



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	๗
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
สมมุติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
บริบทของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ.....	36
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการคลัง.....	42
แนวคิดเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินการคลัง.....	43
แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์.....	46



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	59
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	59
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการ ที่สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	65
ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยการรับบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการ ที่สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	67
ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	68
ตอนที่ 4 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการรับบริการ.....	75
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการที่ สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	88
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	90
สรุปผลการวิจัย.....	90
อภิปรายผล.....	91
ข้อเสนอแนะ.....	99
บรรณานุกรม.....	101



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	107
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	108
ภาคผนวก ข ผลการหาค่า IOC.....	113
ภาคผนวก ค ข้อมูลส่วนราชการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	116
ประวัติผู้วิจัย.....	122



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญญัตินี้

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการ ที่สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	65
2 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลปัจจัยการรับบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการ ที่สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	67
3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริหารทั่วไป.....	68
4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ.....	69
5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการคลังการบัญชี.....	70
6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร.....	71
7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	72
8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	73
9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 6 ด้าน.....	74



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
10 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ.....	75
11 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ.....	76
12 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็น ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอายุ.....	77
13 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็น ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ.....	78
14 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ การให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามการศึกษา.....	79
15 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ การให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	80
16 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ การให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	81
17 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ การให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	82



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ การให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเรื่องที่มาขอรับบริการ.....	83
19 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ การให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน.....	84
20 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน.....	85
21 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความคิดเห็นของ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน.....	86
22 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อ การให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการ.....	87
23 ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการที่สำนักงานคลังจังหวัด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	88



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 โครงสร้างสำนักงานคลัง.....	8
3 ขั้นตอนการรับหนังสือ.....	11
4 ขั้นตอนการส่งหนังสือ.....	12
5 ขั้นตอนการจัดเตรียมอาหารว่างและเอกสาร.....	12
6 ขั้นตอนการตรวจสอบและอนุมัติการขอเบิกจ่ายเงินงบประมาณ.....	13
7 ขั้นตอนการตรวจสอบอนุมัติและยืนยันข้อมูลหลักผู้ขาย.....	14
8 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาแนะนำการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ.....	14
9 ขั้นตอนการให้คำปรึกษาแนะนำด้านการเงินการคลัง.....	15
10 ขั้นตอนการลงทะเบียนด้วยระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ.....	16
11 ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร.....	16