

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา
Sig.	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ชำระภาษีที่มีอาชีพและหมู่บ้านแตกต่างกันในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีของผู้ชำระภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ และหมู่บ้าน ผู้ศึกษาจะนำเสนอในรูปแบบของตาราง โดยใช้สถิติความถี่และร้อยละ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะเฉพาะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อาชีพ		
1.1 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	38	11.5
1.2 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	77	23.3
1.3 เกษตรกร	184	55.6
1.4 อื่นๆ เช่น รับจ้างทั่วไป เป็นต้น	32	9.7
รวม	331	100
2. จำแนกตามหมู่บ้าน		
2.1 บ้านยางน้อย	104	31.4
2.2 บ้านยางใหญ่	85	25.7
2.3 บ้านผักหนอก	51	15.4
2.4 บ้านโนนนกหอ	40	12.1
2.5 บ้านดอนสุริเยศ	14	4.2
2.6 บ้านป่าเป่า	18	5.4
2.7 บ้านหัวช้าง	19	5.7
รวม	331	100

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนมากมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมามีอาชีพค้าขาย/อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 23.3 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.5 และอาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้างทั่วไป เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 9.7

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ผู้ศึกษานำเสนอในรูปแบบของตาราง โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4-9

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.84	0.71	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.52	0.69	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.72	0.84	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.23	0.81	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.37	0.60	ปานกลาง
รวม	3.54	0.73	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ความคิดเห็นของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.84$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.72$) และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 3.52$) และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.23$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.37$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	3.82	0.75	มาก
2. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน	3.84	0.70	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน	3.77	0.68	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน	3.83	0.76	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อเสียภาษี	3.87	0.70	มาก
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ที่มาติดต่อเสียภาษีทุกคน	3.90	0.69	มาก
รวม	3.84	0.71	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจ

อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ที่มาติดต่อเสียภาษีทุกคน ($\bar{X} = 3.90$) เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อเสียภาษี ($\bar{X} = 3.87$) และ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน ($\bar{X} = 3.84$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา	3.65	0.66	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.60	0.63	มาก
3. มีป้ายระบุ ขั้นตอนการขอรับบริการ	3.33	0.69	ปานกลาง
4. ขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจนเข้าใจง่าย	3.46	0.78	ปานกลาง
5. การให้บริการเป็นระบบชัดเจน	3.56	0.70	มาก
รวม	3.52	0.69	มาก

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 3.65$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.60$) และ การให้บริการเป็นระบบชัดเจน ($\bar{X} = 3.56$) และระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ มีป้ายระบุ ขั้นตอนการขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.33$) และขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.46$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพียงพอ	3.92	0.77	มาก
2. สถานที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ	3.79	1.76	มาก
3. แบบฟอร์มแสดงรายการเสียภาษีมี่จำนวนเพียงพอ	3.61	0.61	มาก
4. มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการเพียงพอ	3.61	0.64	มาก
5. มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลอย่าง เพียงพอ	3.70	0.66	มาก
6. มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.63	0.66	มาก
7. มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ อย่างเพียงพอ	3.81	0.75	มาก
รวม	3.72	0.84	มาก

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพียงพอ ($\bar{X} = 3.92$) มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับ บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.81$) และสถานที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.79$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. เจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่อง	3.67	0.64	มาก
2. มีการให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน	3.09	0.83	ปานกลาง
3. มีการบริการในวันหยุดราชการทุกวัน	2.79	0.95	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จทุก งาน	3.36	0.82	มาก
รวม	3.23	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.67$) เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกงาน ($\bar{X} = 3.36$) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ มีการให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน ($\bar{X} = 3.09$) และมีการบริการในวันหยุดราชการทุกวัน ($\bar{X} = 2.79$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	3.68	0.32	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง	3.47	0.41	ปานกลาง
3. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในด้านภาษีในการให้บริการ	3.21	0.70	ปานกลาง
4. มีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ และอินเทอร์เน็ต	3.66	0.24	มาก
รวม	3.37	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก คือ เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.68$) มีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ และอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.66$) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.47$) และมีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในด้านภาษีในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.21$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพและหมู่บ้าน

วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายค้ำตามอาชีพ ผู้ศึกษานำเสนอในรูปแบบของตาราง โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 10



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้ภาวะภายใต้การให้บริการจัดการเกี่ยวกับภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ลำดับที่	รายด้าน	รับราชการ			ค้าขาย			เกษตรกร			อื่นๆ		
		\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.00	0.44	มาก	3.82	0.54	มาก	3.78	0.62	มาก	4.08	0.47	มาก
2	การให้บริการอย่างทันเวลา	3.49	0.42	ปานกลาง	3.64	0.44	มาก	3.45	0.57	ปานกลาง	3.37	0.49	ปานกลาง
3	การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.90	0.40	มาก	3.81	0.60	มาก	3.64	0.54	มาก	3.85	0.39	มาก
4	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.50	0.39	ปานกลาง	3.33	0.41	ปานกลาง	3.10	0.72	ปานกลาง	3.42	0.42	ปานกลาง
5	การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.68	0.32	มาก	3.49	0.36	ปานกลาง	3.21	0.70	ปานกลาง	3.66	0.24	มาก
	รวม	3.71	0.40	มาก	3.62	0.47	มาก	3.44	0.63	ปานกลาง	3.68	0.40	มาก

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ชำระภาษี ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 อาชีพ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ อาชีพรับราชการ ($\bar{X} = 3.71$) อาชีพอื่นๆ ($\bar{X} = 3.68$) และอาชีพค้าขาย ($\bar{X} = 3.62$) และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 อาชีพ ได้แก่ อาชีพเกษตร ($\bar{X} = 3.44$)

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.339	3	1.446	7.732	.000*
ภายในกลุ่ม	61.165	327	.187		
รวม	65.504	330			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแสดงว่ามีอย่างน้อย 1 อาชีพที่มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ (Pos hoc Test) ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี ดังปรากฏในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นราย
คู่ตามกลุ่มอาชีพ ด้วยวิธี แอล เอส ดี

อาชีพ		รับราชการ/ พนักงานรัฐ	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร	อาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป
	\bar{X}	3.71	3.60	3.44	3.75
รับราชการ/พนักงาน รัฐ	3.71			.27*	
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.60			.16*	
เกษตรกร	3.44				.31*
อาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป	3.75				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
แตกต่างจากอาชีพเกษตรกร กล่าวคือ อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐ มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการจัดเก็บภาษีสูงกว่าอาชีพเกษตรกร

อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน
ตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากอาชีพเกษตรกร กล่าวคือ
อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีสูงกว่าอาชีพเกษตรกร

อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน
ตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากทุกกลุ่มอาชีพ กล่าวคือ
อาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
ยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม น้อยกว่าทุกกลุ่มอาชีพ

อาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากอาชีพ
เกษตรกร กล่าวคือ อาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการจัดเก็บ
ภาษีกว่าอาชีพเกษตรกร

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี
ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอ โกสุม
พิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน

แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig.
ภายในกลุ่ม	12.591	6	2.098	12.849	.000*
ระหว่างกลุ่ม	52.913	324	.163		
รวม	65.504	330			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการ
ให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอ โกสุมพิสัย จังหวัด
มหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05 ซึ่งแสดงว่ามีอย่างน้อย 1 หมู่บ้าน ที่มีความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีต่อการ
ให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอ โกสุมพิสัย จังหวัด
มหาสารคาม แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ (Pos hoc Test)
ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี ดังปรากฏในตารางที่ 14

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นราย
คู่ตามกลุ่มหมู่บ้าน ด้วยวิธี แอล เอส ดี

หมู่บ้าน		ยาง น้อย	ยาง ใหญ่	ผักหนอก	โนนนก หอ	ดอน สุริเยศ	ป่าเป้า	หัวช้าง
	\bar{X}	3.74	3.23	3.65	3.57	3.64	3.60	3.29
ยางน้อย	3.74		.51*		.17*			.45*
ยางใหญ่	3.23			.42*	.34*		.37*	
ผักหนอก	3.65							.36*
โนนนก หอ	3.57							.28*
ดอน สุริเยศ	3.64							.35*
ป่าเป้า	3.60							.31*
หัวช้าง	3.29				.28*			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ของกลุ่มหมู่บ้านมี
ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ผู้ชำระภาษีบ้านยางน้อย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ
บริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากผู้ชำระภาษีบ้าน
ยางใหญ่ บ้านโนนนกหอ และบ้านหัวช้าง กล่าวคือ ผู้ชำระภาษีบ้านยางน้อยมีความพึงพอใจ
มากกว่าผู้ชำระภาษีทั้ง 3 หมู่บ้านที่กล่าวมา

ผู้ชำระภาษีบ้านยางใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ
บริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากผู้ชำระภาษีบ้าน
ยางน้อย บ้านผักหนอก บ้านโนนนกหอ และบ้านป่าเป้า กล่าวคือ ผู้ชำระภาษีบ้านยางใหญ่
ความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ชำระภาษีทั้ง 4 หมู่บ้านที่กล่าวมา

ผู้ชำระภาษีบ้านพักนอก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากผู้ชำระภาษีบ้านขนาดใหญ่ และบ้านหัวช้าง กล่าวคือ ผู้ชำระภาษีบ้านพักนอกมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ชำระภาษีทั้ง 2 หมู่บ้านที่กล่าวมา

ผู้ชำระภาษีบ้านโนนนกหอ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากผู้ชำระภาษีบ้านยางน้อย บ้านขนาดใหญ่ และบ้านหัวช้าง กล่าวคือ ผู้ชำระภาษีบ้านโนนนกหอมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ชำระภาษีบ้านยางน้อย แต่มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ชำระภาษีบ้านขนาดใหญ่และบ้านหัวช้าง

ผู้ชำระภาษีบ้านคอนสุริยศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากผู้ชำระภาษี บ้านขนาดใหญ่ และบ้านหัวช้าง กล่าวคือ ผู้ชำระภาษีบ้านคอนสุริยศมีความพึงพอใจมากกว่าทั้ง 2 หมู่บ้านที่กล่าวมา

ผู้ชำระภาษีบ้านหัวช้าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากผู้ชำระภาษี บ้านยางน้อย บ้านพักนอก บ้านโนนนกหอ บ้านคอนสุริยศ และบ้านป่าเป้า กล่าวคือ ผู้ชำระภาษีบ้านหัวช้างมีความพึงพอใจน้อยกว่าทั้ง 5 หมู่บ้านที่กล่าวมา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีของผู้ชำระภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาจะนำเสนอในรูปแบบของตาราง โดยใช้ค่าความถี่ ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษีของผู้ชำระภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษีของผู้ชำระภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	ความถี่
1. ควรมีการให้บริการในช่วงวันหยุดบ้างเพื่อลดปัญหาของผู้ชำระภาษีในวันปกติ	83
2. ควรปรับกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็วและประทับใจทุกบริการ	81
3. ป้ายติดต่อแต่ละแผนกควรติดตั้งให้เห็นชัด	79
4. ก่อนถึงช่วงเวลาชำระภาษีควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มาก	72
5. ควรมีเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี	16

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ชำระภาษีมีข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษีของผู้ชำระภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้ ควรปรับกระบวนการคนงานให้มีความรวดเร็วและประทับใจทุกบริการ ป้ายติดต่อแต่ละแผนกควรติดตั้งให้เห็นเด่นชัด ก่อนถึงช่วงเวลาชำระภาษีควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มาก ควรมีการให้บริการในช่วงวันหยุดบ้างเพื่อลดปัญหาของผู้ชำระภาษีในวันปกติ และควรมีเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี