

# คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง

กรมวิชาการเกษตร

## SERVICE QUALITY THAT AFFECTS SATISFACTION OF CUSTOMERS OF FINANCE DIVISION OF THE DEPARTMENT OF AGRICULTURE

ภัทร์วี อ้อมชมภู

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Phatrawee Aomchompoo

Email: 6314154134@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประเภทบุคลากรเป็นพนักงานราชการ รายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาทต่อเดือน ผลวิจัยยังพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการและระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.93, S.D. = 0.699) และ ( $\bar{X}$  = 3.97, S.D. = 0.784) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.841 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร ร้อยละ 84.10 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร

**คำสำคัญ :** ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, กองคลัง กรมวิชาการเกษตร

## **ABSTRACT**

Subject research service quality that affects satisfaction of customers of Finance Division of the Department of Agriculture. The objective of this research was to study service quality that affects satisfaction of customers of Finance Division of the Department of Agriculture. The samples of the study were 400 customers of Finance Division, Department of Agriculture selected based on a simple random sampling method. The tool used for data collection was an online questionnaire. The data were analyzed by using computer software packages for frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of this research found that most of the samples were female, aged more than 40 years old, most of them completed bachelor's degrees, personnel type be a government employee, and monthly income between 10,000 - 20,000 bath. It was also found that service quality factors and satisfaction factors overall there were the high level of their opinions ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.699) and ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.784) respectively.

The hypothesis testing results revealed that the service quality factors affected the satisfaction factor of finance division service users of the Department of Agriculture significantly. The statistical level was 0.05 with the forecasting coefficient ( $R^2$ ) equal to 0.841, indicating that the independent variable was service quality affected the dependent variable was the satisfaction of finance division service users of the Department of Agriculture, 84.10 percent. When considering each aspect, it was found that there were 4 aspects: the aspect of understanding and knowing the service users, reliability, response to service users and giving confidence to service users affected the satisfaction of finance division users of the Department of Agriculture.

**Keywords:** Service Quality factors, Satisfaction, Finance Division of the Department of Agriculture

## บทนำ

ในปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของพฤติกรรมผู้บริโภค และระบบที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญคือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ( New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการโดยอาศัยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยได้กำหนดแนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนไว้ด้วย ซึ่งการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขัน การให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (ฉัตรชัย นาถ้ำพลอย, 2563)

กรมวิชาการเกษตร ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการวิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบ และรับรองมาตรฐานสินค้าพืช และให้คำแนะนำ ให้บริการวิชาการ ข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีการเกษตรแก่เจ้าหน้าที่ เกษตรกร เอกชน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และบริการวิชาการ ข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีการเกษตรแก่เจ้าหน้าที่ เกษตรกร เอกชน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2566)

กองคลัง เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยตรวจรับ หน่วยเบิกจ่ายให้กรมวิชาการเกษตร โดยต้องให้บริการแก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งกองคลัง ยังมีหน่วยงานภายใต้ชื่ออีก 8 กลุ่มงาน ได้แก่ ฝ่ายบริหารทั่วไป กลุ่มพัฒนาระบบงานคลัง กลุ่มงบประมาณ กลุ่มเงินนอกงบประมาณ กลุ่มบัญชี กลุ่มการเงิน กลุ่มตรวจจ่าย และกลุ่มพัสดุ โดยแต่ละกลุ่มของกองคลังทำหน้าที่โดยรวมเกี่ยวข้องกับการรับ-จ่ายเงิน การโอนเงิน การตรวจสอบใบสำคัญและเอกสารหลักฐานการเบิกจ่าย การ

จัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ หน้าหลักจะเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาและการประสานงานเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรทั้งภายในหน่วยงาน ได้แก่ กลุ่ม/ฝ่าย/กอง/สถาบัน/สำนัก และบุคลากรภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ ผู้ประกอบการ เกษตรกร ผู้เกษียณอายุราชการ เป็นต้น อีกทั้งยังต้องมีการประสานงานกันเองภายในกองคลัง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง การปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เกี่ยวกับการให้บริการ จากภารกิจหลักที่ต้องให้บริการดังกล่าวข้างต้น กองคลังจึงได้จัดทำโครงการคลินิกเคลื่อนที่มีจุดประสงค์เพื่อให้คำปรึกษา ประสานหน่วยงาน เพื่อรับฟังความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันให้กับหน่วยงานในส่วนกลางของกรมวิชาการเกษตร จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร โดยจะศึกษาคุณภาพการให้บริการใน 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry (1985; 1990) ได้แก่ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางการวางแผนในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และภารกิจของกรมวิชาการเกษตร ในด้านการให้บริการของกองคลัง กรมวิชาการเกษตร เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร

### สมมติฐานของงานวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร

### ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร ที่เป็นผู้ที่มาใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จึงกำหนดโดยใช้สูตร W.G. Cochran (1953) ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนด ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และ

ความคลาดเคลื่อน +5% จากการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 385 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน

**2. ด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา** ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร

**3. ขอบเขตด้านพื้นที่** พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ กรมวิชาการเกษตร ในส่วนกลาง

**4. ขอบเขตด้านระยะเวลา** ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2566 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2566

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร
2. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับนโยบายของกองคลัง กรมวิชาการเกษตร และตอบสนองความกับต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

### **การทบทวนวรรณกรรม**

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### **แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ**

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ วัลลภสิญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้บริโภครับรู้ถึงการให้บริการที่มากกว่า หรือ ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการตามมาตรฐานและคุณภาพที่เหมาะสม โดยการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม รวมไปถึงคุณลักษณะที่ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีท่ามกลางการแข่งขันของธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกถึงความประทับใจ Parasuraman และคณะ (1991) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัด

ได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

มานพ อาษา (2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลในทางบวก ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และความพึงพอใจที่มีต่อความต้องการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น อาจจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรแต่ละที่ และระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการแต่ละคนที่เกี่ยวข้อง

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2564) ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการในทางบวก เมื่อได้รับการเป็นไปตามที่คาดหวัง สามารถตอบสนองความต้องการส่งผลให้เกิดความรู้สึกประทับใจและเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการบริการ

Bernard (1968) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มีชีวิตอยู่ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุเพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลากรจะได้รับแตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิการใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิด ความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งได้แสดงความรักดีต่อหน่วยงาน

5. ความตั้งใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่จะร่วมงานกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร

7. โอกาสที่จะร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงานเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในการทำงาน

#### **ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ กองคลัง กรมวิชาการเกษตร**

กองคลัง เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยตรวจรับ หน่วยเบิกจ่ายให้กรมวิชาการเกษตร โดยต้องให้บริการแก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งกองคลัง ยังมีหน่วยงานภายใต้ อีก 8 กลุ่มงาน โดยแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่ดังต่อไปนี้ (กรมวิชาการเกษตร, 2566)

ฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานงบประมาณ งานการเงินบัญชีและพัสดุ และงานธุรการทั่วไป

กลุ่มพัฒนาระบบงานคลัง มีหน้าที่

1. ศึกษา เสนอแนะวางระบบและให้คำปรึกษาแก่หัวหน้าส่วนราชการ เกี่ยวกับยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบบริหารงานคลังของกรม

2. ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารงานคลังของกรม

3. ประสานและดำเนินการร่วมกับหน่วยงานกลางต่าง ๆ และหน่วยงานภายในกรม เพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารงานคลัง บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

กลุ่มการเงิน มีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับรายรับ - จ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณของกรม การจัดทำบัญชีถือจ่ายเงินเดือนข้าราชการและค่าจ้าง การจัดการภาษีเงินได้ เงินสวัสดิการ และเงินประกันสังคมของลูกจ้างชั่วคราว

กลุ่มงบประมาณ มีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับงานจัดประมาณการรายได้ประจำปี การโอนและบริหารงบประมาณ และการอนุมัติเงินประจำงวดเงินงบประมาณ

กลุ่มบัญชี มีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับการบัญชีเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ การวางฎีกา การจัดทำรายงานการเงิน และงบการเงิน เงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ

กลุ่มเงินนอกงบประมาณ มีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำประมาณการรายได้ประจำปี การโอนและบริหารงบประมาณและการอนุมัติเงินประจำงวดเงินนอกงบประมาณ

กลุ่มตรวจจ่าย มีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบใบสำคัญ เอกสารและหลักฐานการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ

กลุ่มพัสดุ มีหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารพัสดุ งานจัดซื้อ จัดหา จัดจ้างงานทะเบียนและคลังพัสดุ และงานควบคุมใบสำคัญการจัดซื้อจัดจ้าง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาวิณี นกจั่น (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาติดแดง พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ช่วงอายุ 31 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท และจากผลการวิจัยยังพบว่าระดับความคิดเห็น ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาติดแดง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.501) และ ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.557) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาติดแดง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยคุณภาพ การให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาติดแดง ร้อยละ 63 ( $R^2 = 0.63$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาติดแดง มีจำนวน 4 ด้าน คือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ความเข้าใจผู้ให้บริการ การตอบสนองผู้ให้บริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.506) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.25$ ,



S.D. = 0.526) และลำดับรองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X}$  = 4.22, S.D. = 0.519) ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X}$  = 4.19, S.D. = 0.625) ลำดับรองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือได้ ( $\bar{X}$  = 4.19, S.D. = 0.530) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ( $\bar{X}$  = 4.10, S.D. = 0.637) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.10, S.D. = 0.603) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ การบริการของสหกรณ์สามารถตอบสนองความต้องการ ของสมาชิก ( $\bar{X}$  = 4.13, S.D. = 0.642) ลำดับรองลงมา คือ สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกอย่างเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง ( $\bar{X}$  = 4.12, S.D. = 0.668) การบริการของสหกรณ์เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้ ( $\bar{X}$  = 4.09, S.D. = 0.677) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ ( $\bar{X}$  = 4.07, S.D. = 0.682) ตามลำดับ

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากร คือ ผู้มาใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จึงกำหนดโดยการใช้สูตร W.G. Cochran (1953) ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน +5% และจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูล คือ 385 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นจำนวน 400 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling)

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการวิเคราะห์ในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติเชิงพรรณนา ใช้สถิติการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และค่าสัดส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าสัดส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อตอบปัญหาวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประเภทบุคลากรเป็นพนักงานราชการ รายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาทต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.699) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.677) รองลงมาคือด้านความเชื่อถือได้ ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D. = 0.720) ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.759) ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.723) และด้านความเป็นรูปธรรมด้านบริการ ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.669) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.784) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือ ความประทับใจในการใช้บริการกองคลังโดยรวม ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.811) รองลงมาคือ กองคลัง มีการบริการที่ตอบสนองความต้องการของท่าน ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.810) และกองคลังมีการบริการที่เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้ ( $\bar{X} = 3.92$  S.D. = 0.834) ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร

**ตาราง 1** คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร

ตัวแปร	ค่า			
	สัมประสิทธิ์	Beta	t	Sig.
	ถดถอย (b)			
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $X_1$ )	0.019	0.017	0.425	0.067
2. ด้านความเชื่อถือได้ ( $X_2$ )	0.288	0.264	4.644	0.000*
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ( $X_3$ )	0.250	0.241	4.104	0.000*
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ( $X_4$ )	0.168	0.145	2.827	0.005*
5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ( $X_5$ )	0.319	0.294	6.562	0.000*
<b>ค่าคงที่</b>	<b>-.226</b>		<b>-.280</b>	<b>0.023*</b>

$R = 0.917$ ,  $R^2 = 0.841$ ,  $SEE = 0.315$   $F = 415.896$   $Sig. = 0.000$ , \* =  $P < 0.05$

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.841 แสดงว่า ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร ร้อยละ 84.10 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มี 4 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ( $Beta = 0.294$ ) ด้านความเชื่อถือ ( $Beta = 0.264$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ( $Beta = 0.241$ ) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ( $Beta = 0.145$ ) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยเพิ่มเติมได้ ดังนี้

ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเนื่องมาจากพนักงาน เจ้าหน้าที่ของกองคลัง กรมวิชาการเกษตร มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นรวมถึงข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ และยังมีช่องทางในการบริการ ติดต่อสื่อสาร

ที่หลากหลาย อีกทั้งยังมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน เป็นสาเหตุที่ทำให้ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ของ พชรมน เชื้อนาคะ (2560) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ผลการวิจัย พบว่าด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านความเชื่อถือได้ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านความเชื่อถือได้อยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย เนื่องจาก พนักงาน เจ้าหน้าที่ของกองคลัง กรมวิชาการเกษตร สามารถใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ช่วยแก้ปัญหาหรือข้อสงสัยต่างๆ ได้รวดเร็ว ตรงประเด็น รวมถึงมีกระบวนการทำงานที่เปิดเผยตรงไปตรงมา ตรงตามเวลาที่ต้องการ เป็นเหตุสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของดาวสวรรค์ รื่นรัมย์ (2560) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 ผลการวิจัย พบว่าด้านความเชื่อถือได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเนื่องจาก พนักงาน เจ้าหน้าที่ของกองคลัง กรมวิชาการเกษตร มีการบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก มีความเท่าเทียมกัน แนะนำตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามเวลาที่ต้องการ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการ สหกรณ์ จำกัด พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านการให้ความเชื่อมั่น โดยภาพรวมของปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเนื่องจาก พนักงาน เจ้าหน้าที่ของกองคลัง กรมวิชาการเกษตร มีวุฒิการศึกษา และระดับการศึกษาที่ตรงกับการปฏิบัติงาน มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์อื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานสามารถช่วยแนะนำหรือหาแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของธีรณัย เชาว์ปรีชา (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการ

ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สามารถอธิบายผลการวิจัยได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตรมีระดับความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก แต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร ซึ่งในการปฏิบัติงานของกองคลัง กรมวิชาการเกษตร มีพนักงานเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี บริการด้วยกิริยาที่เป็นมิตรใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม สุภาพ ชัดเจน รวมถึงมีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอในการปฏิบัติงาน มีสถานที่และมีที่นั่งสำหรับรองรับการให้บริการเพียงพอ จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฐริลาภ งามสิมะ (2564) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ผลการวิจัย พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้นำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ พบว่า การเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร เป็นอันดับแรก แม้ว่าพนักงานเจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ รวมถึงมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีการให้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ แต่อาจจะต้องปรับปรุงในเรื่องการสื่อสารให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น เนื่องจากหน่วยงานในกรมวิชาการเกษตรส่วนใหญ่มักมีการโยกย้าย สับเปลี่ยน ลาออก บ่อยครั้ง ส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานทำงานไม่ต่อเนื่อง กองคลัง กรมวิชาการเกษตร ควรเพิ่มการจัดประชุม/ชี้แจง/อบรมเพิ่มขึ้น หรือจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ให้บริการที่เพิ่งเข้าปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้อง สามารถหาความรู้เพิ่มเติมได้ด้วยตนเอง เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

2. ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ความเชื่อถือได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร เป็นอันดับสอง แม้ว่ากองคลัง กรมวิชาการเกษตรจะมี

กระบวนการทำงานที่ชัดเจน เปิดเผยได้รวมถึงพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่สามารถใช้ความรู้ ความสามารถ และ ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ช่วยแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการสำเร็จลุล่วงอย่างดีแล้วก็ตาม พนักงาน เจ้าหน้าที่ควรต้องหาความรู้หรืออบรมเพิ่มเติมเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญอยู่เสมอ รวมทั้งทำให้ ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือ และนำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ พบว่า การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ส่งผล ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอันดับที่สาม แม้ว่าพนักงาน เจ้าหน้าที่ของกองคลัง กรมวิชาการ เกษตร จะมีการให้บริการด้วยความเอาใจใส่และกระตือรือร้น มีขั้นตอนที่ชัดเจน เท่าเทียมกัน แนะนำ และตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนตามที่ผู้บริการต้องการแล้วก็ตาม แต่อาจต้องเพิ่มเติมในเรื่อง กระบวนการทำงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น มีแผนภาพแสดงขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานแนะนำ ผู้ใช้บริการที่เข้าใจง่าย เป็นต้น เพื่อให้ผู้บริการรู้ถึงขั้นตอนหรือกระบวนการบริการที่ชัดเจน และนำไปสู่ ความพึงพอใจในการให้บริการ

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ พบว่า การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในระดับมาก แม้ว่าพนักงาน เจ้าหน้าที่ จะมีวุฒิการศึกษา และระดับการศึกษา ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านแล้วก็ตาม แต่ในการปฏิบัติงานต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ รวมถึงต้องมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม สามารถแนะ แนวทางและหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและชัดเจนโดยไม่ทำให้ราชการเสียหาย เป็นไปตามแผนและ วัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ ส่งผลให้เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจในการ ให้บริการ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยตัวอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรมในการใช้บริการ และปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด เพื่อให้ผลของการวิจัยมีความสมบูรณ์ซึ่งจะเป็นแนวทางในการจัดการบริการของกองคลัง กรมวิชาการเกษตรให้มีประสิทธิภาพในการบริการมากขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ควร เพิ่มเรื่องการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลและ ผลการวิจัยที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นสำหรับการพัฒนาการให้บริการของกองคลัง กรมวิชาการเกษตร ต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กรมวิชาการเกษตร. (2566). *เกี่ยวกับกรม*. สืบค้นเมื่อ 28 มกราคม 2566, จาก <https://www.doa.go.th>
- กรมวิชาการเกษตร. (2566). *กองคลัง*. สืบค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.doa.go.th/finance/>
- ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก. (2562). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์*  
*ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฉัตรชัย นาถ้ำพลอย. (2563). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่*. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2566, จาก  
<https://www.gotoknow.org/posts/492001>
- ดาวสวรรค์ รื่นรมย์. (2560). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์*  
*สาขาภาคเหนือ เขต 1*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ธีรน้อย เชาว์ปรีชา. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขต*  
*ดอนเมือง กรุงเทพมหานคร*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัชรมน เชื้อนาคะ. (2560). *คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก*  
*ของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภาวิณี นกจั่น. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน*  
*สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 11 สาขาดินแดง*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ  
 มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภูริลาภ งามสีมะ. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล*  
*สมเด็จพระปิ่นเกล้า*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มานพ อาษา. (2554). *ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่องานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์*  
*มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. ทุนวิจัยของคณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้า*  
*ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203*.  
 วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Bernard (1968). *แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ*. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2566, จาก  
[https://phankaew.blogspot.com/p/blog-page\\_5882.html](https://phankaew.blogspot.com/p/blog-page_5882.html)
- Parasuraman และคณะ (1991). *แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ*. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2566, จาก  
<https://www.gotoknow.org/posts/492001>
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry (1985; 1990). *แนวคิดทฤษฎีที่*  
*เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ*. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2566, จาก  
<https://maymayny.wordpress.com/2020/04/07/>
- W.G. Cochran (1953). *Sampling Techiques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.