

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

Customer Satisfaction towards the Service of the Chiangrai Provincial Office of the Comptroller General

ปภากรณ์ พรจิตไพศาล

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของผู้รับบริการจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.982 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประชากร 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ โดยใช้สถิติ t - test และความแตกต่างระหว่างประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้ F - test (One - Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิเคราะห์พบว่า (1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้ง 5 ด้าน (2) ที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, การให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

ABSTRACT

The objectives of this research were: to study Customer satisfaction towards the service of the Chiangrai Provincial Office of The Comptroller General. By collecting demographic data classified from sex, age, education level and occupation of 400 peples. The tools used in the research were questionnaires is a 5 level rating scale. The research tool used in this study was the questionnaire with the reliability of 0.982. The statistics used to analyze in this study were the percentage, mean, and standard deviation. The information about factor of sex between the 2 sample groups was Compared t-test. The details about the age, education level and occupation from more than two sample groups were analyzed by the F-test (One – Way ANOVA) the significance level at 0.05. The research results were revealed as follows (1) Service recipients are satisfied with the services received from the Chiangrai Provincial Office of The Comptroller General. Overall, they are satisfaction with the very satisfaction level in 5 aspects. (2) The different factors of sex, education level and occupation found the satisfaction with no statistical significant difference. Different factors of age, education level and occupation are satisfied with the overall service. Different with statistical significance at the level of 0.05.

Key Words: Customer satisfaction toward of service, Services of the Chiangrai Provincial Office of The Comptroller General.

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

ประเทศไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ประชากร และเทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดความต้องการและความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากภาครัฐเพิ่มสูงขึ้น ระบบราชการจึงต้องมีการพัฒนาให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีความคาดหวังสูงขึ้น หน่วยงานราชการจำเป็นต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ทบทวนปรับโครงสร้าง บทบาท และภารกิจขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และมาตรการในการพัฒนาระบบราชการไทย โดยเฉพาะการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการมากขึ้น จากผลการสำรวจการดำเนินการส่งเสริมให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-Service) ยังไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ เนื่องจากส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่ให้บริการประชาชนในรูปแบบของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-Service) ขึ้นพื้นฐานเท่านั้น ได้แก่ การให้บริการข้อมูลของหน่วยงานผ่านทางเว็บไซต์ และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนั้น การพัฒนาระบบราชการในระยะต่อไปควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐให้บริการประชาชนผ่านรูปแบบของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-Service) มากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2561)

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค ที่ตั้งสำนักงานปัจจุบันอยู่ในอาคารศาลากลางจังหวัดเชียงราย 750 ปี ถนนแม่ฟ้าหลวง ตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการกำกับ ตรวจสอบ และอนุมัติการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ เงินนอกงบประมาณของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ จัดทำรายงานการเงินการคลังของจังหวัด ให้คำปรึกษาด้านการบัญชี การตรวจสอบภายใน กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ด้านการเงิน การคลัง และการพัสดุภาครัฐให้แก่ส่วนราชการ เรงรัดและติดตามการใช้จ่ายเงินของจังหวัดเชียงราย สวัสดิการต่างๆ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ส่วนราชการในจังหวัดเชียงราย จำนวน 106 หน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ จำนวน 15 หน่วยงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงราย จำนวน 18 อำเภอ 124 ตำบล รวมทั้งให้บริการแก่หน่วยงานภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป (สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย, 2561), (จังหวัดเชียงราย, 2560)

จากข้อมูลข้างต้น ระบบราชการไทยให้ความสำคัญในการให้บริการประชาชนเป็นอันดับแรกเนื่องจากประชาชนมีความคาดหวังและความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองในการรับบริการที่ดีจากภาครัฐ สอดคล้องกับคำกล่าวของ (นิตพล, 2551) ที่ได้กล่าวถึง หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) เป็นเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้ ดังนั้น ภาครัฐจึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด หากผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจแล้วนั้น จะส่งผลกระทบต่อภาครัฐ ทั้งด้านภาพลักษณ์ขององค์กรและด้านความร่วมมือจากภาคประชาชนจะไม่เป็นผลสำเร็จ ไม่บรรลุเป้าหมายขององค์กร อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศได้ ดังนั้น การให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงเป็นประเด็นปัญหาของหน่วยงานภาครัฐในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายซึ่งเป็นหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐที่ต้องปรับบทบาทหน้าที่ ภารกิจ รวมทั้งการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงาน

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน คลังจังหวัดเชียงราย เพื่อนำผลสำรวจที่ได้ไปวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ มาเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงาน รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ คำนึงต่อภาษีของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด เชียงราย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 2 ข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

เนื้อหาการวิจัย

การทำวิจัยเรื่องนี้ เป็นการศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality) ของ Ziethaml, Parasuraman & Berry เป็นแนวทางในการวัดคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. สิ่งที่จับต้องได้
2. ความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนอง
4. การเอาใจใส่
5. ความไว้วางใจ

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรภาครัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และบุคคลทั่วไป ในจังหวัดเชียงราย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคคลที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน

การเก็บข้อมูล

1. ด้านพื้นที่

ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาในพื้นที่สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

2. ด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนธันวาคม 2561 ถึง มกราคม 2562

ตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย สำหรับ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ ด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2. ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ในด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ ด้านความไว้วางใจ

สมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากที่สุด

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยขอให้คำจำกัดความของศัพท์ต่างๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยสำคัญ 2 ด้าน คือ 1) ด้านส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และช่องทางการรับบริการ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ 5 ประการ ได้แก่ สิ่งที่ต้องจับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การเอาใจใส่ และความไว้วางใจ
2. ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่ติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย รวมทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย และผู้ที่ติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ กลุ่มบริหารการเงินการคลัง กลุ่มพัสดุ ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย เป็นต้น
3. การปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย
4. การสำรวจความพึงพอใจ หมายถึง การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย โดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการ ได้ให้ข้อมูลความพึงพอใจ
5. แนวทางการปรับปรุง หมายถึง การนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมาวิเคราะห์หาสาเหตุของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ แล้วนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย
6. คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การประเมินผลการบริการที่ได้รับจริง กับความคาดหวังของผู้รับบริการ คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ
 - 6.1 สิ่งที่ต้องจับต้องได้ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น สามารถสัมผัสหรือรับรู้ได้ เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อม และการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่างๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ทำเลที่ตั้ง เป็นต้น
 - 6.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถที่จะแสดงผลตามสัญญาไว้ในเรื่องการบริการอย่างถูกต้องและมีคุณภาพ
 - 6.3 การตอบสนองของพนักงาน หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
 - 6.4 การเอาใจใส่ หมายถึง การแสดงความสนใจ ใส่ใจ รับผิดชอบในสิ่งที่กระทำด้วยความตั้งใจ มุ่งมั่นและเต็มใจ

6.5 ความไว้วางใจ หมายถึง หมายถึง การมีมนุษย์สัมพันธ์และความรู้ของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ เป็นการรวมด้านความน่าศรัทธา ความสามารถ ความปลอดภัย และความมี มารยาท เข้าด้วยกัน

7. ด้านส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการศึกษาที่จำแนกแบบสอบถามไว้ 5 ข้อ ดังนี้

7.1 เพศ หมายถึง ชายหรือหญิง

7.2 อายุ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี, 21 - 40 ปี, 41 - 60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

7.3 ระดับการศึกษา คือ วุฒិการศึกษาของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ประถมศึกษา, มัธยมศึกษา/ปวช. , อนุปริญญา/ปวส. , ปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป

7.4 อาชีพ คือ หน้าที่การงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

8. หน่วยงาน ในที่นี้หมายถึง สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

9. พนักงาน หมายถึง บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการทำวิจัยทำให้เข้าใจถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ข้อมูลวิจัยเรื่องนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จำนวน 106 หน่วยงาน องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น จำนวน 18 อำเภอ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 15 หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ที่เป็นผู้รับบริการของ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย เพื่อผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 400 คน จากนั้นใช้ วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบงาน (Simple Random Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัด เชียงราย จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) แบบปลายปิด (close – end question) เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์และมีคุณภาพ ตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตาม วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถาม โดยปรับปรุงแบบสอบถามของวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยลักษณะของการตอบแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย โดยลักษณะของแบบสอบถามชนิดปลายปิดแบบ likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) แปลผลเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

3. แบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้กลุ่มตัวอย่างตอบนั้น ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง ดังนี้ คือ

3.1 การตรวจสอบความตรง (Validity) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบ พิจารณาในด้านความเที่ยงตรง โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of Item Objective Congruence –IOC)

3.2 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อความสมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้วิธีหาค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่มีค่าเกิน 0.70 ซึ่งถือว่ายอมรับได้

4. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างประชากร

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยที่เก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ได้รวบรวมข้อมูลโดยวิธีการ ดังนี้

1. แจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ณ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย โดยให้กลุ่มเป้าหมายกรอกคำตอบด้วยตนเอง (Self Administered Questionnaire) ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2561 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2562

2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่สามารถใช้ในการศึกษาได้ทั้งหมด

3. ทำการบันทึกรหัสคำตอบในแบบสอบถามเพื่อประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science)

การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลการถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยตรวจแบบสอบถามและให้คะแนนดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ (percentage) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ซึ่งแบบสอบถามส่วนนี้แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง

ด้านความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS เพื่อคำนวณค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation--SD) เพื่ออธิบายข้อมูลคุณลักษณะทางประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2. สถิติอ้างอิง (inferential statistics) โดยใช้ทดสอบ T-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

วิธีดำเนินการวิจัยข้างต้น เป็นเพียงขั้นตอนการทำการวิเคราะห์ ผู้วิจัยสนใจดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนข้างต้น ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะมีการทำการวิเคราะห์ผลและแปลผลการวิจัยในบทต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77 โดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71 และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย สามารถสรุปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ ดังนี้

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

โดยภาพรวม (n = 400 คน)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย	Mean	Std. Deviation	อันดับ	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านสิ่งที่จับต้องได้	4.158	0.60	1	พึงพอใจมาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.156	0.67	2	พึงพอใจมาก
3. ด้านการตอบสนอง	4.148	0.67	3	พึงพอใจมาก
4. ด้านความไว้วางใจ	4.091	0.69	5	พึงพอใจมาก
5. ด้านการเอาใจใส่	4.094	0.74	4	พึงพอใจมาก

ความพึงพอใจโดยรวม	4.13	0.63	พึงพอใจมาก
-------------------	------	------	------------

จากตารางที่ 1 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($M=4.13$, $SD=0.63$) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า อยู่ระหว่าง 4.091 – 4.158 โดยผู้ใช้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายมีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ($M=4.158$, $SD=0.60$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($M=4.156$, $SD=0.67$) ด้านการตอบสนอง ($M=4.148$, $SD=0.67$) ด้านการเอาใจใส่ ($M=4.094$, $SD=0.74$) และด้านความไว้วางใจ

($M=4.091$, $SD=0.69$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

การศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้รับบริการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีการทดสอบคือ Independent-Sample T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยในการทดสอบจะกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกสมมติฐาน

ตาราง 2

ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ ($n=400$ คน)

เพศ	N	Mean	Std. Deviation	t	Sig.
ชาย	92	4.19	0.62	1.037	0.30
หญิง	308	4.11	0.64		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 การทดสอบ Independent-Sample T-test กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิง พบว่า ค่า Sig. ที่ได้เท่ากับ 0.30 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่ 0.05 แสดงว่า เพศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงจึงมีความพึงพอใจในการรับบริการที่ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 3

ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย จำแนกตามช่วงอายุ ($n=400$ คน)

อายุ	N	Mean	Std. Deviation	Sig.
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	1	4.00	0.000	0.006
21 - 30 ปี	65	3.99	0.610	
31 - 40 ปี	142	4.05	0.707	
41 - 50 ปี	111	4.25	0.568	
51 - 60 ปี	66	4.15	0.554	

อายุ	N	Mean	Std. Deviation	Sig.
61 ปีขึ้นไป	15	4.53	0.482	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 การทดสอบปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ด้วยการวิเคราะห์ One-Way ANOVA ค่าสถิติ F-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายที่แตกต่างกันเป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 4

ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 400 คน)

ระดับการศึกษา	N	Mean	Std. Deviation	Sig.
มัธยมศึกษา/ปวช.	6	4.24	0.559	0.183
อนุปริญญา/ปวส.	29	3.99	0.589	
ปริญญาตรี	284	4.10	0.665	
ปริญญาโทขึ้นไป	80	4.27	0.509	
อื่นๆ	1	3.80	0.000	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 การทดสอบปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ด้วยการวิเคราะห์ One-Way ANOVA ค่าสถิติ F-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.183 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายที่แตกต่างกัน

ตาราง 5

ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย จำแนกตามอาชีพ (n = 400 คน)

อาชีพ	N	Mean	Std. Deviation	Sig.
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	4.08	0.892	0.217
พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	28	4.12	0.574	
พนักงานบริษัท	9	4.02	0.435	
ธุรกิจส่วนตัว	14	4.15	0.451	
รับจ้าง/ลูกจ้าง	47	3.97	0.582	
ประชาชนทั่วไป	9	3.89	0.551	
เกษียณ/ว่างงาน	15	4.48	0.466	
อื่นๆ	13	3.98	0.643	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 การทดสอบปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอาชีพกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ด้วยการวิเคราะห์ One-Way ANOVA ค่าสถิติ F-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.217 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่า อาชีพที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากที่สุด **สรุปผลการวิจัย**

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน หาค่าร้อยละ (percentage)

จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.5 การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71 และมีอาชีพเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 59.5

2. สรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีประชากรศาสตร์แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

ด้านเพศ เปรียบเทียบกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย พบว่า เพศที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายที่แตกต่างกัน

ด้านอายุ เปรียบเทียบกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย พบว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายที่แตกต่างกัน

ด้านระดับการศึกษา เปรียบเทียบกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายที่แตกต่างกัน

ด้านอาชีพ เปรียบเทียบกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายที่แตกต่างกัน

2.2 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคลังอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถอธิบายเป็นรายด้านตามลำดับ ดังนี้

ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ตามลำดับดังนี้ 1) จุดให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจน 2) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการบริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ 3) ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ได้ง่าย สะดวก ทันสมัย หลากหลายช่องทาง 4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยหรือการให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้ 5) สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างพอเพียง

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขโมยสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ 1) กระบวนการในการให้บริการมีความถูกต้อง ได้รับบริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด 2) เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค 3) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะ

นำไปปฏิบัติงาน และ 4) มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ

ด้านการตอบสนอง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และถูกต้อง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา และ 4) สำนักงานมีป้ายแสดงขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการ

ด้านการเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ตามลำดับดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่เป็นที่ปรึกษาและสามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้อย่างดี 2) เจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว 3) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ให้บริการเหมาะสมและยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน 4) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการตอบข้อซักถาม และ 5) เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิต้ม พร้อมรับไปปรับปรุง

ด้านความไว้วางใจ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ตามลำดับดังนี้ 1) หน่วยงานมีการจัดบุคลากรเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ 2) หน่วยงานได้แจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้ที่รับผิดชอบ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งปัญหาต่างๆ ได้ตลอดเวลา 3) หน่วยงานจัดประชุม/ฝึกอบรมให้ความรู้ มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ 4) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทาง เช่น วารสารประจำเดือน เว็บไซต์ ฯลฯ และ 5) หน่วยงานได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง

การอภิปรายผล

1. ผลจากการศึกษาค้นคว้า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายโดยรวมและรายด้าน คือ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1.1 ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เนื่องจาก สำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายมีการจัดสถานที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสม ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก โดยที่ตั้งหน่วยงานอยู่ด้านหน้าของอาคารศาลากลาง มองเห็นได้อย่างชัดเจน มีเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์อยู่ด้านหน้าประตูทางเข้าสำนักงาน มีความสะดวกต่อการมาติดต่อขอรับบริการ มีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เวรประจำวันสำหรับให้บริการ One Stop Service มีกระบวนการทำงานที่เป็นขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการทันทีและตรงตามความต้องการ นอกจากนี้ผู้รับบริการจะเข้ามาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองแล้วยังสามารถติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทางอื่นๆ ได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อสงสัย หรือให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้ ซึ่งกรมบัญชีกลางมีโครงการจัดฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการให้บริการตอบข้อหรือให้แก่ส่วนราชการ หรือผู้รับบริการได้ นอกจากนี้ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายยังมีโครงการจัดการองค์ความรู้ (KM : Knowledge Management) เป็นประจำ โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้มีความรู้เฉพาะด้านในแต่ละกลุ่มงาน สับเปลี่ยนกันเป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้กันเองภายในหน่วยงาน และมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ จากผลการวิจัยนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเนื่องมาจากสำนักงานคลังเป็นหน่วยงานที่ให้บริการกับทุกส่วนราชการในจังหวัด ทั้งภาครัฐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หน่วยงานภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งมีจำนวนผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับจำนวนเจ้าหน้าที่สำนักงาน คลังจังหวัดเชียงราย มีเพียง 21 คน ทำหน้าที่ให้บริการประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ประจำวันเพียง 2 คน ทำให้เกิดการ รอคอยในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ เพราะไม่ได้รับความรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ หน่วยงานยังมีความบกพร่องในเรื่องเครื่องมือในการให้บริการอย่างทั่วถึง นั่นคือ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ (Ziethaml, Parasuraman & Berry, 2013) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการบริการ ในการให้บริการ ลูกค้าจะวัด จากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจากสิ่งจับต้องได้ (Tangibles) คือ งานบริการควรมีความเป็น รูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่างๆ ป้ายประกาศความสะอาดและความเป็น ระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ ลูกค้าสามารถ เห็นภาพได้ชัดเจน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (อภิฤดี, 2556) ที่ศึกษาเรื่อง การบริการตามหลักมาตรฐานสากลและการ บริการตามหลักพรหมวิหาร 4 ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะ กรณีศึกษา สถาบันมะเร็งแห่งชาติการ บริการตามหลักมาตรฐานสากล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านสถานที่และอุปกรณ์ เครื่องมือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมคุณภาพ ด้านการจัดการบริการอยู่ในระดับมาก ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายมีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งของตอบแทน ไม่เรียกรับสินบน และไม่ หาประโยชน์มิชอบจากการทำงาน มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการ ขั้นตอนและตามระยะเวลาที่กำหนด ให้ความสำคัญ กับผู้รับบริการเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ การให้คำปรึกษาหรือแนะนำ ผู้รับบริการสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง แต่ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเนื่องมาจาก การเตรียมความพร้อมในเรื่องของเอกสารที่ จะต้องมอบให้กับผู้รับบริการ เช่น หนังสือรับรองคำประกันบำเหน็จบำนาญ เพราะผู้รับบริการต้องรอคอยในการอนุมัติคำ ร้อง และเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามรับรอง จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหากต้องใช้ระยะเวลาในการรอคอย และในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้คำนิยามและวัฒนธรรมขององค์กรที่กล่าวไว้ว่า “ซื่อสัตย์ โปร่งใส บริการด้วยใจ รักษาวินัยการคลัง” ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร จึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจใน เรื่องของหลักคุณธรรม สร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ศิริพร, 2559) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจของ ลูกค้าโดยภาพรวมมีผลมาจากภาพลักษณ์ ไม่ว่าจะเป็นในด้านความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความทันสมัยและการดูแลเอา ใจใส่ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการของพนักงานในทุกๆ ด้าน ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ และงานวิจัยของ (วิฑูรย์, 2560) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของศูนย์ การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งกล่าวไว้ว่า ในการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัด นครสวรรค์ โดยใช้หลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ประกอบไปด้วย ทาน ปิยวาจา อหิงสา สมนัตตตา นำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการกับผู้ปกครองเด็กพิเศษและบุคคลทั่วไป ซึ่งการให้บริการจะขาดหลักธรรมข้อหนึ่งข้อใด ไม่ได้เพราะว่าแต่ละข้อจะเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน

1.3 ด้านการตอบสนอง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ตรงตามวัตถุประสงค์ ให้บริการด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และถูกต้อง มีความพึงพอใจ ของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (วิภาวี, 2559)

ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี กล่าวว่า ผู้มารับบริการคาดหวังในเรื่อง เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีความใส่ใจและกระตือรือร้นในการบริการ และขั้นตอนการบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีความสะดวก และรวดเร็ว ซึ่งงานวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ได้แก่ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ส่งผลให้การให้บริการเกิดความสะดวก รวดเร็ว ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

1.4 ด้านการเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นที่ปรึกษาและสามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้อย่างดี อำนวยความสะดวกรวดเร็ว เอาใจใส่ในหน้าที่ให้บริการได้อย่างเต็มความสามารถ ทั้งนี้ ผลการสำรวจความพึงพอใจไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นผลมาจากหน่วยงานมีการบริหารจัดการบุคลากรยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อสงสัยและการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ของแต่ละคนแตกต่างกัน การให้ข้อมูลไม่เหมือนกันทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสนและไม่ได้รับคำตอบที่ตรงตามความต้องการ จึงอาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในใจกับผู้รับบริการที่ไม่ตรงความต้องการได้ทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุธาดา, 2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพระสงฆ์ต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลสงฆ์ กล่าวว่า การบริหารจัดการ ในการให้บริการพระสงฆ์ใน โรงพยาบาลสงฆ์ จากหัวหน้าการพยาบาลผู้ป่วยนอก และหัวหน้าการพยาบาลผู้ป่วยใน มีแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพคล้ายคลึงกัน เริ่มจากต้องกำหนดแผนงาน ดำเนินการตามแผน ประเมินผลการทำงาน ติดตามประสานงานและควบคุม ให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ตลอดจนการติดตามผลงานอย่างต่อเนื่อง ให้แรงใจต่อผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแนวทางการบริหารงานในองค์กรที่กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และความก้าวหน้าของโรงพยาบาล

1.5 ด้านความไว้วางใจ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เนื่องจากสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายมีการจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งงาน หน้าที่ในการปฏิบัติงาน สามารถติดต่อสอบถามได้ตลอดเวลา มีการจัดเตรียมโทรศัพท์ที่สื่อสารอย่างเพียงพอ ติดต่อได้สะดวก มีการจัดทำแผ่นพับ วารสาร ประชาสัมพันธ์ภารกิจหน่วยงาน ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ ผ่านช่องทางอีเมล เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ในส่วนของประชาชนทั่วไปอาจไม่ได้รับข่าวสารจากหน่วยงาน เพราะการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานจำกัดด้วยงบประมาณ อาจส่งผลให้ประชาชนขาดความไว้วางใจในเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่ไม่ครอบคลุมถึงประชาชนทั่วไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ (วิภาวี, 2559) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ การรับรู้กับค่าความคาดหวังผู้รับบริการคาดหวังเรื่อง เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกบริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาท เรียบร้อย พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกที่มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นผลมาจากการตอบสนองด้านความเชื่อมั่น และความเป็นรูปธรรม ที่ผู้มารับบริการ ได้รับ

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูง จาก อาจารย์ ดร.นารินี แสงสุข ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ผู้ศึกษาขอขอบคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ และขอขอบคุณ ผู้รับบริการทุกท่านที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบ ชุดท้ายขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เป็นแหล่งให้การศึกษาเรียนรู้ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

นางปภาภรณ์ พรจิตไพศาล

บรรณานุกรม

- กมลภพ พิพย์ปาละ. (2555). *กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อเสื้อผ้า*
สะท้อนภาพเลนส์เดียวระบบดิจิทัล. สาขาการตลาด บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
กรมบัญชีกลาง. (2557). *หน้าที่ความรับผิดชอบ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2561. จาก
http://www.cgd.go.th/cs/internet/internet/หน้าที่ความรับผิดชอบ.html?page_locale=th_TH
- กลุ่มงานเภสัชกรรม. (2558). *"Dispensing Error OPD."* 31 มีนาคม 2558. มาตรฐานกำหนดวิชาชีพเภสัชกรแผนกจ่ายยา
ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช.
- โกมล ปานแจ่ม. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์*
การเกษตร สาขาประจวบคีรีขันธ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สาขาวิชาการ จัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิตตินันท์ นันทไพบูรณ์. (2551). *จิตวิทยาการบริหาร Service Psychology*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ด
ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- จังหวัดเชียงราย. (2560). *ทำเนียบส่วนราชการ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2561. จาก
<http://www.chiangrai.net/cpoc/blog/viewFile.aspx?fsID=170>
- ชรีณี เดชจินดา. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการข่าวสารการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*
ศึกษารณการให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยว สำนักงานใหญ่ (แม่ั่นศรี). ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนา
สังคม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ฉันทชา ศักดิ์สุจริต. (2554). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อคุณภาพบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*.
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัด หนองคาย*. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกภาคกุล. (2551). *Customer Super Service*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ภาณุเดช เพียรความสุข. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน*
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วิฑูรย์ รูปเฟื่องทอง. (2560). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการตามหลักสังกัด 4 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ*
ประจำจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย.
- วิภาวี ชาติชัยฐ์. (2559). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก*
โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิมลสิทธิ์ ทรายงกูร. (2526). *พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม*. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). *คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- วันดี รัตนกาย. (2554). *พฤติกรรมการณ์ซื้อสินค้าในเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ศิลปากร.
- ศิริพร มงคลรัตนศิริ. (2559). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน)*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
รัตนโกสินทร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2549). *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.

สุธาดา สนธิเวช. (2551). *ความพึงพอใจของพระสงฆ์ต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลสงฆ์*.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการไทย. (2561). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 – พ.ศ.*

2561). สืบค้นเมื่อวัน ธันวาคม 5, 2561. จาก <https://www2.opdc.go.th/uploads/files/2556/yutasadtext.pdf>

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย. (2561). *ประวัติความเป็นมา*. สืบค้นเมื่อวัน ธันวาคม 5, 2561. จาก

<http://www.cgd.go.th/cs/cr/cri/ประวัติสำนักงานคลัง.html>

อภิฤดี พิมพ์ดี. (2556). *การบริการตามหลักมาตรฐานสากลและการบริการตามหลักพรหมวิหาร 4 ที่มีอิทธิพลต่อความพึง*

พอใจของผู้รับบริการสาธารณะ กรณีศึกษา สถาบันมะเร็งแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Kotler, Philip. (1997). *Marketing management: analysis, planning implementation and control*. (9th ed). New Jersey:

Asimmon & Schuster.

Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer behavior*. (5th ed.). Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall.

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future*

Research. Journal of Marketing.