

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
p -value	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา F – distribution
Df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าเฉลี่ยของคะแนนเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean of Squares)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
X_1	แทน	ด้านพนักงาน
X_2	แทน	ด้านกระบวนการให้บริการ
X_3	แทน	ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

Y1	แทน กระบวนการสร้างข้อมูลลูกค้า
Y2	แทน กระบวนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม
Y3	แทน กระบวนการกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์
Y4	แทน กระบวนการรักษาลูกค้า

ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสีย ภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นำเสนอ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วน ตำบลในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัด ร้อยเอ็ด เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ทั้ง 4 ด้าน ของผู้ให้บริการงาน จัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ทัศนคติการใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วน ตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับ ทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้

ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ใน เขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อาชีพ และประเภทภาษี สถิติที่ใช้ คือ การ เปรียบเทียบความแตกต่าง T-test ส่วน อาชีพ และประเภทภาษีที่ต้องจ่าย สถิติที่ใช้ คือ การ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้ F - test (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความ แตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe (อ้างถึงในกัลยา วาณิชย์ปัญญา, 2553 : 63

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 338 คน โดยจำแนกตาม เพศ อาชีพ ประเภทภาษีที่ต้องจ่ายชำระ ปรากฏตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อาชีพ ประเภทภาษีที่ต้องจ่ายชำระ

(N=388)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	199	51.29
1.2 หญิง	189	48.71
2. อาชีพ		
2.1 ธุรกิจส่วนตัว	101	26.03
2.2 เกษตรกร	27	6.96
2.3 ทำงานเอกชน	172	44.33
2.4 ข้าราชการ	64	16.49
2.5 อื่น ๆ	24	6.19
3. ประเภทภาษีที่ต้องจ่าย		
3.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	129	33.25
3.2 ภาษีบำรุงท้องที่	180	46.39
3.3 ภาษีป้าย	37	9.54
3.4 อากร อื่น ๆ	42	10.82

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.29 รองลงมา คือ เพศหญิงจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 48.71 ประกอบอาชีพทำงานเอกชนจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 44.33 รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.03 ข้าราชการจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.49 เกษตรกรจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.96 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.19 และประเภทภาษีที่ต้องจ่าย ส่วนใหญ่เป็นภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.39 รองลงมา คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดินจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 ภาษีอื่น ๆ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.82 และภาษีป้ายจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.54

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ทั้ง 4 ด้าน ของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

2.1 ผลการวิเคราะห์กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ทั้ง 4 ด้าน ของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บ รายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการวิเคราะห์กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับการความคิดเห็น
1. กระบวนการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า	3.32	1.00	ปานกลาง
2. กระบวนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	3.28	0.82	ปานกลาง
3. กระบวนการกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	3.64	0.92	มาก
4. กระบวนการรักษาลูกค้า	3.39	1.06	ปานกลาง
รวม	3.41	0.95	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้อองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ กระบวนการกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.64$) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ กระบวนการรักษาลูกค้า ($\bar{X} = 3.39$) กระบวนการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ($\bar{X} = 3.32$) และกระบวนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.28$)

2.2 วิเคราะห์กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ของผู้ใช้บริการงาน จัดเก็บ รายได้อองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการวิเคราะห์กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้อองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า จำแนกเป็นรายชื่อ

กระบวนการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ติดต่อขอข้อมูลจากท่าน เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูล ประวัติผู้เสียภาษี	3.42	0.90	มาก
2. เจ้าหน้าที่บันทึกความถี่ของการใช้บริการของผู้ใช้บริการ	3.17	1.03	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่บันทึกปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการเป็นฐานข้อมูล	3.22	0.99	ปานกลาง
4. มีการออกทำประชาคม เพื่อทำการเก็บข้อมูล จัดทำแผนการให้บริการ	3.56	0.96	มาก
5. เจ้าหน้าที่บันทึกคำแนะนำการใช้บริการของผู้ใช้บริการ	3.33	1.08	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่นำข้อมูลของท่าน ไปปรับปรุงการบริการ	3.26	1.06	ปานกลาง
รวม	3.32	1.00	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีการออกทำประชาคมเพื่อทำการเก็บข้อมูล จัดทำแผนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.56$) และเจ้าหน้าที่ติดต่อขอข้อมูลจากท่าน เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลประวัติผู้เสียหาย ($\bar{X} = 3.42$) อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่บันทึกคำแนะนำการให้บริการของท่าน ($\bar{X} = 3.33$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่นำข้อมูลของท่านไปปรับปรุงการบริการ ($\bar{X} = 3.26$) เจ้าหน้าที่บันทึกปัญหาการให้บริการของท่านเป็นฐานข้อมูล ($\bar{X} = 3.22$) และเจ้าหน้าที่บันทึกความถี่ของการให้บริการของท่าน ($\bar{X} = 3.17$)



ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการวิเคราะห์กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ของผู้ใช้บริการงาน จัดเก็บ รายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม จำแนกเป็นรายข้อ

กระบวนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. เจ้าหน้าที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ	3.59	0.80	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายเช่น การติดต่อผ่าน อีเมลล์ โทรศัพท์ โทรสาร แผ่นพับ ฯลฯ	3.61	0.83	มาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มให้การจัดเก็บรายได้มีความถูกต้อง แม่นยำมากยิ่งขึ้น	3.50	0.82	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานช่วยเพิ่มความรวดเร็วได้ดียิ่งขึ้น	3.48	0.74	มาก
5. ท่านได้รับความสะดวกจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	3.34	0.77	ปานกลาง
6. ท่านสามารถเข้าถึงสื่อ และเทคโนโลยีของ อบต. ได้เป็นอย่างดี เช่นการแนะนำบริการผ่านเว็บไซต์	3.08	0.84	ปานกลาง
7. ท่านสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มในการยื่นแบบแสดงรายการได้จากเว็บไซต์ของ อบต.	2.37	0.95	น้อย
รวม	3.28	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายเช่น การติดต่อผ่าน อีเมลล์ โทรศัพท์ โทรสาร แผ่นพับ ฯลฯ ($\bar{X} = 3.61$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.59$) เจ้าหน้าที่สามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มให้การจัดเก็บรายได้มีความถูกต้องแม่นยำ

ย៉ามากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.50$) และเจ้าหน้าที่ที่สามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานช่วยเพิ่มความรวดเร็วได้ดียิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.48$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ท่านได้รับความสะดวกจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.34$) และท่านสามารถเข้าถึงสื่อ และเทคโนโลยีของ อบต. ได้เป็นอย่างดี เช่นการแนะนำบริการผ่านเว็บไซต์ ($\bar{X} = 3.08$) อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ ท่านสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มในการยื่นแบบแสดงรายการได้จากเว็บไซต์ของ อบต. ($\bar{X} = 2.37$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการวิเคราะห์กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ของผู้ให้บริการงาน จัดเก็บ รายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ จำแนกเป็นรายข้อ

กระบวนการกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. เจ้าหน้าที่ มีบริการให้คำแนะนำ รับปรึกษาปัญหาพร้อมแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้เสียหาย	3.77	0.83	มาก
2. เจ้าหน้าที่ออกให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่	3.90	0.85	มาก
3. มีการอบรม ชี้แจง การปฏิบัติงาน ให้ผู้ให้บริการทราบ	3.68	0.81	มาก
4. มีการออกพบปะกับผู้เสียหาย นอกสถานที่	3.70	0.91	มาก
5. มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้เสียหาย เช่นการ มอบของรางวัลแก่ผู้ที่ชำระภาษีตามกำหนด	3.29	1.17	ปานกลาง
6. มีการให้บริการแบบจุดเดียวครบทุกขั้นตอน	3.64	0.87	มาก
7. มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและดำเนินกิจกรรมร่วมกับเจ้าหน้าที่	3.48	1.03	มาก
รวม	3.64	0.92	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ด้านกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ออกให้

บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ มีบริการให้คำแนะนำ รับปรึกษาปัญหาพร้อมแก้ไขปัญหาคำให้แก่ผู้เสียภาษี ($\bar{X} = 3.77$) มีการออกพบปะกับผู้เสียภาษีนอกสถานที่ ($\bar{X} = 3.70$) มีการอบรมชี้แจง การปฏิบัติงานให้ผู้ใช้บริการทราบ ($\bar{X} = 3.68$) มีการให้บริการแบบจุดเดียวครบทุกขั้นตอน ($\bar{X} = 3.64$) และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและดำเนินกิจกรรมร่วมกับเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.48$) อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้เสียภาษี เช่นการมอบของรางวัลแก่ผู้ที่ชำระภาษีตามกำหนด ($\bar{X} = 3.29$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการวิเคราะห์ด้านกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ของผู้ใช้บริการงาน จัดเก็บ รายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการรักษาลูกค้า จำแนกเป็นรายข้อ

กระบวนการรักษาลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ โดยการแจ้งเตือน หากท่านมีการค้างชำระเกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด	3.85	0.78	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีการนำบริการใหม่ ๆ มานำเสนอแก่ท่านเพื่อสร้างแรงจูงใจ เช่น การขยายเวลา การให้ส่วนลดภาษี	3.33	1.07	ปานกลาง
3. ท่านสามารถยื่นขออุทธรณ์ได้หากเจ้าหน้าที่ประเมินภาษีไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม	3.37	1.14	ปานกลาง
4. มีการเปิดเผยผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีประจำปีให้ประชาชนทราบ	3.15	1.18	ปานกลาง
5. ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในปัญหาด้านการบริการ	3.30	1.12	ปานกลาง
6. มีการจัดทำกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับท่านอย่างต่อเนื่อง	3.35	1.12	ปานกลาง
รวม	3.39	1.06	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ด้านกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการรักษาลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ โดยการแจ้งเตือน หากท่านมีการค้างชำระเกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ($\bar{X} = 3.85$) อยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ท่านสามารถยื่นขออุทธรณ์ได้หากเจ้าหน้าที่ประเมินภาษีไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมา คือ มีการจัดทำกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับท่านอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.35$) เจ้าหน้าที่มีการนำบริการใหม่ ๆ มานำเสนอแก่ท่านเพื่อสร้างแรงจูงใจ เช่น การขยายเวลา การให้ส่วนลดภาษี ($\bar{X} = 3.33$) ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาพร้อมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในปัญหาด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.30$) และมีการเปิดเผยผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีประจำปีให้ประชาชนทราบ ($\bar{X} = 3.15$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ทัศนคติการใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

ทัศนคติในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1.ด้านพนักงาน	3.95	0.77	มาก
2.ด้านกระบวนการให้บริการ	3.60	0.92	มาก
3.ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ	3.75	0.89	มาก
รวม	3.77	0.86	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้าน

พนักงาน ($\bar{X} = 3.95$) ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ($\bar{X} = 3.75$) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.60$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้เสียหายต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านพนักงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. เจ้าหน้าที่มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ	4.05	0.81	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความสามารถและทักษะในการแก้ไขปัญหาของผู้เสียหายได้เป็นอย่างดี	3.89	0.80	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค และเท่าเทียมในการให้บริการ	4.05	0.78	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่งานบริการ	3.86	0.81	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับการให้บริการในด้านต่าง ๆ	3.87	0.77	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกร้อยสิ่งตอบแทนในการให้บริการ	4.16	0.78	มาก
7. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	3.86	0.79	มาก
8. เจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	3.85	0.75	มาก
9. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยในการปฏิบัติงานสุภาพ	3.98	0.72	มาก
10. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามในการเสียภาษีอย่างเต็มใจ	3.96	0.73	มาก
รวม	3.95	0.77	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ทัศนคติของผู้เสียหายต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกร้อยสิ่งตอบแทนในการ

ให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.05$) เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค และเท่าเทียมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.05$) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยในการปฏิบัติงานสุภาพ ($\bar{X} = 3.98$) เจ้าหน้าที่ตอบคำถามในการเสี่ยภาณ์อย่างเต็มใจ ($\bar{X} = 3.96$) เจ้าหน้าที่มีความสามารถและทักษะในการแก้ไขปัญหาของผู้เสี่ยภาณ์ได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.89$) เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.87$) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่งานบริการ ($\bar{X} = 3.86$) เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.86$) และเจ้าหน้าที่สื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.85$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้เสียหายต่อการใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ท่านได้เข้ารับบริการนอกเวลาราชการ เช่น วันหยุดเสาร์ อาทิตย์ และเวลาพักเที่ยง	3.21	1.11	ปานกลาง
2. ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการจัดเก็บภาษี	3.78	0.81	มาก
3. อบต. มีการจัดแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.70	0.88	มาก
4. ท่านได้ใช้บริการนอกสถานที่ เช่น การจ่ายผ่านหน่วยเคลื่อนที่ การยื่นแบบแสดงรายการเคลื่อนที่	3.55	0.96	มาก
5. มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน	3.70	0.86	มาก
6. ท่านได้รับบริการตามที่ เจ้าหน้าที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง	3.67	0.79	มาก
7. มีการกำหนดตารางการทำงานให้ผู้ให้บริการทราบ	3.55	0.96	มาก
8. ช่วงเวลาในการออกเก็บชำระภาษีนอกสถานที่มีความเหมาะสม	3.69	0.92	มาก
9. ท่านสามารถติดต่อราชการเรื่องอื่น ๆ ได้อย่างต่อเนื่องหลังจากการเสียภาษี	3.75	0.82	มาก
10. มีการจัดระบบคิว ก่อน-หลัง เพื่อให้การเสียภาษีเป็นระบบมากยิ่งขึ้น	3.43	1.09	มาก
รวม	3.60	0.92	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ทัศนคติของผู้เสียหายต่อการใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 9 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ท่านได้รับบริการที่รวดเร็วในการจัดเก็บภาษี

($\bar{X} = 3.78$) รองลงมา คือ ท่านสามารถติดต่อราชการเรื่องอื่น ๆ ได้อย่างต่อเนื่องหลังจากการเสียหาย ($\bar{X} = 3.75$) อบรม. มีการจัดแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.70$) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 3.70$) ช่วงเวลาในการออกรับชำระภาษีนอกสถานที่มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.69$) ท่านได้รับบริการตามที่เจ้าหน้าที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง ($\bar{X} = 3.67$) ท่านได้ใช้บริการนอกสถานที่ เช่น การจ่ายผ่านหน่วยเคลื่อนที่ การยื่นแบบแสดงรายการเคลื่อนที่ ($\bar{X} = 3.55$) มีการกำหนดตารางการทำงานให้ผู้ให้บริการทราบ ($\bar{X} = 3.55$) และมีการจัดระบบคิว ก่อน-หลัง เพื่อให้การเสียหายเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.43$) อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ท่านได้เข้ารับบริการนอกเวลาราชการ เช่น วันหยุด เสาร์อาทิตย์ และเวลาพักเที่ยง ($\bar{X} = 3.21$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้เสียหายต่อการใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. สถานที่ตั้ง ที่ทำการ อบรม. มีเส้นทางคมนาคม เข้า-ออกได้อย่างสะดวกสบาย	3.97	0.89	มาก
2. สภาพแวดล้อมภายนอก ที่ทำการ มีความสะอาดเรียบร้อย	3.98	0.83	มาก
3. ภายในที่ทำการมีบรรยากาศที่ดี สวยงาม สะอาดเรียบร้อย และทันสมัย	3.92	0.82	มาก
4. ที่ทำมีการวางแผนผังการจัดวางวัสดุต่าง ๆ อย่างเหมาะสม	3.81	0.85	มาก
5. สถานที่นั่งพักคอย รอคิวมีอย่างเพียงพอ	3.60	0.95	มาก
6. มีการแสดงสัญลักษณ์ อธิบายบอกทางให้กับผู้มาติดต่อเสียหายได้ทราบ	3.69	0.87	มาก
7. ที่ทำการมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	3.80	0.80	มาก
8. ที่ทำการมีการปรับปรุงทางลาด ห้องน้ำคนพิการ สำหรับผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์	3.24	1.12	ปานกลาง
รวม	3.75	0.89	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่าทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ สภาพแวดล้อมภายนอก ที่ทำการ มีความสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมา คือ สถานที่ตั้ง ที่ทำการ อบต. มีเส้นทางคมนาคม เข้า-ออกได้สะดวกสบาย ($\bar{X} = 3.97$) ภายในที่ทำการมีบรรยากาศที่ดี สวยงาม สะอาดเรียบร้อย และทันสมัย ($\bar{X} = 3.92$) ที่ทำการวางแผนผังการจัดวางวัสดุต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.81$) ที่ทำการมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.80$) มีการแสดงสัญลักษณ์ อธิบายบอกทางให้กับผู้มาติดต่อเสียภาษีได้ทราบ ($\bar{X} = 3.69$) และสถานที่นั่งพักคอย รอคิวมีอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.60$) อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ที่ทำการมีการปรับปรุงทางลาด ห้องน้ำคนพิการสำหรับผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์ ($\bar{X} = 3.24$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ดังกล่าว ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

(n = 388)

ความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการจัดการลูกค้า สัมพันธ์กับทัศนคติ	X1	X2	X3	X
	r_{xy}	r_{xy}	r_{xy}	r_{xy}
Y1	.334	.613	.466	.549
Y2	.358	.551	.244	.447
Y3	.560	.735	.517	.700
Y4	.494	.645	.379	.586
Y	.529	.759	.487	.687

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกค่อนข้างสูง ($r = .687$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า รายด้านที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกค่อนข้างสูง มีจำนวน 1 ด้าน คือ กระบวนการกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ ($r = .700$) และรายด้านที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกปานกลาง จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าความสัมพันธ์จากมาก ไปน้อย ดังนี้ กระบวนการรักษาลูกค้า ($r = .586$) กระบวนการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ($r = .549$) และกระบวนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ($r = .447$)

ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อาชีพ และประเภทภาษี

5.1 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ

ทัศนคติการให้บริการงานจัดเก็บรายได้	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านพนักงาน	3.95	0.64	3.96	0.63	-0.162	0.871
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.63	0.70	3.58	0.73	0.768	0.443
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ	3.72	0.69	3.79	0.66	-1.055	0.292
รวม	3.77	0.58	3.77	0.60	-0.150	0.881

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

5.2 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้เสียหายที่มีต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้เสียหายที่มีต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ

ทัศนคติการให้บริการงาน จัดเก็บรายได้	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig.
1.ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	7.49	4.00	1.87	4.85*	0.01
	ภายในกลุ่ม	147.86	383.00	0.39		
	รวม	155.35	387.00			
2.ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.32	4.00	0.58	1.13	0.34
	ภายในกลุ่ม	196.66	383.00	0.51		
	รวม	198.98	387.00			
3.ด้านสภาพแวดล้อมใน การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.20	4.00	1.30	2.91*	0.02
	ภายในกลุ่ม	171.21	383.00	0.45		
	รวม	176.40	387.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.37	4.00	1.09	3.25*	0.01
	ภายในกลุ่ม	128.55	383.00	0.34		
	รวม	132.92	387.00			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า ทัศนคติของผู้เสียหายที่มีต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ พบว่า ด้านพนักงานและด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านกระบวนการให้บริการมีความไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ ด้านพนักงาน

อาชีพ	อาชีพ				
	ธุรกิจส่วนตัว	ทำงานเอกชน	เกษตรกร	ข้าราชการ	อื่น ๆ
ธุรกิจส่วนตัว	-	-1323	-1187	0.807	.4265
ทำงานเอกชน		-	.0135	.2130	.5588*
เกษตรกร			-	.1994	.5453*
ข้าราชการ				-	.3458
อื่น ๆ					-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ ด้านพนักงาน พบว่า ผู้ประกอบอาชีพทำงานเอกชนและผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร มีทัศนคติต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับ ภาษีประเภทอากร อื่น ๆ

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

อาชีพ	อาชีพ				
	ธุรกิจส่วนตัว	ทำงานเอกชน	เกษตรกร	ข้าราชการ	อื่น ๆ
ธุรกิจส่วนตัว	-	-.0732	-.0975	-.1072	.3758
ทำงานเอกชน		-	-.0243	-.0340	.4491
เกษตรกร			-	-.0097	.4734*
ข้าราชการ				-	.4831
อื่น ๆ					-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ พบว่า ผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร มีทัศนคติต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับประกอบอาชีพอื่น ๆ

5.3 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน จำแนกตามประเภทภาษี

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประเภทภาษี โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ทัศนคติการใช้บริการงาน จัดเก็บรายได้	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.41	3.00	1.47	3.74*	0.01
	ภายในกลุ่ม	150.94	384.00	0.39		
	รวม	155.35	387.00			
2.ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.35	3.00	3.45	7.02*	0.00
	ภายในกลุ่ม	188.64	384.00	0.49		
	รวม	198.98	387.00			
3.ด้านสภาพแวดล้อมในการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	14.66	3.00	4.89	11.60*	0.00
	ภายในกลุ่ม	161.74	384.00	0.42		
	รวม	176.40	387.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	8.56	3.00	2.85	8.81*	0.00
	ภายในกลุ่ม	124.36	384.00	0.32		
	รวม	132.92	387.00			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประเภทภาษี โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยรวม ด้วยวิธี เชฟเฟ่ ดังปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประเภทภาษี ด้านพนักงาน

ประเภทภาษีที่ต้องจ่าย	ประเภทภาษีที่ต้องจ่าย			
	ภาษีโรงเรือน และที่ดิน	ภาษีบำรุง ท้องที่	ภาษีป้าย	อากร อื่น ๆ
1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	-	.1522	.2416	.3298*
2. ภาษีบำรุงท้องที่		-	.0895	.1776
3. ภาษีป้าย			-	.0882
4. อากร อื่น ๆ				-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประเภทภาษี ด้านพนักงาน พบว่า ผู้จ่ายภาษีประเภทภาษีโรงเรือนและที่ดินมีทัศนคติต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับผู้จ่ายภาษีประเภทอากร อื่น ๆ

ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประเภทภาษีที่ต้องจ่าย ด้านกระบวนการให้บริการ

ประเภทภาษีที่ต้องจ่าย	ประเภทภาษีที่ต้องจ่าย			
	ภาษีโรงเรือน และที่ดิน	ภาษีบำรุงท้องที่	ภาษีป้าย	อากร อื่น ๆ
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	-	.2283*	4665*	.3756*
ภาษีบำรุงท้องที่		-	.1782*	.0874
ภาษีป้าย			-	-0.0909
อากร อื่น ๆ				-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้จ่ายภาษีประเภทภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีทัศนคติต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับผู้จ่ายภาษีประเภทบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายและภาษีประเภทอากร อื่น ๆ ผู้จ่ายภาษีประเภทบำรุงท้องที่ มีทัศนคติต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับผู้จ่ายภาษีประเภทภาษีป้าย

ตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประเภทภาษีที่ต้องจ่าย ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ

ประเภทภาษีที่ต้องจ่าย	ประเภทภาษีที่ต้องจ่าย			
	ภาษีโรงเรือน และที่ดิน	ภาษีบำรุงท้องที่	ภาษีป้าย	อากร อื่น ๆ
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	-	.2902*	.6703*	.2515
ภาษีบำรุงท้องที่		-	.3801*	-.0387
ภาษีป้าย			-	-.4188*
อากร อื่น ๆ				-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ พบว่า ผู้จ่ายภาษีประเภทภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีทัศนคติต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับผู้จ่ายภาษีประเภทบำรุงท้องที่ผู้จ่ายภาษีประเภทภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีทัศนคติต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับผู้จ่ายภาษีประเภทป้าย ผู้จ่ายภาษีประเภทภาษีบำรุงท้องที่ มีทัศนคติต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับผู้จ่ายภาษีประเภทภาษีป้าย ผู้จ่ายภาษีประเภทภาษีป้าย มีทัศนคติต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกับผู้จ่ายภาษีประเภทอากรอื่น ๆ