ให้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ มีหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ถึงผู้เสียภาษี โดยตรงให้ทราบล่วงหน้า มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี อย่างทั่วถึงและครอบคลุม เช่น ป้าย แผ่นพับเสียงตามสาย และมีการประชาสัมพันธ์โดยการแจ้งเวียนหนังสือเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลา เป็นลำดับสุดท้าย

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเทศบาลได้มีการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดเก็บภาษี โดยมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายภาษี ทำให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถนำความรู้มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัศมีไข่มุก พร้อมเพรียง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง จังหวัดลำปาง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง



จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และประเภทภาษีอากรที่จัดเก็บ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครลำปางในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

1.1 ด้านคุณภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอรรถาศัยดีหน้าตายิ้มแย้มให้บริการด้วยวาจาสุภาพ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้คำแนะนำ บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้องและเป็นธรรม กระตือรือร้นในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประมวล นันทภูมิ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี เพื่อพัฒนาการจัดเก็บภาษีของเทศบาลพิษณุโลก และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีผลการศึกษาพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลพิษณุโลกอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการมีความรวดเร็วกว่ามาตรฐานที่กำหนด การให้บริการมีความเป็นธรรมเรียงลำดับก่อน – หลัง ระดับความพอใจที่มาใช้บริการงานจัดเก็บภาษีในแต่ละปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เทศบาลได้มีการกำหนดปรับลด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน มีแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้ผู้เสียภาษีได้ทราบถึงขั้นตอน ระยะเวลา ในการชำระภาษี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ ทรูหงส์สา (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ที่อำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

โดยค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เหมาะสมกับการให้บริการ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวก ต่อการเดินทางมารับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอเช่น ที่นั่งรอรับบริการ ที่จอดรถ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เทศบาล มีช่องทางในการชำระภาษีหลายช่องทาง เช่น ผ่านทางธนาคาร มีการนำระบบเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนผู้เสียภาษี และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี ให้สามารถชำระภาษีได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม และกำหนดมาตรการจูงใจให้ ประชาชนผู้มาเสียภาษีมาชำระภาษี มีการนำระบบสารสนเทศให้ทันสมัย เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึง ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล ที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีและการจัดเก็บภาษีได้อย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แจ่มจันทร์ ณ กาพลินธุ์ (2542 : 18) ได้อธิบายส่วนประกอบของงาน บริการ ได้แก่ กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-Service) ต้องมีความเหมาะสมสะดวกสบาย ขณะใช้บริการ (Convenience) เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างดีที่สุด

1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ เคลื่อนที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ถึงผู้เสียภาษีโดยตรงให้ทราบ ล่วงหน้า มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี อย่างทั่วถึงและครอบคลุม เช่น ป้าย แผ่นพับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เทศบาลฯ ได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการเสียภาษีของเทศบาลฯ และมีรับชำระภาษีของท้องถิ่นให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่ของเทศบาลฯ โดยมีการจัดโครงการ เทศบาลเคลื่อนที่ ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ให้ได้ทราบถึงประโยชน์ ในการชำระภาษีให้แก่เทศบาลฯ ทำให้เทศบาลมีรายได้เพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัศมิ์ไข่มุก พร้อมเพรียง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อ การบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี อากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และประเภทภาษีอากรที่จัดเก็บ ผลการศึกษาพบว่า ระดับ ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครลำปางในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยเรียงลำดับความ พึงพอใจจากสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านการบริการต่อผู้ชำระภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการจัดสถานที่ให้บริการและสภาพแวดล้อม

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - 1.1 เทศบาลฯ ควร กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง มีการติดตาม เร่งรัดการจัดเก็บภาษีทันตามกำหนดเวลา
  - 1.2 เทศบาลฯ ควร กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการให้บริการรับชำระภาษี นอกสถานที่ เช่นควรมีการจัดโครงการ เทศบาลเคลื่อนที่ เป็นต้น
2. ด้านกระบวนการให้บริการ
  - 2.1 เทศบาลฯ ควรกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการแจ้งการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีประจำปี ให้ผู้เสียภาษีประจำปี ให้ทราบล่วงหน้า เมื่อใกล้ครบกำหนดระยะเวลาการยื่นแบบชำระภาษีในแต่ละปี
  - 2.2 เทศบาลฯ ควรกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ในการบริการ การจัดเก็บภาษีให้ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม โดยมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ ในการปฏิบัติงาน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - 3.1 เทศบาลควรปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อความสะดวก มีฐานข้อมูลผู้เสียภาษี ที่ผู้ให้บริการสามารถเรียกดูได้
  - 3.2 เทศบาลควรจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้บริการงานจัดเก็บภาษี ไว้คอยแนะนำ และกรอกเอกสาร และแบบพิมพ์ต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการชำระภาษี
4. ด้านการประชาสัมพันธ์
  - 4.1 เทศบาลควรฯ ให้มีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ผู้เสียภาษีได้รับทราบข้อมูล ข่าวสาร ระยะเวลา ในการชำระภาษี อย่างสม่ำเสมอ
  - 4.2 เทศบาลควรฯ ให้มีการประชาสัมพันธ์จากระบบเสียงตามสายของเทศบาล ให้ผู้เสียภาษีได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร ระยะเวลาในการชำระภาษี ของเทศบาล

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการสำรวจ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการของผู้เสียภาษี ของเทศบาล ตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
2. ศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้เสียภาษี ในการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้จัดการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

3. ศึกษาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เมื่อนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บภาษีในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี