

**ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลัง  
เทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย**  
**Expectations of Services Receiving from the Staff of Finance  
Division of the Nong Son Hong Sub-district, Muang District,  
Nong Khai Province**

*ใหม่ คำเหลียงชัย, ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์, สุนันท์ เครือน้ำคำ, ศุภโยธิน ณ สงขลา*

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มีต่อความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่มและทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ F-Test ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม

ผลการวิจัยพบว่า

1) ประชาชนที่มาใช้บริการงานกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36 – 45 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีอาชีพเกษตรกร หรือรับจ้าง

2) ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ ด้านการตั้งราคาการบริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ และ ด้านการบริการ

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตามลำดับ สำหรับการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ การศึกษา และอาชีพต่างกันมีผลต่อความคาดหวังการให้บริการของบุคลากรกองคลังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** ความคาดหวัง, การให้บริการ, ผู้ให้บริการ, ผู้รับบริการ, บุคลากรกองคลัง

## Abstract

This research aims to compare demographic factors influencing the people expectations of service gained from the staff of the Finance Division, Nong Song Hong Sub-district, Muang Nong Khai district, Nong Khai province. Data were collected from 260 people who used to receive services from the finance division with the use of questionnaires. Statistical methods used to analyze the data included percentage, frequencies, means, and standard deviations. In testing independent variables of the two groups, T-test was used. For independent variables of more than 2 groups, One Way ANOVA and F-test were used. The findings revealed that: 1) most of the service receivers were females, aged 36 – 45, educated lower than Bachelor's Degree level, worked as farmers or being employees.; 2) their overall expectation was at the high level. The service aspects that were expected from the service receivers, sorting

in descending order, were service personnel, physical environments, a place of service, price of the service, service processes and steps, public relations on service, and service quality. Up on analyzing the influence of demographic factors on the expectation, it was found that service receivers with different gender, educational level, and occupation had different expectation of the services, with the statistical significance of .05.

**Keywords:** Expectation, Services, Service personnel, service receivers

## บทนำ

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องทำเท่าที่จำเป็นตามกฎหมายบัญญัติไว้เท่านั้น

ในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ทุกส่วนงานมีหน้าที่แก้ไข้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นรวมถึงการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ดังนั้นงานบริการสาธารณะจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่เทศบาลตำบล

หนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ต้องบริหารจัดการบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างดีที่สุด แต่ในการดำเนินงานดังกล่าวยังเกิดปัญหาด้านการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่มาอย่างต่อเนื่อง โดยดูได้จากข้อมูลสถิติคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะจากกล่องแสดงความคิดเห็นและรายงานการประชุมพนักงานประเดือนของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ปัญหาการดำเนินงานของเทศบาลตำบลหนองสองห้องส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลหนองสองห้องไม่พอใจในการให้บริการของบุคลากรของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย (ที่มา: งานวางแผนสถิติและวิชาการเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ปี 2557)

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนของกองคลัง ของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จึงสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมถึงข้อเสนอแนะ และนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของบุคลากรกองคลังและงานอื่น ๆ ของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ให้มีประสิทธิภาพ และเสนอผลงานวิจัยที่ได้ต่อผู้บริหาร เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และปรับปรุงแก้ไขทางการบริการประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองสองห้อง และพื้นที่ใกล้เคียงให้เหมาะสมต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มีต่อความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

## สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ไว้ดังนี้

ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

## ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านพื้นที่** คือ พื้นที่เทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** มุ่งศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในด้านต่าง ๆ 7 ด้านคือ ด้านการบริการ ด้านการตั้งราคาบริการ ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ

และขั้นตอนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

### 3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ระหว่างเดือนมกราคม – เมษายน 2558 จำนวน 798 คน (ข้อมูลจากจำนวนผู้มาใช้บริการของกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 260 คนได้มาจากการเปิดตารางคำนวณขนาดตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2549, หน้า 23) จากจำนวนประชากร 798 คน เมื่อทำการเปิดตารางในค่าที่ใกล้เคียงที่สุดกับจำนวนประชากรคือ 800 คนทำให้ผู้วิจัยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน

### 4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ของผู้มารับบริการ

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในด้านต่าง ๆ 7 ด้าน คือด้านบริการ ด้านการตั้งราคาบริการ ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

### 5. ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัยตั้งแต่ เดือนมกราคม จนถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2558

## การทบทวนวรรณกรรม

### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

1.2 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

1.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

1.4 ความหมายของการกระจายอำนาจ

1.5 บริบทเกี่ยวกับเทศบาลตำบลหนองสองห้อง

### 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 จิตนา สืบศรี (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้รับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนครสาขาสว่างแดนดิน

2.2 ปาณิตา ปรีชาวงษ์ (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเกาะช้าง อ.เกาะช้าง จ.ตราด

2.3 นฤมล เหมรา (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี

2.4 จตุพล เขียวเงิน (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ (ลำพูน)

2.5 สุจิตตรา เจนกาญจนรักษ์ (2553) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความคาดหวังของผู้รับบริการหอ

ผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)  
จังหวัดสมุทรสาคร

2.6 ภรรคพล อุตรระทอง (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการศูนย์บริการ บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. พื้นที่ดำเนินการ

สำนักงานเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มารับบริการของกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือน มกราคม – เมษายน 2558 จำนวน 798 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้มารับบริการของกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายจำนวน 260 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตาราง Krejcie and Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2549, หน้า 23) และใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) คือ การแจกแบบสอบถามให้ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการของกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยกำหนดโควตา (Quota Sampling) ของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละเดือนที่มาติดต่อขอรับบริการ กองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เดือนละ 65 คน

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 บัณฑิตส่วนบุคคล เป็นคำถาม ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ และเติมคำในช่องว่าง

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านการตั้งราคาการบริการ ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามใช้ Likert scales 5 ระดับ จำนวน 49 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอื่น ๆ ในแต่ละด้านที่ผู้รับบริการคาดหวังต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ต่อไป

การหาค่าความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 45 ชุด หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbrach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟา ( $\alpha$ ) ที่ได้จากข้อคำถามในภาพรวมทั้งฉบับและแยกในรายด้าน ผลการทดสอบเครื่องมือได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.959 ซึ่งถือว่าเป็นค่าระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยขออนุญาตจากนายกเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัย ในการสอบถามประชาชนผู้มารับบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับประชาชนที่มารับบริการงานกองคลัง ณ เทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 260 ชุด ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผล หากมีข้อบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์จะคัดออกและทำ

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้ว นำมาลงรหัสเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วนแล้วประมวลผลข้อมูลคำนวณหาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies) บรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับบริการของกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ผู้ศึกษากำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของ

ค่าเฉลี่ย ออกเป็น 5 ระดับ ตามลำดับคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2549, หน้า 23 – 24)

4.51 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	มาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	ปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	น้อย
1.00 - 1.51	หมายถึง	น้อยที่สุด

#### 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการของกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม และใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และนำผลการศึกษาที่วิเคราะห์ให้ได้มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ

#### ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 และมีอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0

ตารางที่ 1 ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง โดยรวม

ความคาดหวังของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
1. ด้านบริการ	3.65	.845	มาก
2. ด้านการตั้งราคาบริการ	3.78	.713	มาก
3. ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ	3.91	.599	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	3.66	.791	มาก
5. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.14	.754	มาก
6. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.76	.711	มาก
7. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3.97	.580	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.84</b>	<b>.551</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้องโดยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง จำแนกตามเพศ

ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลัง	เพศ				t	sig
	หญิง N= 154 $\bar{X}$	S.D.	ชาย N= 106 $\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการบริการ	3.69	.824	3.58	.876	.964	.323
2. ด้านการตั้งราคาบริการ	3.83	.699	3.70	.731	1.374	.849
3. ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ	3.96	.580	3.84	.622	1.635	.526
4. ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	3.67	.800	3.63	.783	.409	.766
5. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.24	.834	4.00	.597	2.540	.216
6. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.805	.709	3.70	.712	1.195	.955
7. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	4.00	.615	3.92	.525	1.130	.037*
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>.544</b>	<b>3.77</b>	<b>.555</b>	<b>1.690</b>	<b>.965</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลัง จำแนกตามเพศ ด้วยวิธีการ T-test

(Independent Sample t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังโดยรวม ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

จากการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลัง จำแนกตามช่วงอายุ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังทั้งโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง จำแนกตามอาชีพ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวัง

ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลัง ทั้งโดยรวมแตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านการตั้งราคาการบริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

## อภิปรายผล

1. ด้านบริการ จากผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายด้านการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าด้านการบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ รูปแบบการให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเปิดให้บริการในช่วงเวลาที่ผู้รับบริการต้องการ เช่น พักเที่ยง และวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทา พิมลรัตนกานต์ (2551) ซึ่งได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายข้อ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การให้ความสะดวกในการบริการถึงบ้าน และการให้บริการความสะอาดกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ

2. ด้านการตั้งราคาการบริการ จากผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนอง

สองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการตั้งราคาการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าด้านการตั้งราคาการบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อัตราค่าบริการถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายข้อบังคับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม ไม่สูงหรือต่ำเกินไป และ แสดงป้ายที่มาของอัตราค่าบริการแต่ละประเภท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันทา พิมลรัตน์ กานต์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริการส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านราคาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราภาษีที่ต้องชำระมีความเหมาะสมเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การประเมินคิดคำนวณเงินภาษีเหมาะสม

3. ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ จากผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรของคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านสถานที่และช่องทางการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เทศบาลตำบลหนองสองห้อง มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอต่อผู้รับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเพิ่มช่องทางบริการรับชำระภาษี เช่น ทางไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอวยพร อรุณพรอนันต์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของกองการสอบ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมและสะดวก

ในการเดินทางติดต่อ การจัดเตรียมสถานที่ใช้ในการรับสมัครสอบมีความสะดวก

4. ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ จากผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรของคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการประกาศประชาสัมพันธ์งานบริการของคลังแต่ละช่วงผ่านหอกระจายข่าวแต่ละหมู่บ้าน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดให้มีรางวัลแก่ผู้มาชำระภาษีต่าง ๆ ในช่วงสัปดาห์แรกของการรับชำระภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยวันทา พิมลรัตน์ กานต์ (2551) ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริการส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตด้านส่งเสริมการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษีของทุกปี เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ชำระภาษีทุกราย

5. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จากผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรของคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การบริการด้วยความสมัครใจ และเต็มใจบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บริการด้วยความ ยิ้มแย้มแจ่มใสเอาใจใส่ และเป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 251) กล่าว

ว่าการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ ดังนี้ 1. รูปร่างหน้าตาไม่จำเป็นต้องดูดี หรือสวย แต่ไม่ควรจะบุดบึ้ง เกร็งเครียดน่ากลัว หรือไม่น่าเชื่อถือ 2. เสื้อผ้าและเครื่องประดับควรเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ 3. การแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งผมทำเล็บควรเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ 4. การพูดจาและการตอบคำถาม ยิ้มแย้มแจ่มใส ชักถามความต้องการ อธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้รับบริการ พูดจาสุภาพ 5. กิริยาท่าทางสุภาพทั้งการให้เสียง การสบตา การแสดงสีหน้าการเคลื่อนไหว 6. การให้ความช่วยเหลือ โดยการเอื้อเฟื้อ แสดงน้ำใจมีจิตใเมตตากรุณา

6. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จากผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอลิสรา รัตน์ไตรแก้ว (2552) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาล อำเภอไพศาล จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายข้อมากไปน้อย คือ การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและคล่องตัว

7. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จากผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีคาดหวังของ

ผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดโต๊ะทำงานเป็นไปตามสายงานทางเดินของงานไม่ย้อนไปย้อนมา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การบริการศูนย์อินเทอร์เน็ต สำหรับผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล เหมระ (2554, บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในรายข้อ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นมากไปน้อย คือ มีสถานที่จอดรถได้อย่างสะดวก/เพียงพอ และความสะอาดของบริเวณที่ให้บริการ

## ข้อเสนอแนะ

ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านที่มีระดับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำและควรปรับปรุงดังนี้

1. ด้านบริการ เป็นด้านที่ควรปรับปรุงเป็นลำดับแรกเนื่องจากเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับต่ำ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการเปิดให้บริการในช่วงเวลาที่ผู้รับบริการต้องการ เช่น พักเที่ยง วันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ ดังนั้นกองคลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ควรมีการเปิดให้บริการประชาชนในช่วงเวลาที่

ผู้รับบริการต้องการ เช่น พักเพียง วันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ และควรมีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่ดี อีกทั้งให้แตกต่างจากหน่วยงานอื่น

2. ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ของ คลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์งานบริการ ของคลังผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าว ก่อนการออกเก็บภาษี และในงานจัดเก็บภาษีรายได้ควรจัดให้มีรางวัลสำหรับผู้มาชำระภาษีประเภทต่าง ๆ ในช่วงสัปดาห์แรกของกรชำระภาษี เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ชำระภาษีมาชำระภาษีเร็วขึ้น

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการงานของ คลังเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัด

หนองคาย เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานของคลังเทศบาล ตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

2. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อ ผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เพื่อจะได้ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อดำเนินงานของเทศบาลตำบล หนองสองห้อง และนำมาพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขการ บริหารงานของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

## เอกสารอ้างอิง

กรวิทย์ บัวพันธ์. (2551). การประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัด

ร้อยเอ็ด. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

จตุพร เขียวเงิน. (2553). ความคาดหวังของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

สาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ (ลำพูน). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

จินตนา สืบศรี. (2555). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของ

สำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร. สกลนคร: มหาวิทยาลัยสกลนคร.

ปาณิตา ปรีชาวงษ์. (2555). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล

เกาะช้าง อ.เกาะช้าง จ.ตราด. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุจิตตรา เจนกาญจนรักษ์. (2553). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการหอผู้ป่วยในพิเศษ

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อลิสรา รัตน์ไทรแก้ว. (2552). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาลี

อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์. นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

Kotler, Philip. (1994). Marketing, management, Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Peter, J. Paul & James H. Donnelly, Jr. (2004). **Marketing management : knowledge and skills.** (7<sup>th</sup>ed).  
Boston: McGraw-Hill, 2004.

Stanton, William J., Etzel, Michael J. & Walker, Bruce J. (1994). **Fundamentals of marketing.**  
(10 th ed). Singapore: McGraw-Hill.