

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนประชากร
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความนัยสำคัญในการแจกแจง
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
F	แทน	การแจกแจงแบบ F - distribution
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย รายด้านและจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย ที่มีความแตกต่างกันด้านอาชีพ และรายได้ของผู้ชำระภาษี

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปึงกาฬ จังหวัดหนองคาย

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=326)	ร้อยละ
1. อาชีพ		
เกษตรกร	253	77.60
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	73	22.40
รวม	326	100.00
2. รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	92	28.20
5,001 - 10,000 บาท	51	15.60
10,001 - 20,000 บาท	74	22.70
20,001 – 50,000 บาท	64	19.60
50,001 บาทขึ้นไป	45	13.80
รวม	326	100.00

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 326 คน ด้านอาชีพ พบว่า ผู้ที่ชำระภาษีมากที่สุด คือ เกษตรกร จำนวน 253 คน (ร้อยละ 77.60) รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 73 คน (ร้อยละ 22.40) ส่วนด้านรายได้ พบว่า รายได้ของผู้ชำระภาษีมากที่สุด คือ ต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 28.20) รองลงมา คือ 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 22.70)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย

1. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 326)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.54	0.71	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.43	0.77	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.49	0.66	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.26	0.84	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.26	0.94	ปานกลาง
รวม	3.39	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.39$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 3.54$) และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.49$) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{x} = 3.43$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.26$) กับ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.26$)

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย รายด้านและจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 5 ด้าน

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ตารางที่ 4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 326)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	3.64	0.81	มาก
2. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน	3.53	0.88	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน	3.52	0.94	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน	3.46	0.90	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อเสียภาษี	3.58	0.83	มาก
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ที่มาติดต่อเสียภาษีทุกคน	3.51	0.99	มาก
รวม	3.54	0.71	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคน ($\bar{X} = 3.46$) และอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 3.64$) เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อเสียภาษี ($\bar{X} = 3.58$) และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน ($\bar{X} = 3.53$)

2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ตารางที่ 5 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 326)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา	3.42	0.87	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.35	1.01	ปานกลาง
3. มีป้ายระบุ ขั้นตอนการขอรับบริการ	3.46	0.93	ปานกลาง
4. ขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจนเข้าใจง่าย	3.40	1.02	ปานกลาง
5. การให้บริการเป็นระบบชัดเจน	3.51	0.94	มาก
รวม	3.43	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ชื่อ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบชัดเจน ($\bar{x} = 3.51$) และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ชื่อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีป้ายระบุ ขั้นตอนการขอรับบริการ ($\bar{x} = 3.46$) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา ($\bar{x} = 3.42$) และขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 3.40$)

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 6 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 326)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพียงพอ	3.68	0.96	มาก
2. สถานที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.34	0.81	ปานกลาง
3. แบบฟอร์มแสดงรายการเสียภาษีมียังมีจำนวนเพียงพอ	3.64	0.86	มาก
4. มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการเพียงพอ	3.60	0.86	มาก
5. มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ	3.57	1.01	มาก
6. มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.25	1.03	ปานกลาง
7. มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.36	0.95	ปานกลาง
รวม	3.49	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพียงพอ ($\bar{X} = 3.68$) แบบฟอร์มแสดงรายการเสียภาษีมียังมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 3.64$) และมีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.60$) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.36$) สถานที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.34$) และมีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.25$)

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 7 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 326)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.45	0.91	ปานกลาง
2. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ (พักเที่ยง)	3.02	1.10	ปานกลาง
3. มีการออกหน่วยจัดเก็บภาษีตามหมู่บ้าน	3.12	1.20	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกงาน	3.44	0.95	ปานกลาง
รวม	3.26	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.45$) เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกงาน ($\bar{X} = 3.44$) และมีการออกหน่วยจัดเก็บภาษีตามหมู่บ้าน ($\bar{X} = 3.12$)

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 8 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 326)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	3.51	1.00	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง	3.15	1.05	ปานกลาง
3. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ปรีกษา และช่วยแก้ปัญหา ด้านภาษี	3.27	1.11	ปานกลาง
4. มีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์และอินเทอร์เน็ต	3.10	1.20	ปานกลาง
รวม	3.26	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่าความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.26$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X}=3.51$) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ปรีกษา และช่วยแก้ปัญหาด้านภาษี ($\bar{X}=3.27$) มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.15$) และมีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์และอินเทอร์เน็ต ($\bar{X}=3.10$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีความแตกต่างกัน
ด้านอาชีพ และรายได้ของผู้ชำระภาษี

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มี
ความแตกต่างกันด้านอาชีพ โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 326)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อ การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ บริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	อาชีพ					
	เกษตรกร		แปลผล	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย		แปลผล
	\bar{X}	S.D		\bar{X}	S.D	
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.42	0.72	ปานกลาง	3.96	0.49	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.33	0.80	ปานกลาง	3.76	0.52	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.41	0.68	ปานกลาง	3.78	0.49	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.21	0.86	ปานกลาง	3.41	0.72	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.19	0.98	ปานกลาง	3.51	0.73	มาก
รวม	3.31	0.73	ปานกลาง	3.68	0.45	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ดังนี้

อาชีพเกษตรกร พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 3.42$)
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.41$) และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{x} = 3.33$)

อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน
คือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.41$) และอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับ ค่าเฉลี่ย
มากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 3.96$) ด้านการให้บริการ
อย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.78$) และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{x} = 3.76$)

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัด
หนองคาย ที่มีความแตกต่างกันด้านอาชีพ โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน

(n = 326)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย	อาชีพ				t	Sig.
	เกษตรกร		ธุรกิจส่วนตัว			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.42	0.72	3.96	0.49	-6.015	.000*
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.33	0.80	3.76	0.52	-4.271	.000*
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.41	0.68	3.78	0.49	-4.259	.000*
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.21	0.86	3.41	0.72	-1.800	.073
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.19	0.98	3.51	0.73	-2.621	.009*
รวม	3.31	0.73	3.68	0.45	-4.096	.000*

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่าง
กัน โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน
พบว่าไม่แตกต่าง 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ที่มีความแตกต่างกันรายได้ โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน (n = 326)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อ การให้บริการจัดเก็บภาษี	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,001-10,000 บาท			10,001-20,000 บาท			20,001-50,000 บาท			50,001 บาทขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.17	0.82	ปานกลาง	3.60	0.84	มาก	3.55	0.52	มาก	3.72	0.55	มาก	3.97	0.41	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.09	0.90	ปานกลาง	3.49	0.83	ปานกลาง	3.40	0.64	ปานกลาง	3.63	0.60	มาก	3.82	0.56	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.20	0.83	ปานกลาง	3.54	0.61	มาก	3.53	0.53	มาก	3.75	0.54	มาก	3.66	0.46	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	2.97	0.95	ปานกลาง	3.29	0.88	ปานกลาง	3.24	0.69	ปานกลาง	3.49	0.80	ปานกลาง	3.53	0.67	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.11	0.97	ปานกลาง	3.11	0.93	ปานกลาง	3.06	0.99	ปานกลาง	3.58	0.84	มาก	3.63	0.70	มาก
รวม	3.11	0.84	ปานกลาง	3.41	0.72	ปานกลาง	3.36	0.55	ปานกลาง	3.64	0.57	มาก	3.72	0.48	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ดังนี้

รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.11$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x}=3.20$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x}=3.17$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x}=3.11$)

รายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.41$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{x}=3.49$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.29$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x}=3.11$) และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x}=3.60$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x}=3.54$)

รายได้ 10,001-20,000 บาท พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.36$) เมื่อจำแนก เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{x}=3.40$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.24$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x}=3.06$) และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x}=3.55$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x}=3.53$)

รายได้ 20,001-50,000 บาท พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.64$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x}=3.75$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x}=3.72$) และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{x}=3.63$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.49$)

รายได้ 50,001 บาทขึ้นไป พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.72$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x}=3.97$) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{x}=3.82$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x}=3.66$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัด
หนองคาย ที่มีความแตกต่างกันด้านรายได้ โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน

(n=326)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย		SS	Df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ภายในกลุ่ม	23.277	4	5.819	13.123	0.000*
	ระหว่างกลุ่ม	142.344	321	0.443		
	รวม	165.621	325			
2. ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา	ภายในกลุ่ม	20.257	4	5.064	9.297	0.000*
	ระหว่างกลุ่ม	174.851	321	0.545		
	รวม	195.108	325			
3. ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ภายในกลุ่ม	13.578	4	3.394	8.421	0.000*
	ระหว่างกลุ่ม	129.389	321	0.403		
	รวม	142.966	325			
4. ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ภายในกลุ่ม	14.327	4	3.582	5.332	0.000*
	ระหว่างกลุ่ม	215.624	321	0.672		
	รวม	229.951	325			
5. ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ภายในกลุ่ม	18.899	4	4.725	5.653	0.000*
	ระหว่างกลุ่ม	268.274	321	0.836		
	รวม	287.173	325			
รวม	ภายในกลุ่ม	16.139	4	4.035	9.040	0.000*
	ระหว่างกลุ่ม	143.269	321	0.446		
	รวม	159.408	325			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีรายได้แตกต่าง
กัน มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่
โดยวิธีของ เซฟเฟ้ (Scheffe) จากตารางที่ 13 ถึงตารางที่ 17

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย
จำแนกตามรายได้แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

(n = 326)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	ต่ำกว่า5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-50,000 บาท	50,0001 บาท ขึ้นไป
			3.17	3.60	3.55	3.72
ต่ำกว่า5,000บาท	3.17	-	.008*	.010*	.000*	.000*
5,001-10,000บาท	3.60	-	-	.996	.923	.135
10,001-20,000บาท	3.55	-	-	-	.682	.030*
20,001-50,000บาท	3.72	-	-	-	-	.478
50,001 บาทขึ้นไป	3.97	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า

ผู้ชำระภาษีที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย แตกต่างจาก
ผู้ชำระภาษีที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-50,000 บาท และ
50,001 บาทขึ้นไป

ผู้ชำระภาษีที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมืองกาฬ จังหวัดหนองคาย แตกต่างจาก
ผู้ชำระภาษีที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 14 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามรายได้แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

(n = 326)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	ต่ำกว่า5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-50,000 บาท	50,001 บาทขึ้นไป
			3.09	3.49	3.40	3.63
ต่ำกว่า5,000บาท	3.09	-	.047*	.124	.001*	.000*
5,001-10,000บาท	3.49	-	-	.977	.906	.333
10,001-20,000บาท	3.40	-	-	-	.497	.067
20,001-50,000บาท	3.63	-	-	-	-	.803
50,001 บาทขึ้นไป	3.82	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า

ผู้ชำระภาษีที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย แตกต่างจากผู้ชำระภาษีที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท 20,001-50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามรายได้แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

(n = 326)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	ต่ำกว่า5,000บาท	5,001-10,000บาท	10,001-20,000บาท	20,001-50,000บาท	50,001 บาทขึ้นไป
			3.20	3.54	3.53	3.75
ต่ำกว่า5,000บาท	3.20	-	.050	.029*	.000*	.003*
5,001-10,000บาท	3.54	-	-	1.000	.566	.931
10,001-20,000บาท	3.53	-	-	-	.390	.866
20,001-50,000บาท	3.75	-	-	-	-	.976
50,001 บาทขึ้นไป	3.66	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า

ผู้ชำระภาษีที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างจากผู้ชำระภาษีที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท 20,001-50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 16 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามรายได้แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

(n = 326)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	\bar{X}	ต่ำกว่า5,000บาท	5,001-10,000บาท	10,001-20,000บาท	20,001-50,000บาท	50,001 บาท ขึ้นไป
			2.97	3.29	3.24	3.49
ต่ำกว่า5,000บาท	2.97	-	.301	.349	.005*	.009*
5,001-10,000บาท	3.29	-	-	.999	.783	.731
10,001-20,000บาท	3.24	-	-	-	.531	.499
20,001-50,000บาท	3.49	-	-	-	-	1.000
50,001 บาทขึ้นไป	3.53	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า

ผู้ชำระภาษีที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างจากผู้ชำระภาษีที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย จำแนกตามรายได้แตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

(n = 326)

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย		ต่ำกว่า5,000บาท	5,001-10,000บาท	10,001-20,000บาท	20,001-50,000บาท	50,001 บาทขึ้นไป
		\bar{X}				
	\bar{X}	3.11	3.11	3.06	3.58	3.63
ต่ำกว่า5,000บาท	3.11	-	1.000	.998	.045*	.047*
5,001-10,000บาท	3.11	-	-	.999	.115	.104
10,001-20,000บาท	3.06	-	-	-	.027*	.029*
20,001-50,000บาท	3.58	-	-	-	-	.999
50,001 บาทขึ้นไป	3.63	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่า

ผู้ชำระภาษีที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย แตกต่างจากผู้ชำระภาษีที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป

ผู้ชำระภาษีที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย แตกต่างจากผู้ชำระภาษีที่มีรายได้ 20,001 – 50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย

ตารางที่ 18 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ
บริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	
1.2 ควรให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	30
1.3 ควรจัดทำป้ายบอกถึงขั้นตอนการให้บริการ	16
1.4 เจ้าหน้าที่ควรเป็นกันเอง อ้อมแอ้มให้มากกว่านี้	14
1.5 ควรจัดให้มีบัตรคิวในช่วงมีการประชาสัมพันธ์ให้มาชำระภาษี	13
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	
2.1 การบริการควรให้รวดเร็วกว่านี้	31
2.2 ควรให้การบริการ ณ จุดเดียว	28
2.3 ควรทำป้ายบอกระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	22
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	
3.1 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการเพิ่มขึ้น	30
3.2 ที่นั่งรอรับบริการเสียภาษีควรจัดเพิ่มให้มากขึ้น	28
3.3 ควรจัดให้มีที่จอดรถให้มากกว่านี้	25
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
4.1 มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำในการชำระภาษีตลอด	36
4.2 ในช่วงหน้าภาษีควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น	34
4.3 เจ้าหน้าที่ติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกงาน	20
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
5.1 ควรมีการออกให้ความรู้เรื่องภาษีตามหมู่บ้าน	45
5.2 ควรออกหน่วยเก็บภาษีตามหมู่บ้านผู้ชำระภาษี	25
5.3 ควรประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุอย่างต่อเนื่อง	14

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนก เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ควรจัดทำป้ายบอกถึงการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควร เป็นกันเอง ยิ้มแย้มให้มากกว่านี้ ควรจัดให้มีบัตรคิวในช่วงมีการประชาสัมพันธ์ให้มาชำระภาษี

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ การบริการควรให้รวดเร็วกว่านี้ ควรให้การบริการ ณ จุดเดียว ควรทำป้ายบอกระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการเพิ่มขึ้น ที่นั่งรอรับบริการเสียภาษีควรจัดเพิ่มให้มากขึ้น ควรจัดให้มีที่จอดรถให้มากกว่านี้

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำในการชำระภาษีตลอด ในช่วงหน้าภาษีควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ เพิ่มขึ้นเจ้าหน้าที่ติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกงาน

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรมีการออกให้ความรู้เรื่องภาษีตามหมู่บ้าน ควรออกหน่วยเก็บภาษีตามหมู่บ้านผู้ชำระภาษี ควรประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุอย่างต่อเนื่อง