

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 327 คน ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์แล้วประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการบรรยาย ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนด ความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนประชากร
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความนัยสำคัญในการแจกแจง
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
F	แทน	การแจกแจงแบบ F - distribution
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ จำนวน 5 ด้านได้แก่

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=327)	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านโนนสมบูรณ์	11	3.40
หมู่ที่ 2 บ้านดอนอุดม	47	14.40
หมู่ที่ 3 บ้านโลกงาม	25	7.60
หมู่ที่ 4 บ้านทองสาย	33	10.10
หมู่ที่ 5 บ้านกำแพงเพชร	61	18.70
หมู่ที่ 6 บ้านโนนจำปา	33	10.10
หมู่ที่ 7 บ้านดงตอง	34	10.40
หมู่ที่ 8 บ้านโนนคำภู	7	2.10
หมู่ที่ 9 บ้านโพธิ์ทอง	30	9.20
หมู่ที่ 10 บ้านหนองซ้องคำ	4	1.20
หมู่ที่ 11 บ้านโลกสะอาด	13	4.00
หมู่ที่ 12 บ้านดอนแก้ว	20	6.10
หมู่ที่ 13 บ้านทรายทอง	9	2.80
รวม	327	100.00

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 327 คน จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย พบว่า หมู่บ้านที่ชำระภาษีมากที่สุด คือ หมู่ที่ 5 บ้านกำแพงเพชร จำนวน 61 คน (ร้อยละ 18.70) รองลงมา คือ หมู่ที่ 2 บ้านคอนอุดม จำนวน 47 คน (ร้อยละ 14.40)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ

1. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 327)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.42	0.73	ปานกลาง
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.26	0.77	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.37	0.69	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.07	0.86	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.16	0.97	ปานกลาง
รวม	3.26	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.42$ ) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.37$ ) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.26$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.16$ ) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.07$ ) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ จำนวน 5 ด้าน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน ( $\bar{X} = 3.46$ ) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.43$ ) เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อเสียภาษี ( $\bar{X} = 3.42$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน ( $\bar{X} = 3.32$ ) และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ที่มาติดต่อเสียภาษี ทุกคน ( $\bar{X} = 3.30$ ) ตามลำดับ

## 2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 327)

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา	3.29	0.95	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.17	0.97	ปานกลาง
3. มีป้ายระบุขั้นตอนการขอรับบริการ	3.24	1.02	ปานกลาง
4. ขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจนเข้าใจง่าย	3.25	0.96	ปานกลาง
5. การให้บริการเป็นระบบชัดเจน	3.32	0.93	ปานกลาง
รวม	3.26	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบชัดเจน ( $\bar{X} = 3.32$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 3.29$ ) ขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจนเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.25$ ) มีป้ายระบุขั้นตอนการขอรับบริการ ( $\bar{X} = 3.24$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.17$ ) ตามลำดับ

## 2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 327)

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	3.60	0.82	มาก
2. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน	3.46	0.89	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน	3.43	0.95	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน	3.32	0.89	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อเสียภาษี	3.42	0.86	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ที่มาติดต่อเสียภาษีทุกคน	3.30	1.01	ปานกลาง
รวม	3.42	0.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 3.60$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับ

### 2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 327)

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพียงพอ	3.58	0.97	มาก
2. สถานที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.30	0.88	ปานกลาง
3. แบบฟอร์มแสดงรายการเสียภาษีมียังมีจำนวนเพียงพอ	3.56	0.92	มาก
4. มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการเพียงพอ	3.42	0.92	ปานกลาง
5. มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับการกรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ	3.43	1.00	ปานกลาง
6. มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.17	1.08	ปานกลาง
7. มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.14	0.96	ปานกลาง
รวม	3.37	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.37$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.58$ ) แบบฟอร์มแสดงรายการเสียภาษีมียังมีจำนวนเพียงพอ และพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับการกรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.43$ )



มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.42$ ) สถานที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.30$ ) มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.17$ ) และมีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.14$ ) ตามลำดับ

#### 2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 327)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.37	1.00	ปานกลาง
2. มีการให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน (พักเที่ยง)	2.68	1.13	ปานกลาง
3. มีการออกหน่วยจัดเก็บภาษีตามหมู่บ้าน	2.96	1.14	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกงาน	3.26	0.90	ปานกลาง
รวม	3.07	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.37$ ) เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกงาน ( $\bar{X} = 3.26$ ) มีการออกหน่วยจัดเก็บภาษีตามหมู่บ้าน ( $\bar{X} = 2.96$ ) และมีการให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน (พักเที่ยง) ( $\bar{X} = 2.68$ ) ตามลำดับ

## 2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 327)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	3.40	0.95	ปานกลาง
2. มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง	3.09	1.14	ปานกลาง
3. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ปรีกษา และช่วยแก้ปัญหาด้านภาษี	3.12	1.13	ปานกลาง
4. มีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์และอินเทอร์เน็ต	3.05	1.26	ปานกลาง
รวม	3.16	0.97	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.16$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.40$ ) มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ปรีกษา และช่วยแก้ปัญหาด้านภาษี ( $\bar{X} = 3.12$ ) มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.09$ ) และมีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์และอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3.05$ ) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัย  
แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์

อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการด้านการจัดเก็บ ภาษี	หมู่ที่ 1			หมู่ที่ 2			หมู่ที่ 3			หมู่ที่ 4		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	3.06	0.70	ปานกลาง	3.60	0.78	มาก	3.22	0.59	ปานกลาง	3.68	0.73	มาก
2. ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา	3.09	0.64	ปานกลาง	3.42	0.76	ปานกลาง	3.05	0.67	ปานกลาง	3.41	0.84	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.15	0.78	ปานกลาง	3.37	0.68	ปานกลาง	3.22	0.74	ปานกลาง	3.64	0.61	มาก
4. ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	2.56	0.64	ปานกลาง	3.12	0.91	ปานกลาง	2.98	0.83	ปานกลาง	3.41	0.82	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	2.88	0.78	ปานกลาง	3.29	0.95	ปานกลาง	3.08	0.97	ปานกลาง	3.25	1.14	ปานกลาง
รวม	2.95	0.66	ปานกลาง	3.36	0.68	ปานกลาง	3.11	0.67	ปานกลาง	3.48	0.75	ปานกลาง

ตารางที่ 9 (ต่อ) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี	หมู่ที่ 5		หมู่ที่ 6		หมู่ที่ 7		หมู่ที่ 8					
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D				
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.46	0.68	ปานกลาง	3.55	0.84	มาก	3.25	0.82	ปานกลาง	3.40	0.57	ปานกลาง
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.40	0.71	ปานกลาง	3.36	0.88	ปานกลาง	3.10	0.80	ปานกลาง	2.88	0.77	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.47	0.67	ปานกลาง	3.53	0.70	มาก	3.23	0.69	ปานกลาง	3.04	0.56	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.15	0.84	ปานกลาง	3.30	0.91	ปานกลาง	2.94	0.94	ปานกลาง	2.50	0.73	น้อย
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.24	0.93	ปานกลาง	3.38	1.06	ปานกลาง	2.97	1.03	ปานกลาง	2.89	0.91	ปานกลาง
รวม	3.34	0.65	ปานกลาง	3.42	0.79	ปานกลาง	3.10	0.78	ปานกลาง	2.94	0.55	ปานกลาง

ตารางที่ 9 (ต่อ) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล  
โนนสมบูรณ์ อำเภอน้อย จังหวัดบึงกาฬ ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการด้านการ จัดเก็บภาษี	หมู่ที่ 9		หมู่ที่ 10		หมู่ที่ 11				
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความพึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการ อย่างสมภาค	3.36	0.62	ปานกลาง	2.87	1.01	ปานกลาง	3.55	0.77	มาก
2. ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา	3.20	0.72	ปานกลาง	2.60	0.58	ปานกลาง	3.13	0.88	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.24	0.53	ปานกลาง	2.50	0.34	น้อย	3.42	0.77	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	3.00	0.77	ปานกลาง	2.00	0.20	น้อย	3.11	1.03	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	3.16	0.86	ปานกลาง	2.00	0.35	น้อย	3.09	1.01	ปานกลาง
รวม	3.19	0.58	ปานกลาง	2.39	0.33	น้อย	3.26	0.81	ปานกลาง

ตารางที่ 9 (ต่อ) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล  
โนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการด้านการ จัดเก็บภาษี	หมู่ที่ 12		หมู่ที่ 13	
	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ $\bar{X}$	S.D
1. ด้านการให้บริการ อย่างสมอบค	3.26	0.65	ปานกลาง 3.11	0.40
2. ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา	3.24	0.68	ปานกลาง 2.86	0.70
3. ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.42	0.70	ปานกลาง 3.17	0.91
4. ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	3.01	0.64	ปานกลาง 2.75	0.71
5. ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	3.25	0.77	ปานกลาง 2.86	1.17
รวม	3.23	0.60	ปานกลาง 2.95	0.70

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านโนนสมบูรณ์ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.95$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.15$ ) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.09$ ) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.06$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 2.88$ ) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 2.56$ ) ตามลำดับ

หมู่ที่ 2 บ้านดอนอุดม มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.60$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.42$ ) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.37$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.29$ ) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.12$ ) ตามลำดับ

หมู่ที่ 3 บ้านโศกงาม มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.22$ ) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.22$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.08$ ) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.05$ ) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 2.98$ ) ตามลำดับ

หมู่ที่ 4 บ้านทองสาย มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.68$ ) ด้านการให้บริการอย่าง



เพียงพอ ( $\bar{X} = 3.64$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.41$ ) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.41$ ) และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.25$ ) ตามลำดับ

หมู่ที่ 5 บ้านกำแพงเพชร มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.47$ ) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.46$ ) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.40$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.24$ ) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.15$ ) ตามลำดับ

หมู่ที่ 6 บ้านโนนจำปา มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.55$ ) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.53$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.38$ ) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.36$ ) และ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.30$ ) ตามลำดับ

หมู่ที่ 7 บ้านคงค้อง มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.25$ ) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.23$ ) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.10$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 2.97$ ) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 2.94$ ) ตามลำดับ

หมู่ที่ 8 บ้านโนนคำภู มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.40$ ) ด้าน

การให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.04$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 2.89$ ) และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 2.88$ ) และพบว่าอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 2.50$ )

หมู่ที่ 9 บ้านโพธิ์ทอง มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.19$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.36$ ) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.24$ ) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.20$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.16$ ) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.00$ ) ตามลำดับ

หมู่ที่ 10 บ้านหนองซ้องคำ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.39$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 2.87$ ) และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 2.60$ ) และพบว่าอยู่ในระดับน้อย 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 2.50$ ) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 2.00$ ) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 2.00$ ) ตามลำดับ

หมู่ที่ 11 บ้านโลกสะอาด มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.55$ ) และพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.42$ ) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.13$ ) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.11$ ) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.09$ ) ตามลำดับ

หมู่ที่ 12 บ้านคอนแก้ว มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.42$ ) ด้านการให้บริการอย่าง

เสมอภาค ( $\bar{X} = 3.26$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.25$ ) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 3.24$ ) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.01$ ) ตามลำดับ

หมู่ที่ 13 บ้านทรายทอง มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.95$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.17$ ) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.11$ ) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 2.86$ ) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 2.86$ ) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 2.75$ ) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน

(n=327)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี		SS	Df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ภายในกลุ่ม	10.646	12	0.887	1.680	0.070
	ระหว่างกลุ่ม	165.815	314	0.528		
	รวม	176.461	326			
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ภายในกลุ่ม	10.249	12	0.854	1.452	0.141
	ระหว่างกลุ่ม	184.672	314	0.588		
	รวม	194.921	326			
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ภายในกลุ่ม	10.548	12	0.879	1.882	0.036*
	ระหว่างกลุ่ม	146.681	314	0.467		
	รวม	157.229	326			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ภายในกลุ่ม	17.786	12	1.482	2.060	0.019*
	ระหว่างกลุ่ม	225.978	314	0.720		
	รวม	243.764	326			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ภายในกลุ่ม	12.386	12	1.032	1.087	0.371
	ระหว่างกลุ่ม	298.239	314	0.950		
	รวม	310.624	326			
รวม	ภายในกลุ่ม	10.662	12	0.888	1.836	0.042*
	ระหว่างกลุ่ม	151.932	314	0.484		
	รวม	162.594	326			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธี LSD



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบรายค่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล  
โนนสนมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

(n = 327)

ความพึงพอใจ	หมู่ที่ 1	หมู่ที่ 2	หมู่ที่ 3	หมู่ที่ 4	หมู่ที่ 5	หมู่ที่ 6	หมู่ที่ 7	หมู่ที่ 8	หมู่ที่ 9	หมู่ที่ 10	หมู่ที่ 11	หมู่ที่ 12	หมู่ที่ 13
$\bar{X}$	3.15	3.37	3.22	3.64	3.47	3.53	3.23	3.04	3.24	2.50	3.42	3.42	3.17
หมู่ที่ 1		0.328	0.787	0.039*	0.151	0.110	0.724	0.728	0.718	0.101	0.331	0.289	0.951
หมู่ที่ 2			0.354	0.084	0.461	0.313	0.362	0.222	0.391	0.014*	0.821	0.790	0.410
หมู่ที่ 3				0.019*	0.117	0.084	0.926	0.534	0.914	0.050	0.379	0.316	0.856
หมู่ที่ 4					0.246	0.504	0.015*	0.033*	0.019*	0.002*	0.325	0.255	0.066
หมู่ที่ 5						0.690	0.104	0.110	0.124	0.006*	0.814	0.780	0.215
หมู่ที่ 6							0.076	0.082	0.089	0.004*	0.629	0.577	0.160
หมู่ที่ 7								0.484	0.984	0.042*	0.397	0.327	0.800
หมู่ที่ 8									0.482	0.208	0.227	0.197	0.698
หมู่ที่ 9										0.042*	0.414	0.347	0.793
หมู่ที่ 10											0.018*	0.014*	0.101
หมู่ที่ 11												1.000	0.392
หมู่ที่ 12													0.355
หมู่ที่ 13													

\*หมายถึงนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านโนนสมบูรณ์ มีความพึงพอใจแตกต่างกับ หมู่ที่ 4 บ้านทองสาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 2 บ้านคอนอุดม มีความพึงพอใจแตกต่างกับ หมู่ที่ 10 บ้านหนองซ้องคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 3 บ้านโคกงาม มีความพึงพอใจแตกต่างกับ หมู่ที่ 4 บ้านทองสาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 4 บ้านทองสาย มีความพึงพอใจแตกต่างกับ หมู่ที่ 7 บ้านดงด้อย หมู่ที่ 8 บ้านโนนคำ หมู่ที่ 9 บ้านโพธิ์ทอง หมู่ที่ 10 บ้านหนองซ้องคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 5 บ้านกำแพงเพชร มีความพึงพอใจแตกต่างกับ หมู่ที่ 10 บ้านหนองซ้องคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 6 บ้านโนนจำปา มีความพึงพอใจแตกต่างกับ หมู่ที่ 10 บ้านหนองซ้องคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 7 บ้านดงด้อย มีความพึงพอใจแตกต่างกับ หมู่ที่ 10 บ้านหนองซ้องคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 9 บ้านโพธิ์ทอง มีความพึงพอใจแตกต่างกับ หมู่ที่ 10 บ้านหนองซ้องคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 10 บ้านหนองซ้องคำ มีความพึงพอใจแตกต่างกับ หมู่ที่ 11 บ้านโคกสะอาดหมู่ที่ 12 บ้านคอนแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์  
อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง  
(n = 327)

ความพึงพอใจ	หมู่ที่ 1	หมู่ที่ 2	หมู่ที่ 3	หมู่ที่ 4	หมู่ที่ 5	หมู่ที่ 6	หมู่ที่ 7	หมู่ที่ 8	หมู่ที่ 9	หมู่ที่ 10	หมู่ที่ 11	หมู่ที่ 12	หมู่ที่ 13
$\bar{X}$	2.56	3.12	2.98	3.41	3.15	3.30	2.94	2.50	3.00	2.00	3.11	3.01	2.75
หมู่ที่ 1		0.052	0.181	0.004*	0.035*	0.013*	0.197	0.868	0.142	0.252	0.116	0.164	0.634
หมู่ที่ 2			0.498	0.128	0.839	0.349	0.364	0.071	0.566	0.012*	0.979	0.628	0.229
หมู่ที่ 3				0.053	0.384	0.152	0.888	0.187	0.902	0.033*	0.641	0.898	0.486
หมู่ที่ 4					0.156	0.587	0.025*	0.010*	0.057	0.002*	0.279	0.094	0.037*
หมู่ที่ 5						0.422	0.255	0.054	0.436	0.009*	0.876	0.513	0.181
หมู่ที่ 6							0.088	0.024*	0.169	0.004*	0.500	0.228	0.084
หมู่ที่ 7								0.204	0.779	0.035*	0.547	0.789	0.533
หมู่ที่ 8									0.154	0.348	0.123	0.170	0.559
หมู่ที่ 9										0.026*	0.704	0.986	0.424
หมู่ที่ 10											0.022*	0.030*	0.142
หมู่ที่ 11												0.734	0.321
หมู่ที่ 12													0.441
หมู่ที่ 13													

\*หมายถึงนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชนที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านโนนสมบูรณ์ มีความพึงพอใจแตกต่างกับ หมู่ที่ 4 บ้านทองสาย หมู่ที่ 5 บ้านกำแพงเพชร หมู่ที่ 6 บ้านโนนจำปา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 2 บ้านดอนอุดม มีความพึงพอใจแตกต่างกับ หมู่ที่ 10 บ้านหนองซ้องคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 3 บ้านโคกงาม มีความพึงพอใจแตกต่างกับ หมู่ที่ 10 บ้านหนองซ้องคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 4 บ้านทองสาย มีความพึงพอใจแตกต่างกับ หมู่ที่ 7 บ้านดงด้อย หมู่ที่ 8 บ้านโนนคำภู หมู่ที่ 10 บ้านหนองซ้องคำ หมู่ที่ 13 บ้านทรายทอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 5 บ้านกำแพงเพชร มีความพึงพอใจแตกต่างกับ หมู่ที่ 10 บ้านหนองซ้องคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 6 บ้านโนนจำปา มีความพึงพอใจแตกต่างกับ หมู่ที่ 8 บ้านโนนคำภู หมู่ที่ 10 บ้านหนองซ้องคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 7 บ้านดงด้อย มีความพึงพอใจแตกต่างกับ หมู่ที่ 10 บ้านหนองซ้องคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 9 บ้านโพธิ์ทอง มีความพึงพอใจแตกต่างกับ หมู่ที่ 10 บ้านหนองซ้องคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมู่ที่ 10 บ้านหนองซ้องคำ มีความพึงพอใจแตกต่างกับ หมู่ที่ 11 บ้านโคกสะอาดหมู่ที่ 12 บ้านดอนแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ

ตารางที่ 13 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	
1.1 เวลาออกหน่วยเคลื่อนที่จัดเก็บภาษีควรมีบัตรคิว	34
1.2 ควรให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	29
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการบางคนพูดจาไม่สุภาพควรพูดให้ดีขึ้นกว่าเดิม	8
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า	28
2.2 ควรให้บริการ ณ จุดเดียว	25
2.3 ควรทำป้ายบอกระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	22
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	
3.1 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการเพิ่มขึ้น	39
3.2 ควรจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการเสียภาษีเพิ่มมากขึ้น	22
3.3 เวลาออกหน่วยเคลื่อนที่จัดเก็บภาษีควรมีเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น	20
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
4.1 ในช่วงหน้าภาษีควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตั้งแต่ หกโมงเช้า	36
4.2 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตอนพักเที่ยง	20
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
5.1 เมื่อถึงระยะเวลาต้องชำระภาษี ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบ ตามหมู่บ้าน	26
5.2 ควรประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุอย่างต่อเนื่อง	14

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ เวลาออกหน่วยเคลื่อนที่จัดเก็บภาษีควรมีบัตรคิว ควรให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการบางคนพูดจาไม่สุภาพควรพูดให้ดีขึ้นกว่าเดิม

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า ควรให้บริการ ณ จุดเดียว ควรทำป้ายบอกระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการเพิ่มขึ้น ควรจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการเสียภาษีเพิ่มมากขึ้น เวลาออกหน่วยเคลื่อนที่จัดเก็บภาษีควรมีเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ในช่วงหน้าภาษีควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตั้งแต่หกโมงเช้า ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตอนพักเที่ยง

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ เมื่อถึงระยะเวลาต้องชำระภาษี ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบตามหมู่บ้าน ควรประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุอย่างต่อเนื่อง