

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t - test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F (F - test)
SS	แทน	ผลรวมของค่าส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ(Degrees of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาคำเนิการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2. การวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายข้อ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน (คน) และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	144	48.00
1.2 หญิง	156	52.00
รวม	300	100.00
2. อายุ		
2.1 20-35 ปี	82	27.33
2.2 36-50 ปี	136	45.34
2.3 51 ปีขึ้นไป	82	27.33
รวม	300	100.00
3. อาชีพ		
3.1 ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	128	42.66
3.2 เกษตรกร/รับจ้าง	172	57.34
รวม	300	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
4. รายได้/ปี		
4.1 ต่ำกว่า 15,000 บาท	92	29.34
4.2 15,000 บาท ขึ้นไป	208	70.66
รวม	300	100.00
5. การศึกษา		
5.1 ประถมศึกษา	144	48.00
5.2 มัธยมศึกษา	104	34.66
5.3 สูงกว่ามัธยมศึกษา	52	17.34
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 คน

จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 156 (ร้อยละ 52.00) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 144 คน (ร้อยละ 48.00)

จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ อายุ 36-50 ปี จำนวน 136 คน (ร้อยละ 45.34) รองลงมาคือ อายุ 20-35 ปี จำนวน 82 คน (ร้อยละ 27.33) และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 82 คน (ร้อยละ 27.33)

จำแนกตามอาชีพ พบว่าส่วนใหญ่ เป็น เกษตรกร/รับจ้าง จำนวน 172 คน (ร้อยละ 57.34) รองลงมาคือ ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 128 คน (ร้อยละ 42.66)

จำแนกตามรายได้/ปี พบว่าส่วนใหญ่ มีรายได้ 15,000 ขึ้นไป จำนวน 208 คน (ร้อยละ 70.66) รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 ต่อปี จำนวน 92 คน (ร้อยละ 29.34)

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่ คือ ประถมศึกษา จำนวน 144 คน (ร้อยละ 48.00) รองลงมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 104 คน (ร้อยละ 34.66) และสูงกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 52 คน (ร้อยละ 17.34)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเชื่อถือได้	4.05	0.44	มาก
2. ด้านการตอบสนอง	3.71	0.34	มาก
3. ด้านความสามารถ	3.88	0.33	มาก
4. ด้านการเข้าถึงการบริการ	3.75	0.45	มาก
5. ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ	3.89	0.26	มาก
6. ด้านการสื่อสาร	3.73	0.48	มาก
7. ด้านความซื่อสัตย์	3.94	0.39	มาก
8. ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์	3.65	0.54	มาก
9. ด้านความเข้าใจ	3.72	0.46	มาก
10. ด้านการสร้างสิ่งที่ยึดต้องได้	3.55	0.47	มาก
รวม	3.82	0.42	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.05$) ด้านความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 3.94$) ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$) ด้านความสามารถ ($\bar{X} = 3.88$) ด้านการเข้าถึง

การบริการ ($\bar{X}=3.75$) ด้านการสื่อสาร ($\bar{X}=3.73$) ด้านความเข้าใจ ($\bar{X}=3.72$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X}=3.71$) ด้านความปลอดภัย ($\bar{X}=3.65$) และด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ ($\bar{X}=3.55$)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด รายด้านและจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 10 ด้าน ดังตารางที่ 3 - 12

2.1 ด้านความเชื่อถือได้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเชื่อถือได้ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการเป็นระบบที่ชัดเจน	4.28	0.45	มาก
2. มีการให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงเป็นประจำ	3.87	0.41	มาก
3. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ประกาศไว้	4.00	0.72	มาก
รวม	4.05	0.44	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเชื่อถือได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.28$) การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ประกาศไว้ ($\bar{X}=4.00$) และมีการให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงเป็นประจำ ($\bar{X}=3.87$)

2.2 ด้านการตอบสนอง

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนอง จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ	3.90	0.29	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการบริการ	3.69	0.51	มาก
6. เจ้าหน้าที่ติดตามการให้บริการอย่างเต็มเวลา	3.74	0.43	มาก
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ขอรับบริการอย่างเสมอภาคกัน	3.53	0.64	มาก
รวม	3.71	0.34	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ อยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$) เจ้าหน้าที่ติดตามการให้บริการอย่างเต็มเวลา ($\bar{X} = 3.74$) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการบริการ ($\bar{X} = 3.69$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ขอรับบริการอย่างเสมอภาคกัน ($\bar{X} = 3.53$)

2.3 ด้านความสามารถ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสามารถ จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
8. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการบริการ	3.97	0.40	มาก
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้องชัดเจน	3.76	0.48	มาก
10. เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาเหมาะสมในการสื่อสาร	3.90	0.29	มาก
11. เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	3.90	0.29	มาก
รวม	3.88	0.33	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสามารถโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการบริการ ($\bar{X} = 3.97$) เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาเหมาะสมในการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.90$) เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 3.90$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 3.76$)

2.4 ด้านการเข้าถึงการบริการ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการเข้าถึงการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
12. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ	3.66	0.52	มาก
13. การรับบริการใช้เวลาเหมาะสมในการรอคอย	3.61	0.70	มาก
14. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม	3.78	0.47	มาก
15. สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ	3.94	0.32	มาก
รวม	3.75	0.45	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการเข้าถึงการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ ($\bar{X} = 3.94$) ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.78$) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.66$) และการรับบริการใช้เวลาเหมาะสมในการรอคอย ($\bar{X} = 3.61$)

2.5 ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ จำแนก เป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
16. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ	3.97	0.16	มาก
17. เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาพูดที่เหมาะสม	3.81	0.53	มาก
18. เจ้าหน้าที่แจ้งรายละเอียดการให้บริการทุกครั้ง	3.94	0.49	มาก
19. ป้ายประชาสัมพันธ์ การให้บริการเข้าใจง่าย	3.83	0.37	มาก
รวม	3.89	0.26	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$) เจ้าหน้าที่แจ้งรายละเอียดการให้บริการทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.94$) ป้ายประชาสัมพันธ์ การให้บริการเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.83$) และเจ้าหน้าที่ใช้ภาษาพูดที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.81$)

2.6 ด้านการสื่อสาร

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสื่อสาร จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
20. เจ้าหน้าที่ชี้แจงทำความเข้าใจทุกครั้งและบริการ	3.83	0.43	มาก
21. เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาดีในการให้บริการ	3.82	0.44	มาก
22. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	3.77	0.50	มาก
23. มีป้ายระบุขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.52	0.80	มาก
รวม	3.73	0.48	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ชี้แจงทำความเข้าใจทุกครั้งและบริการ ($\bar{X} = 3.83$) เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาดีในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.82$) เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ($\bar{X} = 3.77$) และมีป้ายระบุขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.52$)

2.7 ด้านความซื่อสัตย์

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความซื่อสัตย์ จำแนก เป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
24. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา	3.73	0.62	มาก
25. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส	4.04	0.38	มาก
26. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกรับผลประโยชน์ตอบแทน	4.07	0.48	มาก
รวม	3.94	0.39	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความซื่อสัตย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกรับผลประโยชน์ตอบแทน ($\bar{X} = 4.07$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส ($\bar{X} = 4.04$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ($\bar{X} = 3.73$)

2.8 ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความปลอดภัยจำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
27. อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการทันสมัย	3.67	0.58	มาก
28. อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการอยู่ในสภาพดี	3.58	0.60	มาก
29. อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการเพียงพอ	3.70	0.51	มาก
รวม	3.65	0.54	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.70$) อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการทันสมัย ($\bar{X} = 3.67$) และอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการอยู่ในสภาพดี ($\bar{X} = 3.58$)

2.9 ด้านความเข้าใจ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้าน ความเข้าใจ จำนวน เป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
30. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้ขอรับบริการอย่างชัดเจน	3.71	0.51	มาก
31. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจผู้ขอรับบริการอย่างเสมอภาค	3.73	0.47	มาก
32. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนเหมาะสมกับผู้ขอรับบริการทุกคน	3.71	0.48	มาก
รวม	3.72	0.46	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเข้าใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจผู้ขอรับบริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.73$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้ขอรับบริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.71$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนเหมาะสมกับผู้ขอรับบริการทุกคน ($\bar{X} = 3.71$)

2. 10 ด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืน

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอบุพผรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืน จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
33. สถานที่ให้บริการได้รับการตกแต่งเหมาะสม	3.59	0.49	มาก
34. ที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ	3.43	0.49	ปานกลาง
35. ห้องน้ำบริการมีความสะอาด	3.62	0.51	มาก
36. มีน้ำดื่มไว้บริการเพียงพอ	3.55	0.53	มาก
รวม	3.55	0.47	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอบุพผรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ห้องน้ำบริการมีความสะอาด ($\bar{X} = 3.62$) สถานที่ให้บริการได้รับการตกแต่งเหมาะสม ($\bar{X} = 3.59$) มีน้ำดื่มไว้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.55$) อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.43$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ

จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	เพศ					
	ชาย		ระดับความพึงพอใจ	หญิง		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S. D		\bar{X}	S. D	
1. ด้านความเชื่อถือได้	4.04	0.37	มาก	4.06	0.24	มาก
2. ด้านการตอบสนอง	3.66	0.38	มาก	3.76	0.31	มาก
3. ด้านความสามารถ	3.85	0.16	มาก	3.91	0.12	มาก
4. ด้านการเข้าถึงการบริการ	3.69	0.36	มาก	3.80	0.33	มาก
5. ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ	3.82	0.26	มาก	3.94	0.24	มาก
6. ด้านการสื่อสาร	3.68	0.41	มาก	3.78	0.35	มาก
7. ด้านความซื่อสัตย์	3.94	0.41	มาก	3.95	0.37	มาก
8. ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์	3.58	0.44	มาก	3.71	0.43	มาก
9. ด้านความเข้าใจ	3.76	0.39	มาก	3.69	0.41	มาก
10. ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้	3.55	0.42	มาก	3.55	0.37	มาก
รวม	3.81	0.43	มาก	3.83	0.41	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่าเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.04$) ด้านความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 3.94$) ด้านความสามารถ ($\bar{X} = 3.85$) ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.82$) ด้านความเข้าใจ ($\bar{X} = 3.76$) ด้านการเข้าถึงการบริการ ($\bar{X} = 3.69$) ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.68$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.66$) ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.58$) และด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ($\bar{X} = 3.55$)

เพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อจำแนก เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก
ทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.06$) ด้านความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 3.95$) ด้าน
ความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.94$) ด้านความสามารถ ($\bar{X} = 3.91$) ด้าน
การเข้าถึงการบริการ ($\bar{X} = 3.80$) ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.78$) ด้านการตอบสนอง
($\bar{X} = 3.76$) ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.71$) ด้านความเข้าใจ ($\bar{X} = 3.69$)
และด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ($\bar{X} = 3.55$)

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	เพศ				t	sig
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D		
1. ความเชื่อถือได้	4.04	0.37	4.06	0.24	-3.99	.691
2. ด้านการตอบสนอง	3.66	0.38	3.76	0.31	-1.731	.086
3. ด้านความสามารถ	3.85	0.16	3.91	0.12	-2.69	.008*
4. ด้านการเข้าถึงการบริการ	3.69	0.36	3.80	0.33	-2.007	.047*
5. ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ	3.82	0.26	3.94	0.24	-2.780	.006*
6. ด้านการสื่อสาร	3.68	0.41	3.78	0.35	-1.635	.104
7. ด้านความซื่อสัตย์	3.94	0.41	3.95	0.37	-.167	.867
8. ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์	3.58	0.44	3.71	0.43	-1.841	.068
9. ด้านความเข้าใจ	3.76	0.39	3.69	0.41	.891	.375
10. ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้	3.55	0.42	3.55	0.37	.013	.990
รวม	3.81	0.40	3.83	0.41	-.396	.693

*มีนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .05

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงการบริการ และด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วน
ตำบลซีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุแตกต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	ระดับอายุ										
	20-35 ปี		ระดับความพึงพอใจ		36-50 ปี		ระดับความพึงพอใจ		51 ปีขึ้นไป		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ		\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ		\bar{X}	S.D.	
1. ความเชื่อถือได้	4.08	0.25	มาก		4.02	0.32	มาก		4.07	0.34	มาก
2. ด้านการตอบสนอง	3.78	0.29	มาก		3.72	0.35	มาก		3.63	0.38	มาก
3. ด้านความสามารรถ	3.91	0.13	มาก		3.89	0.15	มาก		3.84	0.15	มาก
4. ด้านการเข้าถึงการบริการ	3.82	0.34	มาก		3.76	0.35	มาก		3.66	0.35	มาก
5. ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ	3.89	0.26	มาก		3.92	0.26	มาก		3.83	0.26	มาก
6. ด้านการสื่อสาร	3.75	0.41	มาก		3.75	0.38	มาก		3.71	0.36	มาก
7. ด้านความซื่อสัตย์	3.96	0.37	มาก		3.90	0.37	มาก		4.01	0.44	มาก
8. ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์	3.72	0.43	มาก		3.67	0.44	มาก		3.54	0.43	มาก
9. ด้านความเข้าใจ	3.76	0.37	มาก		3.66	0.42	มาก		3.78	0.40	มาก
10. ด้านการสร้างสิ่งที่ดีขึ้น	3.59	0.37	มาก		3.54	0.40	มาก		3.53	0.41	มาก
รวม	3.85	0.37	มาก		3.82	0.38	มาก		3.79	0.43	มาก

จากตารางที่ 15 ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ 20-35 ปี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.08$) ด้านความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 3.96$) ด้านความสามารถ ($\bar{X} = 3.91$) ด้านความสุภาพ อ่อนโยนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$) ด้านการเข้าถึงการบริการ ($\bar{X} = 3.82$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.78$) ด้านความเข้าใจ ($\bar{X} = 3.76$) ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.75$) ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.72$) และด้านการสร้างสิ่งที่ยึดต้องได้ ($\bar{X} = 3.59$)

อายุ 36-50 ปี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.02$) ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.92$) ด้านความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 3.90$) ด้านความสามารถ ($\bar{X} = 3.89$) ด้านการเข้าถึงการบริการ ($\bar{X} = 3.76$) ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.75$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.72$) ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.67$) ด้านความเข้าใจ ($\bar{X} = 3.66$) และด้านการสร้างสิ่งที่ยึดต้องได้ ($\bar{X} = 3.54$)

อายุ 51 ปีขึ้นไป พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยเรียง ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.07$) ด้านความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 4.01$) ด้านความสามารถ ($\bar{X} = 3.84$) ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$) ด้านความเข้าใจ ($\bar{X} = 3.78$) ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.71$) ด้านการเข้าถึงการบริการ ($\bar{X} = 3.66$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.63$) ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.54$) และด้านการสร้างสิ่งที่ยึดต้องได้ ($\bar{X} = 3.53$)

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวม และ จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	.132	2	.066	.679	.509
	ภายในกลุ่ม	28.800	297	.097		
	รวม	28.932	299			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	.440	2	.220	1.818	.166
	ภายในกลุ่ม	35.937	297	.121		
	รวม	36.377	299			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	.994	2	.497	2.476	.088
	ภายในกลุ่ม	59.697	297	.201		
	รวม	59.338	299			
ด้านการเข้าถึงการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.489	2	.245	1.998	.139
	ภายในกลุ่ม	36.234	297	.122		
	รวม	36.723	299			
ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.088	2	.044	1.342	.265
	ภายในกลุ่ม	9.800	297	.033		
	รวม	9.888	299			
ด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.044	2	.022	.146	.865
	ภายในกลุ่ม	44.840	297	.151		
	รวม	44.884	299			
ด้านความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	.349	2	.174	1.117	.330
	ภายในกลุ่ม	46.332	297	.156		
	รวม	46.681	299			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	.704	2	.352	1.820	.166
	ภายในกลุ่ม	57.321	297	.193		
	รวม	58.025	299			
ด้านความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	.400	2	.200	1.217	.300
	ภายในกลุ่ม	49.005	297	.165		
	รวม	49.405	299			
ด้านการสร้างสิ่ง ที่จับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	.064	2	.032	.205	.815
	ภายในกลุ่ม	46.926	297	.158		
	รวม	46.990	299			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.356	2	.178	1.281	.476
	ภายในกลุ่ม	41.283	297	.139		
	รวม	41.639	299			

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุแตกต่างกันโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	อาชีพ					
	ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว		ระดับความพึงพอใจ	เกษตรกร/รับจ้าง		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S. D		\bar{X}	S. D	
1. ความเชื่อถือได้	4.08	0.30	มาก	4.05	0.31	มาก
2. ด้านการตอบสนอง	3.77	0.30	มาก	3.70	0.35	มาก
3. ด้านความสามารถ	3.91	0.14	มาก	3.87	0.15	มาก
4. ด้านการเข้าถึงการบริการ	3.80	0.36	มาก	3.74	0.34	มาก
5. ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ	3.87	0.26	มาก	3.90	0.26	มาก
6. ด้านการสื่อสาร	3.75	0.40	มาก	3.73	0.38	มาก
7. ด้านความซื่อสัตย์	3.98	0.43	มาก	3.96	0.36	มาก
8. ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์	3.68	0.47	มาก	3.63	0.43	มาก
9. ด้านความเข้าใจ	3.71	0.40	มาก	3.70	0.41	มาก
10. ด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืน	3.53	0.37	มาก	3.53	0.41	มาก
รวม	3.84	0.37	มาก	3.81	0.38	มาก

จากตารางที่ 17 ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน อาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.05$) ด้านความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 3.98$) ด้านความสามารถ ($\bar{X} = 3.91$) ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.87$) ด้านการเข้าถึงการบริการ ($\bar{X} = 3.80$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.77$) ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.75$) ด้านความเข้าใจ ($\bar{X} = 3.71$) ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.68$) และด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืน ($\bar{X} = 3.53$)

อาชีพเกษตรกร/รับจ้าง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.05$) ด้านความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 3.96$) ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$) ด้านความสามารถ ($\bar{X} = 3.87$) ด้านการเข้าถึงการบริการ ($\bar{X} = 3.74$) ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.73$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.70$) ด้านความเข้าใจ ($\bar{X} = 3.70$) ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.63$) และด้านการสร้างสิ่งจำเป็น ($\bar{X} = 3.53$)

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจี่เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	อาชีพ				t	sig
	ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว		เกษตรกร/รับจ้าง			
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D		
1. ความเชื่อถือได้	4.08	0.30	4.05	0.31	-.047	.945
2. ด้านการตอบสนอง	3.77	0.30	3.70	0.35	-1.174	.867
3. ด้านความสามารถ	3.91	0.14	3.87	0.15	-1.237	.084
4. ด้านการเข้าถึงการบริการ	3.80	0.36	3.74	0.34	-1.092	.092
5. ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ	3.87	0.26	3.90	0.26	-.153	.858
6. ด้านการสื่อสาร	3.75	0.40	3.73	0.38	-.055	.947
7. ด้านความซื่อสัตย์	3.98	0.43	3.96	0.36	-.377	.687
8. ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์	3.68	0.47	3.63	0.43	-.287	.751
9. ด้านความเข้าใจ	3.71	0.40	3.70	0.41	-.423	.656
10. ด้านการสร้างสิ่งจำเป็น	3.53	0.37	3.53	0.41	-2.141	.122
รวม	3.84	0.37	3.81	0.39	-.280	.757

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีรายได้แตกต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	รายได้/บาท/ปี					
	ต่ำกว่า 15,000		ระดับความพึงพอใจ	15,000 ขึ้นไป		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S. D		\bar{X}	S. D	
1. ความเชื่อถือได้	4.12	0.37	มาก	4.02	0.30	มาก
2. ด้านการตอบสนอง	3.62	0.35	มาก	3.75	0.30	มาก
3. ด้านความสามารถ	3.82	0.15	มาก	3.91	0.14	มาก
4. ด้านการเข้าถึงการบริการ	3.64	0.33	มาก	3.79	0.36	มาก
5. ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ	3.82	0.25	มาก	3.91	0.26	มาก
6. ด้านการสื่อสาร	3.61	0.45	มาก	3.79	0.38	มาก
7. ด้านความซื่อสัตย์	3.83	0.34	มาก	3.99	0.36	มาก
8. ด้านความปลอดภัย	3.54	0.38	มาก	3.69	0.43	มาก
9. ด้านความเข้าใจ	3.76	0.36	มาก	3.70	0.41	มาก
10. ด้านการสร้างสิ่งที่ยึดต้องได้	3.52	0.38	มาก	3.55	0.41	มาก
รวม	3.79	0.30	มาก	3.83	0.39	มาก

จากตารางที่ 19 ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีรายได้แตกต่างกัน รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.12$) ด้านความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 3.83$) ด้านความสามารถ ($\bar{X} = 3.82$) ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.82$) ด้านความเข้าใจ

($\bar{X} = 3.76$) ด้านการเข้าถึงการบริการ ($\bar{X} = 3.64$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.62$) ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.61$) ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.54$) และด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ ($\bar{X} = 3.53$)

รายได้ 15,000 บาทขึ้นไป พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.02$) ด้านความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 3.99$) ด้านความสามารถ ($\bar{X} = 3.91$) ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.91$) ด้านการเข้าถึงการบริการ ($\bar{X} = 3.79$) ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.79$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.75$) ด้านความเข้าใจ ($\bar{X} = 3.70$) ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.69$) และด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ ($\bar{X} = 3.55$)

ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีรายได้แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	รายได้ / บาท/ต่อปี				t	sig
	ต่ำกว่า 15,000		15,000 ขึ้นไป			
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D		
1. ความเชื่อถือได้	4.12	0.37	4.02	0.30	1.783	.084
2. ด้านการตอบสนอง	3.62	0.35	3.75	0.30	-2.018	.045*
3. ด้านความสามารถ	3.82	0.15	3.91	0.14	-3.203	.002*
4. ด้านการเข้าถึงการบริการ	3.64	0.33	3.79	0.36	-2.391	.018*
5. ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ	3.82	0.25	3.91	0.26	-1.947	.060
6. ด้านการสื่อสาร	3.61	0.45	3.79	0.38	-2.628	.010*
7. ด้านความซื่อสัตย์	3.83	0.34	3.99	0.36	-2.199	.029*
8. ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์	3.54	0.38	3.69	0.43	-1.965	.051
9. ด้านความเข้าใจ	3.76	0.36	3.70	0.41	.681	.497
10. ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้	3.52	0.38	3.55	0.41	-.342	.733
รวม	3.79	0.40	3.83	0.39	-1.010	.315

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีรายได้ปี
แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 ด้าน คือ ด้าน
การตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านการสื่อสาร และด้าน
ความซื่อสัตย์

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานของศูนย์บริการจัดการองค์การบริหารส่วน

ตำบลสีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับการศึกษา										
	ประถมศึกษา		ระดับความพึงพอใจ		มัธยมศึกษา		ระดับความพึงพอใจ		สูงกว่ามัธยมศึกษา		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ		\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ		\bar{X}	S.D.	
1. ความเชื่อถือได้	4.08	0.42	มาก		4.03	0.42	มาก		4.01	0.25	มาก
2. ด้านการตอบสนอง	3.77	0.40	มาก		3.63	0.40	มาก		3.72	0.37	มาก
3. ด้านความสามารรถ	3.90	0.17	มาก		3.84	0.17	มาก		3.92	0.11	มาก
4. ด้านการเข้าถึงการบริการ	3.79	0.38	มาก		3.67	0.38	มาก		3.78	0.34	มาก
5. ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ	3.91	0.27	มาก		3.82	0.27	มาก		3.98	0.25	มาก
6. ด้านการสื่อสาร	3.74	0.42	มาก		3.70	0.42	มาก		3.79	0.33	มาก
7. ด้านความซื่อสัตย์	3.96	0.44	มาก		3.93	0.44	มาก		3.89	0.35	มาก
8. ด้านความปลอดภัย	3.69	0.49	มาก		3.57	0.49	มาก		3.69	0.38	มาก
9. ด้านความเข้าใจ	3.73	0.36	มาก		3.77	0.36	มาก		3.58	0.44	มาก
10. ด้านการสร้างสิ่งที่ดีขึ้น	3.58	0.39	มาก		3.51	0.39	มาก		3.53	0.40	มาก
รวม	3.85	0.36	มาก		3.78	0.42	มาก		3.81	0.40	มาก

จากตารางที่ 21 ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับประถมศึกษา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อจำแนกเป็นราย
ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้
($\bar{X} = 4.08$) ด้านความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 3.96$) ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ
($\bar{X} = 3.91$) ด้านความสามารถ ($\bar{X} = 3.90$) ด้านการเข้าถึงการบริการ ($\bar{X} = 3.79$)
ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.77$) ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.74$) ด้านความเข้าใจ ($\bar{X} = 3.73$)
ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.69$) และด้านการสร้างสิ่งจำเป็น
($\bar{X} = 3.58$)

ระดับมัธยมศึกษา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน
พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้
($\bar{X} = 4.03$) ด้านความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 3.93$) ด้านความสามารถ ($\bar{X} = 3.84$) ด้านความสุภาพ
อ่อนโยนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.82$) ด้านความเข้าใจ ($\bar{X} = 3.77$) ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.70$)
ด้านการเข้าถึงการบริการ ($\bar{X} = 3.67$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.63$) ด้านความปลอดภัย
ในการใช้อุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.57$) และด้านการสร้างสิ่งจำเป็น ($\bar{X} = 3.51$)

สูงกว่ามัธยมศึกษา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อจำแนกเป็น
รายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้
($\bar{X} = 4.01$) ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.98$) ด้านความสามารถ
($\bar{X} = 3.92$) ด้านความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 3.89$) ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.79$) ด้านการเข้าถึง
การบริการ ($\bar{X} = 3.78$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.72$) ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์
($\bar{X} = 3.69$) ด้านความเข้าใจ ($\bar{X} = 3.58$) และด้านการสร้างสิ่งจำเป็น ($\bar{X} = 3.53$)

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ข้าราชการต่อการให้บริการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด
ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	.106	2	.053	.541	.583
	ภายในกลุ่ม	29.106	297	.098		
	รวม	29.212	299			
ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	.520	2	.260	2.161	.119
	ภายในกลุ่ม	35.640	297	.120		
	รวม	36.160	299			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	1.073	2	.036	2.795	.064
	ภายในกลุ่ม	57.024	297	.192		
	รวม	58.097	299			
ด้านการเข้าถึงการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.437	2	.237	1.930	.149
	ภายในกลุ่ม	36.531	297	.123		
	รวม	36.968	299			
ด้านความสุภาพ อ่อนโยนในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.558	2	.279	3.578	.030*
	ภายในกลุ่ม	23.166	297	.078		
	รวม	23.724	299			
ด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.113	2	.056	.377	.687
	ภายในกลุ่ม	44.550	297	.150		
	รวม	44.663	299			
ด้านความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	.093	2	.046	.295	.745
	ภายในกลุ่ม	46.926	297	.158		
	รวม	47.856	299			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	.517	2	.259	1.330	.268
	ภายในกลุ่ม	57.915	297	.195		
	รวม	58.432	299			
ด้านความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	.490	2	.245	1.496	.228
	ภายในกลุ่ม	48.708	297	.164		
	รวม	49.198	299			
ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	.153	2	.076	.487	.616
	ภายในกลุ่ม	46.629	297	.157		
	รวม	46.782	299			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.056	2	.282	1.974	.143
	ภายในกลุ่ม	42.619	297	.143		
	รวม	43.183	299			

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 23 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำทุกครั้ง	32
2. เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษี	26
3. ขั้นตอนมาก เจ้าหน้าที่ควรดำเนินการให้	24
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการยืดหยุ่นเรื่องเวลาในการชำระภาษี	22
5. เจ้าหน้าที่ควรช่วยเรื่องการเขียนเอกสาร	21
6. ควรประชาสัมพันธ์บ่อยๆ ออกเสียงตามสายด้วย	16
7. ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เก็บภาษีถ้าไม่จำเป็น	14
8. ควรให้บริการในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์เป็นบางครั้ง	13
9. เจ้าหน้าที่ควรใช้ภาษาพูดเป็นภาษาอีสาน	13
10. ควรมีน้ำดื่มไว้บริการ	11
11. เจ้าหน้าที่ควรอธิบายข้อสงสัยให้ชัดเจน	9
12. เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาไพเราะ	8
13. ป้ายประชาสัมพันธ์ ควรเขียนตัวโตๆ	8
14. ควรเพิ่มอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ	8
15. ควรแยกห้องน้ำชาย หญิง	7
16. ถ้ามีการรอคอยให้แจ้งระยะเวลา	6
17. เจ้าหน้าที่ควรพูดตรงๆ ไม่อ้อมค้อม	2

จากตารางที่ 23 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำทุกครั้ง (32)
2. เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษี(26)
3. ขั้นตอนมาก เจ้าหน้าที่ควรดำเนินการให้(24)
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการยืดหยุ่นเรื่องเวลา ในการชำระภาษี(22)
5. เจ้าหน้าที่ควรช่วยเรื่องการเขียนเอกสาร(21)
6. ควรประชาสัมพันธ์บ่อย ๆ ออกเสียงตามสายด้วย(16)
7. ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เก็บภาษีถ้าไม่จำเป็น(14)
8. ควรให้บริการในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์เป็นบางครั้ง(13)
9. เจ้าหน้าที่ควรใช้ภาษาพูดเป็นภาษาอีสาน(13)
10. ควรมีน้ำดื่มไว้บริการ(11)
11. เจ้าหน้าที่ควรอธิบายข้อสงสัยให้ชัดเจน(9)
12. เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาไพเราะ(8)
13. ป้ายประชาสัมพันธ์ ควรเขียนตัวโตๆ(8)
14. ควรเพิ่มอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ(8)
15. ควรแยกห้องน้ำชาย หญิง(7)
16. ถ้ามีการรอคอยให้แจ้งระยะเวลา(6)
17. เจ้าหน้าที่ควรพูดตรง ๆ ไม่อ้อมค้อม(2)