

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดยักษ์ จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดยักษ์ จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ประเภทของภาษีที่ชำระ อาชีพ อายุ เพศ การศึกษา และรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดยักษ์ จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดยักษ์ จังหวัดขอนแก่น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดยักษ์ จังหวัดขอนแก่น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดยักษ์ จังหวัดขอนแก่น ปรากฏตามตารางที่ 3 – 7 ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามประเภทของภาษีที่ต้องชำระ

ประเภทของภาษีที่ต้องชำระ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภาษีบำรุงท้องที่	199	78.3
ภาษีป้าย	3	1.2
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	51	20.1
รวม	253	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 253 คน ส่วนใหญ่ประเภทของภาษีที่ต้องชำระเป็นภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 และภาษีป้าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	235	92.5
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	13	5.1
รับราชการ/พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	5	2.0
รวม	253	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 253 คน ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการในการชำระภาษีเป็นอาชีพเกษตรกร จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 92.5 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18-25 ปี	28	11.0
26-35 ปี	45	17.7
36-45 ปี	86	33.9
46 ปีขึ้นไป	94	37.0
รวม	253	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 253 คน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 ช่วงอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 ช่วงอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 และช่วงอายุ 18 – 25 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0

ตารางที่ 6 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	131	51.8
ชาย	122	48.0
รวม	253	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 253 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 48 และเพศชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8

ตารางที่ 7 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	160	63.0
มัธยมศึกษา/ ปวช.	80	31.5
อนุปริญญา / ปวส.	8	3.1
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	5	2.0
รวม	253	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 253 คน ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 จบการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี / ปวส. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่นโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ปรากฏตามตารางที่ 8 – 12 ดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยรวมและเป็นรายด้าน

ด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.70	.86	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.38	.80	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.47	.76	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.28	.79	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.47	.76	ปานกลาง
โดยรวม	3.49	.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.70$) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.47$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.47$) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 3.38$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.28$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

รายการ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	3.81	1.08	มาก
2. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน	3.64	1.01	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน	3.59	.97	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน	3.57	.97	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อเสียภาษี	3.59	.92	มาก
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ที่มาติดต่อเสียภาษีทุกคน	3.56	.98	มาก
โดยรวม	3.70	.86	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ยน้อย จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่าง
เสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบล มีการให้บริการยุติธรรมเป็นไป
ตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{x} = 3.81$) องค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก
ให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน ($\bar{x} = 3.64$) องค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้
คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน ($\bar{x} = 3.59$) องค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มี
เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อเสียภาษี ($\bar{x} = 3.59$) องค์การบริหารส่วนตำบล จัด
ให้มีเจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน ($\bar{x} = 3.57$)
และองค์การบริหารส่วนตำบลมีเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ที่มาติดต่อเสียภาษีทุกคน ($\bar{x} = 3.56$)
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ยน้อย จังหวัด
ขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

รายการ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา	3.43	.94	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.27	.86	ปานกลาง
3. มีป้ายระบุ ขั้นตอนการขอรับบริการ	3.27	.91	ปานกลาง
4. ขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจนเข้าใจง่าย	3.45	.81	ปานกลาง
5. การให้บริการเป็นระบบชัดเจน	3.40	.89	ปานกลาง
โดยรวม	3.38	.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ยน้อย จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการ
อย่างทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับ
ปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีขั้นตอน
ในการชำระภาษีชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 3.45$) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ
ตรงต่อเวลา ($\bar{x} = 3.43$) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีการให้บริการเป็นระบบชัดเจน ($\bar{x} =$
3.40) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.27$) และ
องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีป้ายระบุ ขั้นตอนการขอรับบริการ ($\bar{x} = 3.27$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี

เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

รายการ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพียงพอ	3.58	.95	มาก
2. สถานที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ	3.42	.92	ปานกลาง
3. แบบฟอร์มแสดงรายการเสียภาษีมียังพอ	3.47	.98	ปานกลาง
4. มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการเพียงพอ	3.57	.89	มาก
5. มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ	3.47	.84	ปานกลาง
6. มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.40	.92	ปานกลาง
7. มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.43	.87	ปานกลาง
โดยรวม	3.47	.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.47$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพียงพอ ($\bar{x}=3.58$) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการเพียงพอ ($\bar{x}=3.57$) และพบว่ามีอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีแบบฟอร์มแสดงรายการเสียภาษีมียังพอ ($\bar{x}=3.47$) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ ($\bar{x}=3.47$) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x}=3.43$) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีสถานที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ ($\bar{x}=3.42$) และองค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x}=3.40$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

รายการ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่อง	3.43	.84	ปานกลาง
2. มีการให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน	2.96	.93	น้อย
3. มีการบริการในวันหยุดราชการทุกวัน	3.02	1.08	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกวัน	3.37	.94	ปานกลาง
โดยรวม	3.28	.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย องค์การบริหารส่วนตำบลมีเจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.43$) องค์การบริหารส่วนตำบลมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกวัน ($\bar{x} = 3.37$) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีการบริการในวันหยุดราชการทุกวัน ($\bar{x} = 3.02$) และระดับน้อย 1 ข้อ คือองค์การบริหารส่วนตำบลมีการให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน ($\bar{x} = 2.96$)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

รายการ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	3.63	.99	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง	3.02	1.03	ปานกลาง
3. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในด้านภาษีในการให้บริการ	3.28	.87	ปานกลาง
4. มีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์และอินเทอร์เน็ต	3.47	.94	ปานกลาง
โดยรวม	3.47	.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดยักษ์ จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.47$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ชื่อ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีเอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x}=3.63$) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ชื่อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย องค์การบริหารส่วนตำบลมีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์และอินเทอร์เน็ต ($\bar{x}=3.47$) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในด้านภาษีในการให้บริการ ($\bar{x}=3.28$) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.02$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดยักษ์ จังหวัดขอนแก่น

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดยักษ์ จังหวัดขอนแก่น ปรากฏตามตารางที่ 13 ดังนี้

ตารางที่ 14 ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดยักษ์ จังหวัดขอนแก่น

ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเป็ดยักษ์ จังหวัดขอนแก่น	ความถี่ (คน)
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	
1.1 ควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน	21
1.2 ควรให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ที่รู้จักหรือญาติพี่น้อง	11
1.3 ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคที่เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	10
1.4 ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการแนะนำระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกัน	5
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	
2.1 ปรับระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่และลดขั้นตอนในการจัดเก็บ	8
2.2 ควรปรับกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็วและประทับใจทุกบริการ	5
2.3 อยากให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้บริการตรงเวลาในการปฏิบัติหน้าที่	3
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	
3.1 ควรจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำอยู่เสมอ	9
3.2 ควรมีการปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูล	6
3.3 ควรจัดให้มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	5

ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียหายเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น	ความถี่ (คน)
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
4.1 ก่อนถึงเวลาชำระภาษีควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มาก	18
4.2 ควรให้มีการปรับปรุงการให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดราชการสม่ำเสมอ	15
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
5.1 ควรให้บริการ โดยรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ	8
5.2 ควรจัดให้มีเครื่องดื่ม เช่น กาแฟ โอวัลติน ไว้บริการผู้มารับบริการในระหว่างนั่งรอ	3
5.3 ควรจัดให้มีเครื่องสำหรับกดบัตรคิว	2

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียหายเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาต่ำสุด แยกในแต่ละด้านดังนี้ คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ประชาชน จำนวน 21 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ประชาชนจำนวน 11 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ที่รู้จักหรือญาติพี่น้อง ประชาชน จำนวน 10 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคที่เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และประชาชนจำนวนอีก 5 คน ให้ข้อเสนอว่า ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการแนะนำระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่ามีประชาชนจำนวน 8 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรปรับระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่และลดขั้นตอนในการจัดเก็บ มีประชาชนจำนวน 5 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรปรับกระบวนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วและประทับใจทุกบริการ และมีประชาชนจำนวนอีก 3 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าอยากให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้บริการตรงเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า มีประชาชน จำนวน 9 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำอยู่เสมอ ประชาชนจำนวน 6 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูล และประชาชนจำนวนอีก 5 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดให้มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่ามีประชาชนจำนวน 18 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ก่อนถึงเวลาชำระภาษีควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มาก และประชาชนจำนวนอีก 15 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรให้มีการปรับปรุงการให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดราชการสม่ำเสมอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าพบว่ามีประชาชนจำนวน 8 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรให้บริการ โดยรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ

ประชาชนจำนวน 3 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจัดให้มีเครื่องดื่ม เช่น กาแฟ โอวัลติน ไว้บริการผู้มารับบริการในระหว่างนั่งรอ และประชาชนจำนวนอีก 2 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดให้มีเครื่องสำหรับกคัตรีคิว



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY