

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
- S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- S.E. แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)
- t แทน สถิติที่ทดสอบใช้พิจารณา t-distribution
- F แทน สถิติที่ทดสอบใช้พิจารณา F-distribution
- SS แทน ผลบวกกำลังสอง (Sum of Squares)
- MS แทน ค่ากำลังสองค่าเฉลี่ยของคะแนน (Mean Square)
- df แทน ระดับขั้นของความเสรี (Degrees of Freedom)
- Sig แทน นัยสำคัญทางสถิติ
- * แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้ให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้ให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายข้อ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศและหมู่บ้านที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 จำนวน (คน) และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 307)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	144	46.90
หญิง	163	53.10
รวม	307	100.00
หมู่บ้านที่อยู่อาศัย		
หมู่ที่ 1 บ้านโพนสูง	57	18.60
หมู่ที่ 2 บ้านสามขา	27	8.80
หมู่ที่ 3 บ้านท่าม่วง	31	10.10

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 4 บ้านจวนใต้	37	12.10
หมู่ที่ 5 บ้านโคกก่อง	41	13.40
หมู่ที่ 6 บ้านโพธิ์น้อย	52	16.90
หมู่ที่ 7 บ้านโพธิ์ศรีสวัสดิ์	23	7.50
หมู่ที่ 8 บ้านข่าน้อย	15	4.90
หมู่ที่ 9 บ้านจวนใต้	24	7.80
รวม	307	100.00

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 307 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 163 คน (ร้อยละ 53.10) เมื่อจำแนกตาม หมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่า ส่วนใหญ่อาศัยอยู่หมู่ที่ 1 บ้านโพธิ์สูง จำนวน 57 คน (ร้อยละ 18.60) รองลงมาคือ หมู่ที่ 6 บ้านโพธิ์น้อย จำนวน 52 คน (ร้อยละ 16.90) ส่วนหมู่ที่ 8 บ้านข่าน้อย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 15 คน (ร้อยละ 4.90)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับ
การให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง
โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.66	0.08	มาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.69	0.57	มาก
3. ด้านสถานที่การให้บริการ	3.82	0.58	มาก
รวม	3.72	0.41	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับ
ชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน
เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.82$) ด้านขั้นตอน
การให้บริการ ($\bar{X} = 3.69$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.66$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้ให้บริการรับ
ชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามความคิดเห็นของประชาชน

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.80	0.76	มาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ไปติดต่อเป็นอย่างดี	3.75	0.74	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการชำระภาษีเป็นอย่างดี	3.68	0.73	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	3.57	0.80	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมาไม่มีการเรียกร้อง	3.65	0.79	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยเท่าเทียมกัน	3.62	0.42	มาก
7. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง พุดจาสุภาพ	3.61	0.79	มาก
รวม	3.66	0.08	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.80$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ไปติดต่อเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.75$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการชำระภาษีเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.68$) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมาไม่มีการเรียกร้อง ($\bar{X} = 3.65$) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.62$) เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง พุดจาสุภาพ ($\bar{X} = 3.61$) และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.57$)

2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามความคิดเห็นของประชาชน

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	3.70	0.73	มาก
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	3.69	0.72	มาก
3. การจัดลำดับการให้บริการเหมาะสม	3.64	0.81	มาก
4. การชี้แจงลำดับการให้บริการมีความชัดเจน	3.68	0.78	มาก
5. ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสมบูรณ์	3.73	0.74	มาก
6. การบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ	3.62	0.78	มาก
7. ประชาชนได้รับความสะดวกในการให้บริการ	3.78	0.80	มาก
รวม	3.69	0.57	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ประชาชนได้รับความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.78$) ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนเสร็จสมบูรณ์ ($\bar{X} = 3.73$) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.70$) ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม ($\bar{X} = 3.69$) การชี้แจงลำดับการให้บริการมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.68$) การจัดลำดับการให้บริการเหมาะสม ($\bar{X} = 3.64$) และการบริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 3.62$)

2.3 ด้านสถานที่การให้บริการ ตามความคิดเห็นของประชาชน

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง

ด้านสถานที่ให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
1. ป้ายประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.75	0.79	มาก
2. สถานที่ให้บริการจัดไว้อย่างชัดเจนสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	3.77	0.77	มาก
3. มีโต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอสำหรับการบริการ	3.84	0.75	มาก
4. มีน้ำดื่มสำหรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ	3.86	0.85	มาก
5. ที่ตั้งอาคารสำนักงานเหมาะสม	3.98	0.75	มาก
6. สถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการเพียงพอและเหมาะสม	3.83	0.85	มาก
7. การจัดส่วนพื้นที่ระหว่าง โต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการมีความเหมาะสม	3.76	0.83	มาก
รวม	3.82	0.58	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ที่ตั้งอาคารสำนักงานเหมาะสม ($\bar{X} = 3.98$) มีน้ำดื่มสำหรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.86$) มีโต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอสำหรับการบริการ ($\bar{X} = 3.84$) สถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการเพียงพอและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.83$) สถานที่ให้บริการจัดไว้อย่างชัดเจนสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.77$) การจัดส่วนพื้นที่ระหว่าง โต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.76$) และป้ายประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.75$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศและหมู่บ้านที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศและหมู่บ้านที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน จำแนกได้ดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นผู้มีหน้าที่ชำระภาษีต่อการให้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง จำแนกตาม เพศ โดยใช้ Independent *t*-test

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูงโดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	df	Sig
ชาย	144	3.45	0.42	303.680	.001*
หญิง	163	3.63	0.51		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระ ภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง จำนวนหมู่บ้านที่อยู่อาศัย โดยใช้วิธี F – test (One-way ANOVA)

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษี บำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง โดยรวม จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	21.503	8	2.38	15.821	.001*
ภายในกลุ่ม	50.629	298	.170		
Total	72.132	307			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ ของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับ
ชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์
จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้วิธี Scheffe s post-hoc Comparison

	ม.2	ม.3	ม.6	ม.8	ม.5	ม.4	ม.9	ม.7	ม.1
	\bar{X} =3.05	\bar{X} =3.38	\bar{X} =3.45	\bar{X} =3.46	\bar{X} =3.49	\bar{X} =3.49	\bar{X} =3.51	\bar{X} =3.76	\bar{X} =4.01
ม.2 \bar{X} =3.05		.33	.40*	.41*	.43*	.44*	.46*	.70*	.95*
ม.3 \bar{X} =3.38			.07	.07	.10	.11	.13	.37	.62*
ม.6 \bar{X} =3.45				.00	.03	.04	.06	.30	.55*
ม.8 \bar{X} =3.46					.02	.03	.05*	.29	.54*
ม.5 \bar{X} =3.49						.00*	.02*	.27	.52*
ม.4 \bar{X} =3.49							.01*	.26	.51*
ม.9 \bar{X} =3.51								.24	.49*
ม.7 \bar{X} =3.76									.24

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 1 บ้านโพนสูงมีความคิดเห็น
เกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอ
ปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ดมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 7 บ้านโพธิ์ศรีสวัสดิ์, หมู่ที่ 9
บ้านจานใต้, หมู่ที่ 4 บ้านจานใต้, หมู่ที่ 5 บ้านโคกก่อง และหมู่ที่ 6 บ้านโพธิ์น้อยอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอบุพผรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของประชาชน

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง อำเภอบุพผรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็นของประชาชน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 12 จำนวน (คน) และร้อยละของข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน)
1. ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับชำระภาษี	25
1.1 ควรอำนวยความสะดวกกับผู้มาติดต่อให้มากยิ่งขึ้น	4
1.2 ควรให้คำแนะนำด้วยแผ่นพับเกี่ยวกับรายละเอียดการชำระภาษี เช่น ประเภทภาษี, อัตราชำระภาษี, ระยะเวลาการชำระ	9
1.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์ทั้งทางหอกระจายข่าวและหนังสือ แจ้งเตือนการชำระภาษี	12
2. ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษี	26
2.1 ควรเพิ่มระยะเวลาการให้บริการด้วยหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการ ในชุมชน	10
2.2 ควรลดระยะเวลาในการชำระภาษีไม่ให้เกิน 5 นาที	5
2.3 ควรจัดเวรเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการ	11
3. ข้อเสนอแนะด้านสถานที่ให้บริการรับชำระภาษี	49
3.1 ควรดูแลความสะอาดบริเวณสำนักงาน อบต. ให้สม่ำเสมอ	16
3.2 ควรติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผู้มีหน้าที่ให้บริการรับ ชำระภาษีให้ชัดเจน	4
3.3 ควรจัดบริเวณรับบริการให้เป็นสัดส่วน	8
3.4 ควรจัดบริการน้ำดื่มสะอาดให้เพียงพอตลอดเวลา	14
3.5 ควรเพิ่มที่จอดรถให้ไปมาสะดวก	7

หมายเหตุ : กลุ่มตัวอย่าง 1 คน สามารถตอบได้หลายคำตอบ

จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับชำระภาษี ส่วนใหญ่ต้องการให้เจ้าหน้าที่เพิ่มการประชาสัมพันธ์ทั้งทางหอกระจายข่าวและหนังสือแจ้งเดือนการชำระภาษี (ร้อยละ 48.00) รองลงมาคือ จัดให้คำแนะนำด้วยแผ่นพับเกี่ยวกับรายละเอียดการชำระภาษี เช่น ประเภทภาษี อัตราชำระภาษี, ระยะเวลาการชำระภาษี (ร้อยละ 36.00) และ อำนวยความสะดวกกับผู้มีติดต่อกันให้มากยิ่งขึ้น (ร้อยละ 16.00) ตามลำดับ
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษี ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการ (ร้อยละ 42.31) รองลงมาคือ เพิ่มระยะเวลาการให้บริการด้วยหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการในชุมชน (ร้อยละ 38.46) และลดระยะเวลาในการชำระภาษีไม่ให้เกิน 5 นาที (ร้อยละ 19.23) ตามลำดับ
3. ด้านสถานที่ให้บริการรับชำระภาษี ส่วนใหญ่ต้องการให้ดูแลความสะอาดบริเวณสำนักงาน อบต. ให้สม่ำเสมอ (ร้อยละ 32.65) รองลงมาคือ จัดบริการน้ำดื่มสะอาดให้เพียงพอตลอดเวลา (ร้อยละ 28.57) จัดบริเวณรับบริการให้เป็นสัดส่วน (ร้อยละ 16.33) เพิ่มที่จอดรถให้ไปมาสะดวก (ร้อยละ 14.29) และติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผู้มีหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีให้ชัดเจน (ร้อยละ 8.16) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY