

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
f/t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน
Sig.	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทภาษีของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ
ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทภาษี

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยอายุ
ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทภาษีของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยอายุ ระดับ
การศึกษา อาชีพ และประเภทภาษีของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏตามตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
18- 35 ปี	13	3.9
36 - 50 ปี	85	25.4
51 - 65 ปี	130	38.8
66 ปีขึ้นไป	107	31.9
รวม	335	100
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	162	48.4
มัธยมศึกษา/ปวช.	65	19.4
อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	67	20
ปริญญาตรีขึ้นไป	15	4.5
รวม	335	100

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร	132	39.4
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	144	43.0
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	33	9.9
รับจ้างทั่วไป	26	7.8
รวม	335	100
ประเภทภาษี		
ภาษีบำรุงท้องที่	278	83.0
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	57	17.0
รวม	335	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 335 คน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 51 - 65 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 ช่วงอายุ 66 ปีขึ้นไป จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 ช่วงอายุ 36 - 50 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 และช่วงอายุ 18 - 35 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 จบการศึกษาระดับอนุปริญา/ปวศ.หรือเทียบเท่า จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 อาชีพเกษตรกร จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 อาชีพข้าราชการ//พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ส่วนใหญ่ชำระภาษีภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 83.0 และชำระภาษีภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและ
รายด้าน ปรากฏตามตารางที่ 5-9 ดังนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัด
กาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอ ภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านหลักเกณฑ์และขั้นตอนการเก็บภาษี	3.78	.50	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี	3.64	.45	มาก
3. ด้านการบริหารจัดเก็บภาษี	3.70	.43	มาก
4. ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.58	.55	มาก
โดยรวม	3.67	.42	มาก

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การ
บริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.67$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก
มากไปน้อย คือ ด้านหลักเกณฑ์และขั้นตอนการเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.78$) ด้านการบริหารจัดเก็บ
ภาษี ($\bar{X} = 3.70$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 3.64$) และด้าน
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.58$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านหลักเกณฑ์และขั้นตอนการเก็บภาษี

หลักเกณฑ์และขั้นตอนการเก็บภาษี	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. อบต.มีการกำหนดระยะเวลาการชำระภาษีที่แน่นอน	3.80	.72	มาก
2. ภาษีที่อบต.จัดเก็บมีความถูกต้องและจัดเก็บครอบคลุมผู้มีหน้าที่เสียภาษีทุกราย	3.73	.77	มาก
3. อบต.มีความยุติธรรม ในการประเมินภาษีอย่างเหมาะสมฯลฯ	3.97	.72	มาก
4. การเตรียมความพร้อมของแบบพิมพ์คำร้องต่าง ๆ มีพร้อมและครบถ้วน	3.67	.64	มาก
5. ขั้นตอนและวิธีการจัดเก็บภาษีของ อบต.ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.68	.69	มาก
6. มีป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงขั้นตอนการชำระภาษีอย่างชัดเจน	3.85	.84	มาก
7. มีการแจ้งเตือนเมื่อใกล้หมดกำหนดเวลาชำระภาษี	3.73	.80	มาก
โดยรวม	3.78	.50	มาก

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านหลักเกณฑ์และขั้นตอนการเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ อบต.มีความยุติธรรมในการประเมินภาษีอย่างเหมาะสมฯลฯ ($\bar{X}=3.97$) มีป้ายประชาสัมพันธ์ แสดงขั้นตอนการชำระภาษีอย่างชัดเจน($\bar{X}=3.85$) อบต.มีการกำหนดระยะเวลาการชำระภาษีที่แน่นอน ($\bar{X}=3.80$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัด
กาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี

เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีมีความรู้ ความชำนาญ อธิบาย กฎระเบียบและข้อปฏิบัติการชำระภาษีได้อย่าง ถูกต้อง	3.49	.84	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ของอบต. ต้อนรับผู้เสียภาษีด้วยอัธยาศัย ไมตรีที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.79	.76	มาก
3.เจ้าหน้าที่อบต. มีจำนวนเพียงพอในการบริการรับชำระ ภาษี	3.83	.72	มาก
4.เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	3.62	.67	มาก
5. เมื่อมีผู้เสียภาษีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงให้ เข้าใจได้	3.68	.62	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีการกำหนดระยะเวลาทุกขั้นตอนของการ ชำระภาษีเพื่อความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น กับผู้เสียภาษี	3.55	.78	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับ ทราบเกี่ยวกับการเสียภาษีหลายช่องทางเช่นแจ้งเป็น หนังสือ ประกาศ และรถประชาสัมพันธ์	3.54	.73	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม และเท่าเทียมให้กับผู้เสีย ภาษีทุกราย	3.59	.72	มาก
โดยรวม	3.64	.45	มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า

อยู่ในระดับมาก 7 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่อบต. มีจำนวนเพียงพอในการบริการรับชำระภาษี ($\bar{X} = 3.83$) เจ้าหน้าที่ของอบต. ต้อนรับผู้เสียภาษีด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อมีผู้เสียภาษีเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงให้เข้าใจได้ ($\bar{X} = 3.68$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไชงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการบริหารจัดเก็บภาษี

การบริหารจัดเก็บภาษี	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. อบต.มีหนังสือแจ้งให้ผู้เสียภาษีเข้าร่วมประชุม และชี้แจงระเบียบและแนวทางปฏิบัติในการเสียภาษีทุกราย	3.63	.88	มาก
2. อบต.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการชำระภาษีที่อบต.จัดเก็บ	3.80	.76	มาก
3.แบบแสดงรายการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากในการกรอก	3.68	.72	มาก
4. ผู้เสียภาษีจะได้รับหนังสือแจ้งให้มาเสียภาษีเมื่อถึงกำหนดเวลาชำระภาษี	3.69	.67	มาก
5. . อบต.มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษีทราบว่าเงินภาษีที่ได้นำไปพัฒนาและใช้จ่ายในด้านใดในรายงานผลใช้จ่ายเงินประจำปี	3.81	.77	มาก
6. มีการตรวจสอบข้อมูลและจัดทำบัญชีคุมผู้อยู่ในข่ายชำระภาษี ให้เป็นปัจจุบัน	3.66	.55	มาก
7. มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เช่น ชำระภาษีทางไปรษณีย์หรืออินเทอร์เน็ต	3.60	.68	มาก
โดยรวม	3.70	.43	มาก

จากตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการบริหารจัดเก็บภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ อบต.มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษีทราบว่าเงินภาษีที่ได้นำไปพัฒนาและใช้จ่ายในด้านใดในรายงานผลใช้จ่ายเงินประจำปี ($\bar{x} = 3.81$) อบต.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการชำระภาษีที่อบต.จัดเก็บ ($\bar{x} = 3.80$) ผู้เสียภาษีจะได้รับหนังสือแจ้งให้มาเสียภาษีเมื่อถึงกำหนดเวลาชำระภาษี ($\bar{x} = 3.69$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่รับชำระภาษีของอบต. มีความสะอาด คล่องตัว	3.40	.82	ปานกลาง
2. สถานที่รับชำระภาษีของอบต. มีพื้นที่ให้บริการ เพียงพอ และเหมาะสม	3.47	.77	ปานกลาง
3. ความเพียงพอของโต๊ะ-เก้าอี้ในการกรอกเอกสาร	3.59	.76	มาก
4. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	3.63	.73	มาก
5. ความสะอาดสวยงามของสถานที่	3.58	.77	มาก
6. การจัดน้ำดื่มบริการแก่ผู้มารับบริการ	3.64	.81	มาก
7. มีการจัดมุมกาแฟ/เครื่องดื่ม อย่างเพียงพอ	3.67	.82	มาก
8. มีห้องน้ำที่สะอาดให้บริการอย่างเพียงพอ	3.70	.72	มาก
โดยรวม	3.58	.55	มาก

จากตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.58$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ มีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.70$) มีการจัดมุมกาแฟ/เครื่องดื่ม อย่างเพียงพอ($\bar{X}=3.67$) การจัดน้ำดื่มบริการแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X}=3.64$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทภาษี ปกติตามตารางที่ 10 -13 ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ ปกติตามตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการเก็บภาษี	ระหว่างกลุ่ม	.371	3	.124	.171	.681
	ภายในกลุ่ม	81.552	331	.246		
	รวม	81.923	334			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับ การจัดเก็บภาษี	ระหว่างกลุ่ม	.088	3	.029	.145	.933
	ภายในกลุ่ม	67.083	331	.203		
	รวม	67.171	334			
3. ด้านการบริหาร จัดเก็บภาษี	ระหว่างกลุ่ม	.044	3	.015	.080	.971
	ภายในกลุ่ม	60.925	331	.184		
	รวม	60.969	334			

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig	
4. ด้านความสะดวก ของสถานที่ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.868	3	.289	.946	.419
	ภายในกลุ่ม	101.291	331	.306		
	รวม	102.160	334			
รวมความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	.089	3	.030	.171	.916
	ภายในกลุ่ม	57.594	331	.174		
	รวม	57.684	334			

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้เสีย
ภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัด
กาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การ
บริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจต่อการ
จัดเก็บภาษี ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การ
บริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามการศึกษา
ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม
การศึกษา ปรากฏตามตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านหลักเกณฑ์และขั้นตอนการเก็บภาษี	ระหว่างกลุ่ม	1.260	4	.315	1.288	.274
	ภายในกลุ่ม	80.664	330	.224		
	รวม	81.923	334			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี	ระหว่างกลุ่ม	1.397	4	.349	1.752	.138
	ภายในกลุ่ม	65.774	330	.199		
	รวม	67.171	334			
3. ด้านการบริหารจัดเก็บภาษี	ระหว่างกลุ่ม	.180	4	.045	.245	.913
	ภายในกลุ่ม	60.788	330	.184		
	รวม	60.969	334			
4. ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.851	4	.213	.693	.597
	ภายในกลุ่ม	101.308	330	.307		
	รวม	102.160	334			
รวมความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	.534	4	.134	.771	.545
	ภายในกลุ่ม	57.150	330	.173		
	รวม	57.684	334			

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษี ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไโฮงาม อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไโฮงาม อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ ปรากฏตามตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไโฮงาม อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการเก็บภาษี	ระหว่างกลุ่ม	.558	3	.186	.757	.519
	ภายในกลุ่ม	81.365	331	.246		
	รวม	81.923	334			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี	ระหว่างกลุ่ม	.093	3	.031	.153	.928
	ภายในกลุ่ม	67.078	331	.203		
	รวม	67.171	334			
3. ด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี	ระหว่างกลุ่ม	.195	3	.065	.354	.786
	ภายในกลุ่ม	60.774	331	.184		
	รวม	60.969	334			
4. ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.509	3	.503	1.655	.177
	ภายในกลุ่ม	100.650	331	.304		
	รวม	102.160	334			
รวมความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	.033	3	.011	.063	.979
	ภายในกลุ่ม	57.651	331	.174		
	รวม	57.684	334			

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของผู้เสีย ภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไโฮงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัด กาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพที่แตกต่าง พบว่า ผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเหล่าไโฮงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษี ทั้งโดยรวมและรายค้ำไม่แตกต่างกัน

4. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การ บริหารส่วนตำบลเหล่าไโฮงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกประเภทภาษี

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไโฮงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม ประเภทภาษี ปรากฏตามตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไโฮงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามประเภทภาษีที่แตกต่างกัน โดยรวมและรายค้ำ

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบลเหล่าไโฮงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	ประเภทภาษี						t	Sig.
	ภาษีบำรุงท้องที่			ภาษีโรงเรือนและที่ดิน				
	\bar{X}	S.D	ระดับ ความพึง พื่อใจ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความพึง พื่อใจ		
1. ด้านหลักเกณฑ์และขั้นตอนการเก็บภาษี	3.78	.52	มาก	3.76	.35	มาก	4.55	.061
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกั บการจัดเก็บภาษี	3.68	.46	มาก	3.44	.31	ปานกลาง	.154	.022*
3. ด้านการบริหารจัดเก็บภาษี	3.72	.44	มาก	3.57	.35	มาก	3.693	.047*
4. ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	3.69	.36	มาก	3.07	.40	ปานกลาง	2.433	.003*
โดยรวม	3.71	.43	มาก	3.45	.24	ปานกลาง	8.557	.002*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามประเภทภาษี พบว่า ผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงามมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษี จำแนกตามประเภทภาษี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงามมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษี จำแนกตามประเภทภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ด้านการบริหารจัดเก็บภาษีและด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านหลักเกณฑ์และขั้นตอนการเก็บภาษี ผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงามมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษี จำแนกตามประเภทภาษีไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ปรากฏตามตารางที่ 14 ดังนี้

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	ความถี่ (f)
1. ด้านหลักเกณฑ์และขั้นตอนการเก็บภาษี	
1.1 ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์การเก็บภาษีที่ชัดเจน เช่น แผ่นพับ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	14
1.2 ควรมีการแนะนำขั้นตอนการเก็บภาษีให้กับผู้มาเสียภาษี	8
รวม	22
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี	
2.1 ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงพักเที่ยง เพื่อให้บริการสำหรับผู้มาเสียภาษี	19

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้เสียหายต่อการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์	ความถี่ (n)
2.2 เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการเก็บภาษีให้กับผู้ มาเสียภาษี	16
รวม	35
3 ด้านการบริหารจัดเก็บภาษี	
3.1 ควรมีแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจของผู้มาเสียภาษี	10
รวม	10
4. ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	
4.1 ควรมีการหาน้ำดื่มให้ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ	9
4.2 ควรจัดสำนักงานที่บริการเสียภาษีแยกออกมาเป็นสัดส่วนเพื่อ สะดวกกับผู้มาเสียภาษี	6
รวม	15

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้เสียหายต่อการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไสงาม อำเภอภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
โดยผู้เสียหายได้ให้ข้อเสนอแนะเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาคำสุดท้าย แยกในแต่ละด้านดังนี้
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี พบว่า ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการ
ช่วงพักเที่ยง เพื่อให้บริการสำหรับผู้มาเสียภาษี (ความถี่=19) และเจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้และ
คำแนะนำเกี่ยวกับการเก็บภาษีให้กับผู้มาเสียภาษี (ความถี่=16)

ด้านหลักเกณฑ์และขั้นตอนการเก็บภาษี พบว่า ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์
หลักเกณฑ์การเก็บภาษีที่ชัดเจน เช่น แผ่นพับ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น (ความถี่=14)
และควรมีการแนะนำขั้นตอนการเก็บภาษีให้กับผู้มาเสียภาษี (ความถี่=8)

ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ พบว่า ควรมีการหาน้ำดื่มให้ผู้มารับบริการ
อย่างเพียงพอ (ความถี่=9) และควรจัดสำนักงานที่บริการเสียภาษีแยกออกมาเป็นสัดส่วนเพื่อ
สะดวกกับผู้มาเสียภาษี (ความถี่=6)

ด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี ผู้เสียหาย พบว่า ควรมีแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจ
ของผู้มาเสียภาษี (ความถี่=10)