



Received: July 27, 2021

Revised: December 30, 2021

Accepted: December 31, 2021

แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ

อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Guidelines for Efficiency Increasing Revenue Collection of Khlong Wan Sub-district

Municipality, Muang District, Prachuap Khiri Khan Province

ชัย ชำ่มช้อย (Chai Chamchoy)¹

รัฐบุรุษ คุ้มทรัพย์ (Rattaburut Khumsap)²

มาลีรัตน์ ฉานสูงเนิน (Maleerat Shansungnoen)³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้เสียภาษีท้องถิ่นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 2) เปรียบเทียบแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในรายการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย จำนวนทั้งสิ้น 331 คน (จาก 1,933 คน ซึ่งคำนวณจากสูตรหาร้อยละ) สุ่มแบบแบ่งชั้นและสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟฟี โดยกำหนดระดับการมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha=0.05$

ผลการศึกษา 1) ความคิดเห็นของประชาชนผู้เสียภาษีท้องถิ่นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 6 ด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

³ อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม



ประชาชนที่มีอายุ รายได้ และประเภทที่ชำระภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการ และสร้างความมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของเทศบาลในการจัดเก็บรายได้ ซึ่งอาจใช้เป็นแนวทางสำหรับเทศบาลตำบลอื่นๆ ต่อไป

คำสำคัญ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบล

Abstract

The researcher was interested in this study with the objectives to 1) study the opinions of the local taxpayers on the efficiency of revenue collection of Klong Wan Sub-District Municipality, Muang District, Prachuap Khiri Khan Province, and 2) to study the recommendations of the local taxpayers. Guidelines for increasing revenue collection efficiency of Khlong Wan Subdistrict Municipality, Muang District, Prachuap Khiri Khan Province of the aforementioned. This research is quantitative research. Examples used in this research were 331 people named in the property and land tax, local maintenance tax and signage tax. (out of 1,933 calculated from Taro Yamane recipe) Random, layered, and simple random. The tools used to collect data were questionnaires, and the statistics used to analyze data, including percentages, averages, standard deviations, data statistics, and statistics. T-test, one-way variance analysis, and double comparison with Scheffe's Method, with a statistical significance level of $\alpha=0.05$.

Results showed that 1) The opinions of local taxpayers on the efficiency of revenue collection of Khlong Wan Sub-district Municipality, Muang District, Prachuap Khiri Khan Province found that the overall opinion was at a high level. When considering individual aspects in 6 aspects, it was found that the provision of services was equal with the highest average, followed by punctual service in terms of providing adequate services. Continuous service and service locations and service with speed, respectively. When analyzing the difference of average scores of people's opinions classified by personal variables, it was found that mean scores of opinions on revenue collection efficiency classified by gender, education level, occupation, overall and individually aspect. There was no difference statistically significant, $p>0.05$. While the average scores of people's opinions on revenue collection efficiency are classified by age group, revenue, and tax category. The



difference was statistically significant, $p < 0.05$ and 2) the guidance suggestions for increasing revenue collection efficiency of Khlong Wan Sub-district Municipality, Muang District, Prachuap Khiri Khan Province. In the aforementioned areas, people should be involved in proposing service guidelines. Technology should be used to provide services to the people, such as paying taxes through direct debit or using online systems, etc. The public should be given opportunities to give suggestions on tax rates that should vary according to the socio-economic environment, for creating fairness, satisfaction, and creating the responsibility in societies.

The results of this study can be used to improve and develop the efficiency of revenue collection of Khlong Wan Sub-district Municipality, Muang District, Prachuap Khiri Khan Province, in order to meet the needs of the people who use the service and creative participation in the administration of the municipality in collecting revenue. This may be used as the guidelines for other sub-district municipalities.

Keywords: Guidelines for efficiency increasing, Revenue collection, Sub-district municipality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่สำคัญอย่างยิ่งในสภาพสังคมปัจจุบันด้วยข้อเท็จจริงที่ว่าในแต่พื้นที่ของประเทศไทยจะมีความแตกต่างหลากหลายกันออกไป เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ฯลฯ ซึ่งเมื่อแต่ละพื้นที่ของประเทศไทยที่มีความหลากหลายดังกล่าว รัฐบาลย่อมไม่ยอมตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องและตรงตามความต้องการของประชาชน ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นการจัดการปกครองที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เลือกตัวแทนของท้องถิ่นตัวเอง มาเป็นผู้กำหนดนโยบายและแนวทางในการบริหารงานรวมถึงการทำหน้าที่เป็นตัวแทนดูแลผลประโยชน์ของท้องถิ่นการจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมสอดคล้องต่อความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น (คณยศ บรรณกิจ, 2559, น. 2)

ปัจจุบันหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรในท้องถิ่นที่ตั้งขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและเทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรภายในท้องถิ่น ดูแลและบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชน บำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการที่ว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้น มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรต้องมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ รวมทั้งต้องมีการส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานตามที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน ในการบริหารงานที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัด



ประจวบคีรีขันธ์ การจัดเก็บรายได้ไม่ได้ตามเป้าหมาย ประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของพลเมืองในการเสียภาษีบำรุงท้องถิ่นมีการยื่นชำระภาษีไม่ครบถ้วน

เทศบาลคลองวาฬ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและเทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับการบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ที่ผ่านมามีปัญหา คือ เทศบาลขาดบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการจัดเก็บรายได้ ความทับซ้อนของโครงสร้างหน่วยงานให้บริการสาธารณะก่อให้เกิดผลต่อการจัดเก็บรายได้ การไม่เข้าใจในการเสียภาษีบำรุงท้องถิ่น การขาดจิตสำนึกและหน้าที่ของพลเมือง ส่งผลต่อการหลีกเลี่ยงการชำระภาษี ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการจัดการสาธารณะด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขและเสนอแนวทางการดำเนินการจัดเก็บรายได้โดยทั้งเทศบาลตำบลคลองวาฬ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์และประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์ร่วมกันต่อไป

วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล

สมมติฐาน

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน



5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่หาระภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของกรมการส่งเสริมการปกครอง (2551, น. 8-9) ได้กล่าวถึงการจัดการสาธารณะด้านการจัดเก็บรายได้ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการด้านความรวดเร็ว และด้านการให้บริการด้านสถานที่ โดยมีรายละเอียดและความสำคัญของแต่ละตัวแปรได้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
6. ประเภทที่หาระภาษี

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการด้านความรวดเร็ว
6. ด้านการให้บริการด้านสถานที่

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการด้านความรวดเร็ว และด้านการให้บริการด้านสถานที่



2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในรายการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย จำนวน 1,933 คน (ข้อมูลประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลคลองวาฬ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์, 2563)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในรายการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย จำนวน 331 คน จากขนาดกลุ่มตัวอย่างซึ่งคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อน 0.05 ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่ม และทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นและสุ่มอย่างง่าย

วิธีการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของประชาชนที่มีชื่ออยู่ในรายการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย เทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการด้านความรวดเร็ว และด้านการให้บริการด้านสถานที่ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

คำถามแต่ละข้อโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับนิยามศัพท์ปฏิบัติการ (IOC: Index of Item objective Congruence) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.80-1.00 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทำการทดลองใช้กับประชาชน ที่ไม่ได้จัดอยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แล้วนำมาทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87 แล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 331 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. วิเคราะห์ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้ค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่า t-test



4. วิเคราะห์เปรียบเทียบแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้ค่า F-test

หากพบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

1. แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการด้านสถานที่ และด้านการให้บริการด้านความรวดเร็ว

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ในการลดหย่อนภาษีมีการปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีทุกคนอย่างตรงไปตรงมา และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีโดยไม่มีการแบ่งแยกส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม

1.2 ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่รับชำระภาษีตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยื่นแบบประเมินภาษี ต่อผู้เสียภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ได้รับทราบการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการเสียภาษีจากองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างชัดเจนมีความสุภาพอ่อนโยนและมีไมตรีจิตพร้อมให้บริการ

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ให้บริการสำหรับผู้ชำระภาษีขณะรอรับบริการมีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับการให้บริการชำระภาษี และเอกสารในการให้บริการชำระภาษี มีเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ในการมาชำระภาษีมีสถานที่จอดรถ อย่างเพียงพอ

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผลัดเวรกันในการให้บริการชำระภาษีช่วงเวลาพักอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การขยายเวลาให้บริการชำระภาษี ตลอดวันทำการในเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในระหว่างชำระภาษีอย่างเป็นขั้นตอน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เทศบาลได้จัดเจ้าหน้าที่บริการให้คำปรึกษาการชำระภาษีตลอดเวลา

1.5 ด้านการให้บริการด้านความรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลจัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรมและทั่วถึงทุกชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ผู้บริหารและพนักงานของเทศบาลมีความกล้าหาญพร้อมที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน และมีการนำโครงการ/กิจกรรม หรือแผนงานที่แถลงไว้ไปดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรมตามที่ได้กำหนดไว้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ใช้เวลาการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ไม่เลือกปฏิบัติ

1.6 ด้านการให้บริการด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดแต่งภายนอกอาคารที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีการจัดโต๊ะ



และเก้าอี้สำหรับผู้มาชำระภาษีมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และที่ตั้งของสถานที่ให้บริการชำระภาษีมีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีแผนผังบอกที่ตั้งของฝ่ายให้บริการสำหรับการชำระภาษีอย่างชัดเจน

2. ผลการเปรียบเทียบแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการสาธารณะด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุ รายได้ และประเภทที่ชำระภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการสาธารณะด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ศึกษาอภิปรายดังนี้

1. แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีการให้บริการอย่างเสมอภาค ให้บริการที่ตรงต่อเวลา และบริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ บึงไกร (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอปรังค์กู จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอปรังค์กู จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยพบว่า ด้านผู้ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านนโยบายผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์สินี จันทร์จวนสุก (2560, น. 48) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน และลดหย่อนภาษีมีการปฏิบัติ ต่อผู้เสียภาษีทุกคนอย่างตรงไปตรงมา สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ บึงไกร (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอปรังค์กู จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอปรังค์กู จังหวัดศรีสะเกษ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์สินี จันทร์จวนสุก (2560, น. 48) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก



1.2 ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่รับชำระภาษีตรงต่อเวลาในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ยื่นแบบประเมินภาษีต่อผู้เสียภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ บึงไกร (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่อำเภอปรางค์กู๋ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่อำเภอปรางค์กู๋ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์สินี จันทร์จวนสุก (2560, น. 48) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าสถานที่ให้บริการสำหรับผู้มาชำระภาษีขณะรอรับบริการมีความเพียงพอ และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับการให้บริการชำระภาษี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ บึงไกร (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่อำเภอปรางค์กู๋ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่อำเภอปรางค์กู๋ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์สินี จันทร์จวนสุก (2560, น. 48) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ผลัดเวรกันในการให้บริการชำระภาษีช่วงเวลาพักอย่างต่อเนื่อง และการขยายเวลาให้บริการชำระภาษีตลอดวันทำการในเวลาราชการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ บึงไกร (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่อำเภอปรางค์กู๋ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่อำเภอปรางค์กู๋ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์สินี จันทร์จวนสุก (2560, น. 48) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านการให้บริการด้านความรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลจัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรมและทั่วถึงทุกชุมชน และผู้บริหารและพนักงานของเทศบาลมีความกล้าหาญพร้อมที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาภรณ์ บึงไกร (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่อำเภอปรางค์กู๋ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้าน



จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่อำเภอบางบาล จังหวัดสระบุรี ด้านการให้บริการด้านความรวดเร็วอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์สินี จันทร์จวนสุข (2560, น. 48) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการด้านความรวดเร็วอยู่ในระดับมาก

1.6 ด้านการให้บริการด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่ามีการจัดตั้งภายนอกอาคารที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการจัดโต๊ะและเก้าอี้สำหรับผู้มาชำระภาษีมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาริศา แก่นวงษ์ (2563) ศึกษาเรื่อง การบริหารแบบธรรมาภิบาลของวิทยาลัยชุมชนหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับการบริหารแบบธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า หลักความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ แพง แก้วอุ่น (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หลักความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุ รายได้ และประเภทที่ชำระภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่เทศบาลที่รับผิดชอบด้านจัดเก็บรายได้ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเสมอภาคและตรงต่อเวลา มีความยุติธรรมไม่เลือกเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ จึงทำให้ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพมีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ รายได้ และประเภทที่ชำระภาษีมีความคิดเห็นต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าประชาชนต้องการให้เทศบาลจัดบริการสถานที่จอดรถ อย่างเพียงพอ และเอกสารในการให้บริการชำระภาษีมีเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่บริการให้คำปรึกษาการชำระภาษีตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์สินี จันทร์จวนสุข (2560, น. 48) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ด้านระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในชุมชน ด้านการสาธารณสุข อนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาลในชุมชน ด้านการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพสร้างรายได้ และด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศิลปวัฒนธรรมและศาสนา ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

ในการศึกษาเรื่องแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ดังนั้น เจ้าหน้าที่เทศบาลควรให้บริการแก่ผู้เสียภาษีตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และให้บริการแก่ผู้เสียภาษีโดยไม่มีการแบ่งแยก
2. ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ได้รับทราบการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการเสียภาษีจากเทศบาลอย่างชัดเจนมีความสุภาพอ่อนโยนและมีไมตรีจิตพร้อมให้บริการ ดังนั้น เทศบาลควรประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการเสียภาษีจากเทศบาลอย่างชัดเจนมีความสุภาพอ่อนโยน และเจ้าหน้าที่ควรที่ยืนแบบประเมินภาษีต่อผู้เสียภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ในการมาชำระภาษีมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ ดังนั้น เทศบาลควรจัดสถานที่จอดรถ อย่างเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และควรจัดเอกสารในการให้บริการชำระภาษี มีเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เทศบาลได้จัดเจ้าหน้าที่บริการให้คำปรึกษาการชำระภาษีตลอดเวลา ดังนั้น เทศบาลควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการให้คำปรึกษาการชำระภาษีตลอดเวลา และอำนวยความสะดวกในระหว่างชำระภาษีอย่างเป็นขั้นตอน
5. ด้านการให้บริการด้านความรวดเร็ว ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับผู้เสียภาษี ดังนั้น เทศบาลควรจัดให้มีการลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับผู้เสียภาษี และควรมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการให้เกิดความรวดเร็ว
6. ด้านการให้บริการด้านสถานที่ ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีแผนผังบอกที่ตั้งของฝ่ายให้บริการสำหรับการชำระภาษีอย่างชัดเจน ดังนั้น เทศบาลควรจัดทำป้ายแผนผังบอกที่ตั้งของฝ่ายให้บริการสำหรับการชำระภาษีอย่างชัดเจน และควรจัดสถานที่บริการต่างๆ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม



บรรณานุกรม

- กันตินันท์ นกขุนทอง. (2559). การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- คณยศ บรรณทิพย์. (2559). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสัชนาลัย อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย. (สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- พิชญ์สินี จันทร์จวนสุข. (2560). ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สุภาภรณ์ บึงไกร. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ. (สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd Ed). NewYork: Harper and Row Publications.