



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการรับบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการจากสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการรับบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการที่สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 175 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และ LSD. ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาสรุปผลดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการ ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82.9 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 57.1 ตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน/ปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 47.4 รายได้ต่อเดือน 5,000-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.8 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 62.9

2. ปัจจัยการรับบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เลือกมาใช้บริการเรื่องการขออนุมัติการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 32.6สังกัดหน่วยงานส่วนกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.0 จำนวนครั้งที่ขอรับบริการ 1-5 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 52.6

3. ผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากการศึกษพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และด้านการคลัง



การบัญชี ส่วนอีก 3 ด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

4. ผลวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มี เพศ การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน แต่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มี อายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน

5. ผลวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยการรับบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการซึ่งมีเรื่องมาขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน แต่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการซึ่งสังกัดหน่วยงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัย มีประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจ ซึ่งนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และด้านการคลังการบัญชี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการบริหารทั่วไป ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความสุภาพเป็นกันเอง ชัดเจน เข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีน้ำใจ สนใจ ใส่ใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเจ้าหน้าที่ยิ้ม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

92

เข้มแข็งใส่ใจ/เต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากในปัจจุบันสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การทำงานให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ซึ่งบัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” โดยต้องจัดทำแนวปฏิบัติและแผนปรับปรุงการให้บริการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2553 เพื่อดำเนินงานให้บรรลุตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 ตามที่กรมบัญชีกลางและจังหวัดพระนครศรีอยุธยากำหนด ซึ่งกิจกรรมสำคัญที่ดำเนินการจนทำให้ผลวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้วิจัยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กำหนดกลยุทธ์ยกระดับให้มีคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล และมีความเป็นเลิศด้านการให้บริการได้แก่ การสร้างจิตสำนึกแก่เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดให้ระลึกอยู่เสมอว่าต้องตอบสนองและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้ได้ประโยชน์สูงสุด เกิดความพึงพอใจ ประทับใจแรกสัมผัส ก้าวสู่ขั้นต้นต้นใจ ดิดประกาศคำนิยามคำว่า “ยิ้มเข้มแข็งใส่ใจบริการด้วยใจมีจิตมุ่งบริการ “ กำหนดคำพูดที่ใช้ทักทายและรับโทรศัพท์ การแต่งกาย รวมทั้งประกาศรายชื่อผู้ให้บริการดีเด่นประจำเดือนติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย 3 คน ได้แก่ 1) ผลงานวิจัยของนางลลิตกษณ์ อุทัยธรรม (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า พระสังฆาธิการและบุคคลที่มาติดต่อด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2) ผลงานวิจัยของกัลญา หิตติเดช (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชิงระยา พบว่า มีความคิดเห็นด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก และ 3) ผลงานวิจัยของเกียรติศักดิ์ สุขศิลป์ (2551:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงบรรจุก๊าซหุงต้ม ปตท.ห้างหุ้นส่วนจำกัดตั้งเคียงเซ่ง ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

1.2 เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า การอนุมัติคำขอเบิกเงินงบประมาณ สะดวกและรวดเร็ว การอนุมัติและยืนยันข้อมูลหลักผู้ขายของส่วนราชการ การให้คำปรึกษาด้านการเบิกจ่ายถูกต้อง รวดเร็ว เข้าใจง่าย และมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา



และช่วยแก้ไขปัญหาย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เพราะว่าในปัจจุบัน กรมบัญชีกลางได้พัฒนาข้าราชการ โดยอบรมเสริมสร้างความรู้ให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดมีความรู้ความสามารถเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับ กฎหมาย ระเบียบ วิธีปฏิบัติ ด้านการอนุมัติค่าขอเบิกเงินงบประมาณ การอนุมัติและยื่นยันข้อมูลหลักผู้ขายอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาสามารถปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบกับต้องปฏิบัติงานสนองนโยบายรัฐบาลในการติดตามเร่งรัดผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณให้เป็นไปตามแผนและเป้าหมาย อันเป็นกลไกผลักดันการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจจังหวัดให้เกิดสภาพคล่อง มีการจ้างงานและประชาชนได้รับบริการสาธารณะ จึงต้องให้ความสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้ส่วนราชการสามารถเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

1.3 เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการคลังการบัญชี อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถให้คำปรึกษากฎหมาย ระเบียบการคลัง การบัญชีถูกต้อง รวดเร็ว เข้าใจง่าย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและช่วยแก้ปัญหาย่างเพียงพอ การให้คำปรึกษาด้านการพัสดุถูกต้อง เข้าใจง่าย และ วิทยากรมีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เพราะว่าเนื่องจากปัจจุบันสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2553-2557 โดยมุ่งเน้นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กำหนดแผนจัดการเรียนรู้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอย่างต่อเนื่อง ทำให้การบริการเจ้าหน้าที่ส่วนราชการเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว สามารถแก้ปัญหาค่าไม่เข้าใจในกฎหมาย ระเบียบวิธีปฏิบัติด้านการเงินการคลัง การพัสดุของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่เกิดขึ้น ในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการบริหารทั่วไป อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการรับหนังสือ รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน การส่งหนังสือรวดเร็ว ถูกต้อง ทันต่อการปฏิบัติงาน การจัดหาอาหารว่าง สำหรับการประชุม/อบรมเหมาะสม การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม/อบรม อ่านง่ายชัดเจน และ ติดตั้งตู้รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนให้เห็นอย่างชัดเจน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เนื่องจากสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ มีการกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคลประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบกับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปีโดยใช้หลักความรู้ความสามารถและหลักคุณธรรม มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในทุกภารกิจอย่างชัดเจน สิ่งสำคัญที่สุด คือ การสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรให้มีความรักความสามัคคี มีการช่วยเหลือปฏิบัติภารกิจร่วมกันอย่างเข้มแข็ง จึงทำให้การ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

94

ปฏิบัติงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย จำนวน 5 คน ได้แก่

- 1) ผลงานวิจัยของนางลักษณ์ อุทัยธรรม (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า พระสังฆาธิการ และบุคคลที่มาติดต่อด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- 2) ผลงานวิจัยของสาลี อินทรสังข์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้เข้าศาสนสมบัติต่อการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้าศาสนสมบัติของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการเข้าศาสนสมบัติมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- 3) ผลงานวิจัยของจงใจ เงินอำนาจ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านการบริการทั่วไป มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- 4) ผลงานวิจัยของวิสูตร จันท์เกษม (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่อุตสาหกรรมอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และ
- 5) ผลงานวิจัยของ เชาวลิตร ระย้า (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

1.5 เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีผังขั้นตอนกระบวนการงานติดประกาศให้เห็นชัดเจน สถานที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย แสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก เอื้อต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ และมีที่นั่งรอที่เพียงพอและเหมาะสม มีน้ำดื่มที่สะอาดไว้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เนื่องจากสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มุ่งตอบสนองความต้องการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มีความพึงพอใจสูงสุดโดยกำหนดแผนยุทธศาสตร์และแนวปฏิบัติด้านการให้บริการ จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนในการติดต่อราชการติดแสดงไว้อย่างชัดเจน จัดกิจกรรม 5 ส. เพื่อให้สถานที่ของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสะอาด เป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อการปฏิบัติงาน มีสุขนิตยที่ดี โดยจัดที่นั่งให้เพียงพอและมีน้ำดื่มไว้บริการ ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวก และมีความประทับใจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย จำนวน 4 คน ได้แก่

- 1) ผลงานวิจัยของเบญจวรรณ โปษะกุล (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

95

ที่มาใช้บริการบนสำนักงานเขตหลักสี่ ด้านการบริการทั่วไป มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2) ผลงานวิจัยของวิสูตร จันทร์เกษม (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่อุตสาหกรรม อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าด้านสถานที่ประกอบการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3) ผลงานวิจัยของนพรัตน์ หวลระลึก (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคาร/สถานที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และ 4) ผลงานวิจัยของ เชาวสิทธิ์ รัชยา (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

1.6 เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะเมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อ พบว่า หนังสือราชการ/หนังสือเวียนมีความถูกต้อง สื่อสารให้ทราบอย่างรวดเร็วทันต่อการปฏิบัติงาน ข้อมูลในเว็บไซค์มี ประโยชน์สามารถค้นหาได้ง่าย และการจัดประชุม/อบรมเกี่ยวกับกิจกรรมของสำนักงานคลังสม่าเสมอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากกรมบัญชีกลาง กำหนดนโยบายสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี โดยประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดภาคบังคับ ด้านการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางอย่างน้อย 5 ช่องทางและไม่น้อยกว่า 100 เรื่องต่อปี ส่งผลให้สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ต้องเพิ่มช่องทางและคุณภาพการประชาสัมพันธ์เผยแพร่กิจกรรม กฎหมายระเบียบการเงินการคลัง และผลการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วในทุกช่องทาง ได้แก่ หนังสือเวียน แผ่นพับ เว็บไซต์ บอร์ด และการจัดอบรมหรือจัดประชุม ซึ่งส่งผลให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดอย่างรวดเร็วทันต่อการปฏิบัติงาน และช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อันจะช่วยตอบสนองนโยบายและผลการปฏิบัติงานของกรมบัญชีกลางให้บรรลุเป้าหมายได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย จำนวน 2 คน ได้แก่ 1) ผลงานวิจัยของ นพรัตน์ หวลระลึก (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และ 2) ผลงานวิจัยของ กานต์ กลมสอาด (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการเปิดรับข่าวสารและความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าด้านความ



น่าสนใจของสื่อโฆษณา ด้านความน่าเชื่อถือของสื่อประชาสัมพันธ์ ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีเพศ การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการทุกคนอย่างทัดเทียมกัน ยกเว้นเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีอายุต่างกัน จะมีความรู้ประสบการณ์และมุมมองต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกันทุกด้าน อาจเป็นเพราะสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กำหนดหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติอย่างเป็นระบบครบวงจร และให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงเพศของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยจำนวน 3 คน ได้แก่ 1) ผลงานวิจัยของจงใจ เงินอำนวย (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกันทุกด้าน 2) ผลงานวิจัยของนพรัตน์ หวลระลึก (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราไม่แตกต่างกัน และ 3) ผลงานวิจัยของนงลักษณ์ อุทัยธรรม (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าบุคคลที่มาติดต่อที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.2 เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีอายุต่างกัน จะมีความรู้ประสบการณ์และมุมมองต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเชาวลิตร์ รัชยา (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

97

บริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน

2.3 เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันทุกด้าน อาจเป็นเพราะสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กำหนดหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ อย่างเป็นระบบครบวงจร และให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงการศึกษาของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยจำนวน 3 คน ได้แก่ 1) ผลงานวิจัยของจงใจ เงินอำนวย (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา พบว่าประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกันทุกด้าน 2) ผลงานวิจัยของ เกียรติศักดิ์ สุขศิลป์ (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของโรงบรรจุก๊าซหุงต้มปตท. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ตั้งเคียงแซง ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงบรรจุก๊าซหุงต้ม ปตท. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ตั้งเคียงแซง ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน และ 3) ผลงานวิจัยของนพรัตน์ หวลระลึก (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ไม่แตกต่างกัน

2.4 เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันทุกด้าน อาจเป็นเพราะสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กำหนดหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ อย่างเป็นระบบครบวงจร และให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งชั้นตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจงใจ เงินอำนวย (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา พบว่าประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันทุกด้าน

2.5 เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน อาจเป็นเพราะสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กำหนดหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ อย่างเป็นระบบครบวงจร และให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงรายได้ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

98

ผลงานวิจัยจำนวน 2 คน ได้แก่ 1) ผลงานวิจัยของ จงใจ เงินอำนวย (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกด้านความยุติธรรม ด้านการควบคุมการจราจรและด้านการปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน และ 2) ผลงานวิจัยของเกียรติศักดิ์ สุขศิลป์ (2551:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงบรรจุก๊าซหุงต้มปตท. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ตั้งเคียงเซ็ง ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงบรรจุก๊าซหุงต้ม ปตท. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ตั้งเคียงเซ็ง ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

2.6 เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มารับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน อาจเป็นเพราะสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กำหนดหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ อย่างเป็นระบบครบวงจร และให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงสถานภาพสมรสของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จงใจ เงินอำนวย (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกด้านความยุติธรรม ด้านการควบคุมการจราจรและด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

3. ผลวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยการรับบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ พบว่า

3.1 เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีเรื่องมาขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกันทุกข้อ อาจเป็นเพราะสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาประจำปี พ.ศ. 2553-2557 ซึ่งกำหนดแผนปฏิบัติงานประจำปีของกลุ่มงานและฝ่ายอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นมาตรฐานและบรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพในทุกภารกิจ

3.2 เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่สังกัดหน่วยงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากทัศนคติของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค ย่อมแตกต่างกันได้



ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโคลาซา (Kolasa) (สมนึก วงษ์มะเขาะ. 2550 : 10) ได้กล่าวว่าความคิดเห็น เป็นการแสดงออกของแต่ละคนในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผล (Evaluation) สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ส่วนทัศนคตินั้นเป็นความโน้มเอียงในการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งอื่นๆ สถานที่แวดล้อมไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ

3.3 เจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีจำนวนครั้งมาขอรับบริการ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกันทุกด้าน อาจเป็นเพราะสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กำหนดหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติกรให้บริการอย่างเป็นระบบและครบวงจร ตั้งแต่ด้านบุคลากร ด้านกลยุทธ์ และด้านระบบการให้บริการ โดยสร้างจิตสำนึกแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง กำหนดแนวปฏิบัติกรให้บริการ ติดตามผลการดำเนินงาน จึงทำให้การให้บริการทุกด้านมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สิทธิชัย ฝรั่งทอง (2549 : 9-11) ได้ให้แนวคิดของการบริการแบบครบวงจรว่า งานบริการเป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการ มิใช่หน้าที่ของใครคนใดคนหนึ่ง งานบริการต้องสร้างได้มากกว่าความพึงพอใจ คือต้องสร้างงานบริการแก่ลูกค้าให้เกิดความปิติยินดีชื่นชม (Delight) จึงจะสามารถสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันอย่างแท้จริง โดยใช้โมเดลบริการ (Service model) 3 ประการ คือ บุคลากร (Staff) ระบบ (System) และกลยุทธ์ (Strategy)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1.1 ด้านการบริหารทั่วไป ควรนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการอย่างเต็มรูปแบบ จะเพิ่มความรวดเร็วและควมมีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น สำหรับ การจัดหาอาหารว่างสำหรับการประชุม/อบรมเหมาะสม และการจัดทำเอกสารประกอบการประชุม/อบรม อ่านง่าย ชัดเจนดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ควรจัดทำเอกสารประกอบการอบรมให้ตัวหนังสือใหญ่ขึ้น อ่านได้ชัดเจนและควรจัดเลี้ยงอาหารกลางวันให้เหมาะสม นำรับประทาน จะทำให้ผู้รับบริการมีความประทับใจเพิ่มขึ้น

1.2 ด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่รอบรู้ด้านกฎหมาย การเงินการคลัง ที่สามารถให้คำปรึกษาด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณมากกว่านี้ และควรจัดเจ้าหน้าที่ ให้คำปรึกษาอยู่ปฏิบัติหน้าที่หมุนเวียนกันตลอดเวลา จะช่วยยกระดับการบริการไปสู่มาตรฐานสากลได้

1.3 ด้านการคลังการบัญชี ควรพัฒนาสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการคลังการบัญชี อันจะช่วยยกระดับการดำเนินงานด้านการคลังจังหวัด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

100

พระนครศรีอยุธยาให้มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ส่งผลให้การเบิกจ่ายเงินงบประมาณรวดเร็วเป็นไปตามเป้าหมาย เกิดสภาพคล่องในระบบเศรษฐกิจ ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ควรพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ดำเนินงานด้านนี้อย่างเต็มรูป และปรับปรุง รูปแบบ เนื้อหา ขนาดตัวหนังสือ กระจายที่ใช้จัดทำแผ่นพับ จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้เป็นที่รู้จัก ได้รับความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับต่อผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจการคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรรักษาคุณภาพการให้บริการนี้ไว้ โดยการสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานดีเด่นให้ได้รับแรงจูงใจที่เหมาะสม เช่น การมอบประกาศเกียรติคุณและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม จะช่วยยกระดับองค์กรให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศด้านการให้บริการ

1.6 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรนำกิจกรรม 5 ส. มาพัฒนางานด้านนี้อย่างจริงจัง โดยจัดผังสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม มีแสงสว่างและอากาศถ่ายเทสะดวก จะส่งผลให้บุคลากรเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ส่วนราชการเกิดความประทับใจเพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในจังหวัดใกล้เคียง เพื่อผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัดให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอื่น ๆ เพื่อสร้างมาตรฐานของสำนักงานคลังจังหวัดทั่วประเทศ ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างทัดเทียมกัน

2.3 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับ แนวทางที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อันจะนำสู่การเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านการให้บริการ