

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$t$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t - test
$f$	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน f-distribution
DF	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)
P	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลำดับขั้นการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีอาชีพและประเภทของภาษีแตกต่างกันในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีของ

ผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวนร้อยละของข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะเฉพาะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อาชีพ		
1.1 เกษตรกร	222	70.30
1.2 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	57	18.00
1.3 รับราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	37	11.70
รวม	316	100.00
2. ประเภทของภาษีที่ชำระ		
2.1 ภาษีบำรุงท้องที่	124	39.24
2.2 ภาษีป้าย	25	7.91
2.3 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	167	52.85
รวม	316	100.00

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 70.30 รองลงมามีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 18.00 และมีอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.70 ประเภทของภาษีที่ชำระส่วนใหญ่คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 52.85 รองลงมาคือ ภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นร้อยละ 39.24 และภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ 7.91

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

วิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.24	0.65	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.13	0.64	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.05	0.72	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.98	0.72	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.97	0.73	มาก
รวม	4.07	0.69	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.07$ ) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X}=4.24$ ) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X}=4.13$ ) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=4.05$ )

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียหายที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

การให้บริการของผู้เสียหาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	4.32	.65	มาก
2. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน	4.34	.67	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน	4.22	.65	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน	4.27	.64	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองทุกคนที่มาติดต่อเสียภาษี	4.14	.66	มาก
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ที่มาติดต่อเสียภาษีทุกคน	4.13	.65	มาก
รวม	4.24	0.65	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียหายที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.24$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน ( $\bar{X} = 4.34$ ) การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.32$ ) และเจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน ( $\bar{X} = 4.27$ )

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียหายที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

การให้บริการของผู้เสียหาย ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา	4.16	.64	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.05	.65	มาก
3. มีป้ายระบุ ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.17	.64	มาก
4. ขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจนเข้าใจง่าย	4.08	.69	มาก
5. การให้บริการเป็นระบบชัดเจน	4.20	.58	มาก
รวม	4.13	0.64	มาก

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียหายที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.13$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการเป็นระบบชัดเจน ( $\bar{X} = 4.20$ ) มีป้ายระบุขั้นตอนการขอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.17$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 4.16$ )

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียหายที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

การให้บริการของผู้เสียหาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพียงพอ	4.10	.66	มาก
2. สถานที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ	4.09	.67	มาก
3.แบบฟอร์มแสดงรายการเสียหายมีจำนวนเพียงพอ	4.03	.87	มาก
4. มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการเพียงพอ	4.15	.68	มาก
5. มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ	3.95	.71	มาก
6. มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ	4.00	.73	มาก
7. มีห้องน้ำสะอาดไว้สำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ	4.06	.70	มาก
รวม	4.05	0.72	มาก

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียหายที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.05$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 แรก คือ มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.15$ ) มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.10$ ) และสถานที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.09$ )

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการของผู้เสียภาษี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่อง	4.01	.69	มาก
2. มีการให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน	3.85	.77	มาก
3. มีการบริการในวันหยุดราชการทุกวัน	4.06	.66	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบติดต่อกานให้แล้วเสร็จทุกงาน	3.98	.74	มาก
รวม	3.98	0.72	มาก

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.98$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการบริการในวันหยุดราชการทุกวัน ( $\bar{X} = 4.06$ ) เจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.01$ ) และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบติดต่อกานให้แล้วเสร็จทุกงาน ( $\bar{X} = 3.98$ )

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการของผู้เสียภาษี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจน เข้าใจง่าย	4.04	.69	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง	3.97	.69	มาก
3. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในด้านภาษีในการให้บริการ	3.81	.87	มาก
4. มีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ และอินเทอร์เน็ต	4.06	.68	มาก
รวม	3.97	0.73	มาก

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.97$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์และอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 4.06$ ) เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.04$ ) และมีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.97$ )



ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียหายที่มีอาชีพและประเภทของอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียหายที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ตามคุณลักษณะของผู้เสียหาย

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียหายที่มีอาชีพต่างกันเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียหาย	อาชีพ						F	p
	เกษตรกร		ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย		รับราชการ/พนักงานรัฐ			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.34	.63	4.36	.64	4.10	.73	2.295	.102
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.36	.67	4.42	.62	4.08	.72	3.388	.035
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.23	.64	4.24	.66	4.10	.73	.656	.520
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.28	.62	4.26	.72	4.21	.62	.180	.835
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.16	.63	4.08	.78	4.13	.63	.288	.750
รวม	4.274	0.638	4.272	0.684	4.124	0.686	1.361	0.448

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียหายที่จำแนกตามอาชีพพบว่าโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่จำแนกตามประเภทของภาษีที่ชำระต่างกันเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษี	ประเภทของภาษีที่ชำระ						F	p
	บำรุงห้องที่		ป่าย		โรงเรือนและที่ดิน			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.28	.65	4.52	.58	4.32	.66	1.375	.254
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.27	.69	4.40	.64	4.38	.66	1.125	.326
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.20	.68	4.40	.50	4.20	.65	.959	.385
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.33	.63	4.32	.55	4.22	.66	1.097	.335
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.15	.67	4.12	.72	4.14	.65	0.27	.973
รวม	4.25	0.66	4.35	0.60	4.25	0.66	0.97	0.45

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่จำแนกตามประเภทของภาษีที่ชำระพบว่าโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05