



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 335 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) ค่าเอฟ (F-test) และ ค่าแอลเอสดี (LSD) ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ดังนี้

\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน การเปรียบเทียบตัวแปร 2 กลุ่ม
F	แทน การเปรียบเทียบตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป
*	แทน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

76

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	335	100
1. เพศ		
ชาย	119	35.5
หญิง	216	64.5
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	12	3.6
20 - 30 ปี	39	11.6
31 - 40 ปี	85	25.4
41- 50 ปี	146	43.6
51- 60 ปี	37	11.0
60 ปีขึ้นไป	16	4.8
3. การศึกษา (สูงสุด)		
ระดับประถมศึกษา	124	37.0
ระดับมัธยมศึกษา	96	28.7
ระดับชั้น ปวส./อนุปริญญา	72	21.5
ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	43	12.8



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	335	100
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	9	2.7
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	67	20.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว / แม่บ้าน	141	42.1
พนักงานบริษัท	118	35.2
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	29	8.7
5,000 - 7,000 บาท	45	13.4
7,001 - 10,000 บาท	104	31.0
10,001 - 15,000 บาท	94	28.1
15,001 - 20,000 บาท	53	15.8
20,001 บาทขึ้นไป	10	3.0
6. สถานภาพสมรส		
โสด	108	32.2
สมรส	212	63.3
หย่าร้าง / หม้าย	15	4.5
7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
1 - 2 คน	48	14.3
3 - 4 คน	139	41.5
5 คนขึ้นไป	148	44.2



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

78

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานของประชาชนผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	335	100
8. ประเภทของบริการจัดเก็บรายได้		
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	103	30.7
ภาษีบำรุงท้องที่	88	26.3
ภาษีป้าย	66	19.7
ค่าใบอนุญาตเกี่ยวกับการสาธารณสุข	16	4.8
ค่าน้ำประปา	62	18.5

จากตาราง 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรับบริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 การศึกษา ประถมศึกษา จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / แม่บ้านจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 รายได้เฉลี่ยบุคคลต่อเดือน 7,001 - 10,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 สถานภาพสมรส จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 จำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 ประเภทของบริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้ แสดงในตาราง 4.2-4.6 ดังนี้

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านความชัดเจนของการออกข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้

ด้านความชัดเจนของการออกข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. อบต. ได้ชี้แจงให้ผู้เสียภาษีทราบถึงวัตถุประสงค์/ข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้	3.34	.756	มาก
2. อบต. ได้ให้ความรู้และทำความเข้าใจกับประชาชนในด้านการจัดเก็บรายได้ก่อนที่จะดำเนินการจัดเก็บรายได้	3.78	.566	มาก
3. อบต. ได้จัดบุคลากรออกไปจัดประชุมอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในด้านการจัดเก็บรายได้	3.05	.748	ปานกลาง
4. อบต. ได้ชี้แจงเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย	3.49	.935	มาก
5. อบต. มีการชี้แจงให้ทราบถึงโทษของการไม่ชำระภาษีให้ประชาชนรับทราบ	3.61	.678	มาก
รวม	3.45	.320	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา ในด้านความชัดเจนของการออกข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.45$, S.D.=.320) เมื่อวิเคราะห์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ คือ อบต. ได้ชี้แจงให้ผู้เสียภาษีทราบถึง วัตถุประสงค์/ข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้ อบต. ได้ให้ความรู้และทำความเข้าใจกับประชาชนใน ด้านการจัดเก็บรายได้ก่อนที่จะ ดำเนินการจัดเก็บรายได้ อบต. ได้ชี้แจงเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และอบต. มีการชี้แจงให้ทราบถึงโทษของการ ไม่ได้ชำระภาษีให้ประชาชนรับทราบ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านความเป็นธรรมและเสมอภาคในการ จัดเก็บรายได้

ด้านความเป็นธรรมและเสมอภาคในการจัดเก็บรายได้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. อบต.มีการจัดเก็บรายได้ ตามกฎหมายด้วยความ เป็นธรรม	4.01	.602	มาก
2. อบต.มีการจัดเก็บรายได้ ตามกฎหมายอย่างเสมอ ภาค	4.28	.757	มากที่สุด
3. อบต.มีการจัดเก็บรายได้โดยไม่แบ่งชั้นวรรณะ	4.23	.437	มากที่สุด
4. อบต.มีการจัดเก็บรายได้โดยมีการแจกบัตรคิว	3.81	.867	มาก
5. อบต.มีการจัดเก็บรายได้ โดยไม่รับสินบน	4.22	.817	มากที่สุด
รวม	4.11	.452	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา ในด้านความเป็นธรรมและเสมอภาคใน การจัดเก็บรายได้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$, S.D.=.452) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ คือ อบต.มีการจัดเก็บรายได้ ตามกฎหมายอย่าง เสมอภาค อบต.มีการจัดเก็บรายได้โดยไม่แบ่งชั้นวรรณะ และ อบต.มีการจัดเก็บรายได้ โดยไม่รับ สินบน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านความสามารถในการบริการจัดเก็บรายได้ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน

ด้าน ความสามารถในการบริการจัดเก็บรายได้ ด้วย ความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. อบต. ได้จัดสถานที่ / อุปกรณ์ / แบบฟอร์ม การชำระภาษีและสาธิตูปโภคไว้บริการประ ชาชน ด้วยความรวดเร็ว และครบถ้วน	3.73	.672	มาก
2. อบต. อำนวยความสะดวกในการจ่ายภาษีโดย การออกหน่วยบริการจัดเก็บรายได้นอกสถานที่ ซึ่งทำให้ประชาชนยินดีเสียภาษีเพิ่มขึ้น	3.00	.458	ปานกลาง
3. อบต. มีการยืดหยุ่นในการจัดเก็บรายได้ให้กับ ประชาชนในแต่ละปี เช่น มีการให้ผ่อนชำระภาษี	2.85	.360	ปานกลาง
4. อบต. มีกลยุทธ์โน้มน้าวหรือจูงใจให้ประ ชาชนเสียภาษีด้วยความเต็มใจ เช่น การจัดทำของ ที่ระลึกแจก การปรับลดภาษี เป็นต้น	2.67	.551	ปานกลาง
5. อบต. มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนวิธีการ ชำระหรือความรู้เกี่ยวกับภาษีให้แก่ผู้เสียภาษี	4.15	.849	มาก
รวม	3.27	.300	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา ในด้านความสามารถในการบริการจัดเก็บรายได้ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27, S.D.=.300$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ อบต. ได้จัดสถานที่ / อุปกรณ์ / แบบฟอร์มการชำระภาษีและสาธิตูปโภคไว้บริการประชาชน ด้วยความรวดเร็ว และครบถ้วน และ อบต. มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนวิธีการชำระหรือความรู้เกี่ยวกับภาษีให้แก่ผู้เสียภาษี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารการจัดเก็บรายได้

ด้าน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารการจัดเก็บรายได้	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. อบต. ประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงข้อมูลการชำระภาษีในรอบปีอย่างชัดเจน	3.97	.702	มาก
2. อบต. ได้จัดทำหนังสือแจ้งด้านการชำระภาษีแก่ประชาชนเป็นรายบุคคล	3.42	.599	มาก
3. อบต. ได้จัดทำเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ เพื่อความสะดวกของประชาชนในการเสียภาษี	3.86	.532	มาก
4. อบต. ได้จัดทำสื่อการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บรายได้ อย่างหลากหลายและต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน เช่น การออกเสียงตามสายของหอกระจายข่าว / การแจกแผ่นพับ / ใบปลิว การทำหนังสือทางราชการชี้แจงข่าวสารการประชุมชี้แจงชาวบ้าน	3.99	.533	มาก
5. อบต. ได้จัดทำป้ายเชิญชวนให้ประชาชนมาเสียภาษี	3.80	.568	มาก
รวม	3.80	.398	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา ในด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารการจัดเก็บรายได้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80, S.D. = .398$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 9 สรุปผลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้

การบริหารการจัดเก็บรายได้	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านความชัดเจนของการออกข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้	3.45	.320	มาก
2. ด้านความเป็นธรรมและเสมอภาคในการจัดเก็บรายได้	4.11	.452	มาก
3. ด้านความสามารถในการบริการจัดเก็บรายได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน	3.27	.300	ปานกลาง
4. ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารการจัดเก็บรายได้	3.80	.398	มาก
โดยรวม	3.66	.260	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = .260) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือด้านความสามารถในการบริการจัดเก็บรายได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับด้านสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แสดงในตาราง 10 - 16 ดังนี้

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านความรู้ความเข้าใจและความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้

ด้านความรู้ความเข้าใจและความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. พนักงาน อบต. ที่รับผิดชอบในการจัดเก็บรายได้มีความรู้ความเข้าใจข้อระเบียบ	4.21	.925	มากที่สุด
2. พนักงาน อบต. ที่รับผิดชอบในการจัดเก็บรายได้มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการทำงาน	3.86	.600	มาก
3. พนักงาน อบต. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.45	.597	มากที่สุด
4. พนักงาน อบต. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีไหวพริบปฏิภาณ	4.56	.570	มากที่สุด
5. พนักงาน อบต. สามารถแนะนำเกี่ยวกับการชำระภาษีให้กับประชาชนได้	4.58	.656	มากที่สุด
รวม	4.33	.514	มากที่สุด

จากตาราง 10 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา ในด้านความรู้ความเข้าใจและความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = .514) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ พนักงาน อบต. ที่รับผิดชอบในการจัดเก็บรายได้มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการทำงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้

ด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. พนักงาน อบต. ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีอำนาจความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนที่ไปเสียภาษีประจำปี เป็นอย่างดี	4.19	.584	มาก
2. พนักงาน อบต. ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการแก่ประชาชนที่ไปเสียภาษีประจำปีเป็นอย่างดี	4.13	.405	มาก
3. พนักงาน อบต. ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.41	.493	มากที่สุด
4. พนักงาน อบต. ผู้รับผิดชอบมีการติดตามผลคืบหน้าของการจัดเก็บรายได้จากประชาชนที่ค้างจ่าย เช่น มีการทวงถามด้วยหนังสือหรือวาจา อย่างต่อเนื่อง	3.90	.453	มาก
5. อบต. มีพนักงานอย่างเพียงพอ สำหรับให้บริการประชาชนในการจัดเก็บรายได้แต่ละปี	4.30	.471	มากที่สุด
รวม	4.18	.247	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา ในด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .247) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ พนักงาน อบต. ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และ อบต. มีพนักงานอย่างเพียงพอสำหรับให้บริการประชาชนในการจัดเก็บรายได้แต่ละปี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านความสุจริต โปร่งใส และมีระบบควบคุม ตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ

ด้าน ความสุจริต โปร่งใส และมีระบบควบคุม ตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. พนักงาน อบต. ผู้รับผิดชอบได้ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ด้วยความสุจริต โปร่งใสและเป็นธรรม	4.50	.696	มากที่สุด
2. อบต. มีระบบการควบคุมการจัดเก็บรายได้ที่มีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถรับรู้ได้	4.44	.653	มากที่สุด
3. อบต. มีระบบการตรวจสอบการจัดเก็บรายได้ที่มีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถรับรู้ได้	4.57	.536	มากที่สุด
4. อบต. มีการวางแผนในการจัดเก็บภาษีและแจ้งข่าวสารให้ประชาชนสามารถรับรู้ได้	4.63	.514	มากที่สุด
5. อบต. มีการกำหนดเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีประจำปีและประชาชนสามารถรับรู้ได้	3.84	.679	มาก
รวม	4.39	.457	มากที่สุด

จากตาราง 12 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา ในด้านความสุจริต โปร่งใส และมีระบบควบคุม ตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = .457) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ อบต. มีการกำหนดเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีประจำปีและประชาชนสามารถรับรู้ได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

87

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านความชัดเจนของแบบเสียภาษีรายได้แต่ละประเภท

ด้าน ความชัดเจนของแบบเสียภาษีรายได้แต่ละประเภท	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. แบบแสดงรายการเสียภาษีแต่ละประเภทมีความชัดเจนดี	4.32	.481	มากที่สุด
2. แบบแสดงรายการเสียภาษีแต่ละประเภทสามารถเข้าใจได้ง่าย	4.37	.625	มากที่สุด
3. ประชาชนสามารถกรอกข้อมูลเสียภาษีแต่ละประเภท ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องสอบถาม	4.40	.514	มากที่สุด
4. มีแบบฟอร์มตัวอย่างในการกรอกข้อมูลชัดเจนเข้าใจง่าย	4.25	.588	มากที่สุด
5. การกรอกภาษีในแบบฟอร์ม มีข้อความอธิบายกำกับในแต่ละหัวข้อ ที่สามารถเข้าใจได้ง่าย	3.84	.563	มาก
รวม	4.23	.364	มากที่สุด

จากตาราง 13 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา ในด้านความชัดเจนของแบบเสียภาษีรายได้แต่ละประเภทโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = .364) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การกรอกภาษีในแบบฟอร์ม มีข้อความอธิบายกำกับในแต่ละหัวข้อ ที่สามารถเข้าใจได้ง่าย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

88

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านความแน่นอนของระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บรายได้

ด้าน ความแน่นอนของระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บรายได้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. อบต. ได้กำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บรายได้ที่แน่นอนและชัดเจน	4.59	.544	มากที่สุด
2. อบต. มีการแจ้งเตือนเวลาในการจัดเก็บรายได้	4.25	.632	มากที่สุด
3. อบต. มีการแจ้งสถานที่รับชำระภาษีล่วงหน้า	4.48	.637	มากที่สุด
4. อบต. มีการจัดเตรียมสถานที่ในการจัดเก็บรายได้แน่นอนชัดเจน	4.65	.541	มากที่สุด
5. อบต. มีแผนผังการให้บริการแสดงไว้ชัดเจน	4.51	.704	มากที่สุด
รวม	4.49	.456	มากที่สุด

จากตาราง 14 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา ในด้านความแน่นอนของระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บรายได้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = .456)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่และเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้

ด้าน ความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. อบต. มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บ รายได้ เพียงพอ และทันสมัย เช่น ยานพาหนะ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น	4.47	.807	มากที่สุด
2. อบต. มีเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ เพียงพอ	4.37	.797	มากที่สุด
3. อบต. มีระบบแผนที่ภาษี ในการจัดเก็บรายได้	4.33	.893	มากที่สุด
4. อบต. สามารถให้บริการเสียภาษีผ่านระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.06	.557	ปานกลาง
5. ประชาชนมีความรู้และสามารถกรอกข้อมูล เสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	2.86	.393	ปานกลาง
รวม	3.82	.484	มาก

จากตาราง 15 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา ในด้านความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = .484) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ คือ อบต. มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บรายได้ เพียงพอ และทันสมัย เช่น ยานพาหนะคอมพิวเตอร์ เป็นต้น อบต. มีเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้เพียงพอ และอบต. มีระบบแผนที่ภาษี ในการจัดเก็บรายได้ นอกจากนั้นยังพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ อบต. สามารถให้บริการเสียภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และประชาชนมีความรู้และสามารถกรอกข้อมูลเสียภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

90

ตาราง 16 สรุปผลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา

สมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความรู้ความเข้าใจและความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้	4.33	.514	มากที่สุด
2. ด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้	4.18	.247	มาก
3. ด้านความสุจริต โปร่งใส และมีระบบควบคุมตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ	4.39	.457	มากที่สุด
4. ด้านความชัดเจนของแบบเสียภาษี รายได้แต่ละประเภท	4.23	.364	มากที่สุด
5. ด้านความแน่นอนของระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บรายได้	4.49	.456	มากที่สุด
6. ด้านความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้	3.82	.484	มาก
โดยรวม	4.24	.266	มากที่สุด

จากตาราง 16 แสดงว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = .266) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ และด้านความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

91

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน โดยหาค่า (t-test) และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย สถานภาพสมรส สมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการ โดยหาค่า (F-test) มีสมมติฐานทางการวิจัย ดังนี้

H0 : ประชาชนที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ไม่แตกต่างกัน

H1 : ประชาชนที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามเพศ

การบริหารการจัดเก็บรายได้	ชาย		หญิง		t	Sig.
	n = 119		n = 216			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความชัดเจนของการออก ข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้	3.47	.31	3.44	.32	.710	.478
2. ด้านความเป็นธรรมและเสมอภาค ในการจัดเก็บรายได้	4.10	.36	4.11	.49	-.036	.971
3. ด้านความสามารถในการบริการ จัดเก็บรายได้ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน	3.26	.29	3.28	.30	-.549	.583
4. ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารการจัดเก็บรายได้	3.92	.28	3.74	.43	3.946	.000*
โดยรวม	3.69	.19	3.64	.28	1.526	.128

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. โดยภาพรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ แสดงว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้เกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ในด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามเพศ

สมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา	ชาย		หญิง		t	Sig.
	n = 119		n = 216			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความรู้ความเข้าใจและความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้	4.22	.54	4.39	.48	-2.787	.006*
2. ด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้	4.25	.22	4.15	.25	3.615	.000*
3. ด้านความสุจริต โปร่งใส และมีระบบควบคุมตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ	4.40	.48	4.39	.44	.288	.773
4. ด้านความชัดเจนของแบบเสียรายได้แต่ละประเภท	4.18	.46	4.26	.29	-1.927	.055
5. ด้านความแน่นอนของระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บรายได้	4.61	.35	4.43	.49	3.479	.001*
6. ด้านความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้	3.97	.32	3.73	.53	4.506	.000*
โดยรวม	4.27	.24	4.22	.27	1.619	.106

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. โดยภาพรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราได้มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ แสดงว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การให้บริการจัดเก็บรายได้เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา มี 4 ด้านที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ที่แตกต่างกัน โดย ในด้าน ความรู้ความเข้าใจและ ความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ ด้านความแน่นอนของระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บรายได้ และด้านความทันสมัยและ เพียงพอของเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามอายุ

การบริหารการจัดเก็บรายได้		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความชัดเจนของการออก ข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	0.755	5	0.151	1.482	.195
	ภายในกลุ่ม	33.532	329	0.102		
	รวม	34.287	334			
2. ด้านความเป็นธรรมและเสมอภาคใน การจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	19.875	5	3.975	27.021	.000*
	ภายในกลุ่ม	48.398	329	0.147		
	รวม	68.273	334			
3. ด้านความสามารถในการบริการ จัดเก็บรายได้ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และ ครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	8.446	5	1.689	25.489	.000*
	ภายในกลุ่ม	21.802	329	0.066		
	รวม	3.248	334			
4. ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าว สารการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	17.015	5	3.403	31.129	.000*
	ภายในกลุ่ม	35.965	329	0.109		
	รวม	52.980	334			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	8.736	5	1.747	41.494	.000*
	ภายในกลุ่ม	13.853	329	.042		
	รวม	22.588	334			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลดังตาราง 4.17

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	60 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี			.2564*	.1299*		
21 – 30 ปี			.1660*	.2203		.6092*
31 – 40 ปี				.3863*	.1363*	.3366*
41 – 50 ปี					.2500*	
51 – 60 ปี						.2003*
60 ปีขึ้นไป						

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 20 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีอายุ 21- 30 ปี มีอายุ 31- 40 ปี มีอายุ 41- 50 ปี มีอายุ 51- 60 ปี และ มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้โดยประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ โดยรวมเห็นด้วยมากกว่า ประชาชนที่มีอายุมากกว่า



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามอายุ

สมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความรู้ความเข้าใจและความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	31.820	5	6.364	36.938	.000*
	ภายในกลุ่ม	56.682	329	.172		
	รวม	88.502	334			
2. ด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	2.279	5	.456	8.234	.000*
	ภายในกลุ่ม	18.212	329	.055		
	รวม	2.491	334			
3. ด้านความสุจริต โปร่งใส และมีระบบควบคุมตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	9.884	5	1.977	1.856	.000*
	ภายในกลุ่ม	59.913	329	.182		
	รวม	69.797	334			
4. ด้านความชัดเจนของแบบเสียภาษีรายได้แต่ละประเภท	ระหว่างกลุ่ม	9.533	5	1.907	17.951	.000*
	ภายในกลุ่ม	34.943	329	.106		
	รวม	44.476	334			
5. ด้านความแน่นอนของระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	13.485	5	2.697	15.837	.000*
	ภายในกลุ่ม	56.025	329	.170		
	รวม	69.509	334			
6. ด้านความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	13.719	5	2.744	13.969	.000*
	ภายในกลุ่ม	64.623	329	.196		
	รวม	78.342	334			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.634	5	.927	15.921	.000*
	ภายในกลุ่ม	19.153	329	.058		
	รวม	23.787	334			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 6 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บรายได้เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบล



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

หัตถา แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลดังตาราง 22

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัตถา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัตถา จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	60 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี				.2015*		.2225*
21 – 30 ปี				.2631*		.2841*
31 – 40 ปี				.1776*	.1122*	.1986*
41 – 50 ปี					.2898*	
51 – 60 ปี						.3108*
60 ปีขึ้นไป						

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 22 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัตถา ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีอายุ 21- 30 ปี มีอายุ 31- 40 ปี มีอายุ 41- 50 ปี มีอายุ 51- 60 ปี และมีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ โดยประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี (.2015) อายุ 21-30 ปี (.2631) และอายุ 31-40 ปี (.1776) มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัตถา มากกว่าประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป และประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี (.1122) และ อายุ 41-50 ปี (.2898) มีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีอายุ 51-60 ปี และประชาชนที่มีอายุ 51-60 ปี (.3108) มีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามระดับการศึกษา

การบริหารการจัดเก็บรายได้		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความชัดเจนของการออก ข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	2.643	3	.881	9.214	.000*
	ภายในกลุ่ม	31.645	331	.096		
	รวม	34.287	334			
2. ด้านความเป็นธรรมและเสมอภาคใน การจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	15.873	3	5.291	33.422	.000*
	ภายในกลุ่ม	52.401	331	.158		
	รวม	68.273	334			
3. ด้านความสามารถในการบริการ จัดเก็บรายได้ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และ ครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	6.713	3	2.238	31.474	.000*
	ภายในกลุ่ม	23.534	331	.071		
	รวม	3.248	334			
4. ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าว สารการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	14.741	3	4.914	42.533	.000*
	ภายในกลุ่ม	38.239	331	.116		
	รวม	52.980	334			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	7.380	3	2.460	53.539	.000*
	ภายในกลุ่ม	15.209	331	.046		
	รวม	22.588	334			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 4 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้แตกต่างกันทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher's ทุกด้าน LSD procedure ได้ผลดังตาราง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

99

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
ประถมศึกษา		.1182*	.2434*	.4503*
มัธยมศึกษา			.1252*	.3321*
ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรีขึ้นไป				.2069*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 24 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ที่มีการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา มี ปวส./อนุปริญญา และการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้เกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษามีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (.1182) ปวส./อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป (.4503) และประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัศึกษามีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา (.1252) และปริญญาตรีขึ้นไป (.3321) และประชาชนที่มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา มีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป (.2069)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามระดับการศึกษา

สมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความรู้ความเข้าใจและความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	25.137	3	8.379	43.770	.000*
	ภายในกลุ่ม	63.365	331	.191		
	รวม	88.502	334			
2. ด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	1.113	3	.371	6.340	.000*
	ภายในกลุ่ม	19.378	331	.059		
	รวม	2.491	334			
3. ด้านความสุจริต โปร่งใส และมีระบบควบคุมตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.162	3	6.721	44.819	.000*
	ภายในกลุ่ม	49.635	331	.150		
	รวม	69.797	334			
4. ด้านความชัดเจนของแบบเสียภาษีรายได้แต่ละประเภท	ระหว่างกลุ่ม	6.750	3	2.250	19.743	.000*
	ภายในกลุ่ม	37.725	331	.114		
	รวม	44.476	334			
5. ด้านความแน่นอนของระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	19.278	3	6.426	42.344	.000*
	ภายในกลุ่ม	5.231	331	.152		
	รวม	69.509	334			
6. ด้านความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	22.798	3	7.599	45.287	.000*
	ภายในกลุ่ม	55.544	331	.168		
	รวม	78.342	334			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6.747	3	2.249	43.684	.000*
	ภายในกลุ่ม	17.041	331	.051		
	รวม	23.787	334			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 6 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราแตกต่างกันทุกด้านที่ระดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

101

นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher 's ทุกด้าน LSD procedure ได้ผลดังตาราง 26

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
ประถมศึกษา		.0784*	.3533*	.2670*
มัธยมศึกษา			.2749*	.1887*
ปวส./ อนุปริญญา				.0863*
ปริญญาตรีขึ้นไป				

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 26 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ที่มีการศึกษาประถมศึกษา ปวส./ อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (.0784) ปวส./ อนุปริญญา (.3533) และปริญญาตรีขึ้นไป (.2670) และประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา (.2749) และปริญญาตรีขึ้นไป (.1887) และประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา มีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป (.0863)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามอาชีพ

การบริหารการจัดเก็บรายได้		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความชัดเจนของการออก ข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	.930	3	.310	3.077	.028*
	ภายในกลุ่ม	33.357	331	.101		
	รวม	34.287	334			
2. ด้านความเป็นธรรมและเสมอภาคใน การจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	4.130	3	1.377	7.104	.000*
	ภายในกลุ่ม	64.144	331	.194		
	รวม	68.273	334			
3. ด้านความสามารถในการบริการ จัดเก็บรายได้ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	3.282	3	1.094	13.428	.000*
	ภายในกลุ่ม	26.966	331	.081		
	รวม	3.248	334			
4. ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ใน การจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	11.500	3	3.833	3.590	.000*
	ภายในกลุ่ม	41.479	331	.125		
	รวม	52.980	334			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.008	3	1.336	23.800	.000*
	ภายในกลุ่ม	18.580	331	.056		
	รวม	22.588	334			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 4 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้ผลดังตาราง 28



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

103

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว / แม่บ้าน	พนักงานบริษัท
นักเรียน/นักศึกษา		.2552*		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			.2783*	.2684*
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว / แม่บ้าน				
พนักงานบริษัท				

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 28 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ ที่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / แม่บ้าน และพนักงานบริษัท มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ เกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้โดยประชาชนที่เป็นนักเรียน/นักศึกษามีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (.2552) และประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจมีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / แม่บ้าน (.2783) และอาชีพพนักงานบริษัท (.2684)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามอาชีพ

สมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความรู้ความเข้าใจและความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	.500	3	.167	.627	.598
	ภายในกลุ่ม	88.002	331	.266		
	รวม	88.502	334			
2. ด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	1.498	3	.499	8.705	.000*
	ภายในกลุ่ม	18.993	331	.057		
	รวม	2.491	334			
3. ด้านความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม และมีระบบควบคุมตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.652	3	1.551	7.880	.000*
	ภายในกลุ่ม	65.145	331	.197		
	รวม	69.797	334			
4. ด้านความชัดเจนของแบบเสียภาษีรายได้แต่ละประเภท	ระหว่างกลุ่ม	6.924	3	2.308	2.344	.000*
	ภายในกลุ่ม	37.552	331	.113		
	รวม	44.476	334			
5. ด้านความแน่นอนของระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	1.563	3	.521	2.538	.057
	ภายในกลุ่ม	67.946	331	.205		
	รวม	69.509	334			
6. ด้านความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	11.467	3	3.822	18.918	.000*
	ภายในกลุ่ม	66.875	331	.202		
	รวม	78.342	334			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.560	3	.187	2.662	.048*
	ภายในกลุ่ม	23.227	331	.070		
	รวม	23.787	334			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 4 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลดังตาราง 30

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว / แม่บ้าน	พนักงานบริษัท
นักเรียน/นักศึกษา				
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			.1040*	
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว / แม่บ้าน				
พนักงานบริษัท				

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 30 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / แม่บ้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / แม่บ้าน (.1040)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา การบริหารการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การบริหารการจัดเก็บรายได้		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความชัดเจนของการออก ข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	.960	5	.192	1.894	.095
	ภายในกลุ่ม	33.328	329	.101		
	รวม	34.287	334			
2. ด้านความเป็นธรรมและเสมอภาคใน การจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	7.346	5	1.469	7.934	.000*
	ภายในกลุ่ม	6.927	329	.185		
	รวม	68.273	334			
3. ด้านความสามารถในการบริการ จัดเก็บรายได้ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	1.734	5	.347	4.002	.002*
	ภายในกลุ่ม	28.514	329	.087		
	รวม	3.248	334			
4. ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ใน การจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	13.335	5	2.667	22.134	.000*
	ภายในกลุ่ม	39.644	329	.120		
	รวม	52.980	334			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.748	5	.750	13.089	.000*
	ภายในกลุ่ม	18.841	329	.057		
	รวม	22.588	334			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้ผลดังตาราง 32



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย	ต่ำกว่า	5,000 -	7,001 -	10,001 -	15,001 -	20,001 บาท
บุคคลต่อเดือน	5,000 บาท	7,000 บาท	10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	ขึ้นไป

ต่ำกว่า 5,000 บาท			.2727*			
5,000 - 7,000 บาท			.2388*			
7,001 - 10,000 บาท				.1759*	.2243*	.3115*
10,001 - 15,000 บาท						
15,001 - 20,000 บาท						
20,001 บาทขึ้นไป						

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 32 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท รายได้ 5,000 - 7,000 บาท รายได้ 7,001 - 10,000 บาท รายได้ 10,001 - 15,000 บาท รายได้ 15,001 - 20,000 บาทและรายได้ 20,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นแตกต่างกันต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้โดยประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท (.2727) และรายได้ 5,000 - 7,000 บาท (.2388) มีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001 - 10,000 บาท และประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001 - 10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท (.1759) รายได้ 15,001 - 20,000 บาท (.2243) และรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.3115)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความรู้ความเข้าใจและความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	14.187	5	2.837	12.562	.000*
	ภายในกลุ่ม	74.315	329	.226		
	รวม	88.502	334			
2. ด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	1.656	5	.331	5.786	.000*
	ภายในกลุ่ม	18.835	329	.057		
	รวม	2.491	334			
3. ด้านความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม และมีระบบควบคุมตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	13.796	5	2.759	16.211	.000*
	ภายในกลุ่ม	56.001	329	.170		
	รวม	69.797	334			
4. ด้านความชัดเจนของแบบเสียภาษีรายได้แต่ละประเภท	ระหว่างกลุ่ม	3.975	5	.795	6.459	.000*
	ภายในกลุ่ม	4.500	329	.123		
	รวม	44.476	334			
5. ด้านความแน่นอนของระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	9.967	5	1.993	11.015	.000*
	ภายในกลุ่ม	59.542	329	.181		
	รวม	69.509	334			
6. ด้านความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	13.385	5	2.677	13.559	.000*
	ภายในกลุ่ม	64.957	329	.197		
	รวม	78.342	334			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.232	5	.846	14.239	.000*
	ภายในกลุ่ม	19.556	329	.059		
	รวม	23.787	334			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 6 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สถิติที่.05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลดังตาราง 34

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย บุคคลต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 - 7,000 บาท	7,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท			.3399*	.1665*	.1635*	
5,000 - 7,000 บาท		.2289*				
7,001 - 10,000 บาท				.1734*	.1765*	.3687*
10,001 - 15,000 บาท						.1953*
15,001 - 20,000 บาท						.1922*
20,001 บาทขึ้นไป						

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 34 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท รายได้ 5,000 - 7,000 บาท รายได้ 7,001 - 10,000 บาท รายได้ 10,001 - 15,000 บาท รายได้ 15,001 - 20,000 บาท และรายได้ 20,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกันต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้โดยประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001 - 10,000 บาท (.3399) รายได้ 10,001 - 15,000 บาท (.1665) และรายได้ 15,001 - 20,000 บาท (.1635) และประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 7,000



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ 7,001 - 10,000 บาท (.2289) และประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ 7,001 - 10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ 10,001 - 15,000 บาท (.1734) รายได้ 15,001 - 20,000 บาท (.1765) และรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป (.3687) และประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ 10,001 - 15,000 บาท (.1953) และรายได้ 15,001 - 20,000 บาท (.1922) มีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามสถานภาพสมรส

การบริหารการจัดเก็บรายได้		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความชัดเจนของการออก ข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	1.367	2	.683	6.891	.001*
	ภายในกลุ่ม	32.921	332	.099		
	รวม	34.287	334			
2. ด้านความเป็นธรรมและเสมอภาคใน การจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	11.227	2	5.613	32.669	.000*
	ภายในกลุ่ม	57.047	332	.172		
	รวม	68.273	334			
3. ด้านความสามารถในการบริการ จัดเก็บรายได้ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	6.468	2	3.234	45.152	.000*
	ภายในกลุ่ม	23.780	332	.072		
	รวม	3.248	334			
4. ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ใน การจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	17.313	2	8.656	8.575	.000*
	ภายในกลุ่ม	35.667	332	.107		
	รวม	52.980	334			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	7.767	2	3.884	86.991	.000*
	ภายในกลุ่ม	14.821	332	.045		
	รวม	22.588	334			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 4 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

111

เกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลดังตาราง 36

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หย่าร้าง / หม้าย
โสด		.3283*	.1547*
สมรส			.1736*
หย่าร้าง / หม้าย			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 36 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ ที่มีสถานภาพโสด สถานภาพสมรส และมีสถานภาพ หย่าร้าง / หม้าย มีความคิดเห็นที่แตกต่างต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้เกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยประชาชนที่มีสถานภาพโสดมีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรส (.3283) และหย่าร้าง / หม้าย (.1547) และประชาชนที่มีสถานภาพสมรสมีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย (.1736)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 37 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามสถานภาพสมรส

สมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความรู้ความเข้าใจและความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	7.888	2	3.944	16.243	.000*
	ภายในกลุ่ม	8.614	332	.243		
	รวม	88.502	334			
2. ด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	.230	2	.115	1.882	.154
	ภายในกลุ่ม	2.261	332	.061		
	รวม	2.491	334			
3. ด้านความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม และมีระบบควบคุมตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	16.046	2	8.023	49.556	.000*
	ภายในกลุ่ม	53.751	332	.162		
	รวม	69.797	334			
4. ด้านความชัดเจนของแบบเสียภาษีรายได้แต่ละประเภท	ระหว่างกลุ่ม	.261	2	.130	.980	.376
	ภายในกลุ่ม	44.215	332	.133		
	รวม	44.476	334			
5. ด้านความแน่นอนของระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	23.175	2	11.588	83.030	.000*
	ภายในกลุ่ม	46.334	332	.140		
	รวม	69.509	334			
6. ด้านความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	34.133	2	17.066	128.16	.000*
	ภายในกลุ่ม	44.209	332	.133		
	รวม	78.342	334			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	7.664	2	3.832	78.898	.000*
	ภายในกลุ่ม	16.124	332	.049		
	รวม	23.787	334			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 4 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

113

.05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลดังตาราง 38

ตาราง 38 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หย่าร้าง / หม้าย
โสด		.3225*	
สมรส			.2328*
หย่าร้าง / หม้าย			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 38 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ที่มีสถานภาพโสด มีสถานภาพสมรส และมีสถานภาพ หย่าร้าง / หม้าย มีความคิดเห็นแตกต่างกันต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยประชาชนที่มีสถานภาพโสดมีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรส (.3225) และประชาชนที่มีสถานภาพสมรสมีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย (.2328)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 39 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

การบริหารการจัดเก็บรายได้		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความชัดเจนของการออก ข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	.296	2	.148	1.446	.237
	ภายในกลุ่ม	33.991	332	.102		
	รวม	34.287	334			
2. ด้านความเป็นธรรมและเสมอภาค ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	.976	2	.488	2.408	.092
	ภายในกลุ่ม	67.297	332	.203		
	รวม	68.273	334			
3. ด้านความสามารถในการบริการ จัดเก็บรายได้ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	.286	2	.143	1.585	.206
	ภายในกลุ่ม	29.962	332	.090		
	รวม	3.248	334			
4. ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ใน การจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	.235	2	.118	.740	.478
	ภายในกลุ่ม	52.745	332	.159		
	รวม	52.980	334			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.048	2	.024	.354	.702
	ภายในกลุ่ม	22.540	332	.068		
	รวม	22.588	334			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 4 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 40 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

สมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความรู้ความเข้าใจและความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	1.073	2	.537	2.038	.132
	ภายในกลุ่ม	87.429	332	.263		
	รวม	88.502	334			
2. ด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	.442	2	.221	3.660	.027*
	ภายในกลุ่ม	2.049	332	.060		
	รวม	2.491	334			
3. ด้านความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม และมีระบบควบคุมตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.977	2	1.488	7.396	.001*
	ภายในกลุ่ม	66.820	332	.201		
	รวม	69.797	334			
4. ด้านความชัดเจนของแบบเสียภาษีรายได้แต่ละประเภท	ระหว่างกลุ่ม	4.882	2	2.441	2.467	.000*
	ภายในกลุ่ม	39.594	332	.119		
	รวม	44.476	334			
5. ด้านความแน่นอนของระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	.090	2	.045	.216	.806
	ภายในกลุ่ม	69.419	332	.209		
	รวม	69.509	334			
6. ด้านความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	2.074	2	1.037	4.514	.012*
	ภายในกลุ่ม	76.268	332	.230		
	รวม	78.342	334			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.278	2	.139	1.961	.142
	ภายในกลุ่ม	23.510	332	.071		
	รวม	23.787	334			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 4 ด้าน แสดงว่า ประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราแตกต่างกันที่ระดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

116

นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลดังตาราง 41

ตาราง 41 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	1 - 2 คน	3 - 4 คน	5 คนขึ้นไป
1 - 2 คน		.0881*	
3 - 4 คน			
5 คนขึ้นไป			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 41 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 - 2 คน มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 - 4 คน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกันโดยประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 - 2 คน มีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 - 4 คน (.0881)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 42 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามประเภทของบริการจัดเก็บรายได้

การบริหารการจัดเก็บรายได้		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความชัดเจนของการออก ข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	1.080	4	.270	2.682	.032*
	ภายในกลุ่ม	33.208	330	.101		
	รวม	34.287	334			
2. ด้านความเป็นธรรมและเสมอภาคใน การจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	.542	4	.135	.660	.620
	ภายในกลุ่ม	67.732	330	.205		
	รวม	68.273	334			
3. ด้านความสามารถในการบริการ จัดเก็บรายได้ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	.728	4	.182	2.035	.089
	ภายในกลุ่ม	29.520	330	.089		
	รวม	3.248	334			
4. ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ใน การจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	1.339	4	.335	2.139	.076
	ภายในกลุ่ม	51.641	330	.156		
	รวม	52.980	334			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.208	4	.052	.768	.547
	ภายในกลุ่ม	22.380	330	.068		
	รวม	22.588	334			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า ประเภทของบริการจัดเก็บรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้โดยรวมส่วนค่า Sig น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ประเภทของบริการจัดเก็บรายได้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้โดยรวมชัดเจนกว่าการออกข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 43 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามประเภทของบริการจัดเก็บรายได้

สมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความรู้ความเข้าใจและความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	11.213	4	2.803	11.968	.000*
	ภายในกลุ่ม	77.290	330	.234		
	รวม	88.502	334			
2. ด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	2.087	4	.522	9.356	.000*
	ภายในกลุ่ม	18.404	330	.056		
	รวม	2.491	334			
3. ด้านความสุจริต โปร่งใส เป็นธรรม และมีระบบควบคุมตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.157	4	.289	1.391	.237
	ภายในกลุ่ม	68.640	330	.208		
	รวม	69.797	334			
4. ด้านความชัดเจนของแบบเสียภาษีรายได้แต่ละประเภท	ระหว่างกลุ่ม	.895	4	.224	1.695	.151
	ภายในกลุ่ม	43.580	330	.132		
	รวม	44.476	334			
5. ด้านความแน่นอนของระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	.601	4	.150	.719	.579
	ภายในกลุ่ม	68.909	330	.209		
	รวม	69.509	334			
6. ด้านความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้	ระหว่างกลุ่ม	2.011	4	.503	2.174	.072
	ภายในกลุ่ม	76.331	330	.231		
	รวม	78.342	334			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.034	4	.009	.119	.976
	ภายในกลุ่ม	23.753	330	.072		
	รวม	23.787	334			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 4 ด้าน แสดงว่า ประเภทของบริการจัดเก็บรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

119

Sig น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = .05$ มี 2 ด้าน แสดงว่าประชาชนมีระความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านความรู้ความเข้าใจและความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ และด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้แตกต่างกัน



ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล หันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา แสดงในตาราง 44

ตาราง 44 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 335 คน มีผู้ตอบข้อเสนอแนะจำนวน 19 คน และไม่ตอบจำนวน 316 คน

ลำดับ	ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการจัดเก็บรายได้	จำนวน
1.	ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	
1.1	ให้มีการประเมินการแต่งกายของเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน	6
2.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
2.1	จัดสถานที่จอดรถยนต์ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	5
3.	ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ	
3.1	ควรรักษามาตรฐานเวลาในการให้บริการที่กำหนด	8

จากตาราง 44 แสดงว่าประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะโดยส่วนใหญ่ดังนี้ 1.ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ควรให้มีการประเมินการแต่งกายของเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน จำนวน 6 คน 2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดสถานที่จอดรถยนต์ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน จำนวน 5 คน และด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ จำนวน 8 คน