

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว โดยผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นของการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการแปลความหมาย มีดังนี้

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน ชั้นของความอิสระ (Degrees of Freedom)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t -Distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F -Distribution
*	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นของการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว โดยรวม รายด้าน และรายข้อ โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามเพศ โดยใช้ t -test จำแนกตามอาชีพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน และจำแนกตามอายุ โดยใช้ F -test

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว โดยทำการสรุปแต่ละประเด็นคำถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ผลปรากฏดังตารางที่ 5 ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	158	47.30
	1.2 หญิง	176	52.70
	รวม	334	100.00
2. อายุ	2.1 18-33 ปี	24	7.20
	2.2 34-48 ปี	69	20.70

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2.3 49 ปีขึ้นไป	241	72.20
รวม	334	100.00
3. อาชีพ		
3.1 เกษตรกร	295	88.30
3.2 รับจ้างทั่วไป	37	11.10
3.3 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2	0.60
รวม	334	100.00
4. รายได้ต่อเดือน		
4.1 ไม่เกิน 5,000 บาท	94	28.10
4.2 5,001-10,000 บาท	143	42.80
4.3 10,001 บาทขึ้นไป	97	29.00
รวม	334	100.00

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำนวน 334 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวนร้อยละ 47.30 ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 49 ปีขึ้นไป จำนวนร้อยละ 72.20 ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวนร้อยละ 88.30

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว โดยรวม รายด้าน และรายข้อ โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว โดยรวม โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมาย

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว โดยรวม

ด้าน	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ด้านความเสมอภาคการให้บริการ	3.47	0.28	มาก
2	ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ	3.16	0.31	ปานกลาง
3	ด้านความเพียงพอของการให้บริการ	3.33	0.37	ปานกลาง
4	ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ	2.97	0.33	ปานกลาง
5	ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ	3.19	0.41	ปานกลาง
6	ด้านสถานที่ให้บริการ	3.19	0.34	ปานกลาง
	รวม	2.68	0.14	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือด้านความเสมอภาคการให้บริการ ($\bar{X}=3.47$) และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านความเพียงพอของการให้บริการ ($\bar{X}=3.33$) ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=3.19$) ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ ($\bar{X}=3.16$) และด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ ($\bar{X}=2.97$)

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกรายด้าน

2.1 ด้านความเสมอภาคการให้บริการ

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ด้านความเสมอภาคการให้บริการ

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน ตลอดเวลา	3.64	0.61	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีโดยไม่มีแบ่งแยก หรือกีดกัน	3.68	0.53	มาก
3	เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านอย่างเป็นกันเองทุกคน	3.19	0.67	ปานกลาง
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีตามลำดับก่อนหลัง อย่างยุติธรรม	3.37	0.65	ปานกลาง
รวม		3.47	0.28	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บ
ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ด้านความเสมอภาคการให้บริการ โดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X}=3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ข้อ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีโดยไม่มีแบ่งแยกหรือ
กีดกัน ($\bar{X}=3.68$) ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอย่างเท่าเทียมกันตลอดเวลา ($\bar{X}=3.64$)
อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่
ผู้เสียภาษีตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=3.37$) และข้อ 3 เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่าน
อย่างเป็นกันเองทุกคน ($\bar{X}=3.19$)

2.2 ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5	เจ้าหน้าที่รับชำระภาษีตรงต่อเวลาในการให้บริการ	2.55	0.61	น้อย
6	แต่ละขั้นตอนการให้บริการสามารถทำตามได้ตามที่กำหนด	3.57	0.61	มาก
7	ได้รับทราบข้อมูลวันเวลาในการเสียภาษี อย่างถูกต้องตามกำหนดการเสียภาษี	3.34	0.71	ปานกลาง
8	การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	3.19	0.68	ปานกลาง
รวม		3.16	0.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือข้อ 6 แต่ละขั้นตอนการให้บริการสามารถทำตามได้ตามที่กำหนด ($\bar{X}=3.57$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ข้อ 7 ได้รับทราบข้อมูลวันเวลาในการเสียภาษีอย่างถูกต้องตามกำหนดการเสียภาษี ($\bar{X}=3.34$) และข้อ 8 การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา ($\bar{X}=3.19$) และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อคือ ข้อ 5 เจ้าหน้าที่รับชำระภาษีตรงต่อเวลาในการให้บริการ ($\bar{X}=2.55$)

2.3 ด้านความพึงพอใจของการให้บริการ

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ด้านความพึงพอใจของการให้บริการ

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว	\bar{X}	S.D.	แปลผล
9	เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับการให้บริการชำระภาษี	3.60	0.86	มาก
10	สถานที่ให้บริการสำหรับผู้มาชำระภาษีขณะรอรับบริการมีความเพียงพอ	2.46	0.73	น้อย
11	มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอเมื่อเมื่อเวลาชำระภาษี	3.99	0.66	มาก
12	เอกสารในการให้บริการชำระภาษีมียังพอสำหรับผู้ให้บริการ	2.97	0.97	ปานกลาง
13	วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ เช่น ปากกา แก้ว	3.62	0.60	มาก
รวม		3.33	0.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ด้านความพึงพอใจของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ข้อ 11 มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอเมื่อเมื่อเวลาชำระภาษี ($\bar{X} = 3.99$) ข้อ 13 วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการเพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ เช่น ปากกา แก้ว ($\bar{X} = 3.62$) และข้อ 9 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับการให้บริการชำระภาษี ($\bar{X} = 3.60$) อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือข้อ 12 เอกสารในการให้บริการชำระภาษีมียังพอสำหรับผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 2.97$) และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือข้อ 10 สถานที่ให้บริการสำหรับผู้มาชำระภาษีขณะรอรับบริการมีความเพียงพอ ($\bar{X} = 2.46$)

2.4 ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว	\bar{X}	S.D.	แปลผล
14	การเปิดโอกาสให้บริการชำระภาษีตลอดวันทำการในเวลาราชการ	2.71	0.67	ปานกลาง
15	มีเจ้าหน้าที่ผลัดเวรกันในการให้บริการชำระภาษีช่วงเวลาที่พัก	2.28	0.46	น้อย
16	การให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนขั้นตอนสุดท้ายมีความต่อเนื่อง	3.63	0.61	มาก
17	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในระหว่างการชำระภาษีอย่างเป็นขั้นตอน	3.28	0.71	ปานกลาง
รวม		2.97	0.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือข้อ 16 การให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนขั้นตอนสุดท้ายมีความต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.63$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือข้อ 17 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในระหว่างการชำระภาษีอย่างเป็นขั้นตอน ($\bar{X}=3.28$) ข้อ 14 การเปิดโอกาสให้บริการชำระภาษีตลอดวันทำการในเวลาราชการ ($\bar{X}=2.71$) อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อคือข้อ 15 มีเจ้าหน้าที่ผลัดเวรกันในการให้บริการชำระภาษีช่วงเวลาที่พัก ($\bar{X}=2.28$)

2.5 ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว	\bar{X}	S.D.	แปลผล
18	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการให้เกิดความรวดเร็ว	3.47	0.56	มาก
19	เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี	3.28	0.72	ปานกลาง
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัยเกี่ยวกับการชำระภาษีมีความรวดเร็ว	3.69	0.78	มาก
21	มีการลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับผู้เสียภาษีมีความรวดเร็ว	2.34	0.80	น้อย
22	การให้บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับภาษีอากรของ อบต. มีความรวดเร็ว	3.18	0.72	ปานกลาง
รวม		3.19	0.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ข้อ 20 เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัยเกี่ยวกับการชำระภาษีมีความรวดเร็ว ($\bar{X}=3.69$) และข้อ 18 มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการให้เกิดความรวดเร็ว ($\bar{X}=3.47$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ข้อ 19 เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี ($\bar{X}=3.28$) และข้อ 22 การให้บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับภาษีอากรของ อบต. มีความรวดเร็ว ($\bar{X}=3.18$) และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อคือข้อ 21 มีการลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับผู้เสียภาษีมีความรวดเร็ว ($\bar{X}=2.34$)

2.6 ด้านสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ด้านสถานที่ให้บริการ

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว	\bar{X}	S.D.	แปลผล
23	มีแผนผังบอกที่ตั้งของฝ่ายให้บริการสำหรับการชำระภาษีอย่างชัดเจน	3.16	0.59	ปานกลาง
24	ที่ตั้งของสถานที่รับบริการชำระภาษีมีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	2.49	0.94	น้อย
25	มีการจัดโต๊ะและเก้าอี้สำหรับผู้มาชำระภาษีมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.48	0.43	มาก
26	มีการจัดแต่งภายนอกอาคารที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	2.57	1.00	น้อย
27	มีหนังสือพิมพ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเตรียมไว้สำหรับผู้มาชำระภาษีอ่านขณะรอรับบริการ	3.69	0.86	มาก
28	มีการจัดสถานที่บริการต่างๆ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม	3.76	0.49	มาก
รวม		3.19	0.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือข้อ 28 มีการจัดสถานที่บริการต่างๆ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X}=3.76$) ข้อ 27 มีหนังสือพิมพ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเตรียมไว้สำหรับผู้มาชำระภาษีอ่านขณะรอรับบริการ ($\bar{X}=3.69$) และข้อ 25 มีการจัดโต๊ะและเก้าอี้สำหรับผู้มาชำระภาษีมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X}=3.48$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือข้อ 23 มีแผนผังบอกที่ตั้งของฝ่ายให้บริการสำหรับการชำระ

ภาณียอย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.16$) อยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือข้อ 26 มีการจัดแต่งภายนอกอาคารที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X}=2.57$) และข้อ 24 ที่ตั้งของสถานที่รับบริการชำระภาษีมีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ ($\bar{X}=2.49$)

ขั้นตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ที่มีเพศต่างกัน ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามเพศ

ด้าน	เพศ	\bar{X}	S.D	t	df	Sig. (two-tailed)
ด้านความเสมอภาคการให้บริการ	ชาย	3.54	.25	4.220	333	.000*
	หญิง	3.41	.29			
ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ	ชาย	3.18	.34	1.009	333	.313
	หญิง	3.14	.27			
ด้านความเพียงพอของการให้บริการ	ชาย	3.30	.38	-1.137	333	.319
	หญิง	3.35	.36			
ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ	ชาย	3.03	.34	3.207	333	.001*
	หญิง	2.92	.31			
ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ	ชาย	3.24	.42	2.003	333	.046*
	หญิง	3.15	.40			
ด้านสถานที่ให้บริการ	ชาย	3.12	.38	-3.680	333	.000*
	หญิง	3.25	.30			
โดยรวม	ชาย	2.69	.15	.968	333	.334
	หญิง	2.67	.14			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่า ไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายด้านพบว่า ด้านความตรงต่อ เวลาการให้บริการ และด้านความเพียงพอของการให้บริการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความเสมอภาคการให้บริการ ด้านความต่อเนื่องของ การให้บริการ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ มีความแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ที่มีอายุต่างกัน ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามช่วงอายุ

(n=334)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความเสมอภาค การให้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	.408	.204	2.586	.077
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	26.090	.079		
	รวม	333	26.498			
ด้านความตรงต่อ เวลาการให้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	.308	.154	1.648	.194
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	30.979	.094		
	รวม	333	31.288			
ด้านความเพียงพอ ของการให้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	.453	.226	1.652	.193
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	45.343	.137		
	รวม	333	45.795			
ด้านความต่อเนื่อง ของการให้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	1.882	.941	9.096	.000*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	34.250	.103		
	รวม	333	36.132			
ด้านความรวดเร็ว ของการให้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	.968	.484	2.872	.058
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	55.778	.169		
	รวม	333	56.746			

ตารางที่ 13 (ต่อ)

(n=334)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านสถานที่ให้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	.602	.301	2.541	.080
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	39.180	.118		
	รวม	333	39.781			
รวม	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	.003	.002	.072	.930
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	7.002	.021		
	รวม	333	7.005			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามอายุ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายด้านพบว่า ด้านความเสมอภาคการให้บริการ ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ ด้านความเพียงพอของการให้บริการ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านที่มีความแตกต่างได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ปรากฏดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามช่วงอายุ เป็นรายคู่
ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ

ช่วงอายุ	\bar{X}	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
		18-33 ปี	34-48 ปี	49 ปีขึ้นไป
		3.14	2.85	2.99
18-33 ปี	3.14	-	.005*	.083
34-48 ปี	2.85		-	.001*
49 ปีขึ้นไป	2.99			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ พบว่าอายุ 18-33 ปี กับอายุ 34-48 ปี และอายุ 34-48 ปี กับอายุ 49 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านภาษีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามอาชีพ

(n = 334)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความเสมอภาค การให้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	.258	.129	1.630	.198
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	26.240	.079		
	รวม	333	26.498			

ตารางที่ 15 (ต่อ)

(n = 334)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความตรงต่อ เวลาการให้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	.161	.081	.857	.426
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	31.127	.094		
	รวม	333	31.288			
ด้านความเพียงพอ ของการให้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	.630	.315	2.309	.101
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	45.165	.136		
	รวม	333	45.795			
ด้านความต่อเนื่อง ของการให้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	.245	.123	1.131	.324
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	35.887	.108		
	รวม	333	36.132			
ด้านความรวดเร็ว ของการให้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	1.417	.708	4.237	.015*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	55.329	.167		
	รวม	333	56.746			
ด้านสถานที่ ให้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	.454	.227	1.911	.150
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	39.327	.119		
	รวม	333	39.781			
รวม	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	.011	.005	.255	.775
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	6.994	.021		
	รวม	333	7.005			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามอาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายด้านพบว่า ด้านความเสมอภาคการให้บริการ ด้านความตรงต่อ เวลาการให้บริการ ด้านความเพียงพอของการให้บริการ ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน

ด้านความรวดเร็วของการให้บริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านที่มีความแตกต่างได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ ปรากฏดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ

อาชีพ		ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
		เกษตรกร	รับจ้างทั่วไป	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
	\bar{X}	3.17	3.37	2.90
เกษตรกร	3.17	-	.025*	.642
รับจ้างทั่วไป	3.37		-	.290
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2.90			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ พบว่าอาชีพเกษตรกร กับอาชีพรับจ้างทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่คู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

4. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ที่มีรายได้แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้

(n = 334)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความเสมอภาค การให้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	1.126	.563	7.342	.001*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	25.372	.077		
	รวม	333	26.498			
ด้านความตรงต่อ เวลาการให้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	1.019	.510	5.572	.004*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	30.269	.091		
	รวม	333	31.288			
ด้านความเพียงพอ ของการให้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	4.889	2.445	19.781	.000*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	40.906	.124		
	รวม	333	45.795			
ด้านความต่อเนื่อง ของการให้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	1.447	.723	6.904	.001*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	34.686	.105		
	รวม	333	36.132			
ด้านความรวดเร็ว ของการให้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	2.893	1.446	8.889	.000*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	53.853	.163		
	รวม	333	56.746			
ด้านสถานที่ ให้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	.245	.122	1.024	.360
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	39.537	.119		
	รวม	333	39.781			
รวม	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	.382	.191	9.545	.000*
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	331	6.623	.020		
	รวม	333	7.005			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้ พบว่า โดยรวมมีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายด้านพบว่า ด้านความเสมอภาคการให้บริการ ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ ด้านความเพียงพอของการให้บริการ และด้านความต่อเนื่องของการให้บริการมีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านที่มีความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่ ปรากฏดังตารางที่ 18-23

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ ด้านความเสมอภาคการให้บริการ

รายได้		ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
		ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001 บาทขึ้นไป
	\bar{X}	3.53	3.45	3.39
ไม่เกิน 5,000 บาท	3.53	-	.099	.355
5,001-10,000 บาท	3.45		-	.001*
10,001 บาทขึ้นไป	3.39			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ ด้านความเสมอภาคการให้บริการ พบว่ารายได้ 5,001-10,000 บาท กับรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่คู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่
ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ

รายได้		ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
		ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001 บาทขึ้นไป
	\bar{X}	3.24	3.15	3.10
ไม่เกิน 5,000 บาท	3.24	-	.075	.005*
5,001-10,000 บาท	3.15		-	.421
10,001 บาทขึ้นไป	3.10			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ พบว่ารายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท กับรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่คู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่
ด้านความเพียงพอของการให้บริการ

รายได้		ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
		ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001 บาทขึ้นไป
	\bar{X}	3.36	3.43	3.14
ไม่เกิน 5,000 บาท	3.36	-	.336	.000*
5,001-10,000 บาท	3.43		-	.000*
10,001 บาทขึ้นไป	3.14			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ ด้านความพึงพอใจของการให้บริการ พบว่ารายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท กับรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป และรายได้ 5,001-10,000 บาท กับรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่คู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ

รายได้		ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
		ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001 บาทขึ้นไป
	\bar{X}	3.08	2.92	2.94
ไม่เกิน 5,000 บาท	3.08	-	.002*	.021*
5,001-10,000 บาท	2.92		-	.867
10,001 บาทขึ้นไป	2.94			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ พบว่ารายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท กับรายได้ 5,001-10,000 บาท และรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท กับรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่คู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่
ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ

รายได้		ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
		ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001 บาทขึ้นไป
	\bar{X}	3.23	3.27	3.05
ไม่เกิน 5,000 บาท	3.23	-	.786	.009*
5,001-10,000 บาท	3.27		-	.000*
10,001 บาทขึ้นไป	3.05			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ ด้านความ
รวดเร็วของการให้บริการ พบว่ารายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท กับรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป และ
รายได้ 5,001-10,000 บาท กับรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 แต่คู่อื่น ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ โดยรวม

อาชีพ		ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
		ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001 บาทขึ้นไป
	\bar{X}	2.71	2.70	2.63
ไม่เกิน 5,000 บาท	2.71	-	.875	.001*
5,001-10,000 บาท	2.70		-	.001*
10,001 บาทขึ้นไป	2.63			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ โดยรวมพบว่ารายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท กับรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป และรายได้ 5,001-10,000 บาท กับรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่คู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว

ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี	ความถี่
1. ด้านความเสมอภาคการให้บริการ	
1.1 ควรจัดให้มีสถานที่ให้บริการที่มีความสะดวกสบาย และให้เพียงพอต่อการให้บริการ โดยให้จัดสถานที่เป็นสัดส่วนมากกว่าปัจจุบัน โดยเฉพาะเก้าอี้นั่งรอชำระภาษี	15
1.2 ควรจัดสถานที่สำหรับผู้ที่มาชำระภาษีให้เพียงพอ	12
1.3 ควรปรับปรุงมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการชำระภาษี	7
2. ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ	
2.1 ควรปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน เช่น การอบรมทางด้านเทคนิคของผู้ให้บริการ หรือควรพัฒนาการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ	17
2.2 ควรจัดให้มีแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว	5
3. ด้านความเพียงพอของการให้บริการ	
3.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีตามสื่อต่างๆ ให้มากกว่านี้	20
3.2 ควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการชำระภาษี	17
3.3 ควรมีการพัฒนาบุคลากรในการให้บริการ โดยมีความตั้งใจในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มสุภาพ	8

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี	ความถี่
4. ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ	
4.1 เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการชำระภาษี	25
4.2 โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่ในการชำระภาษีไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย	14
5. ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ	
5.1 ควรจัดให้มีระบบการให้บริการ โดยใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในระบบการจัดเก็บภาษี	27
5.2 ควรจัดทำเอกสารแนะนำเกี่ยวกับการชำระภาษีให้มีความชัดเจน	15
5.3 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยประชาสัมพันธ์ หรือให้คำแนะนำขั้นตอนวิธีการให้การชำระภาษีหรือบริการอื่นๆ ต่อผู้มารับบริการ	4
6. ด้านสถานที่ให้บริการ	
6.1 ควรออกเก็บภาษีทุกหมู่บ้านเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ชำระภาษี	31
6.2 ที่นั่งรอการชำระภาษีมีไม่เพียงพอ	17
6.3 สภาพบรรยากาศสถานที่รับชำระภาษีอากาศร้อน	10

จากตารางที่ 24 ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว มีดังนี้

1. ด้านความเสมอภาคการให้บริการ พบว่าควรจัดให้มีสถานที่ให้บริการที่มีความสะดวกสบาย และให้เพียงพอต่อการให้บริการ โดยให้จัดสถานที่เป็นสัดส่วนมากกว่าปัจจุบัน โดยเฉพาะเก้าอี้นั่งรอชำระภาษี (ความถี่ 15) ควรจัดสถานที่สำหรับผู้ที่มาชำระภาษีให้เพียงพอ (ความถี่ 12) และควรปรับปรุงมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการชำระภาษี (ความถี่ 7)
2. ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ พบว่าควรปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน เช่น การอบรมทางด้านเทคนิคของผู้ให้บริการ หรือควรพัฒนาการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ (ความถี่ 25) และควรจัดให้มีแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว (ความถี่ 5)
3. ด้านความเพียงพอของการให้บริการ พบว่าควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีตามสื่อต่างๆ ให้มากกว่านี้ (ความถี่ 20) ควรปรับปรุงความรวดเร็วในการ

ให้บริการชำระภาษี (ความถี่ 17) และควรมีการพัฒนาบุคลากรในการให้บริการ โดยมีความ
ตั้งใจในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มสุภาพ (ความถี่ 8)

4. ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นใน
การให้บริการชำระภาษี (ความถี่ 25) และ โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่ในการชำระภาษีไม่เป็นระเบียบ
เรียบร้อย (ความถี่ 14)

5. ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ พบว่าควรจัดให้มีระบบการให้บริการ โดยใช้
ระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในระบบการจัดเก็บภาษี (ความถี่ 27) ควรจัดทำเอกสารแนะนำ
เกี่ยวกับการชำระภาษีให้มีความชัดเจน (ความถี่ 15) และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอย
ประชาสัมพันธ์หรือมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนหรือแนะนำเส้นทางวิธีการให้การชำระ
ภาษีหรือบริการอื่นๆ ต่อผู้มารับบริการ (ความถี่ 4)

6. ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าควรออกเก็บภาษีทุกหมู่บ้านเพื่ออำนวยความสะดวก
แก่ผู้ชำระภาษี (ความถี่ 31) ที่นั่งรอการชำระภาษีมีไม่เพียงพอ (ความถี่ 17) และสภาพ
บรรยากาศสถานที่รับชำระภาษีอากาศร้อน (ความถี่ 10)