

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 178 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยการใช้สูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ซึ่งได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 และใช้วิธีการเก็บข้อมูล โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ การกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับจำนวนประชากรผู้ชำระภาษี และเลือกผู้ตอบแบบสอบถามจากประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test และ One-way ANOVA กรณีที่พบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธี LSD ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี โดยสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-15,000 บาท

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชน
ผู้ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี
อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมพบว่า
คุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินอยู่ในระดับคุณภาพบริการดีมาก สำหรับด้านที่มี
คุณภาพบริการสูงสุดเป็นอันดับแรก ด้านความน่าเชื่อถือ อันดับ 2 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ อันดับ
3 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ อันดับ 4 ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ และอันดับสุดท้าย
ด้านความเป็นรูปธรรม โดยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก อันดับแรก คือ บริการด้วย
ความซื่อสัตย์ รองลงมา คือ ใช้หลักเกณฑ์คำนวณภาษี และอันดับสุดท้าย คือ มีความเสมอภาค
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่
ให้คำแนะนำ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตอบปัญหา และอันดับสุดท้าย คือเจ้าหน้าที่สามารถคำนวณ
อัตราภาษีได้
3. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก อันดับแรก คือ
ให้บริการที่จะอธิบายเข้าใจเมื่อไม่เข้าใจ รองลงมา คือ ดูแลชักถามให้ความช่วยเหลือ และอันดับ
สุดท้าย คือ มีมนุษยสัมพันธ์ดี
4. ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี อันดับแรก คือ
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ เจ้าหน้าที่รีบแก้ไขปัญหา
และอันดับสุดท้าย คือ ให้บริการรับชำระภาษีต่อเนื่อง
5. ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี อันดับแรก คือ บริเวณพื้นที่มี
ความกว้างขวางสะดวกสบาย รองลงมา คือ มีการจัดแบบฟอร์มใ้บริการ มีที่จอดรถสะดวก
พอเพียง และอันดับสุดท้าย คือ ที่นั่งมีจำนวนเพียงพอ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการ
ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้
ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชน
ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น

มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. อนุปริญญา/ ปวส. และปริญญาตรี

อภิปรายผล

1. ความคิดเห็นของประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี

ผลการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ทั้งหมด 5 ด้าน ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับ วรดี เกียรติพิชัย (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า การบริการที่ประชาชนได้รับบริการต่อการจัดเก็บภาษีของเมืองพัทยาในภาพรวม พบว่า การบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในด้านความเป็นรูปธรรมและด้านความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับ พาราสุมาน และคณะ (Parasuraman et al., 1990) เสนอปัจจัยคุณภาพบริการ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจและการเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ สอดคล้องกับ กำพล เกียรติปฐมชัย (2538 อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ วรสุข, 2552, หน้า 17-18) หลักการบริการที่ดี ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) และสามารถอภิปรายในรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความรูปธรรม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เพราะ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี มีการจัดบริการด้านอาคารสถานที่ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวรดี เกียรติพิชัย (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา จากผลการศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เช่น เรื่องของสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เรื่องความสะดวกสบายเรียบร้อยในหน่วยงาน และผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวกโดยการใช้โทรศัพท์ โทรสาร และทางอินเทอร์เน็ต หรือด้วยวิธีอื่น ๆ

1.2 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี จัดส่งเจ้าหน้าที่อบรมความรู้เกี่ยวกับภาษีโรงเรือนและที่ดินทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ อีกทั้งในการทำงานได้ใช้ระเบียบเกี่ยวกับภาษีโรงเรือนและที่ดินในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1990) ที่ว่า บุคลากรผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้ การให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง

13 ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี มีนโยบายให้บริการด้านงานภายในอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดพักกลางวันเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับคำพล เกียรติปฐมชัย (2538 อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ วรสุข, 2552, หน้า 17-18) ด้านการตอบสนองได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการอย่างดี

1.4 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับดีมาก ทั้งนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี มีหลักเกณฑ์และระเบียบที่ใช้ในการดำเนินงานภายในเป็นที่ทราบแน่ชัด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวรรดิ เก็บทรัพย์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่าด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เช่น การประเมินภาษีมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของชุมชน และการจัดเก็บภาษีมียอัตรากำหนดที่แน่นอนเป็นที่ทราบทั่วกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเรื่อง การได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม และเรื่องการจัดเก็บภาษีไม่เป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีและเสียค่าใช้จ่ายน้อย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้เพราะการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรีจะคำนึงถึงผู้เข้ารับบริการเป็นหลัก หากมีปัญหาหรือข้อสงสัยก็จะอธิบายชี้แจงกว่าผู้เข้ารับบริการจะเข้าใจ ซึ่งสอดคล้องกับพาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1990) ที่ว่า ผู้ให้บริการให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจ ความแตกต่างตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตาม เพศ, อายุ, การศึกษา, สถานภาพ, อาชีพ, รายได้

2.1 เพศ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินเป็นกฎหมายที่ทราบโดยทั่วกัน ไม่ว่าจะเป็นเวลาการขึ้นแบบแสดงรายการ หรือบทลงโทษสำหรับผู้ไม่ชำระภาษี ซึ่งสอดคล้องกับธนวัต แดงสุริศรี (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศของประชาชนต่างกันจะมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน สอดคล้องกับ บงกช สิงหะ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้ บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอ

บ่อทอง จังหวัดชลบุรี” พบว่า ตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ เพศ สอดคล้องกับ สุทธิกานต์ ชูทอง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี” พบว่า ปัจจัยด้านเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

2.2 อายุ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการข้าราชการโรงพยาบาลเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอมือชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกับ ทั้งนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภาษีโรงเรือนและที่ดินไม่ว่าจะเป็นทางแผ่นพับ ป้าย หรือเสียงประชาสัมพันธ์ตามสาย ทำให้เข้าถึงทุกวัย ซึ่งสอดคล้องกับ ธนวัต แดงสุริศรี (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการข้าราชการโรงพยาบาลเรือนและที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอมือชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุของประชาชนต่างกันจะมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน สอดคล้องกับ วรดี เก็บทรัพย์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อเสียภาษีจำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยาไม่แตกต่างกัน

2.3 การศึกษา ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการข้าราชการโรงพยาบาลเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอมือชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เพราะผู้ชำระภาษีส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ทำให้การรับรู้และการเข้าใจส่วนบุคคลมีความแตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับ ธนวัต แดงสุริศรี (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการข้าราชการโรงพยาบาลเรือนและที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอมือชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับการศึกษาของประชาชนต่างกันจะมีความคิดเห็นต่างกัน สอดคล้องกับ สุภาพร นภาโชติ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนาง อำเภอมือชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน สอดคล้องกับ สุทธิกานต์ ชูทอง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี” พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน

2.4 สถานภาพสมรส ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการข้าราชการโรงพยาบาลเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอมือชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะการให้บริการไม่ได้คำนึงสถานภาพสมรสแต่เป็น

การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ บงกช สิงหะ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี” พบว่า ส่วนตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ สถานภาพสมรส

2.5 อาชีพ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอมือซอ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรมไม่ว่าผู้ชำระภาษีจะประกอบอาชีพใด ก็จะได้รับคุณภาพบริการเหมือนกันซึ่งสอดคล้องกับ บงกช สิงหะ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี” พบว่า ส่วนตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ อาชีพ สอดคล้องกับ วรดิ เกียรติพิริยะ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อเสียภาษีจำแนกตาม อาชีพ มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยาไม่แตกต่างกัน

2.6 รายได้ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอมือซอ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะการให้บริการ ไม่ได้คำนึงถึงรายได้หรือยอดภาษีของผู้ชำระภาษี แต่ให้บริการด้วยความเสมอภาคกันเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับซึ่งสอดคล้องกับ บงกช สิงหะ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี” พบว่า ส่วนตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สอดคล้องกับ วรดิ เกียรติพิริยะ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อเสียภาษีจำแนกตามรายได้ มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยาไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สุภาพร นภาโชติ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงนาง อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี ในภาพรวม คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณา พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี จึงเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการศึกษา พบว่า ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการในส่วนของการให้บริการรับชำระภาษีต่อเนื่องอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงขอเสนอให้เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการบริการประชาชน

2. จากผลการศึกษา พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมในส่วนของที่นั่งมีจำนวนเพียงพออยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงขอเสนอให้เพิ่ม โขบายเพิ่มจำนวนที่นั่งให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรีในเรื่องที่นั่งรอรับการบริการอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงขอเสนอให้เพิ่มเติมจำนวนที่นั่งรอรับการบริการให้กับผู้รับบริการให้เพียงพอยิ่งขึ้น

2. จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรีในเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถคำนวณอัตราภาษีได้อยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงขอเสนอให้เพิ่ม โขบายจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มศักยภาพและความชำนาญ

3. จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรีในเรื่องให้บริการรับชำระภาษีต่อเนื่องอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอให้เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอต่อการบริการประชาชน

4. จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรีในเรื่องความเสมอภาคอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงขอเสนอให้ ส่งเสริมนโยบายให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกภาคส่วนให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค เช่น ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

5. จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรีในเรื่องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงขอเสนอให้ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่บริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านอื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี

2. ควรมีการทำวิจัยเรื่องความต้องการ ความคาดหวัง และปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ