

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง
กรมส่งเสริมการเกษตร
SERVICE QUALITY THAT AFFECTS SATISFACTION OF USERS
OF FINANCE DIVISION DEPARTMENT OF AGRICULTURAL EXTENSION

กิตติยา ทองจันทร์

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Kittiya Thongjan

E-mail: 6514154192@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คนใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 - 30 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ อายุงาน 1 - 5 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท ผลวิจัยยังพบว่า ระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.314) และ ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.511) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.171 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร ร้อยละ 17.10 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองกับผู้ใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, กองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร

ABSTRACT

Subject research service quality that affects satisfaction of users of Finance Division Department of Agricultural Extension. The objective of this research was to study service quality that affects satisfaction of users of Finance Division Department of Agricultural Extension. The samples of the study were 320 users 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, age between 26 - 30 years old, marital status, had a bachelor's degrees, the job position was as a government officer, work experience 1 - 5 years, and monthly income between 10,000 - 20,000 bath. It was also found that service quality factors and satisfaction of users of Finance Division Department of Agricultural Extension factor overall there were the highest level of their opinions ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.314) and ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.511) respectively.

The hypothesis testing results revealed that the service quality factors affected the satisfaction factor of users of Finance Division Department of Agricultural Extension. The statistical significance level at 0.05 with the forecasting coefficient (R^2) found as 0.171 which indicated that the independent variables were service quality factors affected the dependent variable was the satisfaction of users of Finance Division Department of Agricultural Extension at 17.10 percent. When considering each aspect, it was found that there were 3 aspects : response to service users, reliability and attentiveness in providing services affected the satisfaction of users of Finance Division Department of Agricultural Extension.

Keywords : Service Quality, Satisfaction, Finance Division Department of Agricultural Extension

บทนำ

ปัจจุบันในยุคโลกาภิวัตน์มีการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ ซึ่งการบริหารราชการแบบเดิมอาจไม่เพียงพอต่อการบริหารงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ จึงได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานภาครัฐ เป็นการบริหารงานที่เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ตามแนวคิดดังกล่าวจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ และช่วยเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เป็นการปรับโครงสร้างที่มีประสิทธิภาพที่สุดเพื่อให้เท่าทันกับประเทศที่พัฒนา และการจัดการภาครัฐแนวใหม่ยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับการพัฒนาการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีที่จะช่วยเพิ่มความสามารถให้แก่รัฐในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐ และยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม ซึ่งมีแนวทางในการบริหารจัดการ โดยอาศัยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยกำหนดแนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนไว้ด้วย ซึ่งการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการ และการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งนำเอาวิธีการหรือแนวทางการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขัน การให้ความสำคัญต่อค่านิยมการให้บริการสาธารณะ จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นหลัก (ภัทร์วี อ้อมชมภู, 2565)

คุณภาพการบริการถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการสร้างความแตกต่าง และความสามารถในการตอบสนองความต้องการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ หากการบริการนั้นมีคุณภาพสอดคล้อง และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้รู้สึกคุ้มค่าถึงสิ่งที่ได้รับเปรียบเทียบกับสิ่งที่เสียไป จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเกิดความเชื่อมั่นประทับใจในการบริการนำไปสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้ธุรกิจมีผลกำไรเพิ่มขึ้น (รุ่งทิพย์ นิลพัท, 2561)

กรมส่งเสริมการเกษตร เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยบริการและเผยแพร่วิชาการ หรือความรู้เกี่ยวกับการเกษตรแผนใหม่ ให้ถึงตัวเกษตรกรโดยแพร่หลายและทั่วถึง ช่วยให้เกษตรกรสามารถเพิ่มผลผลิตในด้านการเกษตรได้อย่างมีคุณภาพและปริมาณตรงตามความต้องการของตลาด เพื่อให้มีตลาดสำหรับจำหน่ายผลิตผล อันจะช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจส่วนรวมให้มั่นคง รวมทั้งเกษตรกรมีรายได้และฐานะดียิ่งขึ้น มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรกร ครอบครัวยุทธกร องค์กรเกษตรกร และวิสาหกิจชุมชนการส่งเสริมและพัฒนาเพิ่มศักยภาพการผลิต การแปรรูปการเพิ่มมูลค่า การพัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตรและผลิตภัณฑ์

โดยการศึกษา วิจัย พัฒนา กำหนดมาตรการและแนวทางในการส่งเสริมการเกษตร ตลอดจนการถ่ายทอด เทคโนโลยีการเกษตร และการให้บริการทางการเกษตร เพื่อให้เกษตรกรมีอาชีพและรายได้ที่มั่นคง มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน โดยมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 ส่วน คือ ราชการบริหารส่วนกลาง จำนวน 22 หน่วยงาน และราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานเกษตรจังหวัด (76 จังหวัด) และสำนักงานเกษตรอำเภอ (878 อำเภอ)

กองคลัง เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยเบิกจ่ายให้กับกรมส่งเสริมการเกษตร โดยโครงสร้างของกองคลังประกอบไปด้วย 8 กลุ่มงาน ได้แก่ ฝ่ายบริหารทั่วไป กลุ่มการเงิน กลุ่มบัญชี กลุ่มงบประมาณ กลุ่มตรวจสอบ กลุ่มพัสดุ กลุ่มบริหารสินทรัพย์ และกลุ่มพัฒนาระบบงานคลัง ซึ่งมีอำนาจในการดำเนินการและให้บริการด้านการเงิน การบัญชี การบริหารงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่ ยานพาหนะ อีกทั้งมีหน้าที่ในการให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหา พร้อมทั้งประสานงาน และสนับสนุนการปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งบุคลากรภายในหน่วยงาน ได้แก่ กลุ่ม/กอง/ศูนย์/สำนัก และภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ ผู้ประกอบการ ผู้เกษียณอายุราชการ เกษตรกร เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เกี่ยวกับการให้บริการ กองคลังจึงมีการกำหนดยุทธศาสตร์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการเงิน การบัญชี งบประมาณ การพัสดุ และสินทรัพย์ กลยุทธ์ที่ 3 เสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ และได้จัดประชุมคลินิกงานคลังเป็นประจำทุกเดือน เพื่อสร้างการรับรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด จึงมีความจำเป็นในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร โดยจะศึกษาคุณภาพการให้บริการใน 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Parasuraman et al. Gronroos (1990) อ้างใน ศิริวรรณ วิทยาวัฒนกุล (2563) ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และนโยบายของกองคลัง และเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง** คือ บุคลากรกรมส่งเสริมการเกษตร ในหน่วยงานส่วนกลางที่ปฏิบัติงานจริงในปี พ.ศ. 2567 จำนวนทั้งสิ้น 1,163 คน (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2567) ซึ่งทราบจำนวนแน่นอน จึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1976) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ +5% จากการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 298 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 320 คน เพื่อการวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

2. **ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นศึกษา** ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองกับผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร

3. **ขอบเขตด้านพื้นที่** พื้นที่ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ กรมส่งเสริมการเกษตร ในหน่วยงานส่วนกลาง

4. **ขอบเขตระยะเวลา** ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2567 ถึงกรกฎาคม พ.ศ. 2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร

2. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับนโยบายของกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร ผู้วิจัยได้ทบทวนการศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman et al. Gronroos (1990) อ้างใน ศิริวรรณ วิทยาวัฒนากุล (2563) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ การบริการที่มอบให้ผู้มารับบริการซึ่งจะต้องแสดงให้เห็นว่าผู้ที่มารับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้อย่างชัดเจน เช่น เครื่องมืออุปกรณ์การสื่อสารที่ใช้ในการให้บริการ ทันสมัย สวยงาม สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบาย เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจ การให้บริการมีความถูกต้องและเที่ยงตรง

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อม เต็มใจที่จะให้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการโดยทันที

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะความรู้ สุภาพ อภัยค้ำยดี เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) คือ ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เป็นกันเอง ดูแลเปรียบเสมือนญาติ และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

Zineldin (1996) อ้างใน รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านคุณภาพหลังจากได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการ และเลือกที่จะใช้บริการนั้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Millet (2012) อ้างใน สุวิภา วงษ์คำภู (2565) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ ที่ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ โดยไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และมีความเท่าเทียมกัน ซึ่งได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลา หากไม่ตรงเวลาจะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้าสถานที่ให้บริการและจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ในขณะที่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Sumaedi et al. (2014) อ้างใน โสรัจจะราช เถระพันธ์ (2561) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ หรือรู้สึกชอบในสิ่งที่ได้รับจากการเข้ารับบริการหรือสูงกว่าเมื่อเทียบเท่ากัน โดยมีการเอาใจใส่ดูแลอย่างดี ทั้งมีความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงการให้บริการที่เป็นมืออาชีพ และมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ข้อมูลทั่วไปของกรมส่งเสริมการเกษตร

กองคลัง เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยตรวจรับ หน่วยเบิกจ่ายให้กรมส่งเสริมการเกษตร โดยต้องให้บริการแก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งกองคลังยังมีหน่วยงานภายใต้ อีก 8 กลุ่มงาน โดยแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่ดังต่อไปนี้ (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2567)

ฝ่ายบริหารทั่วไป มีอำนาจหน้าที่ งานบริหารทั่วไป งานแผนงาน งบประมาณ งานบริหารบุคคล งานการเงิน และงานพัสดุ

กลุ่มการเงิน มีอำนาจหน้าที่ ศึกษาวิเคราะห์ ตรวจสอบ ดำเนินการรับ - จ่าย นำส่งเงินงบประมาณ เงินนอกงบประมาณ งบบุคลากร บำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่นที่จ่ายโดยตรงราชการ และแก้ไขการรับ - จ่าย การนำส่งเงินในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

กลุ่มบัญชี มีอำนาจหน้าที่ ควบคุม ตรวจสอบ วิเคราะห์ การจัดทำบัญชี ประมวลผล จัดทำรายงานการเงิน การคำนวณต้นทุนผลผลิต รายงานการขอเบิกเงินคงคลัง และดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการบันทึกบัญชีในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

กลุ่มงบประมาณ มีอำนาจหน้าที่ ศึกษาวิเคราะห์ ดำเนินการโอนจัดสรรงบประมาณ รายจ่ายและงบประมาณเบิกจ่ายแทนกัน การเปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณ ควบคุม ตรวจสอบ ดำเนินการแก้ไขการใช้จ่ายเงินงบประมาณ จัดทำข้อมูลการรายงานผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ติดตามเร่งรัดการใช้จ่ายเงิน ดำเนินการขออนุมัติกันเงินไว้เบิกเหลือในปี ขอยกเวลาเบิกจ่ายเงินกรณีไม่มีหนี้ผูกพัน และจัดทำงบประมาณการรายได้ประจำปีงบประมาณ

กลุ่มตรวจสอบ มีอำนาจหน้าที่ ตรวจสอบ วิเคราะห์เอกสารหลักฐานการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และเงินนอกงบประมาณ กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานการเบิกจ่ายเงินตามกฎหมาย ระเบียบการเงินการคลัง ควบคุม ตรวจสอบสัญญาการยืมเงิน และลูกหนี้เงินยืม ตรวจสอบสิทธิการขอรับสวัสดิการของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ตรวจสอบการของบประมาณค่าเช่าบ้านข้าราชการ และกำกับดูแล การประกันตนของพนักงานราชการ

กลุ่มพัสดุ มีอำนาจหน้าที่ ศึกษาวิเคราะห์ วางแผน และดำเนินการจัดหาพัสดุจัดทำแผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง งบลงทุนประจำปี ดำเนินการขออนุมัติกันเงินไว้เบิกเหลือในปี ขอยกเวลาเบิกจ่ายเงินกรณีมีหนี้ผูกพัน ติดตามเร่งรัดการดำเนินงานจัดหาพัสดุให้เป็นไปตามแผน และจัดทำเกณฑ์การปันส่วนต้นทุนค่าใช้จ่ายส่วนกลาง

กลุ่มบริหารสินทรัพย์ มีอำนาจหน้าที่ ศึกษาวิเคราะห์ ตรวจสอบ ควบคุมดูแลสินทรัพย์ ยานพาหนะที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง วางแผนการใช้ประโยชน์ของสินทรัพย์ยานพาหนะ ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง บริหารจัดการสินทรัพย์ในระบบทะเบียนสินทรัพย์ และในระบบ GFMS ตรวจสอบการรายงานวัสดุคงคลัง รายงานพัสดุประจำปี และดำเนินการเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตน้ำมันรถยนต์ราชการในส่วนกลาง

กลุ่มพัฒนาระบบงานคลัง มีอำนาจหน้าที่ ศึกษาวิเคราะห์ และพัฒนาระบบงานคลัง กำหนดมาตรฐานและหลักเกณฑ์การบริหารงานคลัง จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง และให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องกฎหมายและระเบียบการเงินการคลัง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จักริน ศรีกฤตา (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยม และระยะเวลาเป็นสมาชิก 5 - 10 ปี โดยคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเชื่อถือได้ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาเป็นสมาชิกที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชิตชนก อุดแก้ว (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการและองค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26 - 35 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท โดยปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากร คือ ผู้มาใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร ซึ่งทราบจำนวนแน่นอน จึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ +5% จากการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 298 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถามจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 320 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถามใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 - 30 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ อายุงาน 1 - 5 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.314) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{x} = 4.41$, S.D. = 0.352) รองลงมา คือ ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = 0.447) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.474) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.406) และด้านการตอบสนองกับผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.427) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.511) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ผู้บริการรู้สึกประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลัง ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.588) รองลงมา คือ ท่านได้รับการบริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยกองคลังให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.585) และกองคลังมีการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ และเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้ ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.577) ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร

ตาราง 1 การทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (B)	Beta	t	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (X_1)	0.050	0.034	0.587	0.558
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (X_2)	-0.212	-0.168	-2.583	0.010*
3. ด้านการตอบสนองกับผู้ใช้บริการ (X_3)	0.309	0.258	3.382	0.001*
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (X_4)	0.140	0.130	1.746	0.082
5. ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ (X_5)	0.177	0.155	2.395	0.017*
ค่าคงที่	2.304		5.851	0.001*

$R = 0.413$, $R^2 = 0.171$, $SEE = 0.469$, $F = 12.917$, $Sig < 001$, $*P < 0.05$

จากตาราง 1 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.171 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร ร้อยละ 17.10 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองกับผู้ใช้บริการ (Beta = 0.258) ด้านความน่าเชื่อถือ (Beta = -0.168) และด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ (Beta = 0.155) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองกับผู้ใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยเพิ่มเติมได้ ดังนี้

ด้านการตอบสนองกับผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการได้อยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีการดูแลผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เป็นเหตุผลสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการตอบสนองกับผู้ใช้บริการอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิริวรรณ วิทยาวัฒน์กุล (2563) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า ด้านการตอบสนองกับผู้ใช้บริการส่งผลต่อ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชิตชนก อุดแก้ว (2562) ได้วิจัยศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการและองค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ผลการวิจัยพบว่า ด้านการตอบสนองกับผู้ใช้บริการ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือได้อยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ รวมไปถึงมีการใช้ความรู้ ความสามารถและทักษะได้อย่างถูกต้องชัดเจน เป็นเหตุผลสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความน่าเชื่อถืออย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จักริน ศรีฤๅตา (2564) ที่ศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฎิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ด้านความเชื่อถือได้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศศิธร จินดาสมุทร (2566) ได้วิจัยศึกษา เรื่อง องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลรามธิบดี ผลการวิจัย พบว่า ด้านความเชื่อถือได้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรามธิบดี

ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ โดยภาพรวมของปัจจัยด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการได้อยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย เนื่องจากกองคลังมีการบริการข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น รวมถึงมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ เป็นเหตุผลสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศศิธร จินดาสมุทร (2566) ได้วิจัยศึกษา เรื่อง องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลรามธิบดี ผลการวิจัย พบว่า ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562) ได้วิจัยศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร มีระดับความคิดเห็นด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร ซึ่งในการปฏิบัติงานของกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร มีเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีทักษะประสบการณ์ในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเข้าใจง่าย

มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ มีทักษะในการให้บริการที่ดี รอบคอบระมัดระวัง ให้บริการทันเวลา รวมถึงมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานซึ่งทำได้ดีอยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร สอดคล้องกับผลการวิจัยของพิมพ์ชนก อรรถวิเวก (2562) ได้วิจัยศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชิตชนก อุดแก้ว (2562) ได้วิจัยศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการและองค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร มีระดับความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร ซึ่งในการปฏิบัติงานของกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร มีเจ้าหน้าที่ให้การแนะนำขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี ยิ้มแย้มแจ่มใส บุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สถานที่ให้บริการเหมาะสมเพียงพอต่อผู้ให้บริการ รวมถึงมีวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเพียงพออยู่ในสภาพพร้อมใช้งานดีอยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชิตชนก อุดแก้ว (2562) ได้วิจัยศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการและองค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 ผลการวิจัย พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่น่าผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร คือ ด้านการตอบสนองกับผู้ใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ พบว่า การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก แม้ว่าเจ้าหน้าที่ของกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร จะมีการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีการดูแลผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความพร้อมที่จะช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที มีการแบ่งส่วนงานในการให้บริการสามารถกระจายการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง และให้บริการเป็นไปตามระบบขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่ายตามที่ผู้ใช้บริการต้องการแล้วก็ตาม แต่อาจต้องเพิ่มเติมในเรื่องกระบวนการทำงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น การจัดทำแนวทาง หรือตัวอย่างเอกสารใบสำคัญต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงาน

ชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นไปตามแนวทางเดียวกัน นำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ความน่าเชื่อถือได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร เป็นอันดับสองแม้ว่ากองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร จะมีการทำงานด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานได้อย่างถูกต้องชัดเจน รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้อย่างดีแล้วก็ตาม แต่หน่วยงานอาจจะต้องวางแผนเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ และหน่วยงานควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่หาความรู้เพิ่มเติม โดยการฝึกอบรม เรียนรู้ด้วยตนเอง หรือการเป็นพี่เลี้ยงในการให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่บรรจุใหม่ เพื่อฝึกการใช้ความคิดวิเคราะห์ รับฟัง ทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง นำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

3. ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ พบว่า ความเอาใจใส่ในการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร เป็นอันดับสาม แม้ว่าการบริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเป็นกันเอง สามารถเข้าถึงการติดต่อได้โดยง่าย แต่อาจจะเพิ่มเติมช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย โดยการจัดตั้งกระทู้ถาม - ตอบ เกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ พร้อมทั้งมีการรวบรวมคำถามที่พบบ่อย เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร ครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยตัวอื่น ๆ เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรมในการใช้บริการ เพื่อให้ผลของการวิจัยมีความสมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพในการบริการมากขึ้น

2. การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว เพื่อให้ได้ผลของวิจัยที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ควรเพิ่มเรื่องการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสนทนากลุ่ม หรือการสัมภาษณ์เชิงลึกในแต่ละกลุ่มฝ่าย เพื่อให้ได้ข้อมูลและผลการวิจัยสำหรับการพัฒนาการให้บริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการเกษตร. (2567). *กรอบอัตราค่าจ้างกรมส่งเสริมการเกษตร*. สืบค้นเมื่อ

8 พฤษภาคม 2567, จาก <http://www.person.doae.go.th/person2011/node/2180>

กรมส่งเสริมการเกษตร. (2567). *เกี่ยวกับกรมส่งเสริมการเกษตร*. สืบค้นเมื่อ

8 พฤษภาคม 2567, จาก <http://finance.doae.go.th>

จักริน ศรีภูตา. (2564). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ชิดชนก อุดแก้ว. (2562). *คุณภาพการให้บริการและองค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 3*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.

พิมพ์ชนก อรรถวิเวก. (2562). *คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภัทร์วี อ้อมขมภู. (2565). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังกรมวิชาการเกษตร*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ศิริวรรณ วิทยาวินนากุล. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงบอระเพ็ด จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศศิธร จินดาสมุทร. (2566). *องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลรามาริบัติ*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

โสรัจจะราช เถระพันธ์. (2561). *คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุวิภา วงษ์กำภู. (2565). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

Yamane. Taro. (1976). *Statistic: An introduction analysis (2nd ed)*. New York:

Harper & Row Publisher.