

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดไสว อำเภอพุดไสว จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้นำเสนอ ดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิจัย
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample size)
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ค่าผลบวกกำลังสองคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
df	แทน	ค่าความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
F	แทน	สถิติทดสอบนัยสำคัญความแปรปรวนของตัวแปรอิสระ 3 ตัวขึ้นไป (F-distribution)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน (t-test)
Sig	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ

#### ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามเพศ และรายได้

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดไสว อำเภอพุดไสว จังหวัดบุรีรัมย์

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 -5.00	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 -4.49	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.50 -3.49	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 -2.49	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 -1.49	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ และรายได้ที่แตกต่างกัน

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลปรากฏ ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามเพศ และรายได้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 189)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	76	40.2
หญิง	113	59.8
รวม	189	100

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n = 189)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
2. รายได้		
ต่ำกว่า 4,000 บาท	45	23.8
ตั้งแต่ 4,001 – 8,500 บาท	47	24.9
ตั้งแต่ 8,501 – 13,000 บาท	30	15.9
ตั้งแต่ 13,001 – 17,500 บาท	19	10.1
ตั้งแต่ 17,501 – 22,000 บาท	15	7.9
ตั้งแต่ 22,001 – 26,500 บาท	13	6.9
ตั้งแต่ 26,500 บาทขึ้นไป	20	10.6
รวม	189	100

จากตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 189 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 สำหรับรายได้ มีรายได้ต่ำกว่า 4,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 รายได้ตั้งแต่ 4,001–8,500 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 รายได้ตั้งแต่ 8,501–13,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 รายได้ตั้งแต่ 13,001–17,500 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 รายได้ตั้งแต่ 17,501–22,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 รายได้ตั้งแต่ 22,001–26,500 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 และรายได้สูงกว่า 26,500 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้  
บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์  
โดยรวมและจําแนกเป็นรายคําน

(n = 189)

การให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.51	0.57	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.50	0.68	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.62	0.71	มาก
รวม	3.54	0.59	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของ  
เทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.54$ )  
เมื่อจําแนกเป็นรายคําน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน เรียงลําดับตาม  
ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.62$ ) ด้านกระบวนการ  
ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.51$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.50$ )

### 2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้  
บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์  
ด้านกระบวนการให้บริการ จําแนกเป็นรายข้อ

(n = 189)

การให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	3.47	0.75	ปานกลาง
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.51	0.88	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	3.35	0.88	ปานกลาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

การให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลพุดไรสง อำเภอพุดไรสง จังหวัดบุรีรัมย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน)	3.58	0.81	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	3.50	0.76	มาก
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.51	0.78	มาก
7. แบบฟอร์มง่ายต่อการกรอก ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน	3.57	0.75	มาก
8. งานที่ท่านมาใช้บริการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	3.62	0.78	มาก
9. การบริการในการจัดเก็บภาษีเป็น ไปอย่าง ทั่วถึง	3.48	0.80	ปานกลาง
10. การจัดเก็บภาษีมีความเป็นธรรมกับท่าน	3.47	0.84	ปานกลาง
11. การจัดเก็บภาษีมีความโปร่งใสกับท่าน	3.54	0.83	มาก
12. ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ ให้บริการ	3.55	0.82	มาก
รวม	3.51	0.57	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดไรสง อำเภอพุดไรสง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 8 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ งานที่ท่านมาใช้บริการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ( $\bar{X} = 3.62$ ) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.58$ ) และแบบฟอร์มง่ายต่อการกรอก ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน ( $\bar{X} = 3.57$ )

## 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา อําเภอยุทธโยธา จังหวัดบุรีรัมย์  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 189)

การให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา อําเภอยุทธโยธา จังหวัดบุรีรัมย์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
13. ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการมาใช้บริการ	3.57	0.80	มาก
14. เจ้าหน้าที่มีหน้าตายิ้มแย้ม มีอัธยาศัยที่ดีในขณะที่ท่านมาใช้บริการ	3.41	0.95	ปานกลาง
15. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะอ่อนหวานกับท่านในขณะที่ท่านมาใช้บริการ	3.35	0.96	ปานกลาง
16. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มแก่ท่าน	3.53	0.89	มาก
17. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	3.49	0.87	ปานกลาง
18. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีความสุภาพเรียบร้อย	3.67	0.79	มาก
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	3.58	0.87	มาก
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.50	0.86	มาก
21. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	3.51	0.83	มาก
22. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้องทันสมัยของระบบการให้บริการ	3.52	0.80	มาก

## ตารางที่ 4 (ต่อ)

การให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
23. ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจ เมื่อท่านไปใช้ บริการแผนกนี้	3.49	0.87	ปานกลาง
รวม	3.50	0.68	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.50$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 7 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีความสุภาพ เรียบร้อย ( $\bar{x} = 3.67$ ) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ( $\bar{x} = 3.58$ ) และท่านได้รับการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการมาใช้บริการ ( $\bar{x} = 3.57$ )

## 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 189)

การให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
24. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกต่อ การเดินทางมาติดต่อ	3.93	0.84	มาก
25. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอคอย	3.75	0.91	มาก
26. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	3.63	0.86	มาก
27. คุณภาพ ความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	3.61	0.83	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

การให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
28. การจัดสถานที่ อุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	3.60	0.80	มาก
29. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	3.33	0.90	ปานกลาง
30. ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำ บริการภายในและภายนอกอาคารที่ทำการ	3.50	0.92	มาก
รวม	3.62	0.71	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ ( $\bar{X} = 3.93$ ) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอคอย ( $\bar{X} = 3.75$ ) และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม ( $\bar{X} = 3.63$ )



ขั้นตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ และรายได้ที่แตกต่างกัน

3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ ที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 6 – 7

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์	เพศ					ระดับ ความพึงพอใจ
	ชาย		ระดับ ความพึงพอใจ	หญิง		
	$\bar{x}$	S.D.		$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.63	0.54	มาก	3.43	0.58	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.65	0.60	มาก	3.42	0.71	ปานกลาง
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.74	0.64	มาก	3.54	0.74	มาก
รวม	3.66	0.54	มาก	3.45	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า

เพศชาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.66$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.74$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.65$ ) และด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.63$ )

เพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.45$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.54$ ) ด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.43$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.42$ )

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษี  
ของเทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีเพศแตกต่างกัน  
โดยรวมและจําแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการจัดเก็บภาษีของ เทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.63	.542	3.43	.582	2.425	.338
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.65	.604	3.42	.712	2.335	.084
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.74	.643	3.54	.737	1.950	.065
รวม	3.66	.543	3.45	.602	2.493	.232

จากตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ  
จัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ จําแนกตามเพศ  
ที่แตกต่าง พบว่า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของ  
เทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ จําแนกตามระดับรายได้ที่แตกต่าง  
ดังตารางที่ 8 - 9

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการ จัดเก็บภาษีของ เทศบาล ตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์	ระดับรายได้																	
	ต่ำกว่า 4,000 บาท		ตั้งแต่ 4,001-8,500 บาท		ตั้งแต่ 8,501 - 13,000 บาท		ตั้งแต่ 13,001- 17,500 บาท		ตั้งแต่ 17,501- 22,000 บาท		ตั้งแต่ 22,001- 26,500 บาท		สูงกว่า 26,500 บาท ขึ้นไป					
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ			
ด้านกระบวนการ การให้บริการ	3.63	.56	มาก	3.44	.59	ปาน กลาง	3.35	.48	ปาน กลาง	3.55	.52	มาก	3.49	.65	ปาน กลาง	3.40	.62	ปาน กลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	3.64	.61	มาก	3.42	.78	ปาน กลาง	3.54	.48	มาก	3.56	.62	มาก	3.34	.73	ปาน กลาง	3.40	.77	ปาน กลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.56	.70	มาก	3.50	.76	มาก	3.61	.64	มาก	3.73	.65	มาก	3.79	.67	มาก	3.79	.71	มาก
รวม	3.62	.58	มาก	3.45	.64	ปาน กลาง	3.48	.46	ปาน กลาง	3.60	.52	มาก	3.45	.62	ปาน กลาง	3.50	.63	มาก

จากตารางที่ 8 ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลพทุทไธสง อำเภอพทุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ระดับรายได้แตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับรายได้ พบว่า

รายได้ต่ำกว่า 4,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) เมื่อจำแนกเป็น รายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.64$ ) ด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.63$ ) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.56$ )

รายได้ตั้งแต่ 4,001 – 8,500 บาท โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.50$ ) ด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.44$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.42$ )

รายได้ตั้งแต่ 8,500–13,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) เมื่อจำแนกเป็น รายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.77$ ) ด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.59$ ) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.57$ )

รายได้ตั้งแต่ 13,001–17,500 บาท โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.61$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.54$ ) และ ด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.35$ )

รายได้ตั้งแต่ 17,501–22,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.73$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.56$ ) และ ด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.55$ )

รายได้ตั้งแต่ 22,001–26,500 บาท โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.79$ ) ด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.49$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.34$ )

รายได้ตั้งแต่ 26,501 บาท ขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ย

จากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=3.79$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=3.40$ ) และด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{x}=3.40$ )

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านกระบวนการให้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.835	6	.306	.926	.477
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	60.076	182	.330		
	รวม	61.911	188			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.864	6	.311	.667	.676
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	84.741	182	.466		
	รวม	86.605	188			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.297	6	.383	.763	.600
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	91.314	182	.502		
	รวม	93.611	188			
รวม	ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	1.116	6	.186	.532	.784
	ความแตกต่างภายในกลุ่ม	63.618	182	.350		
	รวม	644.734	188			

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล  
พุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์

ตารางที่ 10 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษี  
ของเทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์

ข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์	จำนวน (คน)
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส	5
2. เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ และมีอัธยาศัยที่ดีกว่านี้	4
3. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย สะดวกต่อการมาใช้บริการ	3
4. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับชำระภาษีแทน กรณีเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ไม่อยู่	1
5. ควรใช้รถแห่ประชาสัมพันธ์ ทำความเข้าใจรายละเอียดของภาษีชนิดต่าง ๆ และ แจ้งช่วงเวลาในการมาชำระ โดยเฉพาะเมื่อใกล้เวลาชำระภาษี ให้ประชาสัมพันธ์ ๆ	1
6. ควรใช้วิธีติดตามผู้ค้างชำระภาษีอย่างหลากหลายและอยู่ในระยะเวลาการจัดเก็บ ภาษี	1
7. ภาษีบางประเภท หากสามารถจัดเก็บได้ถึงก็ควรให้บริการ	1
8. เนื้อหาในการออกแบบสอบถามยังไม่ละเอียดชัดเจนเท่าที่ควร	1
9. ควรมีการแจ้งเก็บภาษีก่อนหน้าก่อน 1 เดือนเพื่อความสะดวกของร้านค้า	1
10. ควรจัดโปรแกรมชั้นการเสียภาษี จับสลาก ออกรางวัลให้กับผู้เสียภาษี	1
11. การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ควรจะประสานกับสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา ว่าที่ดินอยู่ในเขตหรือนอกเขตเทศบาล เพื่อไม่ให้ผู้เสียภาษีเกิดความสับสน	1
12. ควรเก็บภาษีตามความเหมาะสมของกิจการร้านค้า	1
13. ควรมีเก้าอี้ให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ	1
14. ควรมีการบริการที่รวดเร็วขึ้น	

จากตารางที่ 10 พบว่า ข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล  
พุดซา อําเภอพุดซา จังหวัดบุรีรัมย์ เรียงลำดับจากความถี่มากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการควรมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส จำนวน 5 คน เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ และมี  
อัธยาศัยที่ดีกว่านี้ จำนวน 4 คน เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย สะดวกต่อการมา  
ใช้บริการ จำนวน 3 คน ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับชำระภาษีแทน กรณีเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ไม่อยู่

จำนวน 1 คน ควรใช้รถแท็กซี่ประชาชนสัมพันธ์ ทำความเข้าใจรายละเอียดของภาษีชนิดต่าง ๆ และ  
 แจ้งช่วงเวลาในการมาชำระ โดยเฉพาะเมื่อใกล้เวลาชำระภาษี ให้ประชาชนสัมพันธ์ ๆ จำนวน  
 1 คน ควรใช้วิธีติดตามผู้ค้างชำระภาษีอย่างหลากหลายและอยู่ในระยะเวลาการจัดเก็บภาษี  
 จำนวน 1 คน ภาษีบางประเภทหากสามารถจัดเก็บได้ถึงก็ควรให้บริการ จำนวน 1 คน  
 เนื้อหาในการออกแบบสอบถามยังไม่ละเอียดชัดเจนเท่าที่ควร จำนวน 1 คน ควรมีการแจ้ง  
 เก็บภาษีล่วงหน้าก่อน 1 เดือนเพื่อความสะดวกของร้านค้า จำนวน 1 คน ควรจัดโปรแกรมชั้น  
 การเสียภาษี จับสลากออกรางวัลให้กับผู้เสียภาษี จำนวน 1 คน การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่  
 ควรจะประสานกับสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขาว่าที่ดินอยู่ในเขตหรือนอกเขตเทศบาล  
 เพื่อไม่ให้ผู้เสียภาษีเกิดความสับสน จำนวน 1 คน ควรเก็บภาษีตามความเหมาะสมของกิจการ  
 ร้านค้า จำนวน 1 คน ควรมีเก้าอี้ให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ จำนวน 1 คน และควรมี  
 การบริการที่รวดเร็วขึ้น จำนวน 1 คน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY