

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (Mean)
S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (t-test)
sig แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย

1. ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนก เป็นรายด้าน

2. ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ รายด้าน จำนวน 5 ด้าน และจำแนกเป็นรายชื่อ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้ชำระภาษี ที่มีเพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกัน ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	161	50.00
1.2 หญิง	161	50.00
รวม	322	100.00
2. อายุ		
2.1 20- 45 ปี	135	41.93
2.2 46 ปีขึ้นไป	187	58.07
รวม	322	100.00
3. อาชีพ		
3.1 ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว	123	38.20
3.2 เกษตรกร/รับจ้าง	199	61.80
รวม	322	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 322 คน จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและ เพศหญิง จำนวนเท่ากัน กลุ่มละ 161 คน (ร้อยละ 50.00) จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่ คืออายุ 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 187 คน (ร้อยละ 58.207) รองลงมาคือ อายุ 20- 45 ปี จำนวน 135 คน (ร้อยละ 41.93) จำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่ คือ อาชีพเกษตรกร/รับจ้าง จำนวน 199 คน (ร้อยละ 61.80) รองลงมา คืออาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 123 คน (ร้อยละ 38.20)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

1. ผล การวิเคราะห์ระดับ ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน โดยใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.65	0.89	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.92	0.83	มาก
3. ด้านคุณภาพของการบริการ	3.24	0.77	ปานกลาง
4. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.31	0.78	ปานกลาง
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.63	0.71	มาก
รวม	3.55	0.75	มาก

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.92$) ด้านความสะดวกที่ได้รับ

($\bar{X} = 3.65$) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{X} = 3.63$) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.31$) และ ด้านคุณภาพของการบริการ ($\bar{X} = 3.24$)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ รายด้านและ จำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 5 ด้าน ดังตารางที่ 3-7

2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านความสะดวกที่ได้รับ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลสะดวกในการติดต่อ	3.88	0.88	มาก
2. สถานที่จอดรถเหมาะสม	3.72	0.94	มาก
3. สถานที่ให้บริการสะอาด	3.25	0.92	ปานกลาง
4. ที่นั่งรอรับบริการอยู่ในสภาพดี	3.36	0.86	ปานกลาง
5. ทางเข้าออกเพื่อรับบริการสะดวก	3.84	0.91	มาก
6. การจัดสถานที่ชำระภาษีเรียงลำดับตามขั้นตอน	3.82	0.97	มาก
รวม	3.65	0.89	มาก

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มาก ไปน้อย คือ สถานที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลสะดวกในการติดต่อ ($\bar{X} = 3.88$) ทางเข้าออกเพื่อรับบริการสะดวก ($\bar{X} = 3.84$) การจัดสถานที่ชำระภาษีเรียงลำดับตามขั้นตอน ($\bar{X} = 3.82$) สถานที่จอดรถเหมาะสม ($\bar{X} = 3.72$) และอยู่ในระดับ

ปานกลาง 2 ข้อ คือ ที่นั่งรอรับบริการอยู่ในสภาพดี ($\bar{X} = 3.36$) และ สถานที่ให้บริการสะอาด ($\bar{X} = 3.25$)

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว	3.86	0.78	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	3.98	0.91	มาก
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.23	0.72	มาก
4. เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใสระหว่างให้บริการ	4.17	0.94	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	3.40	0.89	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคกับคนทุกกลุ่ม	3.89	0.81	มาก
รวม	3.92	0.83	มาก

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.23$) เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใสระหว่างให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.98$) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคกับคนทุกกลุ่ม ($\bar{X} = 3.89$) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.86$) อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.40$)

2.3 ด้านคุณภาพของการบริการ

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจ ของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านคุณภาพของการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านคุณภาพของการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อเรื่องจนเสร็จ	3.56	0.84	มาก
2. การให้บริการถูกต้องทุกครั้ง	3.62	0.86	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการชำระภาษีอย่างชัดเจน	3.01	3.73	ปานกลาง
4. เครื่องมือในการให้บริการทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์	3.17	0.78	ปานกลาง
5. แบบฟอร์มที่ใช้ในการบริการมีเพียงพอ	3.14	0.88	ปานกลาง
6. มีการติดตามผลการให้บริการเป็นประจำ	2.94	0.99	ปานกลาง
รวม	3.24	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านคุณภาพของการบริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับจาก ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การให้บริการถูกต้องทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.62$) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อเรื่องจนเสร็จ ($\bar{X} = 3.56$) อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ คือ เครื่องมือในการให้บริการทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.17$) แบบฟอร์มที่ใช้ในการบริการมีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.14$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการชำระภาษีอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.01$) มีการติดตามผลการให้บริการเป็นประจำ ($\bar{X} = 2.94$)

2.4 ด้าน ระยะเวลาในการให้บริการ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	3.21	0.88	ปานกลาง
2. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	3.40	0.87	ปานกลาง
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่อง	3.35	0.96	ปานกลาง
4. กรณีมีข้อบกพร่องมีการแก้ไขทันที	3.54	0.91	มาก
5. การบริการในวันหยุดราชการ	3.11	0.75	ปานกลาง
6. การให้บริการช่วงหยุดพักกลางวัน	3.25	0.72	ปานกลาง
รวม	3.31	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระยะเวลาการให้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ กรณีมีข้อบกพร่องมีการแก้ไขทันที ($\bar{X} = 3.54$) อยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ($\bar{X} = 3.40$) ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.35$) การให้บริการในช่วงหยุดพักกลางวัน ($\bar{X} = 3.25$) การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.21$) และการให้บริการในวันหยุดราชการ ($\bar{X} = 3.11$)

2.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อําเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ข้อมูลที่ได้รับถูกต้องทุกครั้ง	3.98	0.76	มาก
2. ข้อมูลที่ได้รับเป็นปัจจุบัน	3.77	0.82	มาก
3. ขั้นตอนการขอข้อมูลมีความสะดวก	3.64	0.78	มาก
4. มีการเผยแพร่ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	3.32	0.92	ปานกลาง
5. ข้อมูลที่เผยแพร่ทำความเข้าใจได้ง่าย	3.86	0.91	มาก
6 มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย เช่นอินเทอร์เน็ตในการบริการข้อมูล	3.21	0.70	ปานกลาง
รวม	3.63	0.71	มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อําเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ชื่อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ข้อมูลที่ได้รับถูกต้องทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.98$) ข้อมูลที่เผยแพร่ทำความเข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 3.86$) ข้อมูลที่ได้รับเป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.77$) และ ขั้นตอนการขอข้อมูลมีความสะดวก ($\bar{X} = 3.64$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ชื่อ คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.32$) และมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย เช่น อินเทอร์เน็ตในการบริการข้อมูล ($\bar{X} = 3.21$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อ
การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน
จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ ของผู้ชำระภาษี	เพศ					
	ชาย		ระดับ ความพึงพอใจ	หญิง		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S. D		\bar{X}	S. D	
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.54	0.86	มาก	3.76	0.92	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.88	0.84	มาก	3.97	0.72	มาก
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.01	0.66	ปานกลาง	3.47	0.78	ปานกลาง
4. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.26	0.80	ปานกลาง	3.36	0.81	ปานกลาง
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.71	0.85	มาก	3.55	0.88	มาก
รวม	3.48	0.78	ปานกลาง	3.62	0.77	มาก

จากตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า
เพศชายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า
อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ ($\bar{X} = 3.88$) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{X} = 3.71$) และด้านความสะดวกที่
ได้รับ ($\bar{X} = 3.54$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ
($\bar{X} = 3.26$) และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.01$)

เพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อจำแนก เป็นรายด้าน พบว่า
อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้
บริการ ($\bar{X} = 3.97$) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.76$) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
($\bar{X} = 3.55$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.47$) และด้าน
ระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.36$)

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบระดับระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อําเภอนามน จังหวัด
กาฬสินธุ์ ที่มีเพศแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	เพศ				t	sig
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D		
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.54	0.86	3.76	0.92	-.245	.543
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.88	0.84	3.97	0.72	-.721	.318
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.01	0.66	3.47	0.78	-.351	.631
4. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.26	0.80	3.36	0.81	-.420	.480
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.71	0.85	3.55	0.88	-.432	.528
รวม	3.48	0.78	3.62	0.77	-.616	.335

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อําเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า
โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ ของผู้ชำระภาษี	อายุ					
	20- 45 ปี		ระดับ ความพึงพอใจ	46 ปี ขึ้นไป		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S. D		\bar{X}	S. D	
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.58	0.84	มาก	3.72	0.86	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.82	0.72	มาก	4.02	0.89	มาก
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.06	0.71	ปานกลาง	3.42	0.83	ปานกลาง
4. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.20	0.89	ปานกลาง	3.44	0.98	ปานกลาง
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.71	0.79	มาก	3.55	0.93	มาก
รวม	3.47	0.69	ปานกลาง	3.63	0.87	มาก

จากตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มี อายุแตกต่างกัน พบว่า

อายุ 20- 45 ปี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.82$) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{X} = 3.71$) และ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.58$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ($\bar{X} = 3.20$) ด้านคุณภาพของการบริการ ($\bar{X} = 3.06$)

อายุ 46 ปี ขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อจำแนก เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$) และ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.72$) และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{X} = 3.55$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ($\bar{X} = 3.44$) ด้านคุณภาพของการบริการ ($\bar{X} = 3.42$)

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบระดับระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัด
กาฬสินธุ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	อายุ				t	sig
	20-45 ปี		46 ปี ขึ้นไป			
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D		
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.58	0.84	3.72	0.86	-371	.651
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.82	0.72	4.02	0.89	-654	.210
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.06	0.71	3.42	0.83	-241	.402
4. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.20	0.89	3.44	0.98	-442	.532
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.65	0.79	3.61	0.93	-401	.431
รวม	3.46	0.69	3.64	0.87	-429	.461

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มี
อาชีพแตกต่างกันพบว่า โดยรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ ของผู้ชำระภาษี	อาชีพ					ระดับความพึงพอใจ
	ค่าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว		ระดับความพึงพอใจ	เกษตรกร/รับจ้าง		
	\bar{X}	S. D		\bar{X}	S. D	
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.69	0.84	มาก	3.61	0.79	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14	0.69	มาก	3.70	0.75	มาก
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.35	0.71	ปานกลาง	3.13	0.69	ปานกลาง
4. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.41	0.82	ปานกลาง	3.21	0.88	ปานกลาง
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.60	0.83	มาก	3.66	0.78	มาก
รวม	3.64	0.68	มาก	3.46	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีรายได้แตกต่างกันพบว่า

อาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัวโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.14$) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.69$) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการ บริการ ($\bar{X} = 3.60$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.41$) และ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.35$)

เกษตรกร/รับจ้าง โดยรวมอยู่ในปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.70$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.66$) และด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.54$) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้านคือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.21$) และ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.13$)

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบระดับระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัด
กาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี	อาชีพ				t	sig
	ค้าขาย/ ประกอบอาชีพ ส่วนตัว		เกษตรกร/ รับจ้าง			
	\bar{X}	S. D	\bar{X}	S. D		
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.69	0.84	3.61	0.79	-.251	.232
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14	0.69	3.70	0.75	-.321	.511
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.35	0.71	3.13	0.69	-.326	.410
4. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.41	0.82	3.21	0.88	-.328	.531
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.60	0.83	3.66	0.78	-.227	.347
รวม	3.64	0.68	3.46	0.70	-.218	.301

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ที่มีอาชีพ
แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีเกี่ยวกับ การให้บริการ จัดเก็บภาษีองค์กร
บริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ 14 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อ การให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์กรบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	
1.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดอยู่เสมอ	33
1.2 ควรมีตัวเลขบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	12
2. ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
2.1 ควรมีเจ้าหน้าที่กรอกเอกสารให้เพื่อความรวดเร็ว	31
2.2 เจ้าหน้าที่ควรมีชุดปฏิบัติงาน จะสังเกตได้ง่าย	9
2.3	
3. ด้าน คุณภาพการให้บริการ	14
3.1 ข้อความในแบบฟอร์มที่กรอกควรพิมพ์ตัวโต	11
3.2 รายละเอียดในแบบฟอร์มที่กรอกไม่ควรมีมาก	
4. ด้าน ระยะเวลาการให้บริการ	21
4.1 ควรมีบริการนอกสถานที่จะได้ไม่เสียเวลาเดินทาง	12
4.2 ควรมีเจ้าหน้าที่ทำให้จะได้ไม่เสียเวลารอคอย	
5. ด้าน ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	18
5.1 ควรมีการอบรมความรู้เรื่องภาษี	10
5.2 ควรให้บริการทางโทรศัพท์	

จากตารางที่ 14 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการชำระภาษีของ
องค์กรบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ได้แก่

1.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดอยู่เสมอ(33)

1.2 ควรมีตัวเลขบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน(12)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 2.1 ควรมีเจ้าหน้าที่กรอกเอกสารให้เพื่อความรวดเร็ว(31)
 - 2.2 เจ้าหน้าที่ควรมีชุดปฏิบัติงาน จะสังเกตได้ง่าย(9)
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - 3.1 ข้อความในแบบฟอร์มที่กรอกควรพิมพ์ตัวโต(14)
 - 3.2 รายละเอียดในแบบฟอร์มที่กรอกไม่ควรมีมาก (11)
4. ด้านระยะเวลาการให้บริการ
 - 4.1 ควรมีบริการนอกสถานที่จะได้ไม่เสียเวลาเดินทาง(21)
 - 4.2 ควรมีเจ้าหน้าที่ทำให้จะได้ไม่เสียเวลารอคอย (12)
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
 - 5.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ทำให้จะได้ไม่เสียเวลารอคอย(18)
 - 5.2 ควรมีบริการนอกสถานที่จะได้ไม่เสียเวลาเดินทาง(10)

