



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ไตรทิพย์ อยู่เย็น. (2554). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระ บข.ม. (บริหารธุรกิจ).
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ล้ายอง ปลั่งกลาง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการรับบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการรับบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 175 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ซึ่งได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และค่าแอล เอส ดี โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนราชการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน/ปฏิบัติการ รายได้ต่อเดือน 5,000-15,000 บาท และมีสถานภาพสมรส เจ้าหน้าที่ส่วนราชการส่วนใหญ่ เลือกมารับบริการเรื่องการขออนุมัติการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ สังกัดหน่วยงานส่วนกลาง และขอรับบริการ 1-5 ครั้งต่อเดือน เจ้าหน้าที่ส่วนราชการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการส่วนใหญ่ เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และด้านการคลังการบัญชี ส่วนอีก 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีเพศการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนและ สถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีอายุ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีเรื่อง และจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่สังกัดหน่วยงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน