

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 382 คน จากนั้นผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจำนวน 382 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n แทน กลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

SS แทน ผลบวกกำลังสองเฉลี่ย (Sum of Squares)

df แทน ค่าที่ระดับความเป็นอิสระของการผันแปร (Degree of freedom)

MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)

F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความนัยสำคัญในการแจกแจงความแปรปรวนของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป

t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความนัยสำคัญในการทดสอบความแตกต่างรายคู่

sig. แทน ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้นำเสนอขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย

1 วิเคราะห์ระดับความความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2 วิเคราะห์ระดับความความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย รายด้านและจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 7 ด้าน ได้แก่

- 2.1. ด้านผลิตภัณฑ์
- 2.2. ด้านด้านราคา
- 2.3. ด้านสถานที่
- 2.4. ด้านการส่งเสริมตลาด
- 2.5. ด้านลักษณะทางกายภาพ
- 2.6. ด้านบุคลากร
- 2.7. ด้านการบริการ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยจำแนก เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่องความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล ตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการ ให้บริการเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เป็นการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายผล ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการชำระภาษีเทศบาลตำบล หาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	จำนวนร้อยละ
เพศ		
ชาย	181	47.40
หญิง	201	52.60
รวม	382	100
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	35	9.20
20-30 ปี	104	27.20
31-41 ปี	140	36.60
42-52 ปี	58	15.20
มากกว่า 52 ปี	45	11.80
รวม	382	100

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	จำนวนร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	91	23.80
พนักงานบริษัทเอกชน	61	16.00
นักศึกษา	128	33.20
รับจ้างทั่วไป/อิสระ	63	16.80
ค้าขาย	39	10.20
รวม	382	100
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	128	33.50
5,000-10,000 บาท/เดือน	135	35.30
10,001-15,000 บาท/เดือน	61	16.00
15,001-20,000 บาท/เดือน	28	7.30
มากกว่า 20,000 บาท/เดือน	30	7.90
รวม	382	100
การศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	95	24.90
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	172	45.00
อนุปริญญา/ปวส.	52	13.60
ปริญญาตรี	51	13.40
สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.10
รวม	382	100

จากตารางที่ 9 พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 52.60 มีอายุระหว่าง 31-41 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 เป็นนักศึกษา จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 มีรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 และจบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

1. วิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เป็นการวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายผลโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการ	ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.11	0.43	มาก
2. ด้านราคา	3.92	0.46	มาก
3. ด้านสถานที่	3.87	0.55	มาก
4. ด้านการส่งเสริมตลาด	3.99	0.45	มาก
5. ด้านกายภาพ	4.00	0.51	มาก
6. ด้านบุคลากร	3.94	0.47	มาก
7. ด้านการบริการ	3.89	0.47	มาก
รวม	3.96	0.38	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D.= 0.38) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 7 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.43) ด้านกายภาพ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.51) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.45) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.47) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.46) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.47) และด้านสถานที่

และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.55)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย รายด้านและจำแนกรายข้อ

การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เป็นการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายผลรายด้านและจำแนกรายข้อ

แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง ดังตารางที่ 11-17

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกเป็นรายข้อ

การให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
อัตราภาษีโรงเรือนและที่ดินที่ต้องชำระ	4.50	0.69	มากที่สุด
อัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องชำระ	4.23	0.59	มากที่สุด
อัตราภาษีป้ายที่ต้องชำระ	3.81	0.67	มาก
อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆที่ต้องชำระ	3.91	0.66	มาก
รวม	4.11	0.43	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.43) เมื่อจำแนกตามรายข้อ พบว่า มีความคาดหวังมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ และความคาดหวังมาก จำนวน 2 ข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ อัตราภาษีโรงเรือนและที่ดินที่ต้องชำระ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.69) อัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องชำระ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.59) อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆที่ต้องชำระ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.66) และอัตราภาษีป้ายที่ต้องชำระ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.67)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านราคา จำแนกเป็นรายข้อ

การให้บริการ ด้านราคา	ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
มีการประเมินค่าภาษีในราคาที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.91	0.86	มาก
มีความเหมาะสมของเงินเพิ่มที่ชำระภาษีเกินกำหนด	3.84	0.74	มาก
มีการแจ้งค่าภาษีที่ต้องชำระ	3.85	0.76	มาก
ค่าภาษีสามารถชำระผ่านทางธนาคารได้	3.93	0.73	มาก
สามารถผ่อนเป็นงวดๆได้	4.01	0.84	มาก
การประเมินภาษีไม่แพงเกินไป	4.01	0.77	มาก
รวม	3.92	0.46	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.46) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้ง 6 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ สามารถผ่อนเป็นงวดๆได้ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.84) การประเมินภาษีไม่แพงเกินไป ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.77) ค่าภาษีสามารถชำระผ่านทางธนาคารได้ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.73) มีการประเมินค่าภาษีในราคาที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.86) มีการแจ้งค่าภาษีที่ต้องชำระ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.76) และมีความเหมาะสมของเงินเพิ่มที่ชำระภาษีเกินกำหนด ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.74)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านสถานที่จำแนกเป็นรายชื่อ

การให้บริการ ด้านสถานที่	ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
มีน้ำดื่ม/ห้องน้ำสะอาดได้รับการดูแลอย่างดี	3.83	0.76	มาก
สถานที่ชำระภาษีไม่ไกลจากชุมชน	3.84	0.83	มาก
มีเก้าอี้สำหรับผู้มารับบริการเพียงพอ	3.95	0.91	มาก
มีสถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.89	0.83	มาก
สถานที่หาง่ายไม่สับสน	3.80	0.82	มาก
มีการรับบัตรคิวในกรณีที่ผู้รับบริการมาก	3.96	0.84	มาก
รวม	3.87	0.55	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.55) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า มีระดับความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ มีการรับบัตรคิวในกรณีที่ผู้รับบริการมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.84) มีเก้าอี้สำหรับผู้มารับบริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.91) มีสถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.83) สถานที่ชำระภาษีไม่ไกลจากชุมชน ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.83) มีน้ำดื่ม/ห้องน้ำสะอาดได้รับการดูแลอย่างดี ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.76) และสถานที่หาง่ายไม่สับสน ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.82)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ คาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกเป็นรายชื่อ

การให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี	4.07	0.76	มาก
มีโครงการเทศบาลเคลื่อนที่เพื่อรับบริการชำระภาษี	3.91	0.80	มาก
มีการแจกของสมนาคุณให้กับผู้มาชำระภาษีที่ตรงเวลา	3.93	0.79	มาก
มีหนังสือแจ้งการประเมินภาษีให้ผู้เสียภาษีทราบ	3.98	0.77	มาก
มีโอกาสแสดงความคิดเห็นผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น	3.88	0.81	มาก
มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราภาษีให้ทราบ	4.23	0.59	มากที่สุด
รวม	3.99	0.45	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.45) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ข้อและอยู่ในระดับมากจำนวน ทั้ง 5 ข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราภาษีให้ทราบ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.59) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเสียภาษี ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.76) มีหนังสือแจ้งการประเมินภาษีให้ผู้เสียภาษีทราบ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.77) มีการแจกของสมนาคุณให้กับผู้มาชำระภาษีที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.79) มีโครงการเทศบาลเคลื่อนที่เพื่อรับบริการชำระภาษี ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.80) และมีโอกาสแสดงความคิดเห็นผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.81)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกเป็นรายชื่อ

การให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
สถานที่รับชำระภาษีมีแสงสว่างเพียงพอ	3.97	0.82	มาก
มีห้องทำงานที่สะอาด	3.83	0.78	มาก
ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ดี	3.78	0.80	มาก
มีความสวยงามภายในสำนักงาน	4.29	0.76	มากที่สุด
มีป้ายประชาสัมพันธ์อัตราภาษีที่ต้องชำระติดให้ทราบ	4.17	0.73	มาก
รวม	4.00	0.51	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.51) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า มีความคาดหวังระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และมีระดับความคาดหวังระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความสวยงามภายในสำนักงาน ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.76) มีป้ายประชาสัมพันธ์อัตราภาษีที่ต้องชำระติดให้ทราบ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.73) สถานที่รับชำระภาษีมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.82) มีห้องทำงานที่สะอาด ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.78) และห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ดี ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.80)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านบุคลากร จำแนกเป็นรายข้อ

การให้บริการ ด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพและยิ้มแย้ม	3.99	0.74	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.01	0.72	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.03	0.78	มาก
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคได้	3.76	0.78	มาก
มีความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ในการรับบริการ	3.87	0.75	มาก
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้บริการ	3.94	0.76	มาก
มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.00	0.82	มาก
รวม	3.94	0.47	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.47) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้ง 7 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.78) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.72) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.82) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพและยิ้มแย้ม ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.74) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้บริการ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.76) มีความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ในการรับบริการ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.75) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคได้ ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.78)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ คาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านกระบวนการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

การให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ	ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
มีการให้บริการนอกเวลางาน	3.98	0.77	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ	3.88	0.72	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.88	0.76	มาก
มีการบริการตามลำดับก่อนหลัง	3.91	0.80	มาก
มีความเป็นธรรมในการให้บริการ	3.76	0.76	มาก
บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์	3.89	0.79	มาก
มีระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	3.96	0.74	มาก
รวม	3.89	0.47	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.47) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้ง 7 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ มีการให้บริการนอกเวลางาน ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.77) มีระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.74) มีการบริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.80) บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.79) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.72) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.76) และมีความเป็นธรรมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.76)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

1. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังตารางที่ 18-38

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เพศชายและเพศหญิง โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	เพศ					
	ชาย (n= 181)		ระดับความ คาดหวัง	หญิง (n= 201)		ระดับความ คาดหวัง
	\bar{X}	SD.		\bar{X}	SD.	
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.12	0.41	มาก	4.09	0.45	มาก
2. ด้านราคา	3.91	0.46	มาก	3.93	0.47	มาก
3. ด้านสถานที่	3.83	0.58	มาก	3.90	0.53	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.97	0.45	มาก	4.02	0.44	มาก
5. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.97	0.51	มาก	4.03	0.50	มาก
6. ด้านบุคลากร	3.90	0.48	มาก	3.98	0.46	มาก
7. ด้านการบริการ	3.90	0.45	มาก	3.89	0.48	มาก
รวม	3.94	0.38	มาก	3.98	0.37	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

เพศชายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.38) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.41) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.51) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.45) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.46)

ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.45) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.48) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.58)

เพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.48) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.45) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.50) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.44) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.46) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.47) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.53) และด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านเพศ โดยรวมและจำแนกรายด้าน

การให้บริการ	เพศ				t	df	Sig.
	ชาย (n= 181)		หญิง(n= 201)				
	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.			
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.12	0.41	4.09	0.45	0.75	380	0.55
2. ด้านราคา	3.91	0.46	3.93	0.47	-0.33	380	0.32
3. ด้านสถานที่	3.83	0.58	3.90	0.53	-1.21	380	0.32
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.97	0.45	4.02	0.44	-1.06	380	0.40
5. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.97	0.51	4.03	0.50	-1.12	380	0.62
6. ด้านบุคลากร	3.90	0.48	3.98	0.46	-1.64	380	0.55
7. ด้านการบริการ	3.90	0.45	3.89	0.48	0.19	380	0.86
รวม	3.94	0.38	3.98	0.37	-0.83	380	0.26

จากตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง พบว่า โดยรวมมีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการเปรียบเทียบ ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับบริการให้บริการของเทศบาลตำบลหาค่า อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอายุแตกต่างกัน
 ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความ คาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับบริการให้บริการของเทศบาลตำบลหาค่า อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอายุแตกต่างกัน
 โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	อายุ											
	ต่ำกว่า 20 ปี (n=35)		20-30 ปี (n=104)		31-41 ปี (n=140)		42-52 ปี (n=58)		มากกว่า 52 ปี (n=45)		ระดับความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.10	0.45	4.17	0.46	4.13	0.31	3.98	0.64	4.09	0.29	มาก	มาก
2. ด้านราคา	3.91	0.36	3.94	0.52	3.92	0.45	3.90	0.45	3.94	0.49	มาก	มาก
3. ด้านสถานที่	3.74	0.46	3.88	0.60	3.81	0.55	4.05	0.58	3.94	0.46	มาก	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.91	0.40	3.97	0.48	4.01	0.42	4.03	0.49	4.06	0.42	มาก	มาก
5. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.87	0.35	4.01	0.65	4.00	0.42	4.16	0.53	3.96	0.45	มาก	มาก
6. ด้านบุคลากร	3.82	0.38	3.94	0.54	3.93	0.42	4.05	0.47	3.96	0.49	มาก	มาก
7. ด้านการบริการ	3.77	0.36	3.94	0.57	3.82	0.37	3.99	0.48	4.00	0.50	มาก	มาก
รวม	3.88	0.32	3.98	0.46	3.95	0.33	4.02	0.37	3.99	0.38	มาก	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล ตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอายุ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.32$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.45$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.36$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.40$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.35$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.38$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.77, S.D. = 0.36$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.74, S.D. = 0.46$)

อายุ 20 – 30 ปี มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.46$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.46$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.65$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.48$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.52$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.54$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.57$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.60$)

อายุ 31 – 41 ปี มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.33$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.31$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.42$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.42$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.42$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.45$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.37$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.55$)

อายุ 42 – 52 ปี มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.37$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.53$) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.58$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.47$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.49$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.48$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.64$) และด้านราคา ($\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.45$)

อายุ มากกว่า 52 ปี มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.38$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.29$)

อายุ มากกว่า 52 ปี มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับ
 มาก ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.38$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก
 ทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.29$)
 ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.42$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.50$)
 ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.45$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.49$) ด้านราคา
 ($\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.49$) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.46$)

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล
 ตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอายุแตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน		SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	1.47	4	0.36	1.94	.10
	ภายในกลุ่ม	71.16	377	0.18		
	รวม	72.64	381			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	0.90	4	0.02	0.10	.98
	ภายในกลุ่ม	83.59	377	0.22		
	รวม	83.68	381			
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3.13	4	0.78	2.54	.04*
	ภายในกลุ่ม	116.25	377	0.30		
	รวม	119.38	381			
ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	0.52	4	0.13	0.65	.62
	ภายในกลุ่ม	76.74	377	0.20		
	รวม	77.27	381			
ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.06	4	0.51	1.98	.09
	ภายในกลุ่ม	98.10	377	0.26		
	รวม	100.17	381			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	1.20	4	0.30	1.35	.24
	ภายในกลุ่ม	84.05	377	0.22		
	รวม	85.26	381			
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.60	4	0.65	2.99	.01*
	ภายในกลุ่ม	81.90	377	0.21		
	รวม	84.51	381			

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล ตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอายุแตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน		SS	Df	MS	F	Sig.
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.57	4	0.14	0.97	0.42
	ภายในกลุ่ม	55.61	377	0.14		
	รวม	56.19	381			

จากตารางที่ 21 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอายุต่างกัน ด้านสถานที่ และด้านการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนโดยรวมและรายด้าน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านบุคลากร มีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

เมื่อพบความแตกต่างผู้วิจัยได้ทำการทดสอบรายคู่โดยวิธี แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference) ดังตาราง 22

ตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านสถานที่

การให้บริการ ด้านสถานที่	อายุ	อายุ				
		ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 30 ปี	31 - 41 ปี	42-52 ปี	มากกว่า 52 ปี
	\bar{X}	3.74	3.88	3.81	4.05	3.94
ต่ำกว่า 20 ปี	3.74	-	-0.13	-0.07	-0.30*	-0.19
20 - 30 ปี	3.88	-	-	0.06	-0.17	-0.05
31 - 41 ปี	3.81	-	-	-	-0.23*	-0.12
42 - 52 ปี	4.05	-	-	-	-	0.11
มากกว่า 52 ปี	3.94	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านสถานที่ โดยรวมผู้ที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มอายุ 42 -52 ปี มีความคาดหวังในการใช้บริการชำระภาษีสูงกว่ากลุ่มอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และ 31 - 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอายุแตกต่างกัน ด้านการบริการ

การให้บริการ ด้านการบริการ	อายุ	อายุ				
		ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 30 ปี	31 - 41 ปี	42-52 ปี	มากกว่า 52 ปี
อายุ	\bar{X}	3.77	3.94	3.82	3.99	4.00
ต่ำกว่า 20 ปี	3.77	-	-0.16	-0.04	-0.21*	-0.23*
20 - 30 ปี	3.94	-	-	0.12*	-0.04	-0.06
31 - 41 ปี	3.82	-	-	-	-0.17*	-0.18*
42 -52 ปี	3.99	-	-	-	-	0.01
มากกว่า 52 ปี	4.00	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการ โดยรวมผู้ที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มอายุ 31 - 41 ปี มีความคาดหวังในการใช้บริการชำระภาษีสูงกว่ากลุ่มอายุ 20 - 30 ปี กลุ่มที่มีอายุ 42 -52 ปี มีความคาดหวังในการใช้บริการชำระภาษีสูงกว่ากลุ่มอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และกลุ่มอายุ 31 - 41 ปี ส่วนกลุ่มอายุ มากกว่า 52 ปี มีความคาดหวังในการใช้บริการชำระภาษีสูงกว่ากลุ่มอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และกลุ่มอายุ 31 - 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการเปรียบเทียบ ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับ การให้บริการของเทศบาลตำบลคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

ตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับ การให้บริการของเทศบาลตำบลคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	อาชีพ																			
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (n=91)		ระดับ ความ คาดหวัง		พนักงาน บริษัทเอกชน (n=61)		ระดับ ความ คาดหวัง		นักศึกษา (n=127)		ระดับ ความ คาดหวัง		รับจ้างทั่วไป/ อิสระ (n=64)		ระดับ ความ คาดหวัง		ค้าขาย (n=39)		ระดับ ความ คาดหวัง	
	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.19	0.40	4.04	0.45	4.18	0.39	3.95	0.54	4.04	0.30	3.95	0.54	4.04	0.30	3.95	0.54	4.04	0.30	3.95	0.54
2. ด้านราคา	3.87	0.51	3.78	0.49	3.99	0.33	3.96	0.61	3.99	0.33	3.96	0.61	3.99	0.38	3.96	0.61	3.99	0.38	3.96	0.61
3. ด้านสถานที่	3.87	0.60	3.70	0.72	3.85	0.37	4.01	0.66	3.85	0.37	4.01	0.66	3.96	0.41	4.01	0.66	3.96	0.41	4.01	0.66
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.99	0.52	3.85	0.50	4.05	0.33	4.01	0.51	4.05	0.33	4.01	0.51	4.03	0.37	4.01	0.51	4.03	0.37	4.01	0.51
5. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.03	0.48	3.89	0.56	4.00	0.46	4.06	0.60	4.00	0.46	4.06	0.60	4.07	0.49	4.06	0.60	4.07	0.49	4.06	0.60
6. ด้านบุคลากร	3.97	0.50	3.75	0.43	3.93	0.30	4.04	0.63	3.93	0.30	4.04	0.63	4.02	0.52	4.04	0.63	4.02	0.52	4.02	0.52
7. ด้านการบริการ	3.83	0.49	3.84	0.52	3.89	0.31	3.95	0.59	3.89	0.31	3.95	0.59	4.02	0.51	3.95	0.59	4.02	0.51	4.02	0.51
รวม	3.96	0.42	3.83	0.45	3.98	0.21	4.00	0.50	3.98	0.21	4.00	0.50	4.02	0.35	4.00	0.50	4.02	0.35	4.02	0.35

จากตารางที่ 24 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.42$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.40$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.48$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.52$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.50$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.51$) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.60$) และด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.83, S.D. = 0.49$)

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83, S.D. = 0.45$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.45$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.89, S.D. = 0.56$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.85, S.D. = 0.50$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.84, S.D. = 0.52$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.78, S.D. = 0.49$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.75, S.D. = 0.43$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.70, S.D. = 0.72$)

อาชีพนักศึกษา มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.21$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.39$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.33$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.46$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.33$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.30$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.89, S.D. = 0.31$) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.85, S.D. = 0.37$)

อาชีพรับจ้างทั่วไป/อิสระ มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.50$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.60$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.63$) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.66$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.51$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.61$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.54$) และด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.59$)

อาชีพค้าขาย มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.35$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.49$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.30$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.37$)

ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.52$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.51$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.38$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.41$)

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล ตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน		SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	3.33	4	0.83	4.52	0.00**
	ภายในกลุ่ม	69.30	377	0.18		
	รวม	72.64	381			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	2.24	4	0.56	2.59	0.03*
	ภายในกลุ่ม	81.44	377	0.21		
	รวม	83.68	381			
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3.39	4	0.84	2.75	0.02*
	ภายในกลุ่ม	115.99	377	0.30		
	รวม	119.38	381			
ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	1.77	4	0.44	2.21	0.06
	ภายในกลุ่ม	75.50	377	0.20		
	รวม	77.27	381			
ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.28	4	0.32	1.22	0.30
	ภายในกลุ่ม	98.88	377	0.26		
	รวม	100.17	381			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3.22	4	.80	3.70	0.00**
	ภายในกลุ่ม	82.04	377	.21		
	รวม	85.26	381			
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.48	4	.37	1.69	0.15
	ภายในกลุ่ม	83.02	377	.22		
	รวม	84.51	381			

แหล่งความแปรปรวน		SS	Df	MS	F	Sig.
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.25	4	.31	2.15	0.07
	ภายในกลุ่ม	54.93	377	.14		
	รวม	56.19	381			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านราคา และด้านสถานที่ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนโดยรวม ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการบริการ มีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ตารางที่ 26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์

การให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์		อาชีพ				
		รับ ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	นักศึกษา ๑	รับจ้าง ทั่วไป/ อิสระ	ค้าขาย
อาชีพ	\bar{x}	4.19	4.04	4.18	3.95	4.04
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.19	-	0.15*	0.00	0.23*	0.14
2. พนักงานบริษัทเอกชน	4.04	-	-	-0.14*	0.08	-0.00
3. นักศึกษา	4.18	-	-	-	0.23*	0.13
4. รับจ้างทั่วไป/อิสระ	3.95	-	-	-	-	-0.09
5. ค้าขาย	4.04	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมผู้ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังในการใช้บริการชำระภาษีต่ำกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพนักศึกษา มีความคาดหวังสูงกว่าพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนกลุ่มที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/อิสระ มีความคาดหวังในการใช้บริการชำระภาษีต่ำกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านราคา

การให้บริการ ด้านราคา		อาชีพ				
		รับ ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป/ อิสระ	ค้าขาย
อาชีพ	\bar{X}	3.87	3.78	3.99	3.96	3.99
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.87	-	0.08	-0.11	-0.09	-0.12
2. พนักงานบริษัทเอกชน	3.78	-	-	-0.20*	-0.17*	-0.20*
3. นักศึกษา	3.99	-	-	-	0.02	-0.00
4. รับจ้างทั่วไป/อิสระ	3.96	-	-	-	-	-0.02
5. ค้าขาย	3.99	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านราคา โดยรวมผู้ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มอาชีพนักศึกษา อาชีพรับจ้างทั่วไป/อิสระและค้าขายมีความคาดหวังในการใช้บริการชำระภาษีสูงกว่ากลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านสถานที่

การให้บริการ ด้านสถานที่		อาชีพ				
		รับ ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป/ อิสระ	ค้าขาย
อาชีพ	\bar{X}	3.87	3.70	3.85	4.01	3.96
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.87	-	0.17	0.01	-0.14	-0.08
2. พนักงานบริษัทเอกชน	3.70	-	-	-0.15	-0.31*	-0.25*
3. นักศึกษา	3.85	-	-	-	-0.16	-0.10
4. รับจ้างทั่วไป/อิสระ	4.01	-	-	-	-	0.05
5. ค้าขาย	3.96	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านสถานที่ โดยรวมผู้ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังในการใช้บริการชำระภาษีต่ำกว่ากลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป/อิสระ และค้าขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านบุคลากร

การให้บริการ ด้านบุคลากร		อาชีพ				
		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป/ อิสระ	ค้าขาย
อาชีพ	\bar{X}	3.97	3.75	3.93	4.04	4.02
1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.97	-	0.22*	-0.04	-0.06	-0.04
2. พนักงานบริษัทเอกชน	3.75	-	-	-0.17*	-0.29*	-0.27*
3. นักศึกษา	3.93	-	-	-	-0.11	-0.09
4. รับจ้างทั่วไป/อิสระ	4.04	-	-	-	-	0.01
5. ค้าขาย	4.02	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านบุคลากร โดยรวมผู้ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังในการใช้บริการชำระภาษีต่ำกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนอาชีพนักศึกษา รับจ้างทั่วไป/อิสระ และค้าขาย มีความคาดหวังสูงกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับบริการให้บริการของเทศบาลตำบลหาคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
 ที่มีรายได้แตกต่างกัน

ตารางที่ 30 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับบริการให้บริการของเทศบาลตำบลหาคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
 ที่มีรายได้แตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ ด้านรายได้	รายได้																			
	ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน (n=128)		ระดับความคาดหวัง		5,000-10,000 บาท/เดือน (n=135)		ระดับความคาดหวัง		10,001-15,000 บาท/เดือน (n=61)		ระดับความคาดหวัง		15,001-20,000 บาท/เดือน (n=28)		ระดับความคาดหวัง		มากกว่า 20,000 บาท/เดือน (n=30)		ระดับความคาดหวัง	
	\bar{X}	SD.	มาก	คาดหวัง	\bar{X}	SD.	มาก	คาดหวัง	\bar{X}	SD.	มาก	คาดหวัง	\bar{X}	SD.	มาก	คาดหวัง	\bar{X}	SD.	มาก	คาดหวัง
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.11	0.35	มาก	คาดหวัง	4.16	0.40	มาก	คาดหวัง	3.97	0.59	มาก	คาดหวัง	3.98	0.45	มาก	คาดหวัง	4.24	0.39	มากที่สุด	คาดหวัง
2. ด้านราคา	3.95	0.39	มาก	คาดหวัง	4.02	0.47	มาก	คาดหวัง	3.74	0.49	มาก	คาดหวัง	3.63	0.49	มาก	คาดหวัง	3.98	0.49	มาก	คาดหวัง
3. ด้านสถานที่	3.90	0.40	มาก	คาดหวัง	3.86	0.51	มาก	คาดหวัง	3.78	0.83	มาก	คาดหวัง	3.76	0.62	มาก	คาดหวัง	4.06	0.49	มาก	คาดหวัง
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.00	0.33	มาก	คาดหวัง	4.09	0.43	มาก	คาดหวัง	3.80	0.55	มาก	คาดหวัง	3.79	0.47	มาก	คาดหวัง	4.13	0.49	มาก	คาดหวัง
5. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.97	0.50	มาก	คาดหวัง	4.06	0.47	มาก	คาดหวัง	3.92	0.59	มาก	คาดหวัง	3.87	0.54	มาก	คาดหวัง	4.18	0.46	มาก	คาดหวัง
6. ด้านบุคลากร	3.94	0.37	มาก	คาดหวัง	3.97	0.48	มาก	คาดหวัง	3.91	0.62	มาก	คาดหวัง	3.68	0.39	มาก	คาดหวัง	4.08	0.41	มาก	คาดหวัง
7. ด้านการบริการ	3.91	0.38	มาก	คาดหวัง	3.87	0.46	มาก	คาดหวัง	3.81	0.61	มาก	คาดหวัง	3.86	0.53	มาก	คาดหวัง	4.10	0.38	มาก	คาดหวัง
รวม	3.97	0.27	มาก	คาดหวัง	4.00	0.38	มาก	คาดหวัง	3.85	0.49	มาก	คาดหวัง	3.80	0.43	มาก	คาดหวัง	4.11	0.39	มาก	คาดหวัง

จากตารางที่ 30 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.27$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.35$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.33$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.50$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.39$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.37$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.38$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.40$)

รายได้ 5,000-10,000 บาทต่อเดือน มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.38$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.40$) ด้านส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.43$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.47$) ด้านราคา ($\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.47$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.48$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.46$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.86, S.D. = 0.51$)

รายได้ 10,001-15,000 บาทต่อเดือน มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85, S.D. = 0.49$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.59$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.59$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.62$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.61$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.55$) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.78, S.D. = 0.83$) และด้านราคา ($\bar{X} = 3.74, S.D. = 0.49$)

รายได้ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.43$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.45$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.54$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.86, S.D. = 0.53$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.79, S.D. = 0.47$) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.76, S.D. = 0.62$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.68, S.D. = 0.39$) และด้านราคา ($\bar{X} = 3.63, S.D. = 0.49$)

รายได้มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน บาทต่อเดือน มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการ
 ชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.39$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับ
 ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.24, S.D. = 0.39$) และมีระดับความ
 คาดหวังอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะ
 ทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.46$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.38$) ด้านบุคลากร
 ($\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.41$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.49$) ด้านสถานที่
 ($\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.49$) และด้านราคา ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.49$)

ตารางที่ 31 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล
 ตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีรายได้แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน		SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	2.45	4	0.61	3.29	0.01**
	ภายในกลุ่ม	70.18	377	0.18		
	รวม	72.64	381			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	5.79	4	1.44	7.00	0.00**
	ภายในกลุ่ม	77.89	377	0.20		
	รวม	83.68	381			
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.99	4	0.49	1.59	0.17
	ภายในกลุ่ม	117.39	377	0.31		
	รวม	119.38	381			
ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	5.11	4	1.27	6.68	0.00**
	ภายในกลุ่ม	72.16	377	0.19		
	รวม	77.27	381			
ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.28	4	0.57	2.19	0.06
	ภายในกลุ่ม	97.88	377	0.26		
	รวม	100.17	381			

แหล่งความแปรปรวน		SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2.60	4	0.65	2.96	0.02*
	ภายในกลุ่ม	82.66	377	0.21		
	รวม	85.26	381			
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.82	4	0.45	2.07	0.08
	ภายในกลุ่ม	82.69	377	0.21		
	รวม	84.51	381			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.40	4	0.60	4.22	0.00**
	ภายในกลุ่ม	53.78	377	0.14		
	รวม	56.19	381			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 31 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการข้าราชการ เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีรายได้ต่างกัน โดยรวม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาและด้านส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านสถานที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการบริการ มีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระ ภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีรายได้แตกต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์

การให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้	รายได้				
		ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	5,000 – 10,000 บาท/เดือน	10,001- 15,000 บาท/เดือน	15,001- 20,000 บาท/เดือน	มากกว่า 20,000 บาท/เดือน
รายได้	\bar{X}	4.11	4.16	3.97	3.98	4.24
1. ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	4.11	-	-0.05	0.13	0.12	-0.13
2. 5,000-10,000 บาท/เดือน	4.16	-	-	0.18*	0.18*	-0.07
3. 10,001-15,000 บาท/เดือน	3.97	-	-	-	-0.00	-0.26*
4. 15,001-20,000 บาท/เดือน	3.98	-	-	-	-	-0.25*
5. มากกว่า 20,000 บาท/เดือน	4.24	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 32 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของ เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมผู้ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังต่างกัน โดยกลุ่มมีรายได้ 5,000-10,000 บาท/เดือน มีความคาดหวังในการใช้บริการ ชำระภาษีสูงกว่ากลุ่มมีรายได้ 10,001-15,000 บาท/เดือน และ 15,001-20,000 บาท/เดือน ส่วนกลุ่มที่มี รายได้ มากกว่า 20,000 บาท/เดือน มีความคาดหวังในการใช้บริการชำระภาษีสูงกว่ากลุ่มมีรายได้ 10,001-15,000 บาท/เดือน และ 15,001-20,000 บาท/เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 33 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระ
ภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
ที่มีรายได้แตกต่างกัน ด้านราคา

การให้บริการ ด้านราคา		รายได้				
		ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	5,000 – 10,000 บาท/เดือน	10,001- 15,000 บาท/เดือน	15,001- 20,000 บาท/เดือน	มากกว่า 20,000 บาท/เดือน
รายได้	\bar{X}	3.95	4.02	3.74	3.63	3.98
1. ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	3.95	-	-0.06	0.20*	0.31*	-0.02
2. 5,000-10,000 บาท/เดือน	4.02	-	-	0.27*	0.38*	0.03
3. 10,001-15,000 บาท/เดือน	3.74	-	-	-	0.10	-0.23*
4. 15,001-20,000 บาท/เดือน	3.63	-	-	-	-	-0.34*
5. มากกว่า 20,000 บาท/เดือน	3.98	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 33 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านราคา โดยรวมผู้ที่มีรายได้ต่างกัน มีความ
คาดหวังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท/เดือน และ
15,001-20,000 บาท/เดือน มีความคาดหวังในการใช้บริการชำระภาษีต่ำกว่ากลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000
บาท/เดือน และ 5,000-10,000 บาท/เดือน ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ มากกว่า 20,000 บาท/เดือน มีความ
คาดหวังในการใช้บริการชำระภาษีสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท/เดือน และ 15,001-20,000
บาท/เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 34 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระ ภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีรายได้แตกต่างกัน ด้านการส่งเสริมการตลาด

การให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด		รายได้				
		ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	5,000 – 10,000 บาท/เดือน	10,001- 15,000 บาท/เดือน	15,001- 20,000 บาท/เดือน	มากกว่า 20,000 บาท/เดือน
รายได้	\bar{X}	4.00	4.09	3.80	3.79	4.13
1. ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	4.00	-	-0.09	0.19*	0.20*	-0.13
2. 5,000-10,000 บาท/เดือน	4.09	-	-	0.28*	0.29*	-0.04
3. 10,001-15,000 บาท/เดือน	3.80	-	-	-	0.01	-0.33*
4. 15,001-20,000 บาท/เดือน	3.79	-	-	-	-	-0.34*
5. มากกว่า 20,000 บาท/เดือน	4.13	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 34 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของ เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมผู้ที่มีรายได้ ต่างกัน มีความคาดหวังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มมีรายได้ 10,001-15,000 บาท/เดือน และ 15,001-20,000 บาท/เดือน มีความคาดหวังในการใช้บริการชำระภาษีสูงกว่ากลุ่มมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน และ 5,000-10,000 บาท/เดือน ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ มากกว่า 20,000 บาท/เดือน มีความคาดหวังในการใช้บริการชำระภาษีสูงกว่ากลุ่มมีรายได้ 10,001-15,000 บาท/เดือน และ 15,001- 20,000 บาท/เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 35 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีรายได้แตกต่างกัน ด้านบุคลากร

การให้บริการ ด้านบุคลากร	รายได้	รายได้				
		ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	5,000 – 10,000 บาท/เดือน	10,001- 15,000 บาท/เดือน	15,001- 20,000 บาท/เดือน	มากกว่า 20,000 บาท/เดือน
รายได้	\bar{X}	3.94	3.97	3.91	3.68	4.08
1. ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน	3.94	-	-0.02	0.02	0.26*	-0.13
2. 5,000-10,000 บาท/เดือน	3.97	-	-	0.05	0.28*	-0.10
3. 10,001-15,000 บาท/เดือน	3.91	-	-	-	0.23*	-0.16
4. 15,001-20,000 บาท/เดือน	3.68	-	-	-	-	-0.39*
5. มากกว่า 20,000 บาท/เดือน	4.08	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 35 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านบุคลากร โดยรวมผู้ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท/เดือน มีความคาดหวังในการใช้บริการชำระภาษีต่ำกว่ากลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน , 5,000-10,000 บาท/เดือน และ 10,001-15,000 บาท/เดือน และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท/เดือนมีความคาดหวังสูงกว่าผู้ที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท/เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการเปรียบเทียบ ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับ การให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
 ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 36 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับ การให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน
 โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	การศึกษา																	
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (n=95)		มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (n=172)		ระดับความคาดหวัง		อนุปริญญา/ปวส. (n=52)		ระดับความคาดหวัง		ปริญญาตรี (n=51)		ระดับความคาดหวัง		สูงกว่าปริญญาตรี (n=12)		ระดับความคาดหวัง	
	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.	\bar{X}	SD.		
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.04	0.41	4.16	0.34	4.14	0.40	3.99	0.68	4.20	0.46	3.99	0.68	4.20	0.46	3.99	0.68		4.20
2. ด้านราคา	3.87	0.43	3.98	0.40	3.96	0.49	3.78	0.64	3.95	0.43	3.78	0.64	3.95	0.43	3.78	0.64	3.95	0.43
3. ด้านสถานที่	3.92	0.51	3.87	0.50	3.88	0.48	3.73	0.81	3.95	0.59	3.73	0.81	3.95	0.59	3.73	0.81	3.95	0.59
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.01	0.44	4.01	0.38	4.03	0.47	3.85	0.61	4.09	0.28	3.85	0.61	4.09	0.28	3.85	0.61	4.09	0.28
5. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.06	0.47	4.02	0.51	3.96	0.40	3.89	0.64	3.95	0.53	3.89	0.64	3.95	0.53	3.89	0.64	3.95	0.53
6. ด้านบุคลากร	3.94	0.46	3.95	0.39	3.93	0.47	3.89	0.69	3.97	0.39	3.89	0.69	3.97	0.39	3.89	0.69	3.97	0.39
7. ด้านการบริการ	3.93	0.43	3.89	0.40	3.90	0.49	3.75	0.67	4.08	0.42	3.75	0.67	4.08	0.42	3.75	0.67	4.08	0.42
รวม	3.97	0.35	3.98	0.31	3.97	0.36	3.84	0.60	4.03	0.35	3.84	0.60	4.03	0.35	3.84	0.60	4.03	0.35

จากตารางที่ 36 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามอาชีพ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.35$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.47$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.41$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.44$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.46$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.43$) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.51$) และด้านราคา ($\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.43$)

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.31$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.16,$

$S.D. = 0.34$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.51$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.38$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.40$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.39$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.89, S.D. = 0.40$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.50$)

ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.36$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.40$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.47$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.49$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.40$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.47$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.49$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.48$)

ระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84, S.D. = 0.60$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.68$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.89, S.D. = 0.64$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.89, S.D. = 0.69$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.85, S.D. = 0.61$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.78, S.D. = 0.64$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.75, S.D. = 0.67$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.73, S.D. = 0.81$)

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.35$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.20, S.D. = 0.46$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.28$) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.42$)

ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.97, S.D. = 0.39$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.43$) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.59$) และด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.53$) ตามลำดับ

ตารางที่ 37 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล ตำบลหาคำ อำเภอเมืองจังหวัดหนองคายที่มีการศึกษาแตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน		SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	1.90	4	0.47	2.54	0.03*
	ภายในกลุ่ม	70.73	377	0.18		
	รวม	72.64	381			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	1.92	4	0.48	2.21	0.06
	ภายในกลุ่ม	81.76	377	0.217		
	รวม	83.68	381			
ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.30	4	0.32	1.04	0.38
	ภายในกลุ่ม	118.07	377	0.31		
	รวม	119.38	381			
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	1.34	4	0.33	1.66	0.15
	ภายในกลุ่ม	75.93	377	0.20		
	รวม	77.27	381			
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.22	4	0.30	1.16	0.32
	ภายในกลุ่ม	98.94	377	0.26		
	รวม	100.17	381			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.13	4	0.03	0.14	0.96
	ภายในกลุ่ม	85.13	377	0.22		
	รวม	85.26	381			
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.51	4	0.37	1.71	0.14
	ภายในกลุ่ม	83.00	377	0.22		
	รวม	84.51	381			

แหล่งความแปรปรวน		SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.13	4	0.03	0.14	0.96
	ภายในกลุ่ม	85.13	377	0.22		
	รวม	85.26	381			
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.51	4	0.37	1.71	0.14
	ภายในกลุ่ม	83.00	377	0.22		
	รวม	84.51	381			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.89	4	0.22	1.52	0.19
	ภายในกลุ่ม	55.29	377	0.147		
	รวม	56.19	381			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 37 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล ตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีการศึกษาต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ มีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 38 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระ
ภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์

การให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์		การศึกษา				
		ต่ำกว่า มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
การศึกษา	\bar{X}	4.04	4.16	4.14	3.99	4.20
1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	4.04	-	-0.12*	-0.10	0.05	-0.16
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4.16	-	-	0.02	0.17*	-0.04
3. อนุปริญญา/ปวส.	4.14	-	-	-	0.15	-0.06
4. ปริญญาตรี	3.99	-	-	-	-	-0.21
5. สูงกว่าปริญญาตรี	4.20	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 38 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมผู้ที่มีการศึกษาต่างกัน
มีความคาดหวังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มมีการศึกษา มัธยมศึกษาตอน
ปลาย/ปวช. มีความคาดหวังในการใช้บริการชำระภาษีสูงกว่ากลุ่มมีการศึกษาค่ำกว่ามัธยมศึกษา
ตอนต้น และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05