

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบล
แกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็น
เครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์
ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป แล้ว
นำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการอธิบายความวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาตามนัยสำคัญในการทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)
sig	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
N	แทน	กลุ่มตัวอย่าง

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของ เทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ร้อยละของเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของ เทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของ เทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ให้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของ เทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากร

ตารางที่ 6 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	96	40.50
ชาย	141	59.50
รวม	237	100.00
2. อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	11.39
รับจ้าง	45	18.99
เจ้าของกิจการ/อาชีพส่วนตัว	34	14.35
เกษตรกร	108	45.57
ค้าขาย	23	9.70
รวม	237	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	124	52.32
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	56	23.63
อนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า	32	13.50
ปริญญาตรีขึ้นไป	25	10.55
รวม	237	100.00

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 237 คน

พบว่าเพศของประชากรส่วนใหญ่คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาคือ เพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 40.50 อาชีพพบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 45.57 รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 18.99 รองลงมาคือ อาชีพเจ้าของกิจการ/อาชีพส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 14.35 รองลงมาคืออาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.39รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 9.70 ส่วนระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.32 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 23.63 รองลงมาคือระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 13.50 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.55

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาล

ตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม

1. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกรายข้อของแต่ละด้าน

1. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 3 ด้าน

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 3 ด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.01	0.89	ปานกลาง
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.24	0.94	ปานกลาง
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.68	0.91	มาก
โดยรวม	3.31	0.09	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.68$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.24$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.01$)

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกรายข้อของแต่ละด้าน

2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีให้ท่านเข้าใจเป็นอย่างดี	2.79	0.71	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส	3.59	0.56	มาก
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะให้บริการต่อประชาชนผู้ใช้บริการเสียภาษี	3.43	0.86	ปานกลาง
4. มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการเวลาพักเที่ยงต่อผู้มารับบริการเสียภาษีที่สำนักงาน	3.11	0.94	ปานกลาง
5. การจัดเก็บภาษีท่านได้รับความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	2.52	0.91	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงตามเวลา	2.49	1.13	น้อย
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	3.51	0.97	มาก
8. เจ้าหน้าที่ให้ความรู้หรือคำแนะนำแก่ผู้ที่มารับบริการเสียภาษีอย่างละเอียด	2.64	1.04	ปานกลาง
โดยรวม	3.01	0.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียหายต่อการจัดเก็บของเทศบาล ตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.59$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ($\bar{X} = 3.51$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะให้บริการต่อประชาชนผู้ใช้บริการเสียหาย ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมาคือ มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการเวลาพักเที่ยงต่อผู้มารับบริการเสียหายที่สำนักงาน ($\bar{X} = 3.11$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีให้ท่านเข้าใจเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 2.79$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ความรู้หรือคำแนะนำแก่ผู้มารับบริการเสียหายอย่างละเอียด ($\bar{X} = 2.64$) รองลงมาคือ การจัดเก็บภาษีท่านได้รับความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 2.52$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงตามเวลา ($\bar{X} = 2.49$)

2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียหายต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนในการชำระภาษีเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	3.72	0.66	มาก
2. ใช้เวลาในการติดต่อชำระภาษีไม่มาก	3.48	0.74	ปานกลาง
3. มีการจัดทำป้ายบอกงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	3.55	0.81	มาก
4. มีการจัดทำป้ายบอกขั้นตอนและหลักฐานประกอบการขอรับบริการ	3.54	1.27	มาก
5. เอกสารที่ต้องกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับการชำระภาษีสามารถเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	2.42	1.17	น้อย
6. เจ้าหน้าที่ดูแลในการกรอกแบบฟอร์มการชำระภาษีและสื่อสารกับผู้รับบริการเสียหายชัดเจน	3.34	0.58	ปานกลาง
7. มีการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการเสียหาย	2.38	1.35	น้อย
8. มีการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเกี่ยวกับระยะเวลาในการเสียหาย	3.49	0.94	ปานกลาง
โดยรวม	3.24	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียหายต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อจำแนก เป็นรายชื่อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือขั้นตอนในการชำระภาษีเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคือ มีการจัดทำป้ายบอกงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.55$) รองลงมาคือ มีการจัดทำป้ายบอกขั้นตอนและหลักฐานประกอบการขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.54$)

รองลงมาคือ มีการจัดทำป้ายบอกชั้นตอนและหลักฐานประกอบการขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.54$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือมีการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเกี่ยวกับระยะเวลาในการเสียบายี ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมาคือ ใช้เวลาในการติดต่อชำระบายีไม่มาก ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ดูแลในการกรอกแบบฟอร์มการชำระบายีและสื่อสารกับผู้รับบริการเสียบายีชัดเจน ($\bar{X} = 3.34$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ คือ เอกสารที่ต้องกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับการชำระบายีสามารถเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 2.42$) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการเสียบายี ($\bar{X} = 2.38$)

2.3 ด้านสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียบายีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสถานที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. บริเวณภายในสำนักงานกว้างขวางไม่คับแคบ	4.58	0.75	มากที่สุด
2. บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ	4.57	1.04	มากที่สุด
3. บริเวณภายในสำนักงานมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	3.51	1.05	มาก
4. บริเวณภายในสำนักงานความสะอาดและถูกสุขลักษณะ	3.49	0.77	ปานกลาง
5. บริเวณภายในสำนักงานมีความสวยงาม	3.46	0.83	ปานกลาง
6. บริเวณภายในสำนักงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการจัดเก็บบายี	3.52	0.86	มาก
7. มีการจัดน้ำดื่มไว้ให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ	3.54	1.14	มาก
8. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไว้บริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น	2.77	0.84	ปานกลาง
โดยรวม	3.68	0.91	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ชื่อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ บริเวณภายในสำนักงานกว้างขวางไม่คับแคบ ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมาคือบริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.57$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ชื่อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีการจัดน้ำดื่มไว้ให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.54$) รองลงมาคือบริเวณภายในสำนักงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.52$) รองลงมาคือบริเวณภายในสำนักงานมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.51$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ชื่อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ บริเวณภายในสำนักงานความสะอาดและถูกสุขลักษณะ ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมาคือ บริเวณภายในสำนักงานมีความสวยงาม ($\bar{X} = 3.46$) รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ($\bar{X} = 2.77$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อาชีพและระดับการศึกษาแตกต่างกัน

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคามที่มีเพศ แตกต่างกัน
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ แตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม	เพศ			
	ชาย (n=141)		หญิง (n=96)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	2.82	0.95	2.77	0.67
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.18	1.57	2.99	0.81
3. ด้านสถานที่ที่ให้บริการ	3.51	1.35	2.73	1.13
รวม	3.17	1.29	2.83	0.87

จากตารางที่ 11 พบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือด้านสถานที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.51$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.18$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 2.82$)

เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 2.99$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 2.77$) รองลงมาคือ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 2.73$)

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบล
แกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ แตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของ เทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม	เพศ				t-test	Sig
	ชาย (n=141)		หญิง (n=96)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	2.82	0.95	2.77	0.67	1.123	1.04
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.18	1.57	2.99	0.81	1.470	.12
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.51	1.35	2.73	1.13	0.897	.41
รวม	3.17	1.29	2.83	0.87	1.163	.52

จากตารางที่ 12 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสีย
ภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มี เพศ
แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัด
มหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาล
ตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็น
รายด้าน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการ
จัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพ
แตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-test	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.378	2	1.027	1.436	.094
ภายในกลุ่ม	102.417	234	.835		
รวม	104.795	236			

จากตารางที่ 13 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
เกี่ยวกับต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพ
แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัด
มหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียงภายในของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียงภายใน ต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม	อาชีพ											
	รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n=27)		รับจ้าง (n=45)		เจ้าของกิจการ/ อาชีพส่วนตัว (n=34)		เกษตรกร (n=108)		ค้าขาย (n=23)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.47	0.81	3.04	0.77	3.25	0.86	3.45	0.75	3.29	1.34		
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.16	0.55	2.87	0.94	2.84	0.67	2.90	0.56	2.98	0.86		
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.52	0.94	2.98	0.68	3.31	0.79	3.58	0.69	3.56	0.74		
รวม	3.38	0.76	2.96	0.79	3.13	0.77	3.31	0.67	3.28	0.98		

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสี่ยภามีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.52$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.16$)

อาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.04$) รองลงมาคือ ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 2.98$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 2.87$)

อาชีพเจ้าของกิจการ/อาชีพส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บของเทศบาล ตำบลแกดำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึง พงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือด้านสถานที่ที่ ให้บริการ ($\bar{X} = 3.31$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.25$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 2.84$)

อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ โดยรวมอยู่ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.58$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.45$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 2.90$)

อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ โดยรวมอยู่ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.56$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.29$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 2.98$)

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบล
แกด้า อำเภอแกด้า จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนก
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อ
การจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกด้า อำเภอแกด้า จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับ
การศึกษาแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-test	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.136	3	.0793	.209	.107
ภายในกลุ่ม	113.691	233	.0426		
รวม	113.827	236			

จากตารางที่ 15 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกด้า อำเภอแกด้า จังหวัดมหาสารคาม ที่
มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกด้า อำเภอแก
ด้า จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสี่ยงามิต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสี่ยงามิต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม	ระดับการศึกษา							
	ประถมศึกษา (n=124)		มัธยมศึกษา หรือ ปวช. (n=56)		อนุปริญญา หรือ ปวส. หรือเทียบเท่า (n=32)		ปริญญาตรี ขึ้นไป (n=25)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.18	0.86	2.95	1.12	3.29	0.46	3.53	1.06
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.01	0.49	2.87	0.89	3.07	0.79	3.48	1.13
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.43	0.91	3.14	0.94	3.52	0.67	3.61	0.98
รวม	3.21	0.75	2.99	0.98	3.29	0.64	3.54	1.05

จากตารางที่ 16 พบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสี่ยงามิต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมาคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.18$) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.01$)

ระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.14$) รองลงมาคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 2.95$) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 2.87$)

ระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.52$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.29$) รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.07$)

ระดับปริญญาตรี ขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.61$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.53$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.48$)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียหายต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 17 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียหายต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียหายต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม	จำนวนความถี่
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	
- ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักเที่ยงต่อผู้มารับบริการเสียหายที่สำนักงานเพื่อประโยชน์ของผู้มาติดต่อ	64
- เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลา	51
- ควรมีการจัดบัตรคิว	38
- เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้หรือคำแนะนำแก่ผู้ที่มาใช้บริการเสียหายอย่างละเอียด	25
- เจ้าหน้าที่ควรทำงานกันเป็นทีมหรือมีหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	22
- ควรมีการประเมินผลการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการครั้งต่อไป	15
- ควรมีการเชื่อมต่อระบบออนไลน์ของระบบงานด้านการจัดเก็บภาษี	13

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บ ของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม	จำนวนความถี่
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
- ควรลดขั้นตอนในการให้บริการที่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อนเพื่อให้การบริการที่ รวดเร็วยิ่งขึ้น	72
- เจ้าหน้าที่ควรมีการซักซ้อมความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนให้ ถูกต้องเสียก่อน	67
- เจ้าหน้าที่ควรรวบรวมปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทาง ในการแก้ปัญหาต่อไป	53
- เจ้าหน้าที่ควรแนะนำขั้นตอนการเสียภาษีให้ชัดเจน	46
- ควรทำแผ่นชาร์ตขั้นตอนการชำระภาษีที่ใหญ่มองเห็นชัดเจน	32
- ควรคิดแผ่นชาร์ตขั้นตอนการชำระภาษีและระยะเวลาที่หน้าเทศบาลหรือ คิดที่สามารถมองเห็นชัดเจน	27
- ควรจัดเอกสารในการประชาสัมพันธ์การชำระภาษี หลักฐานในการนำมา ชำระภาษี ขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี เป็นแผ่นพับหรือใบปลิวไว้ให้ ประชาชนดู เพื่อความสะดวกในการมาติดต่อ	13
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	
- ควรมีเครื่องกรองน้ำที่มีบริการทั้งน้ำเย็น น้ำร้อนและน้ำธรรมดา	65
- ควรจัดบริเวณภายในสำนักงานให้มีความสะอาดและสวยงามอยู่เสมอ	53
- ควรจัดสำนักงานที่บริการจัดเก็บภาษีแยกออกมาเป็นสัดส่วน	47
- ควรมีผู้แสดงความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการด้านภาษีและการ บริการของประชาชนอื่นๆ	36
- ควรมีการปรับปรุงสุขาโดยทำให้สะอาดและแยกชาย - หญิงออกจากกัน	21
- ควรมีโทรทัศน์ให้ประชาชนดูในขณะที่รอรับบริการ	14

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียบายีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้านดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการในเวลาพักเที่ยงต่อผู้มารับบริการเสียบายีที่สำนักงานเพื่อประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อจะได้ไม่ต้องหยุดงานหรือลางานมา รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลา รองลงมาคือควรมีการจัดบัตรคิวหมายเลขเรียงตามลำดับการให้บริการก่อนหลัง เพื่อความยุติธรรม รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้หรือคำแนะนำแก่ผู้มารับบริการเสียบายีอย่างละเอียด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ควรทำงานกันเป็นทีมหรือมีหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาคือควรมีการประเมินผลการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการครั้งต่อไป รองลงมาคือควรมีการเชื่อมต่อระบบออนไลน์ของระบบงานด้านการจัดเก็บภาษี

ด้านที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือควรลดขั้นตอนในการให้บริการที่ยุ่งยาก ช้าซ้อนเพื่อให้การบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ควรมีการซักซ้อมความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนให้ถูกต้องเสียก่อน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ควรรวบรวมปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ควรแนะนำขั้นตอนการเสียบายีให้ชัดเจน รองลงมาคือควรทำแผ่นชาร์ตขั้นตอนการชำระภาษีที่ใหญ่กว่านี้ รองลงมาคือควรคิดแผ่นชาร์ตขั้นตอนการชำระภาษีและระยะเวลาที่หน้าเทศบาลหรือคิดที่สามารถมองเห็นชัดเจน รองลงมาคือควรจัดเอกสารในการประชาสัมพันธ์การชำระภาษี หลักฐานในการนำมาชำระภาษี ขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี เป็นแผ่นพับหรือใบปลิวไว้ให้ประชาชนดู เพื่อความสะดวกในการมาติดต่อ

ด้านที่ 3 ด้านสถานที่ให้บริการ เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือควรมีเครื่องกรองน้ำที่มีบริการทั้งน้ำเย็น น้ำร้อนและน้ำธรรมดา รองลงมาคือควรจัดบริเวณภายในสำนักงานให้มีความสะอาดและสวยงามอยู่เสมอ รองลงมาคือควรจัดสำนักงานที่บริการจัดเก็บภาษีแยกออกมาเป็นสัดส่วน รองลงมาคือควรมีผู้แสดงความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการด้านภาษีและการบริการของประชาชนอื่นๆ รองลงมาคือ ควรมีการปรับปรุงสุขาโดยทำให้สะอาดและแยกชาย - หญิงออกจากกัน รองลงมาคือ ควรมีโทรทัศน์ให้ประชาชนดูในขณะที่รอรับบริการ