

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นการศึกษาเชิง
สำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
ได้แก่ ผู้ชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัด
มหาสารคาม จำนวน 323 คน จากนั้นผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้อง
สมบูรณ์แล้วประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และนำเสนอข้อมูลด้วย
ตารางประกอบการบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้
กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน (f-distribution)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ

ลำดับขั้นการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บ ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและ จำแนกเป็นรายด้าน

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม รายด้านและ จำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีกลุ่ม หมู่บ้านแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ บริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 323)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มหมู่บ้าน		
1. กลุ่มหมู่บ้านเม็กดำ (หมู่ที่ 1,5,7,8 และ 20)	69	21.36
2. กลุ่มหมู่บ้านแก่นท้าว (หมู่ที่ 2,9,15 และ 21)	47	14.55
3. กลุ่มหมู่บ้านเหล่า(หมู่ที่ 3,4,13,14,15,18,19 และ 22)	91	28.18
4. กลุ่มหมู่บ้านพยอม(หมู่ที่ 6,10,11,12,16และหมู่ที่ 17)	116	35.91
รวม	323	100.00

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มหมู่บ้านส่วนใหญ่ เป็น กลุ่มหมู่บ้านพยอม (หมู่ที่ 6,10,11,12,16 และหมู่ที่ 17) จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 35.91 รองลงมาคือ กลุ่มหมู่บ้านเหล่า (หมู่ที่ 3,4,13,14,15,18,19 และ 22) จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 28.18 กลุ่มหมู่บ้านเม็กดำ (หมู่ที่ 1,5,7,8 และ 20) จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 21.36 และกลุ่มหมู่บ้านแก่นท้าว (หมู่ที่ 2,9,15 และ 21) จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.55

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ข้าราชการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

1. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ข้าราชการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

(n = 323)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	2.87	0.45	ปานกลาง
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	2.59	0.39	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	2.97	0.42	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.67	0.57	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	2.67	0.54	ปานกลาง
รวม	2.94	0.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.94$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.67$) และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 2.97$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 2.87$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 2.67$) และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{x} = 2.59$)

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ ได้แก่

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 323)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	3.56	1.24	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน	2.53	1.05	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน	2.30	1.00	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้มาติดต่อเสียภาษีทุกคน	3.73	1.10	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อเสียภาษี	2.47	0.92	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน	2.65	0.98	ปานกลาง
รวม	2.87	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.87$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ที่มา

ติดต่อดีเยี่ยมทุกคน ($\bar{x} = 3.73$) และการให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{x} = 3.56$) และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน ($\bar{x} = 2.65$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน ($\bar{x} = 2.53$) และเจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อเยี่ยม ($\bar{x} = 2.47$)

2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 323)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตรงต่อเวลา	2.57	0.97	ปานกลาง
2. ความสะดวกในการเดินทางมาเสียภาษี	2.68	0.83	ปานกลาง
3. ขั้นตอนในการชำระภาษีมี่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	2.50	0.88	ปานกลาง
4. ป้ายระบุขั้นตอนการให้บริการ	2.65	0.87	ปานกลาง
5. การให้บริการเป็นระบบชัดเจน	2.53	0.94	ปานกลาง
รวม	2.59	0.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.59$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความสะดวกในการเดินทางมาเสียภาษี ($\bar{x} = 2.68$) รองลงมาคือป้ายระบุขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 2.65$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วตรงต่อเวลา ($\bar{x} = 2.57$)

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 323)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพียงพอ	2.61	0.96	ปานกลาง
2. มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการเพียงพอ	2.63	1.05	ปานกลาง
3. สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอ	3.56	1.24	มาก
4. แอปฟอร์มแสดงรายการเสียภาษีมีจำนวนเพียงพอ	2.54	1.05	ปานกลาง
5. มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ	2.30	1.00	ปานกลาง
6. มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.68	1.11	มาก
7. การจัดนำคัมสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.50	1.14	ปานกลาง
รวม	2.97	0.42	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.97$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.68$) และสถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{x} = 3.56$) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือ การจัดนำคัมสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.50$) รองลงมาคือ มี

เจ้าหน้าที่คอยให้บริการเพียงพอ ($\bar{x} = 2.63$) และมีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพียงพอ ($\bar{x} = 2.61$)

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 323)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.65	1.04	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกงาน	3.70	1.00	มาก
3. การให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน	3.77	1.07	มาก
4. มีการบริการในวันหยุดราชการทุกวัน	3.57	1.11	มาก
รวม	3.67	0.57	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในมีระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ การให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน ($\bar{x} = 3.77$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกงาน ($\bar{x} = 3.70$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.65$)

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนก เป็นรายชื่อ

(n = 323)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	3.36	1.24	มาก
2. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในด้านภาษีในการให้บริการ	2.54	1.06	ปานกลาง
3. มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง	2.31	1.01	ปานกลาง
4. มีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์และอินเทอร์เน็ต และไปรษณีย์	2.48	0.93	ปานกลาง
รวม	2.67	0.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.67$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 3.36$) และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 2.54$) รองลงมาคือ มีการบริการติดต่อสอบถามได้หลายทางเช่นทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตและไปรษณีย์ ($\bar{x} = 2.54$) และมีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 2.31$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีกลุ่มหมู่บ้าน
แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ดำรงภาวะภาคีต่อการให้บริการส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีกลุ่มหมู่บ้าน เดกต่างกัน โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 323)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดมหาสารคาม	กลุ่มหมู่บ้าน											
	กลุ่มหมู่บ้านเม็กคำ (n = 323)		ระดับความพึงพอใจ		กลุ่มหมู่บ้านแก่นท้าว (n = 323)		ระดับความพึงพอใจ		กลุ่มหมู่บ้านเหล่า (n = 323)		ระดับความพึงพอใจ	
	\bar{X}	S.D.	ความพึง	พอใจ	\bar{X}	S.D.	ความพึง	พอใจ	\bar{X}	S.D.	ความพึง	พอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	2.76	0.54	ปานกลาง	ปานกลาง	2.76	0.41	ปานกลาง	ปานกลาง	2.90	0.40	ปานกลาง	ปานกลาง
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	2.49	0.37	ปานกลาง	ปานกลาง	2.63	0.38	ปานกลาง	ปานกลาง	2.61	0.42	ปานกลาง	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	2.89	0.47	ปานกลาง	ปานกลาง	2.79	0.42	ปานกลาง	ปานกลาง	3.09	0.40	ปานกลาง	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.64	0.42	มาก	มาก	3.68	0.58	มาก	มาก	3.66	0.54	มาก	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	2.74	0.60	ปานกลาง	ปานกลาง	2.59	0.57	ปานกลาง	ปานกลาง	2.67	0.50	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	2.90	0.28	ปานกลาง	ปานกลาง	2.89	0.24	ปานกลาง	ปานกลาง	2.98	0.24	ปานกลาง	ปานกลาง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีกลุ่มหมู่บ้านแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี จำแนกตามกลุ่มหมู่บ้าน ดังนี้

กลุ่มหมู่บ้านเม็กดำ ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.90$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.64$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 2.89$) รองลงมาคือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 2.76$) และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 2.74$)

กลุ่มหมู่บ้านแก่นท้าว ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.89$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.68$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 2.79$) รองลงมาคือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 2.76$) และด้านการบริการอย่างทันเวลา ($\bar{x} = 2.63$)

กลุ่มหมู่บ้านเหล่า ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.98$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.66$) อยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.09$) รองลงมาคือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 2.90$) และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 2.67$)

กลุ่มหมู่บ้านพยอม ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.99$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.69$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการ

ให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.05$) รองลงมาคือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 2.95$) และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 2.67$)

ตารางที่ 11 วิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีกลุ่มหมู่บ้านแตกต่างกัน

(n=323)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df.	MS	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	1.137	4	.284	4.704	0.001*
ภายในกลุ่ม	19.208	318	.060		
รวม	20.345	322			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีกลุ่มหมู่บ้านแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊ก อำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีกลุ่มหมู่บ้านแตกต่างกัน จำนวนเป็นรายด้าน (n = 323)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ก๊ก อำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	กลุ่มหมู่บ้าน						F	sig		
	กลุ่มหมู่บ้าน แม่ก๊ก (n = 69)		กลุ่มหมู่บ้าน แก่นท้าว (n = 47)		กลุ่มหมู่บ้าน เหล่า (n = 91)				กลุ่มหมู่บ้าน พะยอม (n = 116)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			\bar{X}	S.D.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	2.76	0.54	2.76	0.41	2.90	0.40	2.95	0.42	3.183	0.140
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	2.49	0.37	2.63	0.38	2.61	0.42	2.63	0.40	1.879	0.114
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	2.89	0.47	2.79	0.42	3.09	0.40	3.05	0.36	7.484	0.000*
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.64	0.42	3.68	0.58	3.66	0.54	3.69	0.66	0.092	0.985
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	2.74	0.60	2.59	0.57	2.67	0.50	2.67	0.52	0.544	0.703
รวม	2.90	0.28	2.89	0.24	2.98	0.24	2.99	0.23	4.704	0.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีกลุ่มหมู่บ้านแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกัน ส่วนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีกลุ่มหมู่บ้านแตกต่างกันกับด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

(n = 323)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	\bar{X}	กลุ่มหมู่บ้าน			
		กลุ่มหมู่บ้านเม็กคำ	กลุ่มหมู่บ้านแก่นท้าว	กลุ่มหมู่บ้านเหล่า	กลุ่มหมู่บ้านพยอม
		2.89	2.79	3.09	3.05
1. กลุ่มหมู่บ้านเม็กคำ	2.89	-	0.10	0.20	0.16
2. กลุ่มหมู่บ้านแก่นท้าว	2.79	-	-	0.30	0.26
3. กลุ่มหมู่บ้านเหล่า	3.09	-	-	-	0.04*
4. กลุ่มหมู่บ้านพยอม	3.05	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีกลุ่มหมู่บ้านแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ผู้ชำระภาษีกลุ่มหมู่บ้านเหล่าแตกต่างจาก ผู้ชำระภาษีกลุ่มหมู่บ้านพยอม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 14 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	
1.1 เจ้าหน้าที่ควรที่ยกมือไหว้ต้อนรับทุกคนที่มาติดต่อ	65
1.2 เจ้าหน้าที่ควรเป็นกันเอง ยิ้มแย้มให้มากกว่านี้	41
1.3 การให้บริการควรมีการจัดทำบัตรคิว	33
1.4 ควรให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	25
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	
2.1 การให้บริการควรให้รวดเร็วกว่านี้	40
2.2 ควรทำป้ายบอกระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	31
2.3 ควรมีการให้บริการ ณ จุดเดียว	19
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	
3.1 ที่นั่งรอรับบริการเสียภาษีควรจัดเพิ่มให้มากขึ้น	66
3.2 ควรจัดให้มีที่จอดรถให้มากกว่านี้	45
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
4.1 มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำในการชำระภาษีตลอด	43
4.2 ในช่วงหน้าภาษีควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น	37
4.3 เจ้าหน้าที่ติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกงาน	24
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	
5.1 ควรออกเก็บภาษีตามบ้านผู้เสียภาษี	53
5.2 ควรมีการออกให้ความรู้เรื่องภาษีตามหมู่บ้าน	34
5.3 ควรประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุอย่างต่อเนื่อง	26

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กคำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง รองลงมาเจ้าหน้าที่ควรเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม ให้มากกว่านี้ การให้บริการควรมีการจัดทำบัตรคิว และควรให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง

ด้านการให้บริการทันเวลา เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ การบริการควรให้รวดเร็วกว่านี้ รองลงมาควรทำป้ายบอกระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนและ ควรมีการให้บริการ ณ จุดเดียว

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ที่นั่งรอรับบริการเสียภาษีควรจัดเพิ่มให้มากขึ้น และควรจัดให้มีที่จอดรถให้มากกว่านี้

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำในการชำระภาษีตลอด รองลงมาในช่วงหน้าภาษีควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น และเจ้าหน้าที่ติดต่องานให้แล้วเสร็จทุกงาน

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรออกเก็บภาษีตามบ้านผู้เสียภาษี รองลงมาควรมีการออกให้ความรู้เรื่องภาษีตามหมู่บ้าน และควรประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุอย่างต่อเนื่อง