

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากนั้นผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูป แล้วนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ร้อยละของประเภทผู้เสียภาษี อาชีพและระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง ประเภทผู้เสียภาษี อาชีพและระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากร

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทผู้เสียภาษี		
1.1 เจ้าของโรงเรียน	24	8.60
1.2 เจ้าของที่ดิน	256	91.40
2. อาชีพ		
2.1 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	72	25.70
2.2 เจ้าของกิจการ/รับจ้าง	80	28.60
2.3 เกษตรกร	128	45.70
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	96	34.30
3.2 มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	84	30
3.3 อนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า	65	23.20
3.4 ปริญญาตรีขึ้นไป	35	12.50
รวม	280	100

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 280 คน พบว่า ประเภทผู้เสียภาษีของประชากรส่วนใหญ่คือเจ้าของที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาคือเจ้าของโรงเรียน คิดเป็น ร้อยละ 8.60 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมาคืออาชีพเจ้าของกิจการ/รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 28.60 รองลงมารับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 25.70 และส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.30 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคือระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 23.20 รองลงมาคือปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.50

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

1. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและจำแนกเป็น
รายด้าน จำนวน 5 ด้าน

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์
โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านจำนวน 5 ด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ด้านการให้บริการการอย่างเสมอภาค	3.96	0.84	มาก
2. ด้านการให้บริการที่ทันเวลา	3.54	0.85	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.52	0.84	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.56	0.62	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.47	0.53	ปานกลาง
โดยรวม	3.61	0.74	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจโดย
รวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.96$)
รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.56$) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา
($\bar{X} = 3.54$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ มีความพึงพอใจอยู่
ในระดับปานกลางจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.47$)

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกรายข้อของแต่ละ
ด้าน

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความเท่าเทียมในการต้อนรับประชาชน	3.89	0.85	มาก
2. ความเท่าเทียมของการชี้แนะชี้แจงของเจ้าหน้าที่	4.07	0.81	มาก
3. การจัดลำดับการให้บริการ (ก่อน - หลัง)	4.14	0.85	มาก
4. ความเสมอภาคในการตอบปัญหาของประชาชน	4.22	0.88	มาก
5. ความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อประชาชน	3.88	0.74	มาก
6. ความเท่าเทียมกันในการให้บริการเสริม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ วารสารสิ่งพิมพ์ ต่างๆ	3.56	0.87	มาก
โดยรวม	3.96	0.84	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ
อย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 6 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ความเสมอภาค
ในการตอบปัญหาของประชาชน ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมาคือ การจัดลำดับการให้บริการ (ก่อน -
หลัง) ($\bar{X} = 4.14$) ความเท่าเทียมของการชี้แนะชี้แจงของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.07$) ความเท่าเทียม
ในการต้อนรับประชาชน ($\bar{X} = 3.89$) ความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อประชาชน ($\bar{X} = 3.88$)

และความเท่าเทียมกันในการให้บริการเสริม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ แผ่นพับประชาสัมพันธ์วารสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ

2.2 ด้านการให้บริการที่ทันเวลา

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการที่ทันเวลา โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการที่ทันเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการตรงเวลาเหมาะสมกับงาน	3.53	0.84	มาก
2. ระยะเวลาของการรอรับบริการ	3.54	0.86	มาก
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.51	0.85	มาก
4. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการแต่ละส่วนงาน	3.54	0.86	มาก
5. ช่วงเวลาที่นัดหมายในการให้บริการ	3.54	0.84	มาก
6. การตรงเวลาของเจ้าหน้าที่	3.56	0.87	มาก
โดยรวม	3.54	0.85	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการที่ทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อจำแนก เป็นรายชื่อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 6 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การตรงเวลาของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมาคือ ช่วงเวลาที่นัดหมายในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.54$) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการแต่ละส่วนงาน ($\bar{X} = 3.54$) และระยะเวลาของการรอรับบริการ ($\bar{X} = 3.54$) การให้บริการตรงเวลาเหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 3.53$) และความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ป้ายบอกสถานที่ติดต่องานบริการครบถ้วนทุกขั้นตอน	3.54	0.84	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอ	3.49	0.85	ปานกลาง
3. ที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.55	0.86	มาก
4. สถานที่จอดรถสะดวก	3.51	0.83	มาก
5. มีห้องน้ำเพียงพอ	3.52	0.84	มาก
6. ที่ให้บริการเพียงพอ	3.52	0.84	มาก
โดยรวม	3.52	0.84	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.55$) รองลงมาคือ ป้ายบอกสถานที่ติดต่องานบริการครบถ้วนทุกขั้นตอน ($\bar{X} = 3.54$) มีห้องน้ำเพียงพอ ($\bar{X} = 3.52$) ที่ให้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.52$) และสถานที่จอดรถสะดวก ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.49$)

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความต่อเนื่องไม่ขาดตอนของการบริการ เช่น ช่วงพักกลางวัน	3.47	0.55	ปานกลาง
2. การให้บริการในวันหยุดราชการ	3.50	0.57	ปานกลาง
3. การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง	3.54	0.60	มาก
4. การพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.58	0.63	มาก
5. มีตู้ / กถ่องรับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอรับบริการ	3.62	0.67	มาก
6. มีการติดตามการบริการอย่างต่อเนื่อง	3.63	0.68	มาก
โดยรวม	3.56	0.62	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีการติดตามการบริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมาคือ มีตู้ / กถ่องรับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.62$) การพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.58$) และการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.54$) ตามลำดับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลางจำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การให้บริการในวันหยุดราชการ ($\bar{X} = 3.50$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.49$) ตามลำดับ

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ	3.56	0.63	มาก
2. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการบริการ	3.46	0.59	ปานกลาง
3. ข้อมูลในการให้บริการมีความถูกต้อง	3.40	0.50	ปานกลาง
4. มีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย	3.54	0.50	มาก
5. มีการให้บริการถ่ายเอกสาร	3.21	0.49	ปานกลาง
6. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการบริการผ่านหอกระจายข่าว	3.52	0.51	มาก
โดยรวม	3.47	0.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมาคือ มีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.54$) และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการบริการผ่านหอกระจายข่าว ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการบริการ ($\bar{X} = 3.46$) รองลงมาคือข้อมูลในการให้บริการมีความถูกต้อง ($\bar{X} = 3.40$) และมีการให้บริการถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 3.21$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง ประเภทผู้เสียภาษี อาชีพ และระดับการศึกษา

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีประเภทผู้เสียภาษีแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีประเภทผู้เสียภาษีแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์	ประเภทผู้เสียภาษี					
	เจ้าของโรงเรียน (n=24)		เจ้าของที่ดิน (n=256)		t-test	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการการอย่างเสมอภาค	3.29	0.99	3.34	0.78	3.898	.049
2. ด้านการให้บริการที่ทันเวลา	3.33	0.64	3.37	0.79	2.402	.122
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.25	0.74	3.47	0.80	.768	.382
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.33	0.48	3.40	0.49	2.761	.098
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.29	0.46	3.39	0.48	6.386	.012
โดยรวม	3.30	0.66	3.39	0.67	.436	.509

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีประเภทผู้เสียภาษี แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน
โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์
ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F -test	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.114	2	1.557	4.977	.008*
ภายในกลุ่ม	86.657	277	.313		
รวม	89.771	279			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัด
กาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ
บริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์	อาชีพ						F	Sig.
	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ (n =72)		เจ้าของกิจการ/ รับจ้าง (n =80)		เกษตรกร (n =128)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.18	0.84	3.36	0.79	3.41	0.76	2.046	.131
2. ด้านการให้บริการที่ทันเวลา	3.23	0.64	3.40	0.87	3.41	0.80	1.311	.271
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.35	0.69	3.50	0.88	3.48	0.80	.861	.424
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.31	0.47	3.43	0.49	3.42	0.49	1.199	.303
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.25	0.44	3.43	0.49	3.42	0.49	3.641	.027*
รวม	3.26	0.62	3.42	0.70	3.43	0.67	4.977	.008*

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับปานกลางจำนวน 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.35$) รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.31$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.25$) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X} = 3.23$) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.18$) ตามลำดับ

อาชีพเจ้าของกิจการ/รับจ้าง มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.43$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.43$) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X} = 3.40$) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.36$) ตามลำดับ

อาชีพเกษตรกร มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.41$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.41$) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X} = 3.41$) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	อาชีพ	อาชีพ	
		เจ้าของกิจการ/รับจ้าง (n = 80)	เกษตรกร (n = 128)
อาชีพ	\bar{X}	sig	sig
1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.25	0.026*	0.012*
2. เจ้าของกิจการ/รับจ้าง	3.42		0.946
3. เกษตรกร	3.43		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกันกับเจ้าของกิจการ/รับจ้าง และเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F -test	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.120	3	.373	1.163	.324
ภายในกลุ่ม	88.651	276	.321		
รวม	89.771	279			

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์	ระดับการศึกษา								F	Sig.
	ประถม ศึกษา (n=96)		มัธยมศึกษา /ปวช. (n=84)		อนุปริญญา /ปวส./ เทียบเท่า (n=65)		ปริญญาตรี ขึ้นไป (n=35)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการการ อย่างเสมอภาค	3.24	0.83	3.40	0.81	3.28	0.69	3.57	0.81	1.833	.141
2. ด้านการให้บริการที่ ทันเวลา	3.31	0.73	3.42	0.82	3.29	0.79	3.51	0.82	.876	.454
3. ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.40	0.76	3.51	0.84	3.43	0.81	3.51	0.82	.396	.756
4. ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	3.34	0.48	3.43	0.49	3.42	0.50	3.43	0.50	.570	.635
5. ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	3.29	0.45	3.43	0.49	3.43	0.50	3.42	0.51	1.695	.168
รวม	3.32	0.65	3.44	0.69	3.37	0.67	3.49	0.69	1.163	.324

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.40$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่าง

ต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.34$) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X} = 3.31$) ด้านการให้บริการอย่าง
 ก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.29$) และด้านการให้บริการการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.24$) ตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
 ($\bar{X} = 3.44$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ด้าน คือ ด้าน
 การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.51$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ด้าน
 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.43$)
 รองลงมาคือ ด้านด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.43$) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา
 ($\bar{X} = 3.42$) และด้านการให้บริการการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.40$) ตามลำดับ

ระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ
 ปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) จำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจำนวน
 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.43$)
 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.43$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 ($\bar{X} = 3.42$) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X} = 3.29$) และด้านการให้บริการการอย่างเสมอภาค
 ($\bar{X} = 3.28$) ตามลำดับ

ระดับปริญญาตรี ขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$)
 จำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย
 จากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.57$) รองลงมาคือ ด้านการ
 ให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X} = 3.51$) และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ
 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย
 คือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.43$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} =$
 3.42) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์
 ตารางที่ 18 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์	จำนวนความถี่
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	
- ควรมีการจัดบัตรคิว	38
- เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้หรือคำแนะนำแก่ผู้ที่มารับบริการเสียภาษีอย่างละเอียดตามลำดับผู้มาก่อน - หลัง	25
- เจ้าหน้าที่ควรทำงานกันเป็นทีมหรือมีหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	22
- ควรมีเจ้าหน้าที่สำหรับแนะนำและตอบปัญหาผู้มาติดต่อราชการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน	
2. ด้านการให้บริการที่ทันเวลา	
- ควรลดขั้นตอนในการให้บริการที่ยุ่งยาก ช้าช้อนเพื่อให้การบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น	61
- เจ้าหน้าที่ควรมีการซักซ้อมความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนให้ถูกต้องเพื่อจะได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว	54
- ควรทำแผ่นชาร์ตขั้นตอนการชำระภาษีที่ใหญ่มองเห็นชัดเจน	32
- ควรติดแผ่นชาร์ตขั้นตอนการชำระภาษีและระยะเวลาที่หน้าองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหินหรือติดที่สามารถมองเห็นชัดเจน	17
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	
- ควรมีเครื่องกรองน้ำที่มีบริการทั้งน้ำเย็น น้ำร้อนและน้ำธรรมดา	55
- ควรจัดสำนักงานที่บริการจัดเก็บภาษีแยกออกมาเป็นสัดส่วน	47
- ควรมีผู้แสดงความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการด้านภาษีและการบริการของประชาชนอื่นๆ	29
- ควรมีการปรับปรุงสุขาโดยทำให้สะอาดและแยกชาย - หญิงออกจากกัน	22

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์	จำนวนความถี่
- ควรจะมีโทรทัศน์ให้ประชาชนดูในขณะที่รอรับบริการ	16
- ควรมีที่จอดรถให้กับประชาชนที่มาติดต่ออย่างเพียงพอ	5
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
- ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการในเวลาพักเที่ยงต่อผู้มารับบริการเสียภาษีที่สำนักงานเพื่อประโยชน์ของผู้มาติดต่อ	57
- เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลา	45
- เจ้าหน้าที่ควรแนะนำขั้นตอนการเสียภาษีให้ชัดเจนว่าต้องปฏิบัติอย่างไรบ้าง	28
- ควรมีบริการในวันหยุดราชการหรือบริการรับเสียภาษีนอกสถานที่	21
- ควรมีการติดตามผลการบริการอย่างต่อเนื่อง	4
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
- ควรมีการประเมินผลการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการครั้งต่อไป	54
- เจ้าหน้าที่ควรรวบรวมปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป	41
- ควรจัดเอกสารในการประชาสัมพันธ์การชำระภาษี หลักฐานในการนำมาชำระภาษี ขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี เป็นแผ่นพับหรือใบปลิวไว้ให้ประชาชนดู เพื่อความสะดวกในการมาติดต่อ	33
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายเสียงของหมู่บ้าน	28
- ควรมีการเชื่อมต่อระบบออนไลน์ของระบบงานด้านการจัดเก็บภาษี	10

จากตารางที่ 18 พบว่าข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกเป็นรายด้านดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือควรมีการจัดบัตรคิว รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้หรือคำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ

เสียดายอย่างละเอียดตามลำดับผู้มาก่อน – หลัง เจ้าหน้าที่ควรทำงานกันเป็นทีมหรือมีหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และควรมีเจ้าหน้าที่สำหรับแนะนำและตอบปัญหาผู้มาติดต่อราชการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน ตามลำดับ

ด้านที่ 2 ด้านการให้บริการที่ทันเวลา เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือควรลดขั้นตอนในการให้บริการที่ยุงยาก ซ้ำซ้อนเพื่อให้การบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ควรมีการซักซ้อมความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนให้ถูกต้องเพื่อจะได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ควรทำแผ่นชาร์ตขั้นตอนการชำระภาษีที่ใหญ่มองเห็นชัดเจน และควรติดแผ่นชาร์ตขั้นตอนการชำระภาษีและระยะเวลาที่หน้าองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหินหรือติดที่สามารถมองเห็นชัดเจนตามลำดับ

ด้านที่ 3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือควรมีเครื่องกรองน้ำที่มีบริการทั้งน้ำเย็น น้ำร้อนและน้ำธรรมดา รองลงมาคือ ควรจัดสำนักงานที่บริการจัดเก็บภาษีแยกออกมาเป็นสัดส่วน ควรมีผู้แสดงความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการด้านภาษีและการบริการของประชาชนอื่นๆ ควรมีการปรับปรุงสุขาโดยทำให้สะอาดและแยกชาย – หญิงออกจากกัน ควรมีโทรทัศน์ให้ประชาชนดูในขณะที่รอรับบริการ และควรมีที่จอดรถให้กับประชาชนที่มาติดต่ออย่างเพียงพอ ตามลำดับ

ด้านที่ 4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักเที่ยงต่อผู้มารับบริการเสียดายที่สำนักงานเพื่อประโยชน์ของผู้มาติดต่อ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลา เจ้าหน้าที่ควรแนะนำขั้นตอนการเสียดายให้ชัดเจนว่าต้องปฏิบัติอย่างไรบ้าง ควรมีบริการในวันหยุดราชการหรือบริการรับเสียดายนอกสถานที่ และควรมีการติดตามผลการบริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

ด้านที่ 5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย คือควรมีการประเมินผลการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการครั้งต่อไป รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรรวบรวมปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป ควรจัดเอกสารในการประชาสัมพันธ์การชำระภาษี หลักฐานในการนำมาชำระภาษี ขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี เป็นแผ่นพับหรือใบปลิวไว้ให้ประชาชนดู เพื่อความสะดวกในการมาติดต่อ ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายเสียงของหมู่บ้าน และควรมีการเชื่อมต่อบริบบอนไลน์ของระบบงานด้านการจัดเก็บภาษี ตามลำดับ