

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามกระแสโลกาภิวัตน์ ทุกประเทศในโลกได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างมาก สถานการณ์ดังกล่าวยังคงสืบต่อไปและมีระดับการเปลี่ยนแปลงที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้นด้วยเหตุนี้ทุกประเทศจึงต้องให้ความสำคัญและพิจารณาทบทวนวิธีการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการสาธารณะตามความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

การกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่นเป็นรูปแบบหนึ่งในการปกครองโดยได้บรรจุไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งเป็นรูปแบบที่ให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเองในการบริหารงาน รวมถึงการจัดการและการบริการประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง มีอำนาจเฉพาะตามบทบัญญัติของกฎหมาย มีฐานะเป็นนิติบุคคล สามารถทำนิติกรรมสัญญาได้ตามขอบข่ายที่กฎหมายกำหนด นอกจากนั้นคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นเรื่องที่ประเทศต่างๆ ให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกของรัฐ ในการบริการสาธารณะในพื้นที่ได้ตรงตามความจำเป็นและความต้องการของพื้นที่อย่างตรงจุด สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองและการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งส่วนใหญ่ประเทศที่มีการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยมักจะให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปกครองตนเอง (Self government) หรือการปกครองท้องถิ่น (Local government) เพราะการปกครองท้องถิ่นมีความเข้มแข็งมากเพียงใดก็ยิ่งเป็นการสนับสนุนให้การปกครองในระดับชาติมีมากขึ้นเท่านั้น (ชูลิพร เดชจำ. 2542 : 3)

องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อบต. เป็นรูปแบบหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการจัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2537 เพื่อทำหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในทั้ง 6 ด้านอันได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและสังคม 4) ด้านการวางแผนและส่งเสริมการลงทุน 5) ด้าน

การบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ 6) ด้านทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรมและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงถือเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น ประชาชนในพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องเลือกผู้บริหาร และสมาชิกสภาท้องถิ่น โดยตรง ตามบทบัญญัติของกฎหมายรัฐธรรมนูญที่กำหนดให้ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยตรง (พีรสิทธิ์ คำานวนศิลป์ และสุภัทวนากร วงศ์ธนาวิสุ. 2549 : 138-139)

การบริหารงานของภาครัฐนั้นย่อมมุ่งไปที่ประโยชน์ของประชาชน โดยการบริหารงาน ภาครัฐต้องมุ่งให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ มุ่งความคุ้มค่า และรัฐต้องเข้าใจว่า ประชาชนต้องการอะไรในเชิงของความต้องการขั้นพื้นฐาน ต้องทราบว่าประชาชนมีปัญหา อะไร เพราะในแต่ละท้องถิ่นของประเทศย่อมมีความต้องการและปัญหาที่แตกต่างกัน การบริหารภาครัฐจึงต้องมุ่งตอบสนองต่อการแก้ปัญหาและความต้องการของประชาชน การบริหารงานภาครัฐในอดีตที่ผ่านมา การกำหนดคน โยบาย ทิศทาง แผนงาน โครงการต่างๆ นั้น มักจะเริ่มต้นที่ส่วนกลางในลักษณะที่อาจกล่าวได้ว่า ศูนย์รวมอำนาจอยู่กับการบริหาร ราชการส่วนกลาง (Centralization) การคิด การตัดสินใจ การแก้ปัญหาและการกระทำทุกอย่าง กระทำโดยส่วนกลางบนฐานของแนวความคิดที่เรียกว่า จากเบื้องบนสู่ด้านล่าง เพราะคิดว่า ประชาชนนั้นยังมีการศึกษาต่ำ ขาดความรู้ ขาดทักษะ และไม่เข้าใจเรื่องการบริหารกิจการ บ้านเมือง การบริหารงานของภาครัฐจึงไม่ได้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่าง แท้จริง ประชาชนไม่ได้มีบทบาทในการคิดช่วยตนเองในท้องถิ่น ส่งผลให้ประชาชนส่วนใหญ่ ไม่คิดช่วยตนเอง รอคอยให้รัฐช่วยเหลืออย่างเดียว ซึ่งปรากฏในเกือบทุกแห่งของประเทศจึง อาจเรียกได้ว่าเป็นการบริหารที่ผิดพลาดมาโดยตลอด อย่างไรก็ตามเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อมทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เทคโนโลยีและโลกาภิวัตน์ ประชาชนมี ระบบการศึกษาสูงขึ้น เรียนรู้และเข้าใจสิทธิของตนเองมากขึ้น จึงเริ่มคิดที่จะเรียกร้องสิทธิ ผลประโยชน์ตอบแทนจากภาครัฐ เพราะประชาชนเริ่มถามตนเองว่า เมื่อเสียภาษีให้แก่รัฐบาล แล้วเขาจะได้อะไร สิ่งที่รัฐทำนั้นคุ้มค่ากับภาษีที่ประชาชนต้องเสียไปหรือไม่ นี่ก็จุดเปลี่ยน ของการบริหารภาครัฐที่ต้องเปลี่ยนจากดำเนินการ โดยภาครัฐ หรืออาจเรียกว่า การบริหารแบบ รวมศูนย์อำนาจอยู่ส่วนกลาง (Centralization) เป็น ไปสู่การดำเนินการ โดยประชาชนเป็น การกระจายอำนาจ (Decentralization) ไปสู่ประชาชน (เฉลิม ศรีผดุง. 2550 : 32-33)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เป็นหน่วยงาน

การปกครองท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนอย่างมาก ในการทำหน้าที่แก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นต่างๆ หากพิจารณาในด้านอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่นแล้วจะเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นค่อนข้างมีอิสระในการดำเนินการพัฒนาที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นและฐานทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่น นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังต้องทำงานพัฒนาสนองนโยบายของรัฐบาลส่วนกลางอีกด้วย การจะแก้ปัญหาหรือพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลและองค์ความรู้เป็นฐานในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาของท้องถิ่น (วิยุทธ์ จรัสพันธ์. 2551 : 84)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆ รวมทั้งการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในท้องถิ่น ในการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆ รวมทั้งการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนมีชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2548 : 142) โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีคือ ส่วนการคลัง การนำรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนหนึ่งที่จัดเก็บได้จากภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีอากร และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่างๆ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งถือว่าเป็นรายได้ที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล หากมีการจัดเก็บภาษีต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพก็จะสามารถนำเงินรายได้มาพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และตรงตามวัตถุประสงค์ความต้องการของประชาชน และมีผลทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธา และเกิดความรู้สึกร่วมว่าประชาชนเองมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น และความเป็นเจ้าของเต็มใจที่จะช่วยงานการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ราบรื่น ฉะนั้นในการสร้างความพึงพอใจของประชาชนให้เป็นที่ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่องถือว่าเป็นหน้าที่หลักขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ต้องการจัดเก็บภาษีในเชิงรุก และเป็นการให้บริการแก่ประชาชนตามนโยบายของรัฐบาลที่ส่งเสริมให้ส่วนราชการดูแลและเอาใจใส่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

ภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลระบับจัดเก็บเองได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ สำหรับภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้ายและภาษีประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพนั้น ไม่มีปัญหาในการจัดเก็บเนื่องจากผู้ประกอบการค้าจำนวนไม่มาก เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้สามารถจัดเก็บติดตามทวงถามเป็นรายบุคคลได้ ส่วนภาษีบำรุงท้องที่นั้นมีปัญหาในการจัดเก็บ จึงทำให้ผู้ศึกษาได้

ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว สืบเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว มีอาชีพหลักคืออาชีพเกษตรกรรม ซึ่งมีการทำนาคิดเป็นร้อยละ 85 ของพื้นที่ เกษตรกรมีที่ดินหรือกรรมสิทธิ์ในที่ดินเป็นของตนเองก็มีจำนวนไม่มาก ประมาณคนละ 20-60 ไร่ (สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว. 2552 : 12) อัตราการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ชำระในอัตรา ไร่ละ 5 บาท หากครอบครัวใดมีการแบ่งแยกโฉนดกรรมสิทธิ์ให้แก่ลูกหลานแล้วที่ดินที่มีการถือครองก็จะลดน้อยลง อัตราการชำระภาษีก็จะลดน้อยลงตามไปตามกรรมสิทธิ์ที่ถือครองด้วย ซึ่งเดิมการชำระภาษีของประชาชนเมื่อ 10 ปีที่ผ่านมาประชาชนต้องไปชำระภาษีที่ทำการปกครองอำเภอ หรือ โดยมีกำนันผู้ใหญ่บ้าน เป็นผู้ประสานงานคอยช่วยเหลือลูกบ้านในการรับฝากการชำระค่าภาษี แต่ในปัจจุบันการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ส่วนกลางได้โอนมาให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บ และนำเงินเข้าเป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งการชำระภาษีบำรุงท้องที่ จะอยู่ระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนเมษายนของทุกปี หากเกินกำหนดนี้แล้วเจ้าของที่ดินจะต้องชำระภาษีเพิ่มอีกร้อยละ 2 บาทต่อเดือน แต่การชำระภาษีของประชาชนยังเกิดความล่าช้า (องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว. 2552 : 47) ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบในงานการจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวจึงพบประเด็นปัญหาที่อยากจะศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีกว่าคือ ทำอย่างไรที่จะให้ประชาชนที่มาใช้บริการนั้นได้รับความเสมอภาคในการให้บริการ ได้รับความสะดวกสบายในการให้บริการ มีความเพียงพอของการให้บริการ ความต่อเนื่องของการให้บริการ ความรวดเร็วของการให้บริการ และสถานที่ให้บริการแก่ประชาชนต้องปฏิบัติอย่างไร เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด และมีความยินดีที่จะร่วมมือร่วมใจ มีความพร้อมในการชำระภาษีเพื่อนำเงินรายได้เหล่านั้นมาพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวซึ่งที่ผ่านมายังไม่ปรากฏว่ามีผู้ใดได้ทำการศึกษาไว้ อย่างเด่นชัด ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นหัวหน้าส่วนการคลังจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด และมีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการชำระภาษี เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาในส่วนการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวต่อไป

## วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว

## สมมุติฐานการศึกษา

1. การให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเนื่อง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ต่างกัน

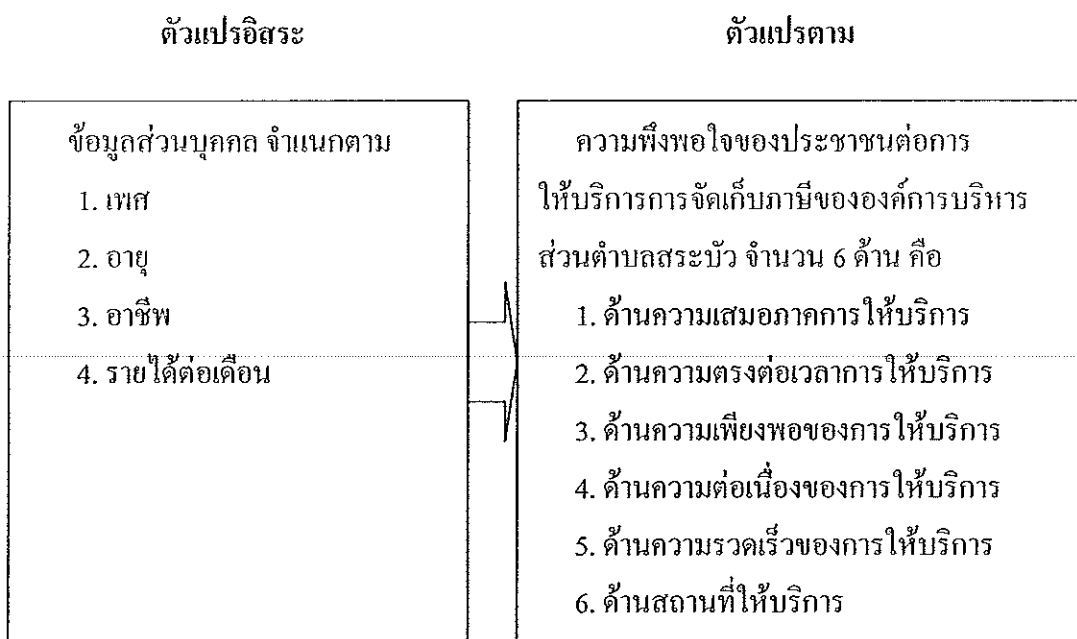
## ขอบเขตของการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษี และได้รับบริการการเสียภาษีจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำนวนทั้งสิ้น 2,000 คน (สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว. 2552 : 21)
  2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีและได้รับบริการการเสียภาษีจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำนวน 334 คน ซึ่งได้จากการคำนวณด้วยสูตรยามานะ (Yamanac. 1973 : 727)
2. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2553
4. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ร้อยเอ็ด

## กรอบแนวคิดของการศึกษา

จากการศึกษาวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดคุณภาพ การให้บริการของ ประยูร กาญจนกุล (2535 : 110) ในจำนวน 6 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิด ในการศึกษา ซึ่งแสดงได้ตามแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ภาษี หมายถึง เงินที่ถูกเรียกเก็บจากบุคคล นิติบุคคล ที่องค์การบริหารส่วนตำบล สระบัว จัดเก็บเอง ประกอบด้วย ภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ดังต่อไปนี้

1.1 ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่เก็บจากอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นที่ดินเท่านั้น ผู้เสีย คือ ผู้มีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ราคาที่ใช้คำนวณภาษี คือ ราคาปลานกลางของที่ดิน เว้นแต่จะ เข้าข้อยกเว้นใน ข้อบัญญัติจังหวัด ข้อบังคับหรือข้อบัญญัติ หรือข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร การจัดเก็บเป็นไปตามประเภทหรือชนิดของที่ดิน

1.2 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่เก็บจากบ้านเช่า อาคารร้านค้า ตึกแถว โรงแรม โรงงานอุตสาหกรรม บ่อนไก่ ฟาร์มสัตว์ คลังสินค้า และบริเวณที่ดินที่ปกติใช้ร่วมกับ

โรงเรียนนั้น การเก็บจากค่ารายปีซึ่งทรัพย์สินนั้นควรจะให้เช่าได้ในปีหนึ่งๆ โดยเก็บในอัตรา ร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี

1.3 ภาษีป้าย หมายถึง ภาษีที่เก็บจากป้าย แสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะ ได้แสดง หรือ โฆษณาไว้ที่ วัตถุใดๆ ตัวอักษร หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏโดยวิธีอื่น

2. ประชาชน หมายถึง ผู้เสียภาษีที่ได้รับบริการการเสียภาษีจากองค์การบริหารส่วน ตำบลสระบัว ประจำปี พ.ศ. 2553

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการด้านภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว คือ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในระดับ มาก ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในระดับน้อย และความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด ซึ่งประกอบด้วย

3.1 ด้านความเสมอภาคการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ในด้านความเสมอภาค การให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอย่างเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีโดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน เจ้าหน้าที่พูดคุยอย่างเสมอภาค และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม

3.2 ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ในด้านความตรงต่อเวลา การให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่รับชำระภาษีตรงต่อเวลาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ ขึ้นแบบประเมินภาษีต่อผู้เสียภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ได้รับทราบข้อมูลจาก การประชาสัมพันธ์วันเวลาในการเสียภาษี และได้รับทราบการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการ เสียภาษีจากองค์การบริหารส่วนตำบล

3.3 ด้านความเพียงพอของการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ในด้านความเพียงพอ ของการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอสำหรับการให้บริการชำระภาษี สถานที่ ให้บริการสำหรับผู้มาชำระภาษีขณะรอรับบริการมีความเพียงพอ มีสถานที่จอดรถอย่าง เพียงพอเมื่อเมื่อเวลาชำระภาษี เอกสารในการให้บริการชำระภาษีมีเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น ปากกา แก้ว

3.4 ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ในด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย การเปิด โอกาสให้บริการชำระภาษีตลอดวันทำการในเวลาราชการ มีเจ้าหน้าที่ผลัดเวรกันในการให้บริการชำระภาษีช่วงเวลาพัก องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดเจ้าหน้าที่บริการให้คำปรึกษาการชำระภาษีตลอดเวลา และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในระหว่างการชำระภาษีอย่างเป็นขั้นตอน

3.5 ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ในด้านความรวดเร็วของการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการให้เกิดความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัยเกี่ยวกับการชำระภาษีมีความรวดเร็ว มีการลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับผู้เสียภาษีมีความรวดเร็ว และมีการลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับผู้เสียภาษีมีความรวดเร็ว

3.6 ด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ในด้านสถานที่ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย มีแผนผังบอกที่ตั้งของฝ่ายให้บริการสำหรับการชำระภาษีอย่างชัดเจน ที่ตั้งของสถานที่รับบริการชำระภาษีมีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ มีการจัดโต๊ะและเก้าอี้สำหรับผู้มาชำระภาษีมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดแต่งภายนอกอาคารที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีหนังสือพิมพ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเตรียมไว้สำหรับผู้มาชำระภาษีอ่านขณะรอรับบริการ และมีการจัดสถานที่บริการต่างๆ เช่น ห้องน้ำดื่ม ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสังเกตที่ได้จากการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการให้บริการการจัดเก็บภาษีและพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวมากขึ้น