

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี  
โรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลเวียงนาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้  
เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลเวียงนาง  
เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและ  
ที่ดิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา หมู่บ้าน) และ เพื่อศึกษา  
ข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาล  
ตำบลเวียงนาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน  
เทศบาลตำบลเวียงนาง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2554  
จำนวน 144 คนตามทะเบียนรายชื่อผู้อยู่ในข่ายการชำระภาษี เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ  
แบบสอบถาม

#### สรุปผลการศึกษา

1. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี  
โรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลเวียงนาง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้  
บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลเวียงนาง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด  
มหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.23$ ) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี  
ระดับความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.36$ ) โดย  
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็น  
ร้อยละ 32.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .83 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ระดับความ  
คิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ชื่อ และระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน  
7 ชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.20$ )

โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .90 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ และระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 9 ข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.12$ )

โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .85 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

ผู้เสียภาษีที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ เพศชาย ( $\mu = 3.24$ ) รองลงมาได้แก่ เพศหญิง ( $\mu = 3.21$ )

ผู้เสียภาษีที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ผู้เสียภาษีที่มีอายุ 51 – 60 ปี ( $\mu = 3.31$ ) รองลงมาได้แก่ อายุ 20 – 30 ปี ( $\mu = 3.26$ ) อายุ 41 – 50 ปี ( $\mu = 3.23$ ) อายุ 31 – 40 ปี ( $\mu = 3.18$ ) และอายุ 61 ปีขึ้นไป ( $\mu = 3.18$ )

ผู้เสียภาษีที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ผู้เสียภาษีที่มีอาชีพเกษตรกร ( $\mu = 3.38$ ) รองลงมาได้แก่ พนักงานเอกชน ( $\mu = 3.32$ )

ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือ ปวช. ( $\mu = 3.30$ ) รองลงมาได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ( $\mu = 3.25$ )

ผู้เสียภาษีที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ผู้เสียภาษีที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 11 ( $\mu = 3.29$ ) รองลงมาได้แก่ ผู้ที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 9 ( $\mu = 3.27$ )

4. ข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนต้องการให้เทศบาลลดขั้นตอนของการปฏิบัติงานให้น้อยลง เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการประชาชน และต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเสียภาษีพร้อมทั้งหลักเกณฑ์และแนวทางในการชำระภาษีให้ทราบอย่างต่อเนื่อง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นจากประชาชน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการประชาชนต่อไป รวมทั้งต้องการให้เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความรวดเร็วและตั้งใจ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่สำรองไว้กรณีผู้มาชำระภาษีพร้อมกันจะได้ไม่ต้องรอนาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เทศบาลควรจัดให้มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอ มีการปรับปรุงอาคารสำนักงานให้มีความพร้อมในการติดต่อราชการ และนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.23$ ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เทศบาลตำบลเวียงน่าง ได้มีการกำหนดกรอบงานบริการแก่ประชาชนในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง ทั้งด้านความเป็นธรรม ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเพียงพอ

ความต่อเนื่อง ความก้าวหน้า บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้  
 เอื้อต่อการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ และประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด  
 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นว่า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ แบบฟอร์ม  
 การชำระภาษีสามารถเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ มีการจัดทำ  
 ป้ายบอกขั้นตอนและหลักฐานประกอบการขอรับบริการที่ชัดเจน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ  
 ด้วยความสุภาพ และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความรู้หรือคำแนะนำแก่ผู้  
 มารับบริการเสียภาษีอย่างละเอียด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ บริเวณภายใน  
 สำนักงานมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ บริการ  
 ภายในสำนักงานกว้างขวางไม่คับแคบ

ดังนั้นสิ่งที่เทศบาลตำบลเวียงนางควรต้องปรับปรุงในเรื่องการเผยแพร่และ  
 ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการชำระภาษี ซึ่งอาจจะนำช่องทางต่าง ๆ มาปรับใช้ให้  
 เหมาะสม ได้แก่ สถานีวิทยุชุมชน รถประชาสัมพันธ์ เอกสารแผ่นพับ หรือผ่าน  
 คณะกรรมการชุมชน หอกระจายข่าวประจำชุมชน ซึ่งจะเห็นได้มาเป็นช่องทางที่ใกล้ชิด  
 ประชาชนมากที่สุด ดังนั้นเทศบาลจึงควรพัฒนาช่องทางสื่อสารดังกล่าวเพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร  
 เข้าถึงประชาชนมากที่สุด

สำหรับด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการ  
 สับเปลี่ยนหมุนเวียนเพื่อทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการทำงานและแนะนำขั้นตอน  
 การเสียภาษี หรือจัดทำแผนผังเกี่ยวกับขั้นตอนการชำระภาษี เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่  
 เกี่ยวข้องให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องด้วยอาคารสำนักงานที่มีความคับแคบ  
 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานรวมทั้งปริมาณงานที่มีมากขึ้น จึงส่งผลต่อการ  
 จัดพื้นที่ให้บริการประชาชนในบางจุด เทศบาลจึงควรปรับปรุงอาคารสำนักงานให้เหมาะสม  
 และเอื้อต่อการให้บริการประชาชนมากที่สุด นอกจากนี้อาจจะพิจารณาจัดหน่วยบริการ  
 เคลื่อนที่เพื่อรับชำระภาษีร่วมกับบริการด้านอื่น ๆ เช่น การตรวจสอบสภาพ บริการด้านข้อมูล  
 ข่าวสารของเทศบาล เป็นต้น

จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผลการศึกษารั้งนี้ พบว่า ระดับความคิดเห็นของ ผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลเวียงนาง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับผลการศึกษาของอิสริย์ พลหนองหลวง (2552 : 103-107) ได้วิจัยความคิดเห็นของผู้ที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสีทองกลาง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสีทองกลาง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และด้านวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้านซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบ คือ ด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และไม่สอดคล้องด้านระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษี และสอดคล้องกับผลการวิจัยของยุทธพร จีระฮอน (2552 : 110-113) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือสถานที่ให้บริการ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนารี นันตติกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยประสิทธิภาพของการบริหารการจัดเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล : ศึกษา กรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการ ศึกษาพบว่า ระบบการบริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าข้าม เป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งมีนัยสำคัญได้จากการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อระบบการจัดเก็บภาษี สาเหตุที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจ นั้นมาจาก 1) การปฏิบัติตัวในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคและเป็นกันเอง 2) การมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วชัดเจน 3) การมีสถานที่ภายในสำนักงานที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ มีการจัดน้ำดื่มและมีความสะอาดสวยงาม การจัดเก็บภาษี กรณีเทศบาลตำบลท่าข้ามนั้นในการสุ่มตัวอย่างนี้เป็นเพียงบางส่วนเท่านั้น



ผลการศึกษาอาจไม่สมบูรณ์ร้อยเปอร์เซ็นต์ ถ้าหากได้ทำครบถ้วนจะทำให้ทราบถึงความ  
ต้องการของประชาชนจริง ๆ มากกว่านี้

2. ผู้เสียภาษีที่มี เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านต่างกันมีความคิดเห็น  
ต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมือง  
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และหมู่บ้าน  
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาล  
ตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกัน เห็นได้  
จากระดับความคิดเห็น โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เทศบาลตำบลเวียงน่าง ได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยอำนวยความสะดวก  
และความสะดวกและให้บริการแก่ผู้ชำระภาษีในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านอาคารสถานที่  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือด้านขั้นตอนการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของ  
ประชาชนผู้มาชำระภาษีให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และเหตุผลอีกประการหนึ่งก็คือ  
กลุ่มตัวอย่างผู้ชำระภาษีในการศึกษานี้มีจำนวนผู้ชำระภาษีระหว่างเพศชายและเพศหญิง  
ในอัตราที่ใกล้เคียงกัน สัดส่วนของอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และหมู่บ้าน ที่ไม่แตกต่างกัน  
มากนัก อีกทั้งเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม  
ได้ให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยหน้าตา  
ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความรู้หรือคำแนะนำแก่ผู้มารับบริการเสียภาษีอย่างละเอียด ให้บริการด้วย  
ความสุภาพ มีความพร้อมอยู่เสมอในการให้บริการ โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ อาชีพ ระดับ  
การศึกษา และหมู่บ้าน แต่ปฏิบัติงานโดยยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นหลัก  
ในการปฏิบัติงาน

จากเหตุผลที่กล่าวมาอาจทำให้ผู้เสียภาษีที่มี เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และ  
หมู่บ้านต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาล  
ตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับผลการศึกษาของอิสริย์ พลหนองหลวง (2552  
103-107) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสีทองกลาง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม  
ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ องค์การบริหารส่วน  
ตำบลโคกสีทองกลาง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพและรายได้ต่อปี

พบว่าทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของบุทรพร จีระออน (2552 : 110-113) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการ จัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มี เพศ อาชีพและระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่าง

แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเจษฎา ชุ่มพันธ์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองใน จังหวัด อุบลราชธานี พบว่า การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ องค์การบริหาร ส่วนตำบล อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุ อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ในการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลม่วงน้ำ อำเภอมือเมือมหาสารคาม จังหวัด มหาสารคาม ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 ควรเพิ่มช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน เช่น ผู้แสดงความ คิดเห็น จัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการประชาชนต่อไป

1.2 ด้านสถานที่ให้บริการ ควรนำหลักการบริการจัดการด้านการออกแบบ สถานที่ทำงานมาเป็นแนวทางในการจัดสำนักงาน และการจัดพื้นที่รอบนอกในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ชำระภาษี ซึ่งจะช่วยลดปัญหาความคับแคบ ความไม่เป็นสัดส่วนของสถานที่ ทำงานลง ได้

1.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการ ควรสำรวจอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หาก ชำรุดเสียหายต้องทำการซ่อมแซม หรือจำหน่ายออกเพื่อขอตั้งงบประมาณ ในการจัดซื้อใหม่ ให้เพียงพอต่อการให้บริการ

1.4 การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ตำแหน่งเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ให้มีความรู้ถึงกระบวนการ และการจัดการบริการที่กระชับ รวดเร็ว โดยนำเอาระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มเติมช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารด้านการชำระภาษีให้เข้าถึงประชาชนมากที่สุด

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัย สาเหตุ และอุปสรรค ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน และภาษีประเภทอื่น ๆ
- 2.2 ควรทำการศึกษากระบวนการลดขั้นตอนของการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการประชาชน
- 2.3 ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีของประชาชน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ครอบคลุม กับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY