

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน จังหวัดจันทบุรี โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าเอฟ
P	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน	ค่า Sum of Squares
MS	แทน	ค่า Mean of Square
df	แทน	ค่า Degree of Freedom
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage)

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน จังหวัดจันทบุรี ด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติแบบ t-test และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างช่วงอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน โดยใช้สถิติแบบ One - Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-method ของเชฟเฟ้ (Scheffe')

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยวิเคราะห์ความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ดังปรากฏในตาราง

ตาราง 2 จำนวน และค่าร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของประชาชนที่ตอบ แบบสอบถาม

ด้านสภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	100	35.5
หญิง	182	64.5
รวม	282	100.00
2. อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	44	15.60
31 – 40 ปี	53	18.80
41 – 50 ปี	72	25.50
51 ปีขึ้นไป	113	40.10
รวม	282	100.00
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	155	55.00
มัธยมศึกษา / ปวช.	58	20.60
ปวส. / อนุปริญญา	36	12.80
ปริญญาตรีและสูงกว่า	33	11.70
รวม	282	100.00
4. อาชีพ		
เกษตรกร	148	52.50
ค้าขาย / อาชีพส่วนตัว	48	17.00
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	43	15.20
รับจ้างทั่วไป	40	14.20
อื่น ๆ .....	3	1.10
รวม	282	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ด้านสภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	48	17.00
5,001 – 10,000 บาท	120	42.60
10,001 – 15,000 บาท	63	22.30
มากกว่า 15,000 บาท	51	18.10
รวม	282	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 282 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.50 อยู่ในช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.10 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.50 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001- 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.60

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 3 - 6

**ตาราง 3** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวม และในรายด้าน

ที่	การให้บริการงานจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.22	.45	สูง
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.21	.41	สูง
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	.41	สูง
	รวม	4.18	.40	สูง

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.18$ ) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นสูง จำนวน 3 ข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.22$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.21$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.12$ )

**ตาราง 4** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นรายชื่อ

ที่	การให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ด้านกระบวนการให้บริการ			
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	4.16	.59	สูง
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.31	.59	สูง
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.08	.55	สูง
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน )	4.20	.56	สูง
5	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.34	.52	สูง
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.24	.54	สูง
7	แบบฟอร์มง่ายต่อการกรอก ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน	4.22	.58	สูง
8	มีการแสดงตัวอย่างการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย	4.14	.62	สูง
9	งานที่มาใช้บริการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	4.30	.58	สูง

ตาราง 4 (ต่อ)

ที่	การให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
10	การบริการในการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.18	.53	สูง
11	การจัดเก็บภาษีมีความเป็นธรรมกับท่าน	4.22	.50	สูง
12	การจัดเก็บภาษีมีความโปร่งใสกับท่าน	4.25	.56	สูง
	รวม	4.22	.45	สูง

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.22$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ข้อ คือ ความสะดวกที่ได้จากการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{X} = 4.34$ ) ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.31$ ) งานที่มาใช้บริการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ( $\bar{X} = 4.30$ ) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.08$ )

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายข้อ

ที่	การให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.28	.53	สูง
2	เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย และให้คำแนะนำ	4.19	.59	สูง

ตาราง 5 (ต่อ)

ที่	การให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3	เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ เรียบร้อย	4.31	.52	สูง
4	เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.30	.52	สูง
5	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ	4.29	.52	สูง
6	เจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.01	.54	สูง
7	เจ้าหน้าที่ ได้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง	4.10	.51	สูง
8	เจ้าหน้าที่ มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลาใน การให้บริการ	4.24	.57	สูง
9	เจ้าหน้าที่ คอยดูแลให้ความช่วยเหลือแก่ท่าน กรณีมีปัญหา หรือไม่ได้ความสะดวก	4.23	.58	สูง
10	เจ้าหน้าที่ มีความรับผิดชอบ โดยช่วยในการ ติดต่อ ประสานงานให้ท่าน จนบรรลุ เป้าหมาย	4.27	.55	สูง
11	เจ้าหน้าที่ แต่งกายเหมาะสมและให้เกียรติผู้มา ใช้บริการ	4.16	.53	สูง
12	เจ้าหน้าที่ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ อย่างมีคุณภาพ	4.21	.54	สูง
	รวม	4.21	.41	สูง

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.21$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูง

เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยวาจา ที่สุภาพ เรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.31$ ) เจ้าหน้าที่ที่ได้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.30$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ( $\bar{X} = 4.29$ ) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.01$ )

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายชื่อ

ที่	การให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	4.47	.59	สูง
2	มีที่นั่งเพียงพอระหว่างรอรับบริการ	4.42	.59	สูง
3	มีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย	3.85	.82	สูง
4	มีห้องน้ำสะอาด และเพียงพอต่อการใช้บริการ	4.21	.55	สูง
5	สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.22	.53	สูง
6	อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือในการให้บริการ มีคุณภาพ ทันสมัย เหมาะสมกับการบริการ	4.06	.55	สูง
7	อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือในการให้บริการ มีความเพียงพอ	4.04	.53	สูง
8	มีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาที่ต้องมาชำระภาษีทุกประเภท	4.21	.56	สูง
9	มีการประชาสัมพันธ์ให้มาชำระภาษีผ่านสื่อต่างๆอย่างสม่ำเสมอ เช่นทางหอกระจายข่าว หนังสือแจ้ง	3.94	.56	สูง

ตาราง 6 (ต่อ)

ที่	การให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
10	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการรับชำระภาษีอย่างชัดเจน	4.12	.49	สูง
11	มีวารสาร แผ่นพับ คู่มือ/เอกสารแนะนำการชำระภาษีแต่ละประเภท	3.92	.54	สูง
12	มีความสะดวกในการปรึกษาปัญหาหรือขอทราบข้อมูลทางโทรศัพท์	3.98	.53	สูง
	รวม	4.12	.41	สูง

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.12$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาหรือ 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ ( $\bar{X} = 4.47$ ) มีที่นั่งเพียงพอระหว่างรอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.42$ ) สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.22$ ) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.85$ )

**ตอนที่ 3** เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติแบบ t-test และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างช่วงอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติแบบ One - Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ เชฟเฟ่ (Scheffe) '

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างช่วงอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ดังตารางที่ 7 - 27



ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ข้อ	การให้บริการงานจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	เพศ				t	sig
		ชาย (n = 100)		หญิง (n = 182)			
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.14	.37	4.26	.48	-2.39	.02*
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.16	.35	4.25	.44	-1.84	.07
3	ด้านอำนวยความสะดวก	4.08	.36	4.14	.43	-1.33	.19
	รวม	4.13	.33	4.22	.42	-2.01	.05*

\*P ≤ .05

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้น ด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้านจำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	SS	df	MS	F
1. ด้านกระบวนการให้บริการ				
ระหว่างกลุ่ม	5.76	3	1.92	10.28*
ภายในกลุ่ม	51.97	278	.19	
รวม	57.73	281		

ตาราง 8 (ต่อ)

ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	SS	df	MS	F
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
ระหว่างกลุ่ม	3.48	3	1.16	7.26*
ภายในกลุ่ม	44.48	278	.16	
รวม	47.96	281		
3. ด้านอำนวยความสะดวก				
ระหว่างกลุ่ม	3.39	3	1.13	7.06*
ภายในกลุ่ม	44.46	278	.16	
รวม	47.85	281		
4. ภาพรวม				
ระหว่างกลุ่ม	4.09	3	1.36	9.48*
ภายในกลุ่ม	39.99	278	.14	
รวม	44.08	93		

\*  $p \leq .05$ 

จากตาราง 8 พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ เชฟเฟ้ (Scheffe)'

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ โดยรวม

อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	ตั้งแต่ 31 – 40 ปี	ตั้งแต่ 41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.05	4.05	4.15
ไม่เกิน 30 ปี	4.05			*
ตั้งแต่ 31 – 40 ปี	4.05			*
ตั้งแต่ 41 – 50 ปี	4.15			*
51 ปีขึ้นไป	4.32			

\*  $p \leq .05$

จากตาราง 9 พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปีกับอายุ 51 ปีขึ้นไป ผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี กับอายุ 51 ปีขึ้นไป ผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี กับอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อด้านคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ ด้านกระบวนการให้บริการ

อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	ตั้งแต่ 31 – 40 ปี	ตั้งแต่ 41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.06	4.06	4.17
ไม่เกิน 30 ปี	4.06			*
ตั้งแต่ 31 – 40 ปี	4.06			*
ตั้งแต่ 41 – 50 ปี	4.17			*
51 ปีขึ้นไป	4.39			

\*  $p \leq .05$

จากตาราง 10 พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปีกับอายุ 51 ปีขึ้นไป ผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี กับอายุ 51 ปีขึ้นไป ผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี กับอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

อายุ	ไม่เกิน 30 ปี		ตั้งแต่	ตั้งแต่	51 ปีขึ้นไป
			31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	
	$\bar{X}$	4.07	4.08	4.21	4.34
ไม่เกิน 30 ปี	4.07				*
ตั้งแต่ 31 – 40 ปี	4.08				*
ตั้งแต่ 41 – 50 ปี	4.21				
51 ปีขึ้นไป	4.34				

\*  $p \leq .05$

จากตาราง 11 พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปีกับอายุ 51 ปีขึ้นไป และผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี กับอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ ด้านอำนาจความสะดวก

อายุ	$\bar{X}$	ไม่เกิน 30 ปี	ตั้งแต่ 31 – 40 ปี	ตั้งแต่ 41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		4.01	4.00	4.06	4.25
ไม่เกิน 30 ปี	4.01				*
ตั้งแต่ 31 – 40 ปี	4.00				*
ตั้งแต่ 41 – 50 ปี	4.06				*
51 ปีขึ้นไป	4.25				

\*  $p \leq .05$

จากตาราง 12 พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปีกับอายุ 51 ปีขึ้นไป และผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี กับอายุ 51 ปีขึ้นไป ผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี กับอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับ การศึกษาสูงสุด

ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	SS	df	MS	F
1. ด้านกระบวนการให้บริการ				
ระหว่างกลุ่ม	9.18	3	3.06	17.52*
ภายในกลุ่ม	48.55	278	.18	-
รวม	57.73	281	-	-

ตาราง 13 (ต่อ)

ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	SS	df	MS	F
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
ระหว่างกลุ่ม	6.53	3	2.18	14.61*
ภายในกลุ่ม	41.43	278	.15	-
รวม	47.96	281	-	-
<b>3. ด้านอำนวยความสะดวก</b>				
ระหว่างกลุ่ม	4.65	3	1.55	9.98*
ภายในกลุ่ม	43.19	278	.16	-
รวม	47.84	281	-	-
<b>4. ภาพรวม</b>				
ระหว่างกลุ่ม	6.60	3	2.20	16.30*
ภายในกลุ่ม	37.49	278	.14	-
รวม	44.09	281	-	-

\*  $p \leq .05$ 

จากตาราง 13 พบว่า ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ เชฟเฟ้(Scheffe) '

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยภาพรวม

การศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
	$\bar{X}$ 4.31	4.14	3.94	4.18
ประถมศึกษา	4.31	*	*	*
มัธยมศึกษา / ปวช.	4.14			
ปวส. / อนุปริญญา	3.94			
ปริญญาตรีและสูงกว่า	4.18			

\*  $p \leq .05$

จากตาราง 14 พบว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาทับระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาทับระดับ ปวส./อนุปริญญา และผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาทับระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ด้านกระบวนการให้บริการ

การศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
	$\bar{X}$ 4.37	4.16	3.90	3.98
ประถมศึกษา	4.37	*	*	*
มัธยมศึกษา / ปวช.	4.16			
ปวส. / อนุปริญญา	3.90			
ปริญญาตรีและสูงกว่า	3.98			

\*  $p \leq .05$

จากตาราง 15 พบว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษากับระดับมัธยมศึกษา / ปวช. ผู้ตอบรับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษากับระดับ ปวส./อนุปริญญา และผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษากับระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
	$\bar{X}$ 4.34	4.18	3.97	3.98
ประถมศึกษา	4.34		*	*
มัธยมศึกษา / ปวช.	4.18			
ปวส. / อนุปริญญา	3.97			
ปริญญาตรีและสูงกว่า	3.98			

\*  $p \leq .05$

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษากับระดับ ปวส./อนุปริญญา และผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษากับระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ ด้านอำนาจความสะดวก

การศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
	$\bar{X}$ 4.22	4.09	3.94	3.88
ประถมศึกษา	4.22		*	*
มัธยมศึกษา / ปวช.	4.09			
ปวส. / อนุปริญญา	3.94			
ปริญญาตรีและสูงกว่า	3.88			

\*  $p \leq .05$

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กับระดับ ปวส./อนุปริญญา และผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา กับระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นคุณภาพต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	SS	df	MS	F
1. ด้านกระบวนการให้บริการ				
ระหว่างกลุ่ม	4.61	4	1.15	6.01*
ภายในกลุ่ม	53.12	277	.19	-
รวม	57.73	281	-	-

ตาราง 18 (ต่อ)

ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	SS	df	MS	F
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
ระหว่างกลุ่ม	3.63	4	.91	5.66*
ภายในกลุ่ม	44.34	277	.16	-
รวม	47.97	281	-	-
<b>3. ด้านอำนวยความสะดวก</b>				
ระหว่างกลุ่ม	3.55	4	.89	5.55*
ภายในกลุ่ม	44.29	277	.16	-
รวม	47.84	281	-	-
<b>4. ภาพรวม</b>				
ระหว่างกลุ่ม	3.87	4	.97	6.67*
ภายในกลุ่ม	40.21	277	.15	-
รวม	44.08	281	-	-

\*  $p \leq .05$ 

จากตาราง 18 พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน กระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ เซฟเฟ (Scheffe)'

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับอาชีพ โดยภาพรวม

อาชีพ	เกษตกร	ค้าขาย / อาชีพส่วนตัว	รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	อื่น ๆ	
	$\bar{X}$	4.24	4.14	3.93	4.30	4.11
เกษตกร	4.24		*			
ค้าขาย / อาชีพส่วนตัว	4.14					
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.93					
รับจ้างทั่วไป	4.30					
อื่น ๆ	4.11					

\*  $p \leq .05$

จากตาราง 19 แสดงว่า ในการทดสอบรายคู่ ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตกร กับรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับอาชีพ ด้านกระบวนการให้บริการ

อาชีพ	เกษตรกร	ค้าขาย / อาชีพส่วนตัว	รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	อื่น ๆ	
	$\bar{X}$	4.29	4.15	3.95	4.34	4.19
เกษตรกร	4.29		*			
ค้าขาย / อาชีพส่วนตัว	4.15					
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.95			*		
รับจ้างทั่วไป	4.34					
อื่น ๆ	4.19					

\*  $p \leq .05$

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร กับรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับอาชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

อาชีพ	เกษตกร	ค้าขาย / อาชีพส่วนตัว	รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	อื่น ๆ	
	$\bar{X}$	4.27	4.18	3.98	4.34	4.03
เกษตกร	4.27		*			
ค้าขาย / อาชีพส่วนตัว	4.18					
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.98			*		
รับจ้างทั่วไป	4.34					
อื่น ๆ	4.03					

\*  $p \leq .05$

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตกร กับรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับอาชีพ ด้านอำนวยความสะดวก

อาชีพ	เกษตกร	ค้าขาย / อาชีพส่วนตัว	รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	อื่น ๆ	
	$\bar{X}$	4.17	4.09	3.87	4.22	4.11
เกษตกร	4.17		*			
ค้าขาย / อาชีพส่วนตัว	4.09					
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.87			*		
รับจ้างทั่วไป	4.22					
อื่น ๆ	4.11					

\*  $p \leq .05$

จากตาราง 22 พบว่า ผู้มาขอรับบริการที่มีอาชีพเกษตกร กับรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	SS	df	MS	F
<b>1. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>				
ระหว่างกลุ่ม	3.30	3	1.10	5.62*
ภายในกลุ่ม	54.43	278	.20	-
รวม	57.73	281	-	-
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
ระหว่างกลุ่ม	3.07	3	1.02	6.33*
ภายในกลุ่ม	44.90	278	.16	-
รวม	47.97	281	-	-
<b>3. ด้านอำนวยความสะดวก</b>				
ระหว่างกลุ่ม	3.82	3	1.28	8.05*
ภายในกลุ่ม	44.02	278	.16	-
รวม	47.84	281	-	-
<b>4. ภาพรวม</b>				
ระหว่างกลุ่ม	3.26	3	1.09	7.41*
ภายในกลุ่ม	40.82	278	.15	-
รวม	44.08	281	-	-

\*  $p \leq .05$

จากตาราง 23 พบว่า ผู้มาขอรับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน กระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี S-method ของเซฟเฟ้(Scheffe) ‘

**ตาราง 24** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวม

อาชีพ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	5,001 –	10,001 –	มากกว่า
		5,000 บาท	10,000 บาท	15,000 บาท	15,000 บาท
		4.37	4.22	4.10	4.04
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.37			*	*
5,001 – 10,000 บาท	4.22				
10,001 – 15,000 บาท	4.10				
มากกว่า 15,000 บาท	4.04				

\*  $p \leq .05$

จากตาราง 24 พบว่า ผู้มาขอรับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทกับ 10,001- 15,000 บาท และผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับ มากกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตาราง 25** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน ด้านกระบวนการให้บริการ

อาชีพ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	5,001 –	10,001 –	มากกว่า
		5,000 บาท	10,000 บาท	15,000 บาท	15,000 บาท
		4.39	4.26	4.12	4.08
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.39			*	*
5,001 – 10,000 บาท	4.26				
10,001 – 15,000 บาท	4.12				
มากกว่า 15,000 บาท	4.08				

\*  $p \leq .05$



จากตาราง 25 พบว่า ผู้มาขอรับบริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท กับ 10,001 – 15,000 บาท และผู้รับบริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท กับ มากกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ

**ตาราง 26** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ

อาชีพ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	5,001 –	10,001 –	มากกว่า
		5,000 บาท	10,000 บาท	15,000 บาท	15,000 บาท
		4.38	4.26	4.10	4.08
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.38			*	*
5,001 – 10,000 บาท	4.26				
10,001 – 15,000 บาท	4.10				
มากกว่า 15,000 บาท	4.08				

\*  $p \leq .05$

จากตาราง 26 พบว่า ผู้มาขอรับบริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท กับ 10,001 – 15,000 บาท และผู้รับบริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท กับ มากกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน ด้านอำนาจความสะดวก

อาชีพ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	5,001 –	10,001 –	มากกว่า
		5,000 บาท	10,000 บาท	15,000 บาท	15,000 บาท
	$\bar{X}$	4.33	4.13	4.07	3.94
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.33		*	*	*
5,001 – 10,000 บาท	4.13				
10,001 – 15,000 บาท	4.07				
มากกว่า 15,000 บาท	3.94				

\*  $p \leq .05$

จากตาราง 27 พบว่า ผู้มาขอรับบริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท กับ 5,001 - 10,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับ 10,001 – 15,000 บาท และผู้มาขอรับบริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท กับ มากกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ