

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร และ 2) เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) โดยการศึกษาจากเอกสาร วารสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัย ซึ่งการพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวนั้น ทำให้ได้ข้อสรุปของการศึกษาวิจัย รวมทั้งเป็นต้นแบบให้ผู้ที่สนใจนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาต่อไป การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์พร้อมกับสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามขั้นตอนการวิจัยดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ 60 ปีขึ้นไป อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้ 5,001-10,000 บาท ต่อเดือน ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากคือ ระดับประถมศึกษา และประเภทของงานจัดเก็บรายได้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ มากที่สุดคือ ภาษีบำรุงท้องที่ โดยผลของการศึกษาสามารถนำเสนอสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ลำดับและเป็นประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขคือ ข้อที่ 7 เจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จได้ครบถ้วน ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่

มีการอธิบายรายละเอียดของภาษาฯ และข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

1.2 ด้านขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ลำดับและเป็นประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขคือ ข้อที่ 2 แบบฟอร์มในการยื่นเพื่อรับบริการมีความชัดเจน ข้อที่ 1 มีการประชาสัมพันธ์เสียงไร้สาย/หอกระจายข่าว และข้อที่ 8 มีการเปิดให้บริการในวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 3 ลำดับและเป็นประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขคือ ข้อที่ 7 สถานที่จอดรถมีเพียงพอ ข้อที่ 2 มีป้ายแสดงขั้นตอนและเวลาให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย และข้อที่ 1 มีป้ายบอกทางหรือจุดต่างๆ ของการให้บริการที่ชัดเจน

2. การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ผลจากการศึกษาวิจัยทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร โดยนำเสนอ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์/โครงการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ เพื่อกระตุ้นให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง มีความตื่นตัวและตระหนักถึงความสำคัญในหน้าที่ของตนเองร่วมกับการบริการงานจัดเก็บรายได้ที่มีประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ 1 การส่งเสริมพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ยุทธศาสตร์ 2 การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และสร้างจิตสำนึกในการชำระภาษีแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ยุทธศาสตร์ 3 การปรับปรุงภูมิทัศน์สำนักงาน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาข้อมูล 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมในแต่ละด้านทั้ง 3 ด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแต่มีข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 3 ลำดับทั้ง 3 ด้าน รายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พบข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 3 ลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ออกไปเสร็จได้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่มีการอธิบายรายละเอียดของภาษี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการทำงานน้อยและจำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอจึงต้องขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตำแหน่งอื่นมาช่วยให้บริการ เป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และทักษะการทำงานไม่เพียงพอไม่สามารถตอบข้อสงสัย หรือให้คำแนะนำได้ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับ นภาพร จุฑาบุตร (2557 : 91) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทองอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณิชา เจนเขตกิจ (2555 : 41) ได้ศึกษาการพัฒนาการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลศาลเจ้าไก่อต้อ อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ด้านบุคลากร เทศบาลฯ ขาดผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษีที่ให้ความรู้ คำแนะนำแก่ผู้เสียภาษี จากการที่บุคลากรจัดเก็บภาษีไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ระเบียบ กฎหมาย และแนวทางปฏิบัติการจัดเก็บภาษี ส่งผลให้รับชำระภาษีจากประชาชนผู้มาใช้บริการไม่ถูกต้อง หรือรับชำระภาษีผิดพลาดทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาขอชำระภาษีใหม่และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรชญา สุขไหว (2558 : 69) ศึกษาเรื่องปัญหาในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่เทศบาลในเขตจังหวัดลำพูน พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบางคนของเทศบาลยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบัญญัติในการจัดเก็บภาษี ทำให้เกิดความสับสนในการตีความผิดพลาดได้ง่าย

1.2 ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พบข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 3 ลำดับ คือ แบบฟอร์มในการยื่นเพื่อรับบริการมีความชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์เสียงไร้สาย/หอกระจายข่าว และมีการเปิดให้บริการในวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ การประชาสัมพันธ์จากทางเทศบาลตำบลหนองปล้องไม่ทั่วถึงไม่ครอบคลุมพื้นที่ ทำให้ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์จากทางกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน และการบอกปากต่อปาก จึงทำให้การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษีไม่ครบถ้วนและถูกต้อง ทำให้เกิดปัญหาในการมาใช้บริการเกินระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยะ เส็งนุญ (2555 : 73-74) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเหมือง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเหมือง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เทศบาลอำนวยความสะดวกโดยให้บริการในวันหยุดราชการ อำนวยความสะดวกให้ผู้ชำระภาษีด้วยการออกบริการเทศบาลเคลื่อนที่รับชำระภาษี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรวดี

บุญเลิศ (2556 : 52) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี พบว่าคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ด้านการติดต่อสื่อสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ได้รับข่าวสารผ่านหอกระจายข่าวอย่างสม่ำเสมอ

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พบข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 3 ลำดับ คือ สถานที่จอดรถมีเพียงพอ มีป้ายแสดงขั้นตอนและเวลาให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย และมีป้ายบอกทางหรือจุดต่างๆ ของการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ เสงี่ยม (2555 : 73) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเหมือง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเหมือง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สำนักงานจัดเก็บภาษีมีการจัดป้ายและผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรวรรณ แดงอรุณ (2557 : 64) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรภนาค อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถและไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวัญ เรือน ทาระจิน (2555 : 77) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนในตำบลทุ่งกล้วยที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกล้วย อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในตำบลทุ่งกล้วยที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการจัดทำป้ายและผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

2. การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตอนที่ 1 ที่เป็นข้อค้นพบมากำหนดประเด็นสัมภาษณ์ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลขององค์กร (SWOT Analysis) ร่วมกับการวางแผนยุทธศาสตร์ เพื่อค้นหาศักยภาพขององค์กรในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร จากการศึกษาพบว่ามีคามจำเป็นต้องกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร เพื่อนำมากำหนดเป้าประสงค์และกิจกรรม/โครงการนั้น โดยผลของการกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์เรื่องนี้ จะทำให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน บุคลากรและองค์กรเลือกยุทธศาสตร์โดยอาศัยหลักการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ (Strategic Analysis) เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์นำไปสู่การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์/กลยุทธ์

โดยการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์/โครงการ ซึ่งยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง ประกอบด้วย

ยุทธศาสตร์ 1 การส่งเสริมพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเจษฎา จิราสุนทร (2555 : 79) ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลเมืองกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ได้เสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลเมืองกระทุ่มแบน ด้านบุคลากรโดยปัจจัยหลักของการพัฒนาด้านนี้คือ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องภาษีของเทศบาลเมืองกระทุ่มแบนหรือเพิ่มสมรรถนะของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรบางส่วนยังคงมีประสบการณ์ในตำแหน่งหน้าที่ไม่มาก การให้คำปรึกษาต่างๆ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน หากบุคลากรมีความเชี่ยวชาญและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นบุคลากรบางส่วนที่ยังไม่มีความเชี่ยวชาญ ควรได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับ อรณิชา เจนเขตกิจ (2555 : 44) ศึกษาเรื่องการพัฒนาการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลศาลเจ้าไก่อ้อ อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่าแนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลฯให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ด้านบุคลากร เทศบาลฯ ควรมีการจัดอบรมพนักงาน และลูกจ้างของเทศบาลเกี่ยวกับการให้บริการมีความสำคัญมากต่อหน่วยงาน เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่พนักงาน เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญ ถือเป็นกลไกหลักของหน่วยงานในการให้บริการและเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจต่อการให้บริการ โดยต้องให้เทศบาลฯจัดอบรมเพิ่มทักษะในการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีต่างๆ อบรมด้านความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและขั้นตอนในการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีให้ถูกต้อง เพื่อที่จะสามารถอธิบายให้แก่ผู้มาชำระภาษีได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และที่สำคัญต้องการให้อบรมด้านระบบการให้บริการที่ทันสมัยควรศึกษาข้อมูลจากแหล่งสื่อต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต หนังสือ วารสาร กฎหมาย ฯลฯ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน และจัดทำแผนอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงานจัดเก็บรายได้ เมื่อมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนบุคลากรที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีจะได้มีการปฏิบัติงานแทนกันอย่างเหมาะสม

ยุทธศาสตร์ 2 การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และสร้างจิตสำนึกในการชำระภาษีแก่ผู้มีหน้าที่ เสียภาษี สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนภรณ์ จิราธิกร (2556 : 81) ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชีเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดสกลนคร พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดสกลนคร คือ เพิ่มเติมช่องทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์งานการเงินและบัญชี สอดคล้อง

กับงานวิจัยของ สรญา คงรอด (2559 : 154) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบางคลาน อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร พบว่าด้านความมีจิตสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีของผู้เสียภาษี มีแนวทางในการแก้ไขคือ ควรเพิ่มมาตรการสร้างแรงจูงใจแรงจูงใจให้ประชาชนใส่ใจและเห็นถึงความสำคัญในการชำระภาษีให้ครบถ้วนตรงเวลา โดยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเห็นว่าเงินภาษีทุกบาททุกสตางค์ที่ได้ชำระให้กับทางเทศบาลนั้นได้ถูกนำไปใช้ในการพัฒนาชุมชนในท้องถิ่นอย่างคุ้มค่า ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนมาชำระภาษีให้กับเทศบาลอย่างครบถ้วน

ยุทธศาสตร์ 3 การปรับปรุงภูมิทัศน์สำนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินเรศ สีสุร่าย (2555 : 59) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา พบว่า ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ดังนี้ ควรมีป้ายบอกจุดให้บริการหลาย ๆ ป้าย มีลูกศรแสดงให้เห็นและต่อเนื่องกัน หรือมีสัญลักษณ์ในการให้บริการที่แตกต่างจากงานบริการด้านอื่น สถานที่จอดรถควรทำช่องให้จอดรถ แยกที่จอดรถแต่ละประเภท มีป้ายบอกทางเข้าออกชัดเจน รวมถึงมีระบบป้องกันภายในและภายนอกอาคาร ควรปรับปรุงภูมิทัศน์สถานที่ทำงานและสองข้างทางให้ร่มรื่น

เพื่อกระตุ้นให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่มาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้องมีความตื่นตัวและตระหนักถึงความสำคัญในหน้าที่ของตนเองร่วมกับการบริการงานจัดเก็บรายได้ที่มีประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากและผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 3 ลำดับทั้ง 3 ด้าน ที่ส่งผลต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

2. จากการศึกษาผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจน้อยในส่วนของเจ้าหน้าที่ไม่สามารถอธิบาย ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามจากผู้ใช้บริการได้และยังออกไปเสร็จชำระภาษีไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงเสนอยุทธศาสตร์การส่งเสริมพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถใน

การปฏิบัติงาน โดยเน้นให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติ มีการจัดศึกษาดูงานจากหน่วยงาน/องค์กรที่ได้รับรางวัลดีเด่นด้านการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ เพื่อเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

3. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการยังมีความพึงพอใจน้อยในส่วนของแบบฟอร์มในการยื่นเพื่อรับบริการ การเปิดให้บริการในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์และการประชาสัมพันธ์เสียงไร้สาย/หอกระจายข่าว ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอยุทธศาสตร์การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และสร้างจิตสำนึกในการชำระภาษีแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษี โดยมุ่งเน้นให้มีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทางที่สามารถเข้าถึงให้ผู้เสียภาษีได้รับทราบและการลงพื้นที่เพื่อประชาสัมพันธ์ อบรม ให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกที่ดีในการชำระภาษีแก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีในพื้นที่รับผิดชอบ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการยังพอใจน้อยเรื่องสถานที่จอดรถป้ายแสดงขั้นตอนและเวลาในการให้บริการรวมถึงป้ายบอกสถานที่ จุดบริการต่างๆ ผู้วิจัยจึงเสนอยุทธศาสตร์การปรับปรุงภูมิทัศน์สำนักงาน โดยให้มุ่งเน้นให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการจัดทำและติดตั้งป้ายต่างๆ ในจุดที่ต้องบริการ ที่สังเกตเห็นได้ง่ายและจัดสร้างสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อใช้บริการงานจัดเก็บรายได้และงานอื่นๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและส่งเสริมให้การบริการงานจัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลอื่นที่มีลักษณะคล้ายกันหรือพื้นที่ใกล้เคียงมาทำการวิจัย เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งนี้

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

3. เมื่อนายยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ ควรจะต้องมีการติดตามและประเมินผลยุทธศาสตร์อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้องให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรต่อไป