

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยเก็บข้อมูลจาก ประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด.2) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 178 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	87	48.88
หญิง	91	51.12
รวม	178	100.00

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
20-30 ปี	16	8.99
31-40 ปี	51	28.65
41-50 ปี	49	27.53
51-60 ปี	34	19.10
61 ปีขึ้นไป	28	15.73
รวม	178	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	54	30.34
มัธยมศึกษาตอนต้น	28	15.73
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	26	14.61
อนุปริญญา/ ปวส.	25	14.04
ปริญญาตรี	45	25.28
รวม	178	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	51	28.65
สมรส	98	55.06
หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	29	16.29
รวม	178	100.00
อาชีพ		
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	112	62.92
พนักงานบริษัท	30	16.85
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	25	14.04
อื่น ๆ	11	6.18
รวม	178	100.00

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
10,000-15,000 บาท	90	50.56
15,001-20,000 บาท	48	26.97
20,001-25,000 บาท	15	8.43
25,001 บาทขึ้นไป	25	14.04
รวม	178	100.00

จากตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.12 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.88

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.65 รองลงมา อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.53 และลำดับสุดท้ายคือ อายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.99

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.34 รองลงมาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.28 และลำดับสุดท้ายคือ ระดับอนุปริญญา/ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 14.04

สถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 55.06 รองลงมาโสด คิดเป็นร้อยละ 28.65 และลำดับสุดท้ายคือ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 16.29

อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 62.92 รองลงมามีอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.85 และลำดับสุดท้ายคืออื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 6.18

รายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.56 รองลงมามีรายได้ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.97 และลำดับสุดท้ายคือ 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.43

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรม

ด้านความเป็นรูปธรรม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. บริเวณพื้นที่มีความกว้างขวางสะดวกสบาย	50 (28.09)	95 (53.37)	33 (18.54)	0 (0.00)	3.10	.67	คุณภาพบริการดี	1
2. ที่นั่งมีจำนวนเพียงพอ	35 (19.66)	84 (47.19)	58 (32.58)	1 (0.56)	2.86	.72	คุณภาพบริการดี	4
3. มีการจัดแบบฟอร์มโต๊ะให้บริการ	51 (28.65)	86 (48.31)	40 (22.47)	1 (0.56)	3.05	.73	คุณภาพบริการดี	2
4. มีที่จอดรถสะดวกพอเพียง	49 (27.53)	75 (42.13)	54 (30.34)	0 (0.00)	2.97	.76	คุณภาพบริการดี	3
ภาพรวม					2.99	.54	คุณภาพบริการดี	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรม ในภาพรวมพบว่า คุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินอยู่ในระดับคุณภาพบริการดี ($\bar{X}$ = 2.99, SD = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริเวณพื้นที่มีความกว้างขวางสะดวกสบาย เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 3.10, SD = 0.67) รองลงมาคือมีการจัดแบบฟอร์มโต๊ะให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.05, SD = 0.73) และลำดับสุดท้ายคือที่นั่งมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X}$ = 2.86, SD = 0.73)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการชำระภาษี
โรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัด
ชลบุรี ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ

ด้านความเชื่อมั่น ไว้วางใจ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	คุณภาพบริการ							
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ	76 (42.70)	95 (53.37)	54 (30.34)	7 (3.93)	3.39	.56	คุณภาพบริการ ดีมาก	1
2. เจ้าหน้าที่ตอบปัญหา	65 (36.52)	107 (60.11)	6 (3.37)	0 (0.00)	3.33	.53	คุณภาพบริการ ดีมาก	2
3. เจ้าหน้าที่สามารถ คำนวณอัตราภาษีได้	67 (37.64)	99 (55.62)	11 (6.18)	1 (0.56)	3.30	.60	คุณภาพบริการ ดี	3
ภาพรวม					3.34	.44	คุณภาพบริการ ดีมาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ในภาพรวมพบว่า คุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินอยู่ในระดับคุณภาพบริการดีมาก ($\bar{X} = 3.34, SD = 0.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.39, SD = 0.56$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ตอบปัญหา ($\bar{X} = 3.33, SD = 0.53$) และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถคำนวณอัตราภาษีได้ ($\bar{X} = 3.30, SD = 0.60$)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการชำระภาษี
โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัด
ชลบุรี ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ

ด้านการสนองตอบต่อ ผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	คุณภาพบริการ							
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ให้บริการ	62 (34.83)	103 (57.87)	13 (7.3)	0 (0.00)	3.28	.59	คุณภาพบริการ ดีมาก	1
2. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ	60 (33.71)	106 (59.55)	12 (6.74)	0 (0.00)	3.27	.57	คุณภาพบริการ ดีมาก	2
3. เจ้าหน้าที่รีบแก้ไข ปัญหา	52 (29.21)	110 (61.80)	16 (8.99)	0 (0.00)	3.20	.58	คุณภาพบริการ ดี	3
4. ให้บริการรับชำระภาษี ต่อเนื่อง	52 (29.21)	104 (58.43)	22 (12.36)	0 (0.00)	3.17	.62	คุณภาพบริการ ดี	4
ภาพรวม					3.22	.41	คุณภาพบริการ ดี	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการ
ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมพบว่า คุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
อยู่ในระดับคุณภาพบริการดี ($\bar{X} = 3.22, SD = 0.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่
มีความพร้อมให้บริการ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.28, SD = 0.59$) รองลงมาคือ
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.27, SD = 0.57$) และลำดับสุดท้ายคือให้บริการรับชำระภาษีต่อเนื่อง
($\bar{X} = 3.17, SD = 0.41$)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการชำระภาษี
โรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัด
ชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	ต่อคุณภาพบริการ							
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ใช้หลักเกณฑ์คำนวณภาษี	74 (41.57)	97 (54.49)	7 (3.93)	0 (0.00)	3.38	.56	คุณภาพบริการดีมาก	2
2. มีความเสมอภาค	60 (33.71)	107 (60.11)	11 (6.18)	0 (0.00)	3.28	.57	คุณภาพบริการดีมาก	3
3. บริการด้วยความซื่อสัตย์	98 (55.06)	75 (42.13)	5 (2.81)	0 (0.00)	3.52	.55	คุณภาพบริการดีมาก	1
ภาพรวม					3.39	.43	คุณภาพบริการดีมาก	

จากตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมพบว่า คุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินอยู่ในระดับคุณภาพบริการดีมาก ($\bar{X} = 3.39, SD = 0.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริการด้วยความซื่อสัตย์เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.52, SD = 0.55$) รองลงมาคือใช้หลักเกณฑ์คำนวณภาษี ($\bar{X} = 3.38, SD = 0.56$) และลำดับสุดท้ายคือมีความเสมอภาค ($\bar{X} = 3.28, SD = 0.57$)

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการชำระภาษี
โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัด
ชลบุรี ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ด้านการเข้าใจและรู้จัก ผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	ต่อคุณภาพบริการ							
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	68 (38.20)	95 (53.37)	15 (8.43)	0 (0.00)	3.30	.61	คุณภาพบริการ ดีมาก	3
2. ให้บริการที่จะอธิบาย ซ้ำเมื่อไม่เข้าใจ	72 (40.45)	93 (52.25)	13 (7.30)	0 (0.00)	3.33	.60	คุณภาพบริการ ดีมาก	1
3. ดูแลซักถามให้ ความช่วยเหลือ	69 (38.76)	97 (54.49)	12 (6.74)	0 (0.00)	3.32	.59	คุณภาพบริการ ดีมาก	2
ภาพรวม					3.31	.45	คุณภาพบริการ ดีมาก	

จากตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการ
ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ในภาพรวมพบว่า คุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
อยู่ในระดับคุณภาพบริการดีมาก ($\bar{X} = 3.31, SD = 0.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้บริการ
ที่จะอธิบายซ้ำเมื่อไม่เข้าใจ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.33, SD = 0.60$) รองลงมาคือ
ดูแลซักถามให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.32, SD = 0.59$) และลำดับสุดท้ายคือมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
($\bar{X} = 3.30, SD = 0.61$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรความ และการจัดอันดับของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามคุณภาพบริการการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในด้านภาพรวม

คุณภาพบริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพบริการ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรม	2.99	.54	คุณภาพบริการดี	5
2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	3.34	.44	คุณภาพบริการดีมาก	2
3. ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ	3.22	.41	คุณภาพบริการดี	4
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.39	.43	คุณภาพบริการดีมาก	1
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.31	.45	คุณภาพบริการดีมาก	3
ภาพรวม	3.25	.33	คุณภาพบริการดีมาก	

จากตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรความ และการจัดอันดับของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณภาพบริการการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม พบว่า คุณภาพบริการชำระภาษี
โรงเรือนและที่ดินอยู่ในระดับคุณภาพบริการดีมาก ($\bar{X} = 3.25, SD = 0.33$) เมื่อพิจารณารายด้าน
สรุปได้ดังนี้

คุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี
อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี อันดับแรกคือ ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับคุณภาพบริการดีมาก
($\bar{X} = 3.39, SD = 0.43$) รองลงมาด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ อยู่ในระดับคุณภาพบริการดีมาก
($\bar{X} = 3.34, SD = 0.44$) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ อยู่ในระดับคุณภาพบริการดีมาก
($\bar{X} = 3.31, SD = 0.45$) ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับคุณภาพบริการดี ($\bar{X} = 3.22,$
 $SD = 0.41$) และด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับคุณภาพบริการดี ($\bar{X} = 2.99, SD = 0.54$)
เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษี
โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
โดยจำแนกตาม เพศ, อายุ, การศึกษา, สถานภาพ, อาชีพ, รายได้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษี
โรงเรือนและที่ดินแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษี
โรงเรือนและที่ดิน

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	$Sig.$
ชาย	87	3.29	.314	.177	.341
หญิง	91	3.21	.345		

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความคิดเห็นต่อคุณภาพ
บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัด
ชลบุรี พบว่า ค่า $Sig.$ เท่ากับ .341 แสดงว่า เพศมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือน
และที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษี
โรงเรือนและที่ดินแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุ
ต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

อายุ	df	SS	MS	F	$Sig.$
ระหว่างกลุ่ม	4	.210	.052		
ภายในกลุ่ม	173	19.350	.112	.469	.758
รวม	177	19.560			

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .758 แสดงว่าประชาชนมีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินแตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ระดับการศึกษา	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	1.132	.283		
ภายในกลุ่ม	173	18.429	.107	2.656	.035*
รวม	177	19.560			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .035 แสดงว่าประชาชนมีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 15 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระ
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา (I) ระดับการศึกษา (J)	$\bar{X}$	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ ปวช.	อนุ ปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี
ประถมศึกษา	3.24	-	.149	-.119	-.069	-.024
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.09		-	-.269*	-.219*	-.174*
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	3.36			-	.050	.094
อนุปริญญา/ ปวส.	3.31				-	.044
ปริญญาตรี	3.26					-

จากตารางที่ 15 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีทำการ
ทดสอบของ LSD พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อ
คุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน แตกต่างจาก ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา
ตอนปลาย หรือ ปวช. อนุปริญญา/ ปวส. และปริญญาตรี

โดยพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การบริการน้อยกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. อนุปริญญา/
ปวส. และปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระ
ภาษีโรงเรือนและที่ดินแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพ
สมรสต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

สถานภาพ	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	2	.042	.021		
ภายในกลุ่ม	175	19.518	.112	.188	.829
รวม	177	19.560			

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .829 แสดงว่าประชาชนมีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน

อาชีพ	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.424	.141		
ภายในกลุ่ม	174	19.136	.110	1.286	.281
รวม	177	19.560			

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .281 แสดงว่าประชาชนมีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน

รายได้	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.456	.152		
ภายในกลุ่ม	174	19.104	.110	1.385	.249
รวม	177	19.560			

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้กับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการข้าราชการโรงพยาบาลและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .249 แสดงว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการข้าราชการโรงพยาบาลและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการข้าราชการโรงพยาบาลและที่ดินแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการข้าราชการโรงพยาบาลและที่ดินแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการข้าราชการโรงพยาบาลและที่ดินแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการข้าราชการโรงพยาบาลและที่ดินแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการข้าราชการโรงพยาบาลและที่ดินแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการข้าราชการโรงพยาบาลและที่ดินแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน