

ความพึงพอใจการให้บริการ
ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
Satisfaction Assessment on the services of Office Of The Permanent
Secretary For Ministry Of Agriculture And Cooperatives, Bangkok

ตั้งฝัน แจ้เจริญกุล

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Dungfun Ngaejaroenkul

Department of Management, Faculty of Business Administration

Ramkhamhaeng University, Thailand.

Faculty of Business Administration

Ramkhamhaeng University, Thailand.

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะ และช่องทางการใช้บริการ

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรผู้รับบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 420 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.966 โดยแบบสอบถามมี 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิดโดย

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล หาค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะกำหนดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ โดยแบบสอบถามเป็นลักษณะแบบปลายเปิด (Open-Ended)

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรผู้รับบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรผู้รับบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ สถานะ และช่องทางการใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจการให้บริการ, สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์, พื้นที่กรุงเทพมหานคร

Abstract

The purpose of this research was to A study of Satisfaction Assessment on the Services of office of the permanent secretary for ministry of agriculture and cooperatives. In Bangkok area, 5 aspects : (1) process (2) Service personnel (3) Facilities (4) Service quality and (5) Public relations classified by Gender, Age, Education level, Status and Service channels.

The sample population used in this study was the service recipient population of Office of the Permanent Secretary, Ministry of Agriculture and Cooperatives. In the Bangkok area of 420 people, the instrument used for data collection was a questionnaire with a confidence value of 0.966. The questionnaire consisted of 3 parts as follows: Part 1 is a questionnaire on personal factors of the sample group. It was a closed-ended and a checklist questionnaire. validated questionnaire using the SPSS statistical program. The data was analyzed, averaged, and percentage. Part 2 questionnaire on satisfaction

assessment on the services of office of the permanent secretary for ministry of agriculture and cooperatives. In Bangkok area as a questionnaire with 5-level feedback characteristics, using SPSS statistical package program for data analysis, mean and standard deviation, t-test and One-Way ANOVA. Part 3 Questionnaire about needs Expectations and Suggestions The questionnaire is open-ended.

The results of this research study revealed that the personal factors of the service recipient population of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Agriculture and Cooperatives in Bangkok area, including gender, age, and educational level of different samples are satisfied with the service provided. no different and personal factors of the service recipient population of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Agriculture and Cooperatives in Bangkok area, including status and service channels of different samples There were significant differences in the satisfaction of the services provided. statistically at the 0.05 levels.

Keywords : Satisfaction Assessment on the Services, Office Of The Permanent Secretary For Ministry Of Agriculture And Cooperatives, Bangkok

บทนำ

ตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 65 รัฐมียุทธศาสตร์ชาติ เป็นเป้าหมายในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อเป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและร่วมกันเพื่อผลักดันไปสู่เป้าหมายโดยการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐเป็นทั้งเป้าหมาย และเครื่องมือกลไกในการรองรับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติด้านอื่น ๆ ให้สามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย “ประเทศไทยมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” โดยมีวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนเป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนา ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ดังนั้น แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น “การบริการ ประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ” จึงมุ่งเน้นพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย ภาครัฐมีขนาดเหมาะสมกับภารกิจ มีสมรรถนะสูง ตอบสนองปัญหาความต้องการประชาชนและสนับสนุน ให้เป็นประเทศไทย 4.0 ที่ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืนด้วยหลักการ “ภาครัฐของ ประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการข้างต้น แผนแม่บทภายใต้ ยุทธศาสตร์ชาติจึงให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งจะต้องมี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ภายในช่วงปี พ.ศ. 2561 – 2580 รวมทั้งมติคณะรัฐมนตรีในการประชุม เมื่อวันที่ 28

มิถุนายน 2548 เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือผลักดันให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืนโดยการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของภาครัฐระดับพื้นฐาน ในหมวดที่ 3 ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเกี่ยวกับการกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการ รวมถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและการกำหนดปัจจัยสำคัญให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ดำเนินการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ในหมวด 3 ในขณะเดียวกัน การวัดผลภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ “การพัฒนากระบวนการและกลไกการบริหารจัดการด้านการเกษตรและสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ” เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ คือ “ร้อยละความพึงพอใจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ต่อการอำนวยความสะดวกและบริหารจัดการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์” มาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 โดยต้องดำเนินการวัดผลด้วยผู้ประเมินภายนอก (Third Party) ซึ่งผลสำรวจสะท้อนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ในการประสานและอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนการบริหารงานและการดำเนินงานตามนโยบายของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและต้องการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อวัดผลการปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะ และช่องทางการใช้บริการ

สมมติฐานของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันน่าจะทำให้ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตงานวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะของผู้รับบริการ และช่องทางการใช้บริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชากรผู้รับบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

4. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง คือ เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ซึ่งผลจากการคำนวณพบว่า จะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 385 คน แต่เพื่อความสะดวกในการประเมินผลการวิเคราะห์ข้อมูล และเพื่อป้องกันความผิดพลาด ผู้วิจัยจึงแจกเพิ่ม จำนวน 35 ตัวอย่าง รวมทั้งหมด 420 ตัวอย่าง

5. ขอบเขตด้านเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

6. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์จนถึงเดือนมีนาคม ปี พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

ฐิตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) สรุปความหมายของการบริการว่า เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น หรือเพื่อความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วอาจเกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

สังจา โสภ (2556:18) สรุปว่า การบริการมีลักษณะหลากหลายและเปลี่ยนแปลงบทบาทและความสำคัญจากแหล่งที่มาการบริการเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่อแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า คุณภาพการบริการเป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังไว้ตรงกับประสบการณ์ ที่ได้รับการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพหรือกล่าวได้ว่า การบริการที่ดีควรตอบสนองความต้องการของลูกค้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หัสตินทร์ สอนปะละ (2555) ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากทุกด้าน และพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่/การอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทหน่วยงานและความถี่ในการใช้บริการต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

นิตา โฆวงศ์ประเสริฐ (2556) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยรวมผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ส่วนผู้ใช้บริการมีสถานภาพ ระดับการศึกษา ที่พักอาศัย ระยะเวลาที่พักอาศัยในอำเภอคลองหลวง โดยสถานภาพที่แตกต่างกันอาจมีความละเอียด รอบคอบในการทำความเข้าใจต่อการเข้ารับบริการของที่ว่าการอำเภอคลองหลวงต่างกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการรับบริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริการ ทั้ง 6 ด้าน อยู่ในเชิงบวก 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สมหมาย อุดมวิทิต (2557) ได้ทำการสำรวจความต้องการความคาดหวัง และความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ.2557 ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ในภาพรวมของกระบวนการสร้างคุณค่าผู้รับบริการมีความต้องการความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้รับบริการมีความต้องการความคาดหวังในกระบวนการสงเคราะห์เกษตรกรมากที่สุด สำหรับกระบวนการสนับสนุน ในภาพรวม พบว่า มีความต้องการความคาดหวังในกระบวนการบริหารงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มากที่สุด หากพิจารณาเปรียบเทียบถึงความพึงพอใจทั้งในกระบวนการสร้างคุณค่าและการสนับสนุนในช่วงปี พ.ศ. 2555 – 2557 ปรากฏว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุกกระบวนการ อันเป็นการสะท้อนให้เห็นว่าสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีการปรับปรุงกระบวนการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มสูงขึ้น ผลการสำรวจคุณภาพในภาพรวมของผู้รับบริการจากการขอรับบริการจากสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปรากฏว่า คุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีมิติที่คุณภาพมากที่สุด คือ มิติการให้ความเชื่อมั่น รongลงมา คือ มิติการรู้จักและเข้าใจบริการ มิติความเชื่อถือไว้วางใจ มิติการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่วนมิติที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มิติความเป็นรูปธรรมในการบริการ อย่างไรก็ตาม ทั้ง 5 มิติที่พิจารณาผู้รับบริการประเมินว่ามีคุณภาพในการให้บริการในระดับค่อนข้างมาก เช่นเดียวกับภาพรวม

นพรัตน์ จันทโรภาส (2557) ศึกษาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเพชรชมพู อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า การให้บริการลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แบ่งเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเพชรชมพู อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร

ชวินโรจน์ น้อยเจริญ (2555) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคาร สถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

น้ำลิน เทียมแก้ว (2555) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านบุคลากร ผู้ให้บริการและด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านทรัพยากร ห้องสมุด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสถานภาพ สายงาน ความถี่ในการใช้บริการต่างกันของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ลติกา จงพาศิษย์เจริญ (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ (มหาชน) สาขาอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย จำกัด พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในการให้บริการสูงสุด พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในขั้นตอนการปฏิบัติทางการเงินไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนมากที่สุด และลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการมีระบบเป็นไปตามขั้นตอนน้อยที่สุด รองลงมาคือการให้บริการของบุคลากรพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรของบุคลากรมากที่สุด และในขณะที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการน้อยที่สุด ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอมากที่สุด ในขณะที่มีความพึงพอใจในบริการต่างๆ ระหว่างรอใช้บริการน้อยที่สุด โดยมีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในความสะอาดของสถานที่และความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากที่สุด ในขณะที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอและสะดวกต่อการเข้า-ออกน้อยที่สุด เมื่อแยกตามลักษณะทั่วไปของลูกค้า พบว่าเพศชาย และหญิง มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการเหมือนกันโดยเพศชายมีความพึงพอใจรวมเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง อายุ พบว่า มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการเหมือนกันโดยอายุ 45-59 ปี มีความพึงพอใจรวมเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาอายุ 30-44 ปี และอายุต่ำกว่า 30 ปี ตามลำดับ ระดับการศึกษาพบว่า ผู้ที่จบระดับประถมศึกษาและปวส. มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของบุคลากรเหมือนกัน โดยระดับปวส. มีความพึงพอใจรวมเฉลี่ยมากกว่าระดับประถมศึกษา ในขณะที่ระดับมัธยมต้น มัธยมปลาย/ปวช. ปริญญาตรี จนกระทั่งถึงระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการเหมือนกัน โดยระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจรวมเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ระดับมัธยมปลาย/ปวช. และระดับปริญญาตรี ตามลำดับ อาชีพ พบว่า นักเรียน/นักศึกษาและพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของบุคลากรเหมือนกัน โดยอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจรวมเฉลี่ยมากกว่าอาชีพนักเรียนนักศึกษา ในขณะที่ผู้ที่ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจและอื่นๆ มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการเหมือนกัน โดยอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจรวมเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคืออาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ตามลำดับ

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท มีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary source) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ ครอบคลุมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบการศึกษา

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary source) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ มีขั้นตอนการดำเนินการ ตามลำดับ ดังนี้

- ดำเนินการแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้แก่ผู้ใช้บริการสำนักงานปลัดกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ เพื่อเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 420 ตัวอย่าง

- ตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบ

- เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์

- นำข้อมูลมาวิเคราะห์คำนวณผล โดยผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- ใช้ค่าร้อยละ และค่าความถี่ กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะ และช่องทางการใช้บริการ

- ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพ การให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์

2. สถิติอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

- ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานะ และช่องทางการใช้บริการ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.10 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.90 ตามลำดับ โดยส่วนมากมีอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.95 รองลงมา คือ อายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.90 ต่อมา อายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.05 อายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.10 อายุ 20 ปี หรือ น้อยกว่า คิดเป็นร้อยละ 10.95 และอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.05 ตามลำดับ ซึ่งส่วนมากมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.76 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.29 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.95 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีสถานะเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมา คือ ประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 21.90 และอื่นๆ เช่น อาชีพค้าขาย สื่อมวลชน ผู้ประกอบธุรกิจ วิชากิจชุมชน เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 13.10 ตามลำดับ และส่วนมากใช้ช่องทางการบริการโดยการติดต่อเองโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 56.90 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 25.00 ต่อมาทางจดหมาย/ ไปรษณีย์ คิดเป็นร้อยละ 11.90 และการใช้บริการจำนวนน้อยที่สุด ได้แก่ ทางโทรศัพท์ และทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1. ด้านกระบวนการ ในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ขั้นตอนในการให้บริการสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย มีระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด และการประสานงาน สื่อสารกระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ตามลำดับ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจ การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และ

ตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ต่อมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ป้าย/ สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลาย และเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น ตามลำดับ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ มีระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของการให้บริการ ตามลำดับ

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วพบว่า การประชาสัมพันธ์ ด้านการเกษตรที่หลากหลาย ครอบคลุมความต้องการมีระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์ ตามลำดับ

สรุปผลความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความต้องการเพิ่มเติม โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความต้องการมากที่สุด คือ ขอลดดอกเบี้ยและขยายระยะเวลา ในการกู้ยืมเงินกองทุนหมุนเวียนเกษตรกรมากที่สุด รองลงมา คือ การให้บริการที่ครอบคลุม รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ บริการด้วยใจ และเข้าถึงได้ง่าย และ การสนับสนุนด้านปัจจัยต่างๆ เช่น องค์ความรู้ พิธีผลทางการเกษตร เงินทุนส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ พัฒนาตลาด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความคาดหวังเพิ่มเติมมากที่สุด คือ การพัฒนาระบบการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์ เช่น บริการผ่านแอปพลิเคชัน ผ่านช่องทางออนไลน์ รองลงมา คือ ข้อมูลด้านการเกษตรทันสมัย เป็นปัจจุบัน ครบถ้วนในทุกมิติ และการช่วยเหลือด้านปัญหาหนี้สินของเกษตรกร การเพิ่มวงเงิน หรือลดดอกเบี้ย โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีข้อเสนอแนะ คือ ควรปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และเพิ่มช่องทางการให้บริการที่เกษตรกรสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น รองลงมา คือ ควรพัฒนาปรับปรุงข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์ อยู่เสมอ มีข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ด้านการเกษตร และเจ้าหน้าที่ควรให้การบริการด้วยความจริงใจ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีผลการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่าเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ กิริยามารยาทเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หัสตินทร์ สอนปะละ (2555) ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการดังกล่าวว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากทุกด้าน และความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ นิดา ไชวงค์ประเสริฐ (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ของการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย อุดมวิทิต (2557) ทำการสำรวจความต้องการความคาดหวัง และความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

3. ด้านกระบวนการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ขั้นตอนในการให้บริการสะดวกและเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และการประสานงานสื่อสารกระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และการให้บริการตามลำดับก่อนหลังตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ จันทโรภาส (2557) ศึกษาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเพชรชมพู อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัย พบว่า การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเพชรชมพู อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวินโรจน์ น้อยเจริญ (2555) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีการประชาสัมพันธ์ด้านการเกษตรที่หลากหลาย ครอบคลุมความต้องการ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2555) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจป้าย/ สัญลักษณ์บอกจุดให้บริการ สถานที่ตั้งหน่วยงาน ช่องทางการให้บริการข้อมูลที่หลากหลายและเข้าถึงสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น และความพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลติกา จองพาณิชย์เจริญ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ (มหาชน) สาขาอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย จำกัด พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก และ นิดา ไชวงค์ประเสริฐ (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ นพรัตน์ จันทร์โรภาส (2557) ศึกษาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเพชรชมพู อำเภอโกสัมพีนคร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ พบว่า ควรมีการส่งเสริมองค์ความรู้ในด้านต่างๆ และการปรับพฤติกรรม เพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้บริการต้องการ

3. ด้านกระบวนการ พบว่า ควรมีการพัฒนาการให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีการประสานงาน สื่อสารกระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และควรพัฒนาขั้นตอนในการติดต่อ ทำธุรกรรมและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินงาน

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ควรมีการพัฒนารูปแบบ วิธีการประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ อยู่เสมอ มีการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความรวดเร็วของข่าวสารเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ และหลากหลาย ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้บริการ

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ควรมีการพัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการให้มีความทันสมัย การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และเพียงพอต่อการใช้งาน เพื่อเอื้อให้เกิดความสะดวกสบายและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการติดตามผลการดำเนินงานจากปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ใช้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

2. ควรศึกษาการบริการและการจัดการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3. ควรศึกษาความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคของให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และพื้นที่อื่นๆ

4. ควรมีการศึกษาปัจจัยในลักษณะอื่นๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาระบบบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และพื้นที่อื่นๆ

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2563) สืบค้นเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2565 จาก

<https://www.opsmoac.go.th/about-history>

น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นิตา ไชวงศ์ประเสริฐ (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงาน ทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี, กรณีศึกษา : ที่ว่าการ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

จารุวรรณ กนกทอง (2558) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลางกรุงเทพมหานคร, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

วิลาสินี จงกลพีช (2563) คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์
กรณีศึกษาบริษัท เอ็น เค แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด, สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรม
ทางธุรกิจ แผน ก แบบ ก2 ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

หัตถินทร์ สอนปะละ (2555) ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2555 สืบค้นเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2565 จาก : [http://cas.swu.ac.th/uploads/quality/
thumb_14.pdf](http://cas.swu.ac.th/uploads/quality/thumb_14.pdf)

ชวินโรจน์ น้อยเจริญ (2555) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
เทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี สืบค้นเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2565 จาก :
<http://www.thongsook.ac.th/main/admin/uploaded/FacultyOfGrad/019.pdf>