



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการรับบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการกับสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการรับบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการที่สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 175 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) ค่าเอฟ (F-test) และค่าแอลเอสดี (LSD.) ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 2. ปัจจัยการรับบริการของผู้ใช้บริการที่สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3. ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4. การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการรับบริการ

ตอนที่ 5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการที่สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ดังนี้

|           |  |
|-----------|--|
| $\bar{X}$ | แทน ค่าเฉลี่ย                          |
| S.D.      | แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน                |
| t         | แทน การเปรียบเทียบตัวแปร 2 กลุ่ม       |
| F         | แทน การเปรียบเทียบตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป |
| *         | แทน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05     |



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

65

## ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการ

| ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
|   | 175        | 100.0  |
| <b>1. เพศ</b>                           |            |        |
| ชาย                                     | 30         | 17.1   |
| หญิง                                    | 145        | 82.9   |
| <b>2. อายุ</b>                          |            |        |
| 20 - 30 ปี                              | 31         | 17.7   |
| 31 - 40 ปี                              | 49         | 28.0   |
| 41- 50 ปี                               | 69         | 39.5   |
| 51- 60 ปี                               | 26         | 14.8   |
| <b>3. ระดับการศึกษา</b>                 |            |        |
| มัธยมศึกษา-อนุปริญญา                    | 75         | 42.9   |
| ปริญญาตรีหรือสูงกว่า                    | 100        | 57.1   |
| <b>4. ตำแหน่งงาน</b>                    |            |        |
| รองผู้บริหาร                            | 28         | 16.0   |
| ระดับปฏิบัติงาน/ปฏิบัติการ              | 83         | 47.4   |
| ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ/มหาวิทยาลัย  | 28         | 16.0   |
| ระดับชำนาญการ/หัวหน้างาน                | 36         | 20.6   |
| <b>5. รายได้ต่อเดือน</b>                |            |        |
| 5,000 - 15,000 บาท                      | 66         | 37.8   |
| 15,001 - 25,000 บาท                     | 63         | 36.0   |
| 25,001 - 35,000 บาท                     | 27         | 15.4   |
| 35,001 - 45,000 บาทขึ้นไป               | 19         | 10.8   |



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

66

ตาราง 1 (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
|   | 175        | 100.0  |
| <b>6. สถานภาพสมรส</b>                   |            |        |
| โสด                                     | 54         | 30.9   |
| สมรส                                    | 110        | 62.9   |
| หม้าย/หย่าร้าง                          | 11         | 6.3    |

จากตาราง 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 82.9 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน/ปฏิบัติการ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รายได้ต่อเดือน 5,000-15,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 สถานภาพสมรส จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 62.9



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

67

## ตอนที่ 2 ปัจจัยการรับบริการ ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการรับบริการ ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของปัจจัยการรับบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ

| ปัจจัยการรับบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
|  | 175        | 100    |

### 1. เรื่องที่ขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัด

#### พระนครศรีอยุธยา

|   |    |      |
|---|----|------|
| การขออนุมัติการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ         | 57 | 32.6 |
| การขออนุมัติและยืนยันข้อมูลหลักผู้ขาย       | 26 | 14.9 |
| การขอคำปรึกษาเรื่องการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ  | 18 | 10.3 |
| การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายระเบียบการเงิน  | 27 | 15.4 |
| การคลังและพัสดุ                             |    |      |
| ขอลงทะเบียนระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ(EGP) | 15 | 8.6  |
| การขออนุมัติลงทะเบียนระบบการจัดซื้อจัดจ้าง  | 10 | 5.7  |
| ภาครัฐ (EGP)                                |    |      |
| การขอวิทยากรบรรยาย                          | 2  | 1.1  |
| การเข้าร่วมประชุม/อบรม                      | 20 | 11.4 |

### 2. สังกัดหน่วยงาน

|              |    |      |
|--------------|----|------|
| ส่วนกลาง     | 91 | 52.0 |
| ส่วนภูมิภาค  | 59 | 33.7 |
| ส่วนท้องถิ่น | 25 | 14.3 |

### 3. จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการจากสำนักงานคลัง

#### จังหวัด

|                        |    |      |
|------------------------|----|------|
| 1-5 ครั้ง/เดือน        | 92 | 52.6 |
| 6-10 ครั้ง/เดือน       | 41 | 23.4 |
| มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน | 42 | 24.0 |



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการส่วนใหญ่ เลือกมาขอรับบริการเรื่องการขออนุมัติการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 สังกัดหน่วยงานเป็นส่วนราชการสังกัดส่วนกลาง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 1-5 ครั้ง/เดือน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6

### ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริหารทั่วไป

| ด้านการบริหารทั่วไป  | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความคิดเห็น |
|--|-------------|-------------|------------------|
| 1. ขั้นตอนการรับหนังสือรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน                      | 4.23        | 0.70        | มากที่สุด        |
| 2. การส่งหนังสือรวดเร็ว ถูกต้อง ทันต่อการปฏิบัติงาน              | 4.19        | 0.66        | มาก              |
| 3. การจัดหาอาหารว่างสำหรับการประชุม/อบรม<br>เหมาะสม              | 4.12        | 0.67        | มาก              |
| 4. การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม/อบรม อ่าน<br>ง่ายชัดเจนดี       | 4.10        | 0.67        | มาก              |
| 5. ติดตั้งตู้รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนให้เห็นอย่าง<br>ชัดเจน | 4.21        | 0.66        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>   | <b>4.17</b> | <b>0.56</b> | <b>มาก</b>       |

จากตาราง 3 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริหารทั่วไป อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.17$ , S.D.=0.56) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อเรียงตามลำดับ คือ ขั้นตอนการรับหนังสือรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ( $\bar{X}=4.23$ , S.D.=0.70) และติดตั้งตู้รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนให้เห็นอย่างชัดเจน ( $\bar{X}=4.21$ , S.D.=0.66)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ การส่งหนังสือรวดเร็ว ถูกต้อง ทันต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}=4.19$ , S.D.=0.66) การจัดอาหารว่าง สำหรับการประชุม/อบรมเหมาะสม ( $\bar{X}=4.12$ , S.D.=0.67) และ การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม/อบรม อ่านง่ายชัดเจนดี ( $\bar{X}=4.10$ , S.D.=0.67)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ

| ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ                                | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความคิดเห็น |
|--|-------------|-------------|------------------|
| 1. การอนุมัติคำขอเบิกเงินงบประมาณ สะดวกและรวดเร็ว          | 4.36        | 0.55        | มากที่สุด        |
| 2. การอนุมัติและยืนยันข้อมูลหลักผู้ขายของส่วนราชการรวดเร็ว | 4.34        | 0.61        | มากที่สุด        |
| 3. การให้คำปรึกษาด้านการเบิกจ่ายถูกต้อง รวดเร็ว เข้าใจง่าย | 4.36        | 0.58        | มากที่สุด        |
| 4. มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาอย่างเพียงพอ   | 4.21        | 0.66        | มากที่สุด        |
| 5. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่งคำขอเบิกเงินเพียงพอ              | 4.25        | 0.65        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>   | <b>4.30</b> | <b>0.51</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง 4 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.30$ , S.D.=0.51) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามลำดับ คือ การให้คำปรึกษาด้านการเบิกจ่ายถูกต้อง รวดเร็ว เข้าใจง่าย ( $\bar{X}=4.36$ , S.D.=0.58) การอนุมัติคำขอเบิกเงินงบประมาณ สะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X}=4.36$ , S.D.=0.55) การอนุมัติและยืนยันข้อมูลหลักผู้ขายของส่วนราชการรวดเร็ว ( $\bar{X}=4.34$ , S.D.=0.61) มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่งคำขอเบิกเงินเพียงพอ ( $\bar{X}=4.25$ , S.D.=0.65) และ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขปัญหาอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=4.21$ , S.D.=0.66)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการคลัง การบัญชี

| ด้านการคลัง การบัญชี   | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความคิดเห็น |
|--|-------------|-------------|------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้คำปรึกษากฎหมาย<br>ระเบียบการคลัง การบัญชีถูกต้อง รวดเร็ว เข้าใจง่าย | 4.40        | 0.62        | มากที่สุด        |
| 2. มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและช่วยแก้ปัญหาอย่าง<br>เพียงพอ   | 4.21        | 0.63        | มากที่สุด        |
| 3. การให้คำปรึกษาด้านการพัสดุถูกต้อง เข้าใจง่าย  | 4.18        | 0.56        | มาก              |
| 4. การอนุมัติการลงทะเบียนระบบการจัดซื้อจัดจ้าง<br>ภาครัฐรวดเร็ว                                      | 4.14        | 0.59        | มาก              |
| 5. วิทยากรมีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอด<br>ความรู้   | 4.38        | 0.59        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>   | <b>4.26</b> | <b>0.51</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง 5 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการคลังการบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.26, S.D.=0.51) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้คำปรึกษากฎหมาย ระเบียบการคลัง การบัญชี ถูกต้อง รวดเร็ว เข้าใจง่าย ( $\bar{X}$  =4.40, S.D.=0.62) วิทยากรมีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอด ความรู้ ( $\bar{X}$  =4.38, S.D.=0.59) และ มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและช่วยแก้ปัญหาอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}$  =4.21, S.D.=0.63)

เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ การให้คำปรึกษาด้านการพัสดุถูกต้อง เข้าใจง่าย ( $\bar{X}$  =4.18, S.D.=0.59) และ การอนุมัติการ ลงทะเบียนระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐรวดเร็ว ( $\bar{X}$  =4.14, S.D.=0.59)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

| ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร  | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความคิดเห็น |
|--|-------------|-------------|------------------|
| 1. หนังสือราชการ/หนังสือเวียนมีความถูกต้อง สื่อสารให้ทราบอย่างรวดเร็วทันต่อการปฏิบัติงาน | 4.16        | 0.70        | มาก              |
| 2. ข้อมูลในเว็บไซต์ มี ประโยชน์สามารถค้นหาได้ง่าย  | 4.11        | 0.65        | มาก              |
| 3. แผ่นพับมีประโยชน์และน่าสนใจ   | 3.94        | 0.70        | มาก              |
| 4. บอร์ดประชาสัมพันธ์มีประโยชน์และน่าสนใจ  | 4.00        | 0.66        | มาก              |
| 5. จัดประชุม/อบรมเกี่ยวกับกิจกรรมของสำนักงานคลังสม่ำเสมอ                                 | 4.12        | 0.66        | มาก              |
| 6. การประชาสัมพันธ์ภาพรวมดีมีประโยชน์และเอื้อต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ    | 4.21        | 0.59        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>   | <b>4.09</b> | <b>0.60</b> | <b>มาก</b>       |

จากตาราง 6 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  =4.09, S.D.=0.60) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ เรียงตามลำดับ คือ หนังสือราชการ/หนังสือเวียนมีความถูกต้อง สื่อสารให้ทราบอย่างรวดเร็วทันต่อการปฏิบัติงาน มาก ( $\bar{X}$  =4.16, S.D.=0.70) จัดประชุม/อบรมเกี่ยวกับกิจกรรมของสำนักงานคลังสม่ำเสมอ ( $\bar{X}$  =4.12, S.D.=0.66) ข้อมูลในเว็บไซต์มีประโยชน์สามารถค้นหาได้ง่าย ( $\bar{X}$  =4.11, S.D.=0.65) บอร์ดประชาสัมพันธ์มีประโยชน์และน่าสนใจ ( $\bar{X}$  =4.00, S.D.=0.66) และแผ่นพับมีประโยชน์และน่าสนใจ ( $\bar{X}$  =3.94, S.D.=0.70) ยกเว้น การประชาสัมพันธ์ภาพรวมดีมีประโยชน์และเอื้อต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.21, S.D.=0.59)





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

72

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                     | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน                   | 4.51      | 0.59 | มากที่สุด        |
| 2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส/เต็มใจให้บริการ                    | 4.41      | 0.61 | มากที่สุด        |
| 3. เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความสุภาพเป็นกันเอง ชัดเจน<br>เข้าใจง่าย | 4.45      | 0.58 | มากที่สุด        |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีน้ำใจ สนใจ ใส่ใจ                    | 4.46      | 0.57 | มากที่สุด        |
| 5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ                  | 4.41      | 0.57 | มากที่สุด        |
| รวม   | 4.45      | 0.53 | มากที่สุด        |

จากตาราง 7 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.45$ , S.D.=0.53) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน ( $\bar{X}=4.51$ , S.D.=0.59) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีน้ำใจ สนใจ ใส่ใจ ( $\bar{X}=4.46$ , S.D.=0.57) เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความสุภาพเป็นกันเอง ชัดเจน เข้าใจง่าย ( $\bar{X}=4.45$ , S.D.=0.58) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส/เต็มใจให้บริการ ( $\bar{X}=4.41$ , S.D.=0.61) และ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ ( $\bar{X}=4.41$ , S.D.=0.57)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความคิดเห็น |
|---|-------------|-------------|------------------|
| 1. มีผังขั้นตอนกระบวนการงานติดประกาศให้เห็นชัดเจน                                   | 4.23        | 0.60        | มากที่สุด        |
| 2. มีพื้นที่ใช้สอยบนสำนักงานคลังจังหวัดพอเพียง                                      | 4.04        | 0.71        | มาก              |
| 3. สถานที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย   | 4.23        | 0.60        | มากที่สุด        |
| 4. แสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก เอื้อต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ | 4.19        | 0.55        | มาก              |
| 5. มีที่นั่งรอที่เพียงพอและเหมาะสม มีน้ำดื่มที่สะอาดไว้บริการ                       | 4.10        | 0.62        | มาก              |
| 6. การจัดผังสถานที่ทำงานมีความเหมาะสม   | 3.94        | 0.74        | มาก              |
| <b>รวม</b>  | <b>4.12</b> | <b>0.56</b> | <b>มาก</b>       |

จากตาราง 8 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  =4.12, S.D.=0.56) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ มีผังขั้นตอนกระบวนการงานติดประกาศให้เห็นชัดเจน ( $\bar{X}$  =4.23, S.D.=0.60) และ สถานที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{X}$  =4.23, S.D.=0.60)

เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก เอื้อต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ( $\bar{X}$  =4.19, S.D.=0.55) มีที่นั่งรอที่เพียงพอและเหมาะสม มีน้ำดื่มที่สะอาดไว้บริการ ( $\bar{X}$  =4.10, S.D.=0.62) และ การจัดผังสถานที่ทำงานมีความเหมาะสม ( $\bar{X}$  =3.94, S.D.= 0.74)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

74

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้ง 6 ด้าน

| การให้บริการ                         | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|--------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านการบริหารทั่วไป               | 4.17      | 0.56 | มาก              |
| 2. ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ       | 4.30      | 0.51 | มากที่สุด        |
| 3. ด้านการคลังการบัญชี               | 4.26      | 0.51 | มากที่สุด        |
| 4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร | 4.09      | 0.56 | มาก              |
| 5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ       | 4.45      | 0.53 | มากที่สุด        |
| 6. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  | 4.12      | 0.56 | มาก              |
| รวม                                  | 4.23      | 0.45 | มากที่สุด        |

จากตาราง 9 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.23$ , S.D.=0.45) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=4.45$ , S.D.=0.53) ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ( $\bar{X}=4.30$ , S.D.=0.51) และด้านการคลังการบัญชี ( $\bar{X}=4.26$ , S.D.=0.51)

เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านการบริหารทั่วไป ( $\bar{X}=4.17$ , S.D.=0.56) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.12$ , S.D.=0.56) และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X}=4.09$ , S.D.=0.56)



## ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการรับบริการ

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการรับบริการรายละเอียดแสดงในตาราง 10-22 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

$H_0$  : เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีปัจจัยการรับบริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ตาราง 10 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ

| ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ  | ชาย       |      | หญิง      |      | t     | Sig.  |
|--------------------------------------|-----------|------|-----------|------|-------|-------|
|                                      | n = 30    |      | n = 145   |      |       |       |
|                                      | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. |       |       |
| 1. ด้านการบริหารทั่วไป               | 4.41      | 0.51 | 4.12      | 0.55 | 2.667 | 0.455 |
| 2. ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ       | 4.37      | 0.51 | 4.29      | 0.51 | 0.766 | 0.551 |
| 3. ด้านการคลัง การบัญชี              | 4.39      | 0.57 | 4.24      | 0.50 | 1.473 | 0.099 |
| 4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร | 4.27      | 0.58 | 4.05      | 0.55 | 1.918 | 0.186 |
| 5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ       | 4.44      | 0.51 | 4.45      | 0.54 | 0.090 | 0.881 |
| 6. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  | 4.22      | 0.63 | 4.10      | 0.54 | 1.012 | 0.069 |

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha=.05$  ทุกด้าน แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกันทุกด้าน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 11 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามอายุ

| ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ  |              | Sum of Square | df  | Mean Square | F            | Sig.          |
|--------------------------------------|--------------|---------------|-----|-------------|--------------|---------------|
| 1. ด้านการบริหารทั่วไป               | ระหว่างกลุ่ม | 1.999         | 3   | 0.666       | <b>2.205</b> | 0.089         |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 51.658        | 171 | 0.302       |              |               |
|                                      | รวม          | 53.657        | 174 |             |              |               |
| 2. ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ       | ระหว่างกลุ่ม | 1.060         | 3   | 0.353       | 1.369        | 0.254         |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 44.129        | 171 | 0.258       |              |               |
|                                      | รวม          | 45.189        | 174 |             |              |               |
| 3. ด้านการคลัง การบัญชี              | ระหว่างกลุ่ม | 0.958         | 3   | 0.319       | 1.222        | 0.303         |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 44.695        | 171 | 0.261       |              |               |
|                                      | รวม          | 45.653        | 174 |             |              |               |
| 4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร | ระหว่างกลุ่ม | 2.849         | 3   | 0.950       | 3.141        | <b>0.027*</b> |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 51.693        | 171 | 0.302       |              |               |
|                                      | รวม          | 54.542        | 174 |             |              |               |
| 5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ       | ระหว่างกลุ่ม | 4.161         | 3   | 1.387       | 5.266        | <b>0.002*</b> |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 45.036        | 171 | 0.263       |              |               |
|                                      | รวม          | 49.197        | 174 |             |              |               |
| 6. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  | ระหว่างกลุ่ม | 1.520         | 3   | 0.507       | 1.647        | 0.180         |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 52.589        | 171 | 0.308       |              |               |
|                                      | รวม          | 54.109        | 174 |             |              |               |
| โดยรวม                               | ระหว่างกลุ่ม | 1.778         | 3   | 0.593       | 3.073        | <b>0.029*</b> |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 32.972        | 171 | 0.193       |              |               |
|                                      | รวม          | 34.749        | 174 |             |              |               |

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha=.05$  มี 4 ด้าน แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันด้านการบริหาร



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ทั่วไป ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ด้านการการคลังการบัญชี และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha=.05$  มี 2 ด้าน แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. ได้ผลดังนี้

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอายุ

| อายุ       | 20-30 ปี | 31-40 ปี | 41-50 ปี | 51-60 ปี |
|------------|----------|----------|----------|----------|
| 20 – 30 ปี |          | 0.2687*  |          |          |
| 31 – 40 ปี |          |          | 0.3025 * |          |
| 41 – 50 ปี |          |          |          |          |
| 51 – 60 ปี |          |          |          |          |

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร พบว่า 1) เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการที่มีอายุ 20-30 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี (0.2687) 2) เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการที่มีอายุ 41-50 ปี (0.3025)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

78

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

| อายุ     | 20-30 ปี | 31-40 ปี | 41-50 ปี | 51-60 ปี |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| 20-30 ปี |          | 0.2702*  |          |          |
| 31-40 ปี |          |          | 0.3347*  |          |
| 41-50 ปี |          |          |          | 0.3154*  |
| 51-60 ปี |          |          |          |          |

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า 1) เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ที่มารับบริการที่มีอายุ 20-30 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่าเจ้าหน้าที่ส่วน ราชการที่มารับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี (0.2702) 2) เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการที่มี อายุ 41-50 ปี (0.3347) 3) เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับความ คิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการที่มีอายุ 51-60 ปี (0.3154)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 14 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา

| ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ  |              | Sum of Square | df  | Mean Square | F     | Sig.  |
|--------------------------------------|--------------|---------------|-----|-------------|-------|-------|
| 1. ด้านการบริหารทั่วไป               | ระหว่างกลุ่ม | 0.051         | 2   | 0.026       | 0.082 | 0.921 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 53.606        | 172 | 0.312       |       |       |
|                                      | รวม          | 53.657        | 174 |             |       |       |
| 2. ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ       | ระหว่างกลุ่ม | 0.558         | 2   | 0.279       | 1.076 | 0.343 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 44.631        | 172 | 0.259       |       |       |
|                                      | รวม          | 45.189        | 174 |             |       |       |
| 3. ด้านการคลัง การบัญชี              | ระหว่างกลุ่ม | 0.096         | 2   | 0.048       | 0.182 | 0.834 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 45.557        | 172 | 0.265       |       |       |
|                                      | รวม          | 45.653        | 174 |             |       |       |
| 4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร | ระหว่างกลุ่ม | 0.269         | 2   | 0.134       | 0.426 | 0.654 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 54.273        | 172 | 0.316       |       |       |
|                                      | รวม          | 54.542        | 174 |             |       |       |
| 5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ       | ระหว่างกลุ่ม | 0.776         | 2   | 0.388       | 1.379 | 0.255 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 48.421        | 172 | 0.282       |       |       |
|                                      | รวม          | 49.197        | 174 |             |       |       |
| 6. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  | ระหว่างกลุ่ม | 0.463         | 2   | 0.232       | 0.742 | 0.477 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 53.645        | 172 | 0.312       |       |       |
|                                      | รวม          | 54.109        | 174 |             |       |       |
| โดยรวม                               | ระหว่างกลุ่ม | 0.296         | 2   | 0.148       | 0.740 | 0.479 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 34.453        | 172 | 0.200       |       |       |
|                                      | รวม          | 34.749        | 174 |             |       |       |

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha=.05$  ทั้ง 6 ด้าน แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันทุกด้าน





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 15 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ  |              | Sum of Square | df  | Mean Square | F     | Sig.  |
|--------------------------------------|--------------|---------------|-----|-------------|-------|-------|
| 1. ด้านการบริหารทั่วไป               | ระหว่างกลุ่ม | 0.853         | 3   | 0.284       | 0.920 | 0.432 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 52.805        | 171 | 0.309       |       |       |
|                                      | รวม          | 53.657        | 174 |             |       |       |
| 2. ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ       | ระหว่างกลุ่ม | 0.571         | 3   | 0.190       | 0.729 | 0.536 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 44.619        | 171 | 0.261       |       |       |
|                                      | รวม          | 45.189        | 174 |             |       |       |
| 3. ด้านการคลัง การบัญชี              | ระหว่างกลุ่ม | 0.230         | 3   | 0.077       | 0.289 | 0.833 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 45.423        | 171 | 0.266       |       |       |
|                                      | รวม          | 45.653        | 174 |             |       |       |
| 4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร | ระหว่างกลุ่ม | 0.129         | 3   | 0.043       | 0.135 | 0.939 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 54.413        | 171 | 0.318       |       |       |
|                                      | รวม          | 54.542        | 174 |             |       |       |
| 5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ       | ระหว่างกลุ่ม | 0.532         | 3   | 0.177       | 0.623 | 0.601 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 48.665        | 171 | 0.285       |       |       |
|                                      | รวม          | 49.197        | 174 |             |       |       |
| 6. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  | ระหว่างกลุ่ม | 0.317         | 3   | 0.106       | 0.336 | 0.800 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 53.792        | 171 | 0.315       |       |       |
|                                      | รวม          | 54.109        | 174 |             |       |       |
| โดยรวม                               | ระหว่างกลุ่ม | 0.030         | 3   | 0.010       | 0.050 | 0.985 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 34.719        | 171 | 0.203       |       |       |
|                                      | รวม          | 34.749        | 174 |             |       |       |

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha=.05$  ทั้ง 6 ด้าน แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันทุกด้าน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 16 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ  |              | Sum of Square | df  | Mean Square | F     | Sig.  |
|--------------------------------------|--------------|---------------|-----|-------------|-------|-------|
| 1. ด้านการบริหารทั่วไป               | ระหว่างกลุ่ม | 3.338         | 10  | 0.334       | 1.088 | 0.374 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 50.319        | 164 | 0.307       |       |       |
|                                      | รวม          | 53.657        | 174 |             |       |       |
| 2. ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ       | ระหว่างกลุ่ม | 2.233         | 10  | 0.223       | 0.853 | 0.579 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 42.956        | 164 | 0.262       |       |       |
|                                      | รวม          | 45.189        | 174 |             |       |       |
| 3. ด้านการคลัง การบัญชี              | ระหว่างกลุ่ม | 3.902         | 10  | 0.390       | 1.533 | 0.132 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 41.752        | 164 | 0.255       |       |       |
|                                      | รวม          | 45.653        | 174 |             |       |       |
| 4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร | ระหว่างกลุ่ม | 4.003         | 10  | 0.400       | 1.299 | 0.235 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 50.538        | 164 | 0.308       |       |       |
|                                      | รวม          | 54.542        | 174 |             |       |       |
| 5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ       | ระหว่างกลุ่ม | 3.148         | 10  | 0.315       | 1.121 | 0.349 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 46.049        | 164 | 0.281       |       |       |
|                                      | รวม          | 49.197        | 174 |             |       |       |
| 6. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  | ระหว่างกลุ่ม | 2.686         | 10  | 0.269       | 0.857 | 0.575 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 51.423        | 164 | 0.314       |       |       |
|                                      | รวม          | 54.109        | 174 |             |       |       |
| โดยรวม                               | ระหว่างกลุ่ม | 2.204         | 10  | 0.220       | 1.110 | 0.357 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 32.546        | 164 | 0.198       |       |       |
|                                      | รวม          | 34.749        | 174 |             |       |       |

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha=.05$  ทั้ง 6 ด้าน แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 17 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

| ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ  |              | Sum of Square | df  | Mean Square | F     | Sig.  |
|--------------------------------------|--------------|---------------|-----|-------------|-------|-------|
| 1. ด้านการบริหารทั่วไป               | ระหว่างกลุ่ม | 0.614         | 2   | 0.307       | 0.996 | 0.372 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 53.043        | 172 | 0.308       |       |       |
|                                      | รวม          | 53.657        | 174 |             |       |       |
| 2. ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ       | ระหว่างกลุ่ม | 1.233         | 2   | 0.616       | 2.412 | 0.093 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 43.957        | 172 | 0.256       |       |       |
|                                      | รวม          | 45.189        | 174 |             |       |       |
| 3. ด้านการคลัง การบัญชี              | ระหว่างกลุ่ม | 0.265         | 2   | 0.133       | 0.503 | 0.606 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 45.388        | 172 | 0.264       |       |       |
|                                      | รวม          | 45.653        | 174 |             |       |       |
| 4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร | ระหว่างกลุ่ม | 0.825         | 2   | 0.412       | 1.320 | 0.270 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 53.717        | 172 | 0.312       |       |       |
|                                      | รวม          | 54.542        | 174 |             |       |       |
| 5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ       | ระหว่างกลุ่ม | 1.291         | 2   | 0.646       | 2.318 | 0.102 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 47.906        | 172 | 0.279       |       |       |
|                                      | รวม          | 49.197        | 174 |             |       |       |
| 6. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  | ระหว่างกลุ่ม | 1.166         | 2   | 0.583       | 1.894 | 0.154 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 52.943        | 172 | 0.308       |       |       |
|                                      | รวม          | 54.109        | 174 |             |       |       |
| โดยรวม                               | ระหว่างกลุ่ม | 0.615         | 2   | 0.307       | 1.549 | 0.215 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 34.135        | 172 | 0.198       |       |       |
|                                      | รวม          | 34.749        | 174 |             |       |       |

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha=.05$  ทั้ง 6 ด้าน แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันทุกด้าน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 18 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามเรื่องที่มาขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

| ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ  |              | Sum of Square | df  | Mean Square | F     | Sig.  |
|--------------------------------------|--------------|---------------|-----|-------------|-------|-------|
| 1. ด้านการบริหารทั่วไป               | ระหว่างกลุ่ม | 2.783         | 7   | 0.398       | 1.305 | 0.251 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 50.874        | 167 | 0.305       |       |       |
|                                      | รวม          | 53.657        | 174 |             |       |       |
| 2. ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ       | ระหว่างกลุ่ม | 3.227         | 7   | 0.461       | 1.835 | 0.084 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 41.963        | 167 | 0.251       |       |       |
|                                      | รวม          | 45.189        | 174 |             |       |       |
| 3. ด้านการคลัง การบัญชี              | ระหว่างกลุ่ม | 1.277         | 7   | 0.182       | 0.687 | 0.683 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 44.376        | 167 | 0.266       |       |       |
|                                      | รวม          | 45.653        | 174 |             |       |       |
| 4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร | ระหว่างกลุ่ม | 0.839         | 7   | 0.120       | 0.373 | 0.917 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 53.703        | 167 | 0.322       |       |       |
|                                      | รวม          | 54.542        | 174 |             |       |       |
| 5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ       | ระหว่างกลุ่ม | 0.599         | 7   | 0.086       | 0.294 | 0.955 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 48.597        | 167 | 0.291       |       |       |
|                                      | รวม          | 49.197        | 174 |             |       |       |
| 6. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  | ระหว่างกลุ่ม | 0.807         | 7   | 0.115       | 0.361 | 0.924 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 53.302        | 167 | 0.319       |       |       |
|                                      | รวม          | 54.109        | 174 |             |       |       |
| โดยรวม                               | ระหว่างกลุ่ม | 0.609         | 7   | 0.087       | 0.426 | 0.885 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 34.140        | 167 | 0.204       |       |       |
|                                      | รวม          | 34.749        | 174 |             |       |       |

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha=.05$  ทั้ง 6 ด้าน แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการซึ่งมีเรื่องที่มาขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันทุกด้าน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 19 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน

| ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ  |              | Sum of Square | df  | Mean Square | F     | Sig.          |
|--------------------------------------|--------------|---------------|-----|-------------|-------|---------------|
| 1. ด้านการบริหารทั่วไป               | ระหว่างกลุ่ม | 0.593         | 2   | 0.297       | 0.961 | 0.385         |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 53.064        | 172 | 0.309       |       |               |
|                                      | รวม          | 53.657        | 174 |             |       |               |
| 2. ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ       | ระหว่างกลุ่ม | 1.605         | 2   | 0.802       | 3.167 | <b>0.045*</b> |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 43.585        | 172 | 0.253       |       |               |
|                                      | รวม          | 45.189        | 174 |             |       |               |
| 3. ด้านการคลัง การบัญชี              | ระหว่างกลุ่ม | 0.987         | 2   | 0.493       | 1.900 | 0.153         |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 44.667        | 172 | 0.260       |       |               |
|                                      | รวม          | 45.653        | 174 |             |       |               |
| 4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร | ระหว่างกลุ่ม | 1.009         | 2   | 0.505       | 1.622 | 0.201         |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 53.532        | 172 | 0.311       |       |               |
|                                      | รวม          | 54.542        | 174 |             |       |               |
| 5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ       | ระหว่างกลุ่ม | 0.135         | 2   | 0.068       | 0.237 | 0.789         |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 49.062        | 172 | 0.285       |       |               |
|                                      | รวม          | 49.197        | 174 |             |       |               |
| 6. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  | ระหว่างกลุ่ม | 2.091         | 2   | 1.046       | 3.458 | <b>0.034*</b> |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 52.017        | 172 | 0.302       |       |               |
|                                      | รวม          | 54.109        | 174 |             |       |               |
| โดยรวม                               | ระหว่างกลุ่ม | 0.850         | 2   | 0.425       | 2.157 | 0.119         |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 33.899        | 172 | 0.197       |       |               |
|                                      | รวม          | 34.749        | 174 |             |       |               |

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha=.05$  มี 4 ด้าน แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

85

ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการคลังการบัญชี ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha=.05$  มี 2 ด้าน แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. ได้ผลดังนี้

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน

| สังกัดหน่วยงาน | ส่วนกลาง | ส่วนภูมิภาค | ส่วนท้องถิ่น |
|----------------|----------|-------------|--------------|
| ส่วนกลาง       |          | 0.2117 *    |              |
| ส่วนภูมิภาค    |          |             |              |
| ส่วนท้องถิ่น   |          |             |              |

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการซึ่งสังกัดหน่วยงานส่วนกลาง มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่าเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่มารับบริการซึ่งสังกัดหน่วยงานส่วนภูมิภาค (0.2117)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

86

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน

| สังกัดหน่วยงาน | ส่วนกลาง | ส่วนภูมิภาค | ส่วนท้องถิ่น |
|----------------|----------|-------------|--------------|
| ส่วนกลาง       |          | 0.2415 *    |              |
| ส่วนภูมิภาค    |          |             |              |
| ส่วนท้องถิ่น   |          |             |              |

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการซึ่งสังกัดหน่วยงานส่วนกลาง มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่าเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่มารับบริการซึ่งสังกัดหน่วยงานส่วนภูมิภาค (0.2415)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 22 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

| ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ  |              | Sum of Square | df  | Mean Square | F     | Sig.  |
|--------------------------------------|--------------|---------------|-----|-------------|-------|-------|
| 1. ด้านการบริหารทั่วไป               | ระหว่างกลุ่ม | 0.414         | 3   | 0.138       | 0.443 | 0.722 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 53.243        | 171 | 0.311       |       |       |
|                                      | รวม          | 53.657        | 174 |             |       |       |
| 2. ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ       | ระหว่างกลุ่ม | 0.832         | 3   | 0.277       | 1.070 | 0.363 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 44.357        | 171 | 0.259       |       |       |
|                                      | รวม          | 45.189        | 174 |             |       |       |
| 3. ด้านการคลัง การบัญชี              | ระหว่างกลุ่ม | 0.111         | 3   | 0.037       | 0.139 | 0.936 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 45.542        | 171 | 0.266       |       |       |
|                                      | รวม          | 45.653        | 174 |             |       |       |
| 4. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร | ระหว่างกลุ่ม | 0.411         | 3   | 0.137       | 0.433 | 0.730 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 54.131        | 171 | 0.317       |       |       |
|                                      | รวม          | 54.542        | 174 |             |       |       |
| 5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ       | ระหว่างกลุ่ม | 0.975         | 3   | 0.325       | 1.153 | 0.329 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 48.221        | 171 | 0.282       |       |       |
|                                      | รวม          | 49.197        | 174 |             |       |       |
| 6. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  | ระหว่างกลุ่ม | 0.621         | 3   | 0.207       | 0.662 | 0.577 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 53.487        | 171 | 0.313       |       |       |
|                                      | รวม          | 54.109        | 174 |             |       |       |
| โดยรวม                               | ระหว่างกลุ่ม | 0.210         | 3   | 0.070       | 0.346 | 0.792 |
|                                      | ภายในกลุ่ม   | 34.540        | 171 | 0.202       |       |       |
|                                      | รวม          | 34.749        | 174 |             |       |       |

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .05$  ทั้ง 6 ด้าน แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันทุกด้าน





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

88

## ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงในตาราง 23

ตาราง 23 ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 175 คน มีผู้ตอบข้อเสนอแนะจำนวน 13 คน และไม่ตอบจำนวน 162 คน

| ลำดับ | ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการ  | จำนวน |
|-------|---|-------|
| 1     | ควรจัดอบรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบด้านการพัสดุ สวัสดิการและสิทธิประโยชน์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งต่อ 1 หัวข้อวิชา   | 4     |
| 2     | ควรมีผู้ให้คำแนะนำเรื่องการจัดทำระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ มากกว่านี้  | 2     |
| 3     | ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่รอบรู้ด้านกฎหมายการเงินการคลัง ที่สามารถให้คำปรึกษามากกว่านี้  | 1     |
| 4     | ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาอยู่ปฏิบัติหน้าที่หมุนเวียนกันตลอดเวลา  | 1     |
| 5     | ควรเปิดเครื่องปรับอากาศให้อากาศเย็นสบาย เพื่อเอื้อต่อการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้เกิดความประทับใจเพิ่มมากขึ้น       | 1     |
| 6     | แผ่นพับประชาสัมพันธ์ควรปรับปรุง รูปแบบ เนื้อหา ขนาดตัวหนังสือ กระดาษที่ใช้ เพื่อเพิ่มความน่าสนใจที่จะเก็บไว้ศึกษาและใช้ประโยชน์ | 1     |
| 7     | ต้องการให้เจ้าหน้าที่บางคนใจดีขึ้น ยิ้มแย้ม พุดจาให้สุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากกว่านี้                                      | 1     |
| 8     | ควรจัดทำเอกสารประกอบการอบรมให้ตัวหนังสือใหญ่ขึ้น อ่านได้ชัดเจนและควรจัดเลี้ยงอาหารกลางวันให้เหมาะสม นำรับประทาน                 | 1     |
| 9     | การจัดผังสถานที่ยังคับแคบ ไม่สะดวกต่อการติดต่อและการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน  | 1     |



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

89

ตาราง 23 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการที่สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อเสนอแนะโดยส่วนใหญ่ดังนี้ ควรจัดอบรมเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบด้านการพัสดุ สวัสดิการและสิทธิประโยชน์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งต่อ 1 หัวข้อวิชา ควรมีผู้ให้คำแนะนำเรื่องการจัดทำระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ มากกว่านี้ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่รอบรู้ด้านกฎหมายการเงินการคลัง ที่สามารถให้คำปรึกษามากกว่านี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาอยู่ปฏิบัติหน้าที่หมุนเวียนกันตลอดเวลา ควรเปิดเครื่องปรับอากาศให้อากาศเย็นสบาย เพื่อเอื้อต่อการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้เกิดความประทับใจเพิ่มมากขึ้น แผ่นพับประชาสัมพันธ์ควรปรับปรุง รูปแบบ เนื้อหา ขนาดตัวหนังสือ กระดาษที่ใช้ เพื่อเพิ่มความน่าสนใจที่จะเก็บไว้ศึกษาและใช้ประโยชน์ ต้องการให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดบางคนใจดีขึ้น ยิ้มแย้มพูดจาให้สุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากกว่านี้ ควรจัดทำเอกสารประกอบการอบรมให้ตัวหนังสือใหญ่ขึ้น อ่านได้ชัดเจนและควรจัดเลี้ยงอาหารกลางวันให้เหมาะสม นำรับประทาน การจัดผังสถานที่ยังคับแคบ ไม่สะดวกต่อการติดต่อและการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในตอนที 3