

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรูปแบบตารางและการบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t -distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F -distribution)
P	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
SS	แทน	ค่าผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดลำดับในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าความถี่ และ

ค่าร้อยละ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ใช้ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Divition)

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารวรรค์ จังหวัดนครพนม จำแนกเป็นรายด้านและรายชื่อ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยจำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัยและประเภทของภาษี ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประชากรโดยใช้สถิติ F -test (One-way ANOVA) และค่า t -test

3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารวรรค์ จังหวัดนครพนม ใช้การประมวลเนื้อหาและนำมาวิเคราะห์เรียงลำดับความถี่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 183)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. หมู่บ้านที่อยู่อาศัย		
หมู่ที่ 1 บ้านนาใน	71	38.8
หมู่ที่ 2 บ้านนาศักหม	42	20.2
หมู่ที่ 3 บ้านนาหมากแงว	24	13.1

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 4 บ้านหนองคู	5	3.3
หมู่ที่ 5 บ้านนาหมากมี	11	5.5
หมู่ที่ 6 บ้านโนนขาม	1	2.2
หมู่ที่ 7 บ้านหนองคูใต้	1	2.7
หมู่ที่ 8 บ้านโชคชัย	28	14.2
รวม	183	100
2. ประเภทภาษี		
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	27	14.8
ภาษีป้าย	13	7.1
ภาษีบำรุงท้องที่	143	78.1
รวม	183	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็น หมู่ 1 บ้านนาใน (ร้อยละ 38.80) รองลงมาคือ หมู่ 2 บ้านนาผักหม (ร้อยละ 20.20) และ หมู่ 8 บ้านโชคชัย (ร้อยละ 14.20) เมื่อจำแนกตามประเภทภาษี พบว่า เป็นผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ มากที่สุด (ร้อยละ 78.10) รองลงมา คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ร้อยละ 14.80) และ ภาษีป้าย (ร้อยละ 7.10)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนม จำแนกเป็นรายด้านและรายชื่อ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำแนกเป็นรายด้าน

(n = 183)

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	2.68	0.21	ปานกลาง
2. ด้านการให้บริการที่ทันเวลา	2.94	0.16	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.13	0.90	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	2.69	0.28	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	2.70	0.25	ปานกลาง
รวม	2.83	0.20	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$) เมื่อจำแนกเป็นด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.13$) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X} = 2.94$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.70$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.69$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 2.68$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

(n = 183)

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค			
1. ความตรงไปตรงมาของการให้บริการ	2.97	0.73	ปานกลาง
2. ความเท่าเทียมกันของการให้บริการ	2.56	0.82	ปานกลาง
3. ลำดับขั้นตอนของการให้บริการก่อน-หลัง	2.70	0.62	ปานกลาง
4. ความเสมอภาคกับผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่	2.84	0.59	ปานกลาง
5. ความเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	2.53	0.50	ปานกลาง
6. ระเบียบการปฏิบัติสำหรับการให้บริการมีความชัดเจน	2.57	0.49	ปานกลาง
7. ค่าธรรมเนียมสำหรับการให้บริการมีความเป็นธรรม	2.62	0.58	ปานกลาง
รวม	2.68	0.21	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.68$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความตรงไปตรงมาของการ

ให้บริการ ($\bar{X} = 2.97$) ความเสมอภาคกับผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 2.84$) และลำดับขั้นตอนของการให้บริการก่อน-หลัง ($\bar{X} = 2.70$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการที่ทันเวลา

(n = 183)

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการที่ทันเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการให้บริการที่ทันเวลา			
1. ใช้จ่ายเวลาการปฏิบัติแต่ละงาน	2.77	0.72	ปานกลาง
2. ใช้จ่ายประชาสัมพันธ์ระบุขั้นตอนการปฏิบัติงาน	2.87	0.62	ปานกลาง
3. การกำหนดระยะเวลาการให้บริการ	2.72	0.45	ปานกลาง
4. ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	3.10	0.70	ปานกลาง
5. ความสอดคล้องของระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุกับงานบริการ	3.11	0.31	ปานกลาง
6. ความรวดเร็วของการให้บริการ	3.12	0.56	ปานกลาง
7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	2.92	0.70	ปานกลาง
รวม	2.94	0.16	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการที่ทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความรวดเร็วของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.12$) ความสอดคล้องของระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุกับงานบริการ ($\bar{X} = 3.11$) และความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.10$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

(n = 183)

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ			
1.สถานที่จอดรถของผู้มารับบริการมีความเหมาะสม	3.28	0.67	ปานกลาง
2.ความเพียงพอของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.10	0.74	ปานกลาง
3.ที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ	3.14	0.75	ปานกลาง
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการในแต่ละแผนกงานบริการมีเพียงพอ	3.04	0.44	ปานกลาง
5.เอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการมีเพียงพอ	2.68	0.67	ปานกลาง
6.แบบฟอร์มการให้บริการมีความเพียงพอ	2.95	0.91	ปานกลาง
รวม	3.13	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ สถานที่จอดรถของผู้มา

รับบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.28$) ที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.14$) และความเพียงพอของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.10$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

(n = 183)

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง			
1. ความต่อเนื่องของขั้นตอนการให้บริการ	3.01	0.46	ปานกลาง
2. ความสมบูรณ์ของการให้บริการภายในเวลาที่กำหนดมีความเหมาะสม	2.64	0.73	ปานกลาง
3. การแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเป็นประจำ	2.69	0.47	ปานกลาง
4. ระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน	2.70	0.45	ปานกลาง
5. การนัดหมายในกรณีบริการไม่แล้วเสร็จมีผู้รับผิดชอบ	2.45	0.49	น้อย
รวม	2.69	0.28	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความต่อเนื่องของขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.01$) ระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน ($\bar{X} = 2.70$) การแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเป็นประจำ ($\bar{X} = 2.69$) และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือการนัดหมายในกรณีบริการไม่แล้วเสร็จมีผู้รับผิดชอบ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความใกล้ชิดของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ	2.59	0.49	ปานกลาง
2. การประชาสัมพันธ์การให้บริการเป็นประจำ	2.50	0.50	น้อย
3. ข้อมูลการบริการที่ได้รับมีความเพียงพอ	2.78	0.81	ปานกลาง
4. ข้อมูลการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตมีความเพียงพอ	2.87	0.79	ปานกลาง
5. ความถูกต้องสำหรับการให้บริการมีความชัดเจน	2.63	0.52	ปานกลาง
6. การแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบอยู่เสมอ	2.86	0.75	ปานกลาง
7. การปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ	2.56	0.49	ปานกลาง
8. ความชัดเจนของแบบฟอร์ม	2.89	0.74	ปานกลาง
รวม	2.70	0.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 7 ข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ข้อ คือ ความชัดเจนของแบบฟอร์ม ($\bar{X} = 2.89$) ข้อมูลการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตมีความเพียงพอ ($\bar{X} = 2.87$) และการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบอยู่เสมอ ($\bar{X} = 2.86$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโหนด อำเภอโพนสวรรค์

จังหวัดนครพนม อำเภอท่าบ่อ โดยรวมและเจ้าแม่บ้านรายตำบล

ความ คิดเห็น	บ้าน ใหม่		ระดับ ความ คิด เห็น		บ้าน นันทนวงษ์		ระดับ ความ คิด เห็น		บ้าน นาหมากมณี		ระดับ ความ คิด เห็น		บ้าน นาหนอง		ระดับ ความ คิด เห็น		บ้าน นาหนอง		ระดับ ความ คิด เห็น		บ้าน นาหนอง		ระดับ ความ คิด เห็น		บ้าน นาหนอง		ระดับ ความ คิด เห็น				
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
1. ด้านการ ให้บริการ อย่างเสมอ ภาค	2.68	.21	ปาน กลาง		2.67	.21	ปาน กลาง		2.59	.25	ปาน กลาง		2.71	.17	ปาน กลาง		2.75	.15	ปาน กลาง		2.86	.27	ปาน กลาง		2.86	.23	ปาน กลาง		2.73	.22	ปาน กลาง
2. ด้านการ ให้บริการที่ ทันเวลา	2.94	.16	ปาน กลาง		2.92	.17	ปาน กลาง		2.95	.71	ปาน กลาง		2.91	.12	ปาน กลาง		2.89	.18	ปาน กลาง		3.40	.35	ปาน กลาง		2.60	.32	ปาน กลาง		2.97	.17	ปาน กลาง
3. ด้านการ ให้บริการ อย่าง เพียงพอ	3.13	1.90	ปาน กลาง		3.10	.30	ปาน กลาง		3.08	.34	ปาน กลาง		3.00	.13	ปาน กลาง		2.98	.30	ปาน กลาง		3.10	.29	ปาน กลาง		2.40	.28	ปาน กลาง		2.98	.30	ปาน กลาง
4. ด้านการ ให้บริการ อย่าง ต่อเนื่อง	2.69	.28	ปาน กลาง		2.62	.26	ปาน กลาง		2.78	.27	ปาน กลาง		2.64	.43	ปาน กลาง		2.55	.23	ปาน กลาง		3.10	.29	ปาน กลาง		2.40	.28	ปาน กลาง		2.76	.28	ปาน กลาง
5. ด้านการ ให้บริการ อย่าง ก้าวหน้า	2.70	.25	ปาน กลาง		2.71	.27	ปาน กลาง		2.71	.26	ปาน กลาง		2.65	.22	ปาน กลาง		2.78	.25	ปาน กลาง		2.75	.28	ปาน กลาง		3.13	.26	ปาน กลาง		2.73	.24	ปาน กลาง
รวม	2.87	.45	ปาน กลาง		2.80	.24	ปาน กลาง		2.82	.37	ปาน กลาง		2.78	.19	ปาน กลาง		2.79	.22	ปาน กลาง		2.97	.39	ปาน กลาง		2.80	.29	ปาน กลาง		2.83	.24	ปาน กลาง

จากตารางที่ 9 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม จำแนกตามหมู่บ้านและรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นหมู่บ้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ บ้านโนนขาม มากที่สุด ($\bar{X} = 2.97$) บ้านนาใน ($\bar{X} = 2.87$) และบ้านโชคชัย ($\bar{X} = 2.83$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า

บ้านนาใน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.28$) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X} = 2.96$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.72$)

บ้านนาผักหม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.10$) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X} = 2.92$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.71$)

บ้านนาหมากแงว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.08$) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X} = 2.95$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.78$)

บ้านหนองจู่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.00$) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X} = 2.91$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 2.71$)

บ้านนาหมากมี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.98$) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X} = 2.89$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.78$)

บ้านโนนขาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.40$) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X} = 3.00$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X} = 2.86$)

บ้านหนองคูใต้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.80$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.13$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=3.00$) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X}=2.86$)

บ้านโชคชัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.83$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=2.98$) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X}=2.97$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=2.76$)

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำแนกตามหมู่บ้าน

(n = 183)

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	p-value
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	.469	7	.067	1.460	.185
	ภายในกลุ่ม	8.035	175	.046		
	รวม	8.504	182			
2. ด้านการให้บริการที่ทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.105	7	.015	.542	.802
	ภายในกลุ่ม	4.867	175	.028		
	รวม	4.973	182			
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	2.928	7	.418	.506	.829
	ภายในกลุ่ม	144.737	175	.827		
	รวม	147.665	182			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	.986	7	.141	1.775	.095
	ภายในกลุ่ม	13.884	175	.079		
	รวม	14.870	182			

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	p-value
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	.294	7	.042	.640	.722
	ภายในกลุ่ม	11.487	175	.066		
	รวม	11.781	182			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.160	7	.023	.523	.816
	ภายในกลุ่ม	7.632	175	.044		
	รวม	7.791	182			

จากตารางที่ 10 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ที่จำแนกตามหมู่บ้านโดยรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม จำแนกตามประเภทภาษี โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็น	ประเภทภาษี								
	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน			ภาษีป้าย			ภาษีบำรุงท้องที่		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	2.64	0.18	ปานกลาง	2.66	0.13	ปานกลาง	2.69	0.22	ปานกลาง
2. ด้านการให้บริการที่	2.88	0.14	ปานกลาง	2.97	0.11	ปานกลาง	2.95	0.17	ปานกลาง

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ประเภทภาษี								
	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน			ภาษีป้าย			ภาษีบำรุงท้องที่		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ที่ทันเวลา									
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.04	0.29	ปานกลาง	3.09	0.23	ปานกลาง	3.16	1.00	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	2.74	0.23	ปานกลาง	2.80	0.27	ปานกลาง	2.68	0.29	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	2.58	0.23	ปานกลาง	2.74	0.31	ปานกลาง	2.73	0.24	ปานกลาง
รวม	2.78	0.11	ปานกลาง	2.85	0.11	ปานกลาง	2.84	0.22	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามประเภทภาษี ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ดังนี้

ประเภทภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.04$) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X} = 2.88$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.74$)

ประเภทภาษีป้าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการ

อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.09$) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X} = 2.97$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.80$)

ประเภทภาษีบำรุงท้องที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.16$) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X} = 2.95$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.73$)

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำแนกตามประเภทภาษีโดยรวม

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	p-value
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	.075	2	.037	.799	.451
	ภายในกลุ่ม	8.429	180	.047		
	รวม	8.504	182			
2. ด้านการให้บริการที่ทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.117	2	.059	2.170	.117
	ภายในกลุ่ม	4.856	180	.027		
	รวม	4.973	182			
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	.321	2	.160	.196	.822
	ภายในกลุ่ม	147.344	180	.819		
	รวม	147.665	182			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	.225	2	.113	1.385	.253
	ภายในกลุ่ม	14.664	180	.081		
	รวม	14.870	182			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	.554	2	.272	4.361	.0148*
	ภายในกลุ่ม	11.236	180	.062		
	รวม	11.781	182			
	ระหว่างกลุ่ม	.103	2	.052	1.211	.300

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	p-value
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.103	2	.052	1.211	.300
	ภายในกลุ่ม	7.688	180	.043		
	รวม	7.791	182			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ที่จำแนกตามประเภทภาษี โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ระดับความความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำแนกตามประเภทภาษี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (n = 183)

ประเภทภาษี	\bar{X}	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	ภาษีป้าย	ภาษีบำรุงท้องที่
		2.78	2.85	2.84
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	2.78	-	.162	.016*
ภาษีป้าย	2.85		-	.991
ภาษีบำรุงท้องที่	2.84			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ความความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ที่เป็นประเภทภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีความคิดเห็นแตกต่างจากประเภทภาษีบำรุงท้องที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	
1.1 การบริการมีความเสมอภาคและเต็มใจให้บริการ	30
2. ด้านการให้บริการที่ทันเวลา	
2.1 มีการให้บริการที่ทันเวลา	11
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	
3.1 สถานที่บริการแคบ	14
3.2 เจ้าหน้าที่มีน้อย	5
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
4.1 มีการบริการอย่างต่อเนื่อง ทันต่อเวลา	25
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
5.1 อยากให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้	17

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความถี่ความความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม มีข้อค้นพบ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรให้การบริการมีความเสมอภาคและเต็มใจ (30)
2. ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการที่ทันเวลา (11)
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ สถานที่ที่ใช้บริการประชาชนคับแคบ และเจ้าหน้าที่ มีน้อยควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอ (14)
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ควรมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทันต่อเวลา (25)
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้แก่ อยากให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ (17)