

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้แก่ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย จำนวน 305 คน จากนั้นผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์ ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปแล้วนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบผลการอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ตามขั้นตอนดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้น ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา (F-distribution)
Sig	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05
SS	แทน	ผลรวมของค่าเบี่ยงเบน (Sum of squares)
DF	แทน	ระดับความอิสระ (Degrees of freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean square)

### ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีตามประเภทภาษีที่ประชาชนชำระ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทภาษี	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	20	6.60
ภาษีป้าย	16	5.20
ภาษีบำรุงท้องที่	269	88.20
รวม	305	100

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 305 คน พบว่า มีจำนวนประชาชนมาชำระภาษีสูงสุดคือภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นร้อยละ 88.20 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 6.60 และภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ 5.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาจะนำเสนอในรูปของตาราง โดยภาพรวมและรายด้าน โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.46	0.85	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.64	0.85	มาก
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.38	0.63	ปานกลาง
รวม	3.53	0.70	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน รายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.64$ ) อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.46$ ) และด้านสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.38$ ) ตามลำดับ

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกรายชื่อของแต่ละด้าน

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาจะนำเสนอในรูปแบบของตาราง โดยภาพรวมแต่ละด้าน จำแนกรายชื่อของแต่ละด้าน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 5 -7

2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ ด้านกระบวนการให้บริการ

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. องค์การบริหารส่วนตำบลมีขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่อง	3.62	0.85	มาก
2. มีกระบวนการลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว	3.43	0.82	ปานกลาง
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์ในการชำระภาษี	3.40	0.95	ปานกลาง
4. มีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ	2.37	0.85	น้อย
5. ขั้นตอนในการบริการมีลายลักษณ์อักษรแสดงไว้อย่างชัดเจน	3.53	0.97	มาก
6. มีแบบฟอร์มเอกสารในการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกเอกสาร	3.15	0.74	ปานกลาง

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านห้วย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดมหาสารคาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
7. มีการจัดผังขั้นตอนการให้บริการด้านชำระ ภาษีที่ชัดเจน	3.41	0.89	ปานกลาง
8. มีการให้บริการการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่	3.40	0.95	ปานกลาง
9. อัตราภาษีที่ท่านต้องชำระมีความเหมาะสม	3.38	0.98	ปานกลาง
10. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.42	0.90	ปานกลาง
รวม	3.46	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการ  
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านห้วย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดมหาสารคาม  
ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ  
พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ข้อ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมี  
ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.62$ ) ขั้นตอนในการบริการมีลายลักษณ์อักษร  
แสดงไว้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.53$ ) ตามลำดับ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน  
7 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ คือ มีกระบวนการลดขั้นตอนในการ  
ให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.43$ ) การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง  
มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.42$ ) มีการจัดผังขั้นตอนการให้บริการด้านชำระภาษีที่  
ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.41$ ) ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ คือ  
มีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 2.37$ )

## 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
11. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี	3.53	0.88	มาก
12. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	3.51	0.87	มาก
13. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์	3.57	0.86	มาก
14. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.70	0.77	มาก
15. เจ้าหน้าที่มีการวางตัวที่เหมาะสมเรียบร้อย	3.58	0.78	มาก
16. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว เอาใจใส่ มีความกระตือรือร้น	3.68	0.88	มาก
17. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนตรงกับความต้องการ	3.69	0.81	มาก
18. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	3.81	0.74	มาก
19. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ตรงต่อเวลา และมีการกล่าวทักทายต้อนรับเป็นกันเอง	3.31	0.95	ปานกลาง
รวม	3.64	0.85	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 8 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย

จำนวน 3 อันดับ ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.81$ ) เจ้าหน้าที่แต่งกาย  
 สุภาพเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.70$ ) เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนตรงกับความต้องการ  
 ( $\bar{X} = 3.69$ ) ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มี  
 ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ตรงต่อเวลา และมีการกล่าวทักทายต้อนรับเป็นกันเอง  
 ( $\bar{X} = 3.31$ )

### 3. ด้านสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระ  
 ภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม  
 จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ ด้านสถานที่ให้บริการ

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
20. การตกแต่งสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสมที่เป็นสถานที่ให้บริการประชาชน	3.20	0.97	ปานกลาง
21. มีการวางผังการให้บริการ การใช้อาคารไว้อย่าง ชัดเจนสะดวกเหมาะสม	3.23	0.80	ปานกลาง
22. อาคารสถานที่ที่มีพื้นที่ใช้สอยกว้างขวางเพียงพอ เป็นสัดส่วน	3.31	0.86	ปานกลาง
23. ภายในอาคารสำนักงานมีลักษณะโปร่ง อากาศ ถ่ายเทได้ดี	3.34	0.82	ปานกลาง
24. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	3.59	0.80	มาก
25. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ระบบบริการข้อมูลสารสนเทศ เพียงพอ	3.44	0.88	ปานกลาง
26. สถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ เพียงพอเหมาะสม	3.37	0.81	ปานกลาง
27. มีที่อ่านหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ระหว่างรอ รับบริการเพียงพอ	3.19	0.96	ปานกลาง

## ตารางที่ 7 (ต่อ)

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านห้วย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
28. มีเก้าอี้ไว้นั่งรอรับบริการ มีจุดบริการที่ชัดเจน	2.54	0.95	ปานกลาง
29. มีเครื่องถ่ายเอกสาร	3.69	0.80	มาก
30. มีการเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา ยางลบ สำหรับกรอกเอกสารไว้บริการ	3.45	0.81	ปานกลาง
รวม	3.38	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านห้วย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) เมื่อจำแนกรายข้ออยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ มีเครื่องถ่ายเอกสาร ( $\bar{X} = 3.69$ ) อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.59$ ) ความพึงพอใจระดับปานกลาง จำนวน 9 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย จำนวน 3 อันดับ ได้แก่ มีการเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา ยางลบ สำหรับกรอกเอกสารไว้บริการ ( $\bar{X} = 3.45$ ) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ระบบบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.44$ ) สถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการเพียงพอเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.37$ ) ตามลำดับ



ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีตามประเภทภาษีที่ประชาชนชำระ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีตามประเภทภาษีที่ประชาชนชำระ ผู้ศึกษานำเสนอในรูปของตาราง โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามตารางที่ 8-9

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามประเภทภาษีที่ประชาชนชำระ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม	ประเภทภาษี					
	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน (n=20)		ภาษีป้าย (n=16)		ภาษีบำรุงท้องที่ (n=269)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.47	0.95	3.12	0.73	3.48	0.85
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.73	0.72	3.45	0.89	3.64	0.86
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.62	0.60	3.33	0.70	3.36	0.63
<b>รวม</b>	<b>3.62</b>	<b>0.87</b>	<b>3.25</b>	<b>0.60</b>	<b>3.55</b>	<b>0.69</b>

จากตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามประเภทภาษีที่ประชาชนชำระ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ( $\bar{X}=3.62$ ) ภาษีบำรุงท้องที่ ( $\bar{X}=3.55$ ) และ ภาษีป้าย ( $\bar{X}=3.25$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามประเภทภาษีที่ประชาชนชำระ

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	Ms	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.518	2	.759	1.549	.214
ภายในกลุ่ม	148.010	302	.490		
<b>รวม</b>	<b>149.528</b>	<b>304</b>			

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ตามประเภทภาษีที่ประชาชนชำระ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษานำเสนอในรูปแบบตาราง โดยใช้สถิติความถี่ ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม	ความถี่
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>	
1. การประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้กับประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีแต่ละประเภท ควรมีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทให้มากกว่านี้ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจ	30
2. กระบวนการลดขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ควรมีการเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการกว่านี้	20
3. การจัดผังขั้นตอนการให้บริการด้านชำระภาษีควรมีการชี้แจงให้ชัดเจน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อการใช้บริการ	15
4. ควรมีการสำรวจข้อมูลของร้านค้าที่มีในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อจะได้รู้ว่าร้านค้าแต่ละร้านขายของอะไรเพื่อความเหมาะสมกับอัตราภาษีที่ต้องชำระในแต่ละปี	10
รวม	75
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
1. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนตรงกับความต้องการของประชาชนและสามารถตอบคำถามที่ชัดเจนเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจ	20
2. เจ้าหน้าที่ไม่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วเอาใจใส่มีความกระตือรือร้นในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้มากกว่านี้เพราะการติดต่อบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่เอาใจใส่กับผู้มาใช้บริการ	10
	30

## ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม	ความถี่
<b>ด้านสถานที่ให้บริการ</b>	
1. อาคารสถานที่ควรมีการปรับปรุงเพราะสถานที่ให้บริการคับแคบมาก	38
2. ควรมีเก้าอี้ไว้นั่งรอรับบริการ และมีจุดบริการที่ชัดเจน	12
3. ควรมีการแยกการให้บริการให้เป็นระบบมากกว่านี้ มีป้ายบอกที่ชัดเจน	6
4. ระบบสารสนเทศและที่อ่านหนังสือพิมพ์ควรจัดให้เป็นสัดส่วนและมีระบบให้ชัดเจน	6
5. ถนนบริเวณหน้า อาคาร อบต. ควรมีการปรับปรุง เพราะช่วงหน้าฝนน้ำท่วมทำให้ผู้มาใช้บริการไม่สะดวก	5
รวม	67

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนผู้ที่มีหน้าที่ชำระภาษีภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะในการให้บริการจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านกระบวนการให้บริการ** การประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้กับประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีแต่ละประเภท ควรมีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทให้มากกว่านี้เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจ (30) กระบวนการลดขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วควรมีการเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการกว่านี้ (20) การจัดผังขั้นตอนการให้บริการด้านชำระภาษีควรมีการชี้แจงให้ชัดเจน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อการใช้บริการ (15) ควรมีการสำรวจข้อมูลของร้านค้าที่มีในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อจะได้อำนาจ ร้านค้าแต่ละร้านขายของอะไร เพื่อความเหมาะสมกับอัตราภาษีที่ต้องชำระในแต่ละปี (10)

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนตรงกับความต้องการของประชาชนและสามารถตอบคำถามที่ชัดเจน เพื่อเป็นการสร้างความ

เข้าใจ (20) เจ้าหน้าที่ที่มีควรให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วเอาใจใส่มีความกระตือรือร้นในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้มากกว่านี้ เพราะการติดต่อบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่เอาใจใส่กับผู้ใช้บริการ (10)

ด้านสถานที่ให้บริการ อาคารสถานที่ควรมีการปรับปรุงเพราะสถานที่ไว้รับบริการคับแคบมาก (38) ควรมีเก้าอี้ไว้นั่งรอรับบริการ และมีจุดบริการที่ชัดเจน (16) ควรมีการแยกการให้บริการให้เป็นระบบมากกว่านี้ มีป้ายบอกที่ชัดเจน (6) ระบบสารสนเทศและที่อ่านหนังสือพิมพ์ควรจัดให้เป็นสัดส่วนและมีระบบให้ชัดเจน (6) ถนนบริเวณหน้า อาคาร อบต. ควรมีการปรับปรุง เพราะช่วงหน้าฝนน้ำท่วมทำให้ผู้ใช้บริการไม่สะดวก (5)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY