

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวน 274 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	130	47.45
หญิง	144	52.55
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	13	4.74
30 - 39 ปี	69	25.18
มากกว่า 39 ปีขึ้นไป - 49 ปี	140	51.10
มากกว่า 49 ปีขึ้นไป	52	18.98

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	54	19.72
มัธยมศึกษา	49	17.88
ปริญญาตรี	160	58.39
สูงกว่าปริญญาตรี	11	4.01
อาชีพ		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	36	13.14
เกษตรกรรวม	46	16.78
ค้าขาย	40	14.60
รับจ้าง/ อื่น ๆ	62	22.63
ธุรกิจส่วนตัว	90	32.85
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	97	35.40
5,001 - 10,000 บาท	130	47.45
10,001 - 15,000 บาท	37	13.50
15,001 บาทขึ้นไป	10	3.65
รวม	274	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.55 เป็นเพศชายร้อยละ 47.45 มีอายุระหว่าง มากกว่า 39 ปีขึ้นไป - 49 ปี มากที่สุดร้อยละ 51.10 รองลงมาคือ อายุ 30 - 39 ปี, มากกว่า 49 ปีขึ้นไป และต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 25.18, 18.98 และ 4.74 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.39 รองลงมา ต่ำกว่ามัธยมศึกษา, มัธยมศึกษา และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 19.72, 17.88 และ 4.01 ตามลำดับ มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมากที่สุดร้อยละ 32.85 รองลงมา อาชีพรับจ้าง/ อื่น ๆ, เกษตรกรรม, ค้าขาย และรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดร้อยละ 22.63, 16.78, 14.60 และ 13.14 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.45 รองลงมามีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท, 10,001 - 15,000 บาท และ 15,001 บาทขึ้นไป คิดร้อยละ 35.40, 13.50 และ 3.65 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีอย่างชัดเจน	101 (36.86)	156 (56.93)	15 (5.47)	2 (0.73)	3.29	0.60	มากที่สุด	3
2. การให้บริการมีการลดขั้นตอนและจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการทำให้ประชาชนที่มาเสียภาษีได้รับความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น	86 (31.39)	174 (63.50)	12 (4.38)	2 (0.73)	3.25	0.56	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการในการให้บริการ	62 (22.63)	179 (65.33)	29 (10.58)	4 (1.46)	3.09	0.61	มาก	7
4. มีการเสียภาษีทางไปรษณีย์	64 (23.36)	176 (64.23)	31 (11.31)	3 (1.09)	3.09	0.61	มาก	8
5. มีบริการจัดเก็บภาษีตามหมู่บ้าน	108 (39.42)	152 (55.47)	14 (5.11)	-	3.34	0.57	มากที่สุด	2
6. เอกสารที่ได้รับจากการมาติดต่อขอรับบริการมีความถูกต้องสมบูรณ์ เช่น ใบเสร็จรับเงิน	121 (44.16)	148 (54.01)	5 (1.82)	-	3.42	0.53	มากที่สุด	1
7. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำแก่ท่านในเรื่องระเบียบ กฎหมาย และวิธีปฏิบัติ อย่างเคร่งครัด	75 (27.37)	173 (63.14)	24 (8.76)	2 (0.73)	3.17	0.60	มาก	6
8. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงสิ่งที่ท่านต้องปฏิบัติ ตลอดจนขั้นตอนการรับบริการ ได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	87 (31.75)	159 (58.03)	24 (8.76)	4 (1.46)	3.20	0.65	มาก	5

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
9. เมื่อมีปัญหาและอุปสรรค เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายหรือให้ คำแนะนำได้อย่างชัดเจน	68 (24.82)	139 (50.73)	63 (22.99)	4 (1.46)	2.98	0.73	มาก	10
10. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ ให้บริการเป็นอย่างดี	72 (26.28)	140 (51.09)	55 (20.07)	7 (2.55)	3.01	0.75	มาก	9
ภาพรวม					3.18	0.39	มาก	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านระบบการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.18 (S.D. = .39) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นในเรื่องเอกสารที่ได้รับจากการมาติดต่อขอรับบริการมีความถูกต้องสมบูรณ์ เช่น ใบเสร็จรับเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.42 (S.D. = .53) รองลงมาคือ มีการบริการจัดเก็บภาษีตามหมู่บ้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 มีค่าเฉลี่ย 3.34 (S.D. = .57) มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีอย่างชัดเจนอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ความสำคัญ ในอันดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.29 (S.D. = .60) ส่วนเรื่องการให้บริการมีการลดขั้นตอนและจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการทำให้ประชาชนที่มาเสียภาษีได้รับความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 3.25 (S.D. = .56) เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงสิ่งที่ท่านต้องปฏิบัติ ตลอดจนขั้นตอนการรับบริการได้อย่างชัดเจนถูกต้องอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 3.20 (S.D. = .65) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำแก่ท่านในเรื่องระเบียบ กฎหมาย และวิธปฏิบัติ อย่างเคร่งครัดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับที่ 6 มีค่าเฉลี่ย 3.17 (S.D. = .60) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอกับความต้องการในการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับที่ 7 มีค่าเฉลี่ย 3.09 (S.D. = .61) มีการเสียภาษีทางไปรษณีย์อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับที่ 8 มีค่าเฉลี่ย 3.09 (S.D. = .61) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดีในระดับเห็นด้วย

มาก โดยให้ความสำคัญในอันดับที่ 9 มีค่าเฉลี่ย 3.01 ($S.D. = .75$) และเมื่อมีปัญหาและอุปสรรค
เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายหรือให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้
ความสำคัญในอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย 2.98 ($S.D. = .73$)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่
อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	81 (29.56)	143 (52.19)	43 (15.69)	7 (2.55)	3.08	0.74	มาก	7
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอ ภาค	84 (30.66)	167 (60.95)	19 (6.93)	4 (1.46)	3.20	0.62	มาก	6
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความโปร่งใส	97 (35.40)	173 (63.14)	4 (1.46)	-	3.33	0.50	มากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในงาน ที่ให้บริการเป็นอย่างดี	107 (39.05)	138 (50.36)	26 (9.49)	3 (1.09)	3.27	0.67	มากที่สุด	4
5. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็น และคำแนะนำของผู้รับบริการ	89 (32.48)	165 (60.22)	19 (6.93)	1 (0.36)	3.24	0.59	มาก	5
6. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	108 (39.42)	153 (55.84)	11 (4.01)	2 (0.73)	3.33	0.59	มากที่สุด	2
7. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพ	197 (71.90)	75 (27.37)	2 (0.73)	-	3.71	0.46	มากที่สุด	1
ภาพรวม					3.31	0.41	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมี
ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ใน
ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.31 ($S.D. = .41$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด
สรุปได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมการยาเสพติด อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.71 ($S.D. = .46$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 มีค่าเฉลี่ย 3.33 ($S.D. = .59$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใสอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.33 ($S.D. = .50$) ส่วนเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 3.27 ($S.D. = .67$) เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 3.24 ($S.D. = .59$) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับที่ 6 มีค่าเฉลี่ย 3.20 ($S.D. = .62$) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย 3.08 ($S.D. = .74$)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านสภาพแวดล้อม

ด้านสภาพแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สถานที่ทำงานมีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวก	134 (48.91)	134 (48.91)	6 (2.19)	-	3.46	0.54	มากที่สุด	1
2. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	140 (51.09)	117 (42.70)	16 (5.84)	1 (0.36)	3.44	0.62	มากที่สุด	2
3. สถานที่จอดรถ มีความสะดวกและเพียงพอสำหรับการให้บริการ	103 (37.59)	131 (47.81)	33 (12.04)	7 (2.55)	3.20	0.74	มาก	4
4. สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ	81 (29.56)	175 (63.87)	18 (6.57)	-	3.22	0.55	มาก	3
5. การจัดสถานที่และที่นั่งสำหรับผู้เสียภาษีระหว่างนั่งรอมีเพียงพอและเหมาะสม	73 (26.64)	184 (67.15)	17 (6.20)	-	3.20	0.53	มาก	5
6. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับชำระภาษีมีความทันสมัยต่อการให้บริการ	57 (20.80)	157 (57.30)	59 (21.53)	1 (0.36)	2.98	0.66	มาก	7
7. สภาพแวดล้อมโดยรอบสำนักงานมีความร่มรื่นสวยงาม	68 (24.82)	137 (50.00)	67 (24.45)	2 (0.73)	2.98	0.72	มาก	6
ภาพรวม					3.21	0.32	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ด้านสภาพแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.21 ($S.D. = .32$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

สถานที่ทำงานมีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวก อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.46 ($S.D. = .54$) รองลงมาคือ เรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 มีค่าเฉลี่ย 3.44 ($S.D. = .62$) ด้านสถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.22 ($S.D. = .55$) ส่วนเรื่องสถานที่จอดรถ มีความสะดวกและเพียงพอสำหรับการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับ 4 มีค่าเฉลี่ย 3.20 ($S.D. = .74$) การจัดสถานที่และที่นั่งสำหรับผู้เสียภาษีระหว่างนั่งรอมีเพียงพอและเหมาะสม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับ 5 มีค่าเฉลี่ย 3.20 ($S.D. = .53$) สภาพแวดล้อมโดยรอบสำนักงานมีความร่มรื่นสวยงาม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับ 6 มีค่าเฉลี่ย 2.98 ($S.D. = .72$) และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับชำระภาษีมีความทันสมัยต่อการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย 2.98 ($S.D. = .66$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวม

ความคิดเห็นของประชาชน	$\bar{X}$	$S.D.$	แปลความ	อันดับ
1. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.18	0.39	มาก	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.31	0.41	มากที่สุด	1
3. ด้านสภาพแวดล้อม	3.21	0.32	มาก	2
ภาพรวม	3.24	0.28	มาก	

จากตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ ภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.24 ($S.D. = .28$) เมื่อพิจารณาใน

รายละเอียดเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.31 ($S.D. = .41$) รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 มีค่าเฉลี่ย 3.21 ($S.D. = .32$) ส่วนด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย 3.18 ($S.D. = .39$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	$S.D.$	t	Sig.
ชาย	130	3.21	0.32	-1.453	.147
หญิง	144	3.26	0.26		

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	3	.389	.130	1.560	.199
ภายในกลุ่ม	270	22.421	.083		
รวม	273	22.81			

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	3	.152	0.051	0.602	.614
ภายในกลุ่ม	270	22.66	0.084		
รวม	273	22.81			

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	.34	0.086	1.030	.392
ภายในกลุ่ม	269	22.47	0.084		
รวม	273	22.81			

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	3	.42	0.14	1.670	.174
ภายในกลุ่ม	270	22.394	0.083		
รวม	273	22.81			

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้ พบว่า ประชาชนที่มี รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 14 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน