

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาล ตำบลกุฎปลาตุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาขอเสนอสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาล ตำบลกุฎปลาตุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลกุฎปลาตุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็น ของประชาชนต่อการเก็บภาษีเทศบาลตำบลกุฎปลาตุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับบำรุงภาษีท้องที่ และด้านวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

1.1 ด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สถานที่รับชำระภาษีของเทศบาล มีทำเลที่ตั้งสะดวกแก่การเดินทางของท่าน รองลงมา คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่นอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ คือ การจัดน้ำดื่มบริการแก่ผู้มารับบริการ วามสะอาดสวยงามของสถานที่ และมีป้ายบอกส่วนงานแต่ละส่วนเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการติดต่อชำระภาษี

1.2 ด้านระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับบำรุงภาษีท้องที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ มีความรู้ ความชำนาญ อธิบายกฎระเบียบและข้อปฏิบัติ

การชำระภาษีได้อย่างถูกต้อง รองลงมาคือ เทศบาลมีความยุติธรรม ในการประเมินภาษีบำรุงท้องที่  
อย่างเหมาะสม และเทศบาลมีการกำหนดระยะเวลาการชำระภาษีบำรุงท้องที่ที่แน่นอน และอยู่ใน  
ระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ คือ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การเตรียมความพร้อม  
ของแบบพิมพ์คำร้องต่าง ๆ มีพร้อมครบถ้วน ขั้นตอนและวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ  
เทศบาล ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีการแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงกำหนดชำระภาษีบำรุงท้องที่

### 1.3 ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ  
เทศบาลมีหนังสือแจ้งให้ผู้มีอยู่ในข่ายชำระภาษีมาชำระภาษีให้ตรงเวลา และแบบแสดงรายการ  
เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากในการกรอก และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก  
ไปหาน้อย คือ เทศบาลมีหนังสือแจ้งให้ผู้เสียภาษีเข้าร่วมประชุม และชี้แจงระเบียบแนวทางปฏิบัติ  
ในการเสียภาษีบำรุงท้องที่ทุกราย มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เช่น ชำระภาษีทางไปรษณีย์  
หรืออินเทอร์เน็ต และเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการ  
ชำระภาษีที่เทศบาลจัดเก็บ

1.4 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นราย  
ข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่มีความเป็น  
ธรรม และเท่าเทียมให้กับผู้เสียภาษีทุกราย รองลงมา คือ เมื่อผู้มาชำระภาษีบำรุงท้องที่เกิดปัญหา  
เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงให้เข้าใจได้ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ต้อนรับผู้ชำระภาษีด้วยอัธยาศัย  
ไมตรีที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส

2. ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการเก็บภาษีเทศบาลตำบล  
กุดปลาคุง อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน ผลการเปรียบเทียบแหล่งความ  
แปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการเก็บภาษีเทศบาลตำบลกุดปลาคุง อำเภอชื่นชม  
จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับบำรุง  
ภาษีท้องที่ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการเก็บภาษีเทศบาลตำบลกุดปลาคุง  
อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยผู้เสียภาษีได้ให้ข้อเสนอแนะเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหา  
ต่ำสุด แยกในแต่ละด้านดังนี้ คือ

ด้านที่ 1 ด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับค่าความถี่  
จากมากไปหาน้อยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ มีป้ายบอกส่วนงานแต่ละส่วน

เพื่ออำนวยความสะดวกต่อข้าราชการ ต้องการให้เทศบาลตำบลลูกปลาดุกปรับปรุงสถานที่ให้สวยงาม ประชาชนต้องการให้มีการบริการน้ำดื่มที่เพียงพอ และประชาชนต้องการโต๊ะเก้าอี้ที่มีพอเพียงต่อการให้บริการ

ด้านที่ 2 ด้านระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับบำรุงภาษีท้องถิ่น ซึ่งเมื่อเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ประชาชนต้องการให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงขั้นตอนการชำระภาษีบำรุงท้องถิ่นอย่างชัดเจนมีการแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงกำหนดชำระภาษีบำรุงท้องถิ่น ประชาชนมีความต้องการแสดงขั้นตอนและวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเทศบาลให้ชัดเจนและไม่ซับซ้อน และต้องการให้มีความพร้อมในเรื่องของแบบคำร้องต่าง ๆ

ด้านที่ 3 ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น ซึ่งเมื่อเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ประชาชนต้องการให้เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษีทราบว่าเงินภาษีที่ได้นำไปพัฒนาและใช้จ่ายในด้านใดในรายงานผลใช้จ่ายเงินประจำปี ตรวจสอบข้อมูลและจัดทำบัญชีคุมผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีให้เป็นปัจจุบัน และประชาชนต้องการให้เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการชำระภาษีที่เทศบาลจัดเก็บ

ด้านที่ 4 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่มีการกำหนดระยะเวลาทุกขั้นตอนของการชำระภาษีบำรุงท้องถิ่นเพื่อความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับการเสียภาษีหลายช่องทาง เช่นแจ้งเป็นหนังสือ ประการ และรถประชาสัมพันธ์

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการเก็บภาษีเทศบาลตำบลลูกปลาดุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการเก็บภาษีเทศบาลตำบลลูกปลาดุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการเก็บภาษีเทศบาลตำบลลูกปลาดุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคามทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลได้เตรียมความใน

เรื่องของสถานที่รับชำระภาษี รวมทั้งมีทำเลที่ตั้ง ถนน ในการเดินทางเข้ามาในการชำระภาษีมีความสะดวกสบายแก่ประชาชนเป็นอย่างมาก และอีกอย่างในเรื่องของสภายที่ในการจจรดที่มีการปรับพื้นที่เสมอ และบริเวณกว้างต่อการรองรับรถยนต์ และรวมทั้งรถจักรยานยนต์ที่เป็นระเบียบ และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลให้ความสะดวกตลอดเวลาทำการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นครศรี สารวัน (2555 : 71 -72) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภออุจิณารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ อบต. มีความยุติธรรม ในการประเมินภาษีอย่างเหมาะสมฯ การบริการผู้มาเสียภาษีมีการบริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัตินอกจากนั้น มีการกำหนดระยะเวลาการชำระภาษีที่แน่นอน มีการแจ้งเตือนเมื่อใกล้หมดกำหนดเวลาชำระภาษี ภาษีที่อบต.จัดเก็บมีความถูกต้องและจัดเก็บครอบคลุมผู้มีหน้าที่เสียภาษีทุกราย การเตรียมความพร้อมของแบบพิมพ์คำร้องต่าง ๆ มีพร้อมและครบถ้วน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่อบต. มีจำนวนเพียงพอในการบริการรับชำระภาษี มีการต้อนรับผู้เสียภาษีด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เมื่อมีผู้เสียภาษีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงให้เข้าใจได้ ในด้านการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อบต.มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษีทราบว่าเงินภาษีที่ได้นำไปพัฒนาและใช้จ่ายในด้านใดในรายงานผลใช้จ่ายเงินประจำปี และด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อบต. มีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ มีการจัดน้ำดื่มบริการแก่ผู้มารับบริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 50-51) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตามยังมีความคิดเห็นของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับบำรุงภาษีท้องถิ่น และด้านวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่มีแต่ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเกี่ยวกับบำรุงภาษีท้องถิ่น แต่ขาดในส่วนเรื่องข้อปายประชาสัมพันธ์ และขั้นตอนการชำระภาษีที่ไม่ชัดเจน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการยื่นภาษีในแต่ละครั้งเกิดความล่าช้าและไม่พึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการ อีกทั้งการมีการแจ้งเตือนประชาชนในการชำระภาษีล่วงหน้า เพื่อให้ประชาชนในการยื่นภาษีนั้นเตรียมความในเรื่องของเงินที่ต้องชำระ ในส่วนของด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับบำรุงภาษีท้องถิ่น และด้านวิธีการเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น อาจเนื่องมาจาก



ที่เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในเรื่องของกฎระเบียบและข้อปฏิบัติการชำระภาษีที่ชัดเจน ซึ่งไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่ประชาชนรับทราบได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งในเรื่องของการตรวจสอบข้อมูลทางบัญชีและไม่มีเทคโนโลยีที่ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่สมัย อาจจะเป็นในเรื่องของโปรแกรมการจัดทำบัญชีที่ครบวงจร อีกทั้งการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนชำระภาษีให้ตรงต่อเวลาและความสำคัญในการบริหารจัดการภายในเขตเทศบาลตำบลกุฉินารายณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรณี เชนทรัพย์ (2553 : 90-92) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหลาง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหลาง เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับใช้ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเป็นแนวทางสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับงานอื่น ๆ ซึ่งผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหลาง สรุปได้ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 297 คน ส่วนใหญ่อาศัยอยู่หมู่ที่ 15 บ้านอู่เม่า รองลงมา 3 อันดับ คือ หมู่ที่ 8 บ้านหนองสังข์ หมู่ที่ 9 บ้านโพนสะอาด และหมู่ที่ 2 บ้านสระสรวง ระดับความคิดเห็นของประชาชนในเขตตำบลเหล่าหลางมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหลาง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้เปรียบเทียบกับประชาชนผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่มีหมู่บ้านต่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหลาง

โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าหลาง โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ ควรยึดหยุ่นกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ควรมียุทธศาสตร์การจัดเก็บภาษีที่ดึงดูดใจ ควรจัดสถานที่พักสำหรับผู้มาติดต่อให้เพียงพอ ควรประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการชำระภาษีบำรุงท้องที่อย่างทั่วถึงทุกหมู่บ้าน ควรมีห้องน้ำสะอาดไว้คอยบริการ ควรให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ควรมีน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อชำระภาษี ควรให้บริการอย่างเท่าเทียมกันกับประชาชนทุกคน ควรมีการประเมินภาษีอย่างเป็นธรรม ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ ไม่ต้องรอนานเมื่อค้นหา และการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับภาษีทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

## 2. ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการเก็บภาษีเทศบาลตำบล

### กุดปลาตุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า

ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการเก็บภาษีเทศบาลตำบล

กุดปลาตุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับบำรุงภาษีท้องที่ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อาจเป็นเพราะว่าในเขตพื้นที่ในแต่ละหมู่บ้านอยู่ห่างจากเทศบาลจึงไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เท่าที่ควรจึงมีความแตกต่างกัน รวมทั้งมีหมู่บ้านจำนวนมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ รวมทั้งการรับบริการของประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งส่งผลให้รายรับที่ทางเทศบาลต้องดำเนินการเก็บภาษีให้ครบทุกหมู่บ้าน ดังนั้น เทศบาลควรมีการลงพื้นที่ให้ครบทุกหมู่บ้าน จัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอที่สำคัญมากที่สุดคือ ให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องการเก็บภาษี ให้ชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง ขั้นตอนที่ชัดเจน จึงจะทำให้ประชาชนในแต่ละหมู่บ้านมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโลว์สัน สวัสดิ์ (2546 : 50-51) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีที่ของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วพบว่าสถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ .05

## 3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเทศบาล

### ตำบลกุดปลาตุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม คือ

จากผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามและจัดค่าความถี่ของข้อเสนอแนะ พบว่า ด้านที่มีความถี่ของข้อเสนอแนะสูงสุด ได้แก่ ด้านระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับบำรุงภาษีท้องที่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลลืมนำใจในเรื่องของการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงขั้นตอนการชำระภาษีบำรุงท้องที่ให้ชัดเจน อีกทั้งในส่วนของการให้ความชัดเจนในเรื่องของวันเวลาที่ประชาชนต้องดำเนินการชำระภาษีให้กับประชาชนภายในเทศบาลตำบลกุดปลาตุก ซึ่งเป็นปัญหาสำหรับเทศบาลเองที่ไม่สามารถจัดจัดเก็บภาษีให้ตรงตามเป้าหมายได้ ซึ่งข้อเสนอแนะยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณิษฐา รักธรรม (2548 : 73-74) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ปัญหาที่พบมาก คือ ปัญหาการให้คำแนะนำการเสียภาษีจากเจ้าหน้าที่

ยังไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจ ปัญหาประชาชนประสบปัญหาในการให้บริการ และการอำนวยความสะดวก สะดวกของเจ้าหน้าที่

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการศึกษาไปใช้

ในการศึกษา ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการเก็บภาษีเทศบาลตำบล กุดปลาตุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ข้อมูลเสนอแนะบางประการอันอาจจะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลกุดปลาตุก ดังนี้

เทศบาลตำบลกุดปลาตุก ควรมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลกุดปลาตุกมีการจัดอบรมในเรื่องของกฎหมายเกี่ยวกับบำรุงภาษีท้องถิ่น และควรมีการวิทยากรมาให้ความรู้ความเข้าใจและซักซ้อมวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นที่มีความชัดเจน และแม่นยำ เพื่อเป็นการช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องการจัดเก็บนั้นสามารถแนะนำและอธิบายให้ประชาชนได้เข้าใจว่าทำไมต้องชำระภาษีบำรุงท้องถิ่น ด้วยความสมัครใจและเต็มใจในการชำระภาษีในแต่ละปี

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลกุดปลาตุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกุดปลาตุก นั้น ประกอบด้วยอะไรบ้าง