

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา
σ	แทน	ค่าเฉลี่ย
μ	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน และประเภทภาษี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ปรากฏตามตารางที่ 3-6 ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
	μ	σ	
1. ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	3.76	0.41	มาก
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ	3.78	0.38	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.67	0.34	มาก
โดยรวม	3.74	0.26	มาก

จากตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.74$; $\sigma = 0.26$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ($\mu = 3.76$; $\sigma = 0.41$) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ($\mu = 3.78$; $\sigma = 0.38$) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\mu = 3.67$; $\sigma = 0.34$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุด้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
	μ	σ	
1.เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพ อธิษาศัยดี	3.78	0.74	มาก
2.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.62	0.69	มาก
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อ เสมอภาคกัน	3.61	0.62	มาก
4.มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้ความรู้และสามารถชี้แจงใน งานให้บริการได้เป็นอย่างดี	3.93	0.57	มาก
5.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเมื่อเกิดปัญหาได้เป็น อย่างดี	3.63	0.57	มาก
โดยรวม	3.76	0.41	มาก

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกุด้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่การ
ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.76$; $\sigma = 0.41$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ใน
ระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้ความรู้และ
สามารถชี้แจงในงานให้บริการได้เป็นอย่างดี ($\mu = 3.93$; $\sigma = 0.57$) เจ้าหน้าที่ให้การบริการ
ด้วยความสุภาพ อธิษาศัยดี ($\mu = 3.78$; $\sigma = 0.74$) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเมื่อเกิดปัญหา
ได้เป็นอย่างดี ($\mu = 3.63$; $\sigma = 0.57$) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
($\mu = 3.62$; $\sigma = 0.69$) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน
($\mu = 3.61$; $\sigma = 0.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคูใต้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
	μ	σ	
1.มีการประชาสัมพันธ์รายชื่อผู้อยู่ในเกณฑ์เสียภาษี	3.58	0.58	มาก
2.มีการเตรียมแบบพิมพ์ คำร้องต่างๆ ครบถ้วน	3.77	0.69	มาก
3.มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการเสียภาษีให้ประชาชนรับทราบ	3.57	0.56	มาก
4.การจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบเพื่อยื่นแบบแสดงการเสียภาษีมีความชัดเจน	3.83	0.69	มาก
5.การรับแบบแสดงรายการทรัพย์สิน (ภ.บ.ท. 5) และมีการตรวจสอบความถูกต้องเอกสาร	3.85	0.73	มาก
6.การประเมินค่าภาษีและกำหนดค่าภาษี/ มีหนังสือแจ้งการประเมินให้ผู้เสียภาษีทราบ	3.99	0.68	มาก
7.มีการออกให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อยู่เสมอ	3.88	0.71	มาก
โดยรวม	3.78	0.38	มาก

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคูใต้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการ
ขั้นตอนในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.78$; $\sigma = 0.38$) เมื่อจำแนกเป็นราย
ข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การประเมินค่า
ภาษีและกำหนดค่าภาษี/ มีหนังสือแจ้งการประเมินให้ผู้เสียภาษีทราบ ($\mu = 3.99$; $\sigma = 0.68$)
มีการออกให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อยู่เสมอ ($\mu = 3.88$; $\sigma = 0.71$) การรับแบบแสดง
รายการทรัพย์สิน (ภ.บ.ท. 5) และมีการตรวจสอบความถูกต้องเอกสาร ($\mu = 3.85$; $\sigma = 0.73$)
การจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบเพื่อยื่นแบบแสดงการเสียภาษีมีความชัดเจน

($\mu = 3.83$; $\sigma = 0.89$) มีการเตรียมแบบพิมพ์ คำร้องต่างๆ ครบถ้วน ($\mu = 3.77$; $\sigma = 0.69$) มีการประชาสัมพันธ์รายชื่อผู้อยู่ในเกณฑ์เสียภาษี ($\mu = 3.58$; $\sigma = 0.58$) และมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการเสียภาษีให้ประชาชนรับทราบ ($\mu = 3.57$; $\sigma = 0.56$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
	μ	σ	
1.สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อ	3.65	0.66	มาก
2.มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ที่ทันสมัย	3.81	0.69	มาก
3.มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.56	0.54	มาก
4.มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.63	0.59	มาก
5.มีการจัดผังแสดงสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	3.59	0.60	มาก
6.อาคาร สถานที่มีความสะอาด	3.60	0.62	มาก
7.อาคาร สถานที่มีความปลอดภัย	3.82	0.64	มาก
โดยรวม	3.67	0.34	มาก

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.67$; $\sigma = 0.34$) เมื่อจำแนกเป็นราย

ข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ อาคาร สถานที่ที่มีความปลอดภัย ($\mu = 3.82$; $\sigma = 0.64$) มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ($\mu = 3.81$; $\sigma = 0.69$) สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อ ($\mu = 3.65$; $\sigma = 0.66$) มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\mu = 3.63$; $\sigma = 0.59$) อาคาร สถานที่ที่มีความสะอาด ($\mu = 3.60$; $\sigma = 0.62$) มีการจัดผังแสดงสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน ($\mu = 3.59$; $\sigma = 0.60$) มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\mu = 3.56$; $\sigma = 0.54$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุด้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน และประเภทภาษี ปรากฏตามตารางที่ 7 - 8 ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุด้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน ปรากฏตามตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษีไฉ้อ

อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การ บริหารส่วนตำบลฤๅษีไฉ้อ	หมู่ที่ 1		หมู่ที่ 2		หมู่ที่ 3		หมู่ที่ 4					
	ระดับความ พึงพอใจ	μ	σ	ระดับความ พึงพอใจ	μ	σ	ระดับความ พึงพอใจ	σ				
									แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล
	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล	แปลผล				
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม	3.81	0.33	มาก	3.55	0.24	มาก	3.66	0.25	มาก	3.90	0.45	มาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	4.07	0.47	มาก	3.81	0.29	มาก	3.69	0.40	มาก	3.79	0.23	มาก
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการ ให้บริการ	3.86	0.52	มาก	3.75	0.33	มาก	3.62	0.25	มาก	3.76	0.28	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	0.38	มาก	3.73	0.20	มาก	3.68	0.25	มาก	3.81	0.25	มาก
รวม												

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลสุดู่โข้ว อำเภอรัตนบุรี จังหวัดมหาสารคาม	หมู่ที่ 5		หมู่ที่ 6		หมู่ที่ 7		หมู่ที่ 8	
	ระดับความพึงพอใจ	μ	ระดับความพึงพอใจ	μ	ระดับความพึงพอใจ	μ	ระดับความพึงพอใจ	σ
	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล
1. ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	4.20	0.40	3.94	0.77	3.67	0.42	3.73	0.34
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ	3.76	0.29	3.80	0.38	3.80	0.38	3.70	0.39
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.71	0.25	3.53	0.20	3.57	0.14	3.56	0.23
รวม	3.86	0.24	3.76	0.22	3.57	0.10	3.66	0.24

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคูใต้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม	หมู่ที่ 9		หมู่ที่ 10		หมู่ที่ 11		
	ระดับความพึง พอใจ		ระดับความพึง พอใจ		ระดับความพึง พอใจ		
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	
1. ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	3.60	0.37	3.40	0.28	3.92	0.49	มาก
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการ ให้บริการ	3.75	0.32	3.61	0.39	3.94	0.54	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.46	0.18	3.29	0.12	3.80	0.50	มาก
รวม	3.63	0.16	3.46	0.17	3.90	0.36	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลได้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด มหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายหมู่บ้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 10 หมู่บ้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ หมู่ที่ 1 ($\mu=3.92$; $\sigma=0.37$) หมู่ที่ 11 ($\mu=3.90$; $\sigma=0.36$) หมู่ที่ 5 ($\mu=3.86$; $\sigma=0.24$) หมู่ที่ 4 ($\mu=3.81$; $\sigma=0.25$) หมู่ที่ 6 ($\mu=3.76$; $\sigma=0.22$) หมู่ที่ 2 ($\mu=3.72$; $\sigma=0.20$) หมู่ที่ 3 ($\mu=3.68$; $\sigma=0.25$) หมู่ที่ 8 ($\mu=3.66$; $\sigma=0.24$) หมู่ที่ 9 ($\mu=3.63$; $\sigma=0.16$) หมู่ที่ 7 ($\mu=3.57$; $\sigma=0.10$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 10 ($\mu=3.46$; $\sigma=0.17$) เมื่อพิจารณาจำแนกตาม หมู่บ้าน พบว่า

หมู่ที่ 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.92$; $\sigma=0.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ($\mu=4.07$; $\sigma=0.47$) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\mu=3.86$; $\sigma=0.52$) และด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ($\mu=3.81$; $\sigma=0.33$) ตามลำดับ

หมู่ที่ 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.73$; $\sigma=0.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ($\mu=3.81$; $\sigma=0.29$) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\mu=3.75$; $\sigma=0.33$) และด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ($\mu=3.55$; $\sigma=0.24$) ตามลำดับ

หมู่ที่ 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.68$; $\sigma=0.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ($\mu=3.69$; $\sigma=0.40$) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ($\mu=3.66$; $\sigma=0.25$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\mu=3.62$; $\sigma=0.25$) ตามลำดับ

หมู่ที่ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.81$; $\sigma=0.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่การ ให้บริการ ($\mu=3.90$; $\sigma=0.45$) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ($\mu=3.79$; $\sigma=0.23$) และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\mu=3.76$; $\sigma=0.28$) ตามลำดับ

หมู่ที่ 5 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.86$; $\sigma=0.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่การ

ให้บริการ ($\mu = 4.20$; $\sigma = 0.40$) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ($\mu = 3.76$; $\sigma = 0.29$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\mu = 3.71$; $\sigma = 0.25$) ตามลำดับ

หมู่ที่ 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.76$; $\sigma = 0.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ($\mu = 3.94$; $\sigma = 0.77$) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ($\mu = 3.80$; $\sigma = 0.38$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\mu = 3.53$; $\sigma = 0.20$) ตามลำดับ

หมู่ที่ 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.57$; $\sigma = 0.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ($\mu = 3.80$; $\sigma = 0.38$) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ($\mu = 3.67$; $\sigma = 0.42$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\mu = 3.57$; $\sigma = 0.14$) ตามลำดับ

หมู่ที่ 8 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.66$; $\sigma = 0.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ($\mu = 3.73$; $\sigma = 0.34$) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ($\mu = 3.70$; $\sigma = 0.39$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\mu = 3.56$; $\sigma = 0.23$) ตามลำดับ

หมู่ที่ 9 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.63$; $\sigma = 0.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ($\mu = 3.75$; $\sigma = 0.32$) และด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ($\mu = 3.60$; $\sigma = 0.37$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\mu = 3.46$; $\sigma = 0.18$)

หมู่ที่ 10 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.46$; $\sigma = 0.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ($\mu = 3.61$; $\sigma = 0.36$) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ($\mu = 3.40$; $\sigma = 0.28$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\mu = 3.29$; $\sigma = 0.12$) ตามลำดับ

หมู่ที่ 11 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.90$; $\sigma = 0.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ($\mu = 3.94$; $\sigma = 0.54$) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ($\mu = 3.92$; $\sigma = 0.49$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\mu = 3.80$; $\sigma = 0.50$) ตามลำดับ

สรุป ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุด้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมาก 10 หมู่บ้าน มีเพียง 1 หมู่บ้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และหมู่บ้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ หมู่ที่ 1 และหมู่บ้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ หมู่ที่ 10

2. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุด้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกประเภทภาษี ตามตารางที่ 8 ดังนี้

ตารางที่ 8 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุด้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามประเภทภาษี โดยรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุด้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม	ประเภทภาษี					
	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน			ภาษีป้าย		
	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	3.74	0.41	มาก	3.41	0.36	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ	3.78	3.76	มาก	3.90	0.79	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.67	0.32	มาก	3.62	0.84	มาก
โดยรวม	3.73	0.26	มาก	3.75	0.51	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุด้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามประเภทภาษี พบว่า ทั้งภาษีโรงเรือน

และที่ดินและภาษีป้าย ประชาชนต่างมีความพึงพอใจต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการการจัดเก็บภาษีประเภทภาษีป้าย ($\mu = 3.75$; $\sigma = 0.51$) และภาษีโรงเรือนและที่ดิน ($\mu = 3.73$; $\sigma = 0.26$) เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทภาษี พบว่า

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.73$; $\sigma = 0.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ($\mu = 3.78$; $\sigma = 0.71$) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ($\mu = 3.74$; $\sigma = 0.41$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\mu = 3.67$; $\sigma = 0.32$) ตามลำดับ

ภาษีป้าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.75$; $\sigma = 0.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ($\mu = 3.90$; $\sigma = 0.79$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\mu = 3.62$; $\sigma = 0.84$) อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ เจ้าหน้าที่การให้บริการ ($\mu = 3.41$; $\sigma = 0.36$) และ ตามลำดับ

สรุป ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามประเภทภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมาก และประเภทภาษีที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ประเภทภาษีป้าย ส่วนประเภทภาษีที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ปรากฏตามตารางที่ 9 ดังนี้

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม	ความถี่ (f)
1. ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ	
1.1 ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงพักเที่ยง	13
1.2 เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเสียภาษีให้กับผู้มาเสียภาษี	9
รวม	22
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ	
2.1 ควรจัดให้มีแผนผังกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจน	18
2.2 ควรมีการแนะนำขั้นตอนการเก็บภาษีให้กับผู้มาเสียภาษี	6
รวม	24
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
3.1 ควรมีการหามุมกาน้ำดื่มให้ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ	10
3.2 ควรจัดหาเอกสาร แบบฟอร์มต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้มาเสียภาษี	5
รวม	15

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉีชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม(ความถี่ = 61) โดยประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาต่ำสุดแยกในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ พบว่า ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงพักเที่ยง (ความถี่ = 13) และเจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเสียภาษีให้กับผู้มาเสียภาษี (ความถี่ = 9)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ควรจัดให้มีแผนผังกระบวนการ
ขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจน (ความถี่ = 18) และควรมีการแนะนำขั้นตอนการเก็บภาษี
ให้กับผู้มาเสียภาษี(ความถี่ = 6)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ควรมีการหามุมกาแฟ/น้ำดื่มให้ผู้มา
รับบริการอย่างเพียงพอ(ความถี่ = 10) และควรจัดหาเอกสาร แบบฟอร์มต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้มาเสียภาษี(ความถี่ = 5)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY