

บทความการวิจัย

ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทาน Satisfaction of Personnel in Financial and Accounting Fund Service under Royal Irrigation Department

ศิริรัตน์ จงรัตนวนิช

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากร ต่อการให้บริการกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทาน และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการต่อการให้บริการกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทาน ต่อการให้บริการกองการเงินและบัญชี แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความคิดเห็น จำนวน 200 คน ซึ่งใช้วิธีเลือกตัวอย่างโดยแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) การรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทาน โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของบุคลากร ต่อการให้บริการกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทาน เพศ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รูปแบบการให้บริการต่างกัน ไม่มีผลต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทาน

บุคลากรผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทาน โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภูมิหลัง

การปฏิรูประบบราชการเป็นงานสำคัญของประเทศ ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยได้ให้ความสนใจและดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยตลอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะปัจจุบันที่ประเทศกำลังพัฒนาสู่ความเป็นสากล การปฏิรูประบบราชการนับเป็นภารกิจที่รัฐบาลต้องดำเนินการให้เห็นเป็น

รูปธรรมอย่างชัดเจน โดยที่การปฏิรูประบบราชการ คือการเปลี่ยนแปลงระบบราชการอย่างขนานใหญ่ในทุกด้าน ตั้งแต่บทบาทหน้าที่ โครงสร้างหน่วยงาน โครงสร้างอำนาจหน้าที่ ระบบและ วิชาทำงาน ระบบบริหารงาน กฎระเบียบ วัฒนธรรม ค่านิยม และอื่น ๆ อีกมาก ที่จะทำให้ระบบราชการ เป็นระบบที่สร้างสรรค์ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เอื้อต่อการพัฒนาประเทศและสร้างความผาสุก ให้แก่สังคมโดยรวม

การปฏิรูประบบราชการในส่วนของโครงสร้างองค์กรและระบบการบริหารงานเพื่อ ยกกระตือรือร้นขีดความสามารถและสร้างประสิทธิภาพโดยรวมของหน่วยงานราชการ การนำบริการที่ดีมี คุณภาพ มาสู่ประชาชนการปรับเปลี่ยนและรูปแบบการบริหารราชการให้สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการที่หลากหลายของส่วนรวม และการพัฒนาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และ สร้างความเชื่อมั่นของประชาชนและสังคมต่อระบบราชการ การปรับบทบาท ภารกิจและ โครงสร้าง ส่วนราชการ เป็นกระบวนการหนึ่งของการปฏิรูประบบราชการ เพื่อจัดความซ้ำซ้อนและเป็น เอกภาพ สอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐบาลและสถานการณ์ที่เป็นอยู่ การปรับบทบาท ภารกิจและ โครงสร้างส่วนราชการใหม่เพื่อให้ระบบราชการสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ (www.sobkroo.com/ct_5.htm)

กรมชลประทานเป็นหน่วยงานของรัฐ มีหน้าที่ในการดูแลจัดการน้ำ โดยการจัดเก็บน้ำ การ ควบคุมการส่ง การระบายน้ำ จัดสรรน้ำไปตามพื้นที่การเกษตรต่าง ๆ ด้านการสาธารณสุข โภค หรือ การอุตสาหกรรม และรวมถึงการป้องกันความเสียหายอันเกิดจากน้ำกับการคมนาคมทางน้ำ ซึ่งอยู่ ในเขตชลประทานภายใต้วิสัยทัศน์ของกรมชลประทาน “กรมชลประทานมุ่งมั่นพัฒนาและจัดการ น้ำเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน โดยมีการปฏิรูประบบ การพัฒนาและ การบริหารจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสร้างกลไก การบริหารให้องค์กรและประชาชนมีส่วนร่วมและสร้างเสริมการประสานงานจาก ทุกฝ่าย เพื่อให้ งานพัฒนาและจัดการน้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุด” (กรมชลประทาน 2547: 21)

ในด้านการบริหารจัดการ กรมชลประทานมีหน่วยงานกระจายอยู่ทั่วประเทศทั้งใน ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคและมีข้าราชการและบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก มี โครงสร้างการบริหารและระบบการจัดการ ซึ่งต้องอาศัยกลไกภายในหน่วยงานในการสนับสนุน การปฏิบัติการกิจของกรมชลประทานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ กองการเงินและบัญชี เป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมชลประทานมีหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การเบิกจ่ายเงิน การงบประมาณของกรมชลประทาน ตลอดจนการให้คำแนะนำปรึกษาและแก้ปัญหาในงาน ด้าน การเงินและบัญชีให้กับหน่วยงานในสังกัดกรมชลประทาน โดยมีการกำกับดูแลการปฏิบัติงานทั้งใน ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงนับว่าเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทกับการ

ปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ในกรมชลประทานที่สำคัญอย่างยิ่ง จากบทบาทที่สำคัญดังกล่าว กองการเงินและบัญชีจึงได้มีการพัฒนาทั้งทางด้านบุคลากรและเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้การบริการกับหน่วยงานและบุคลากรของ กรมชลประทานที่มาใช้บริการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยมุ่งให้ผู้มาใช้บริการเกิด ความพึงพอใจสูงสุดในการ มาติดต่อประสานงานแต่ละครั้ง

กองการเงินและบัญชีได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว นอกจากนั้นยังมีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ คุณภาพ ในงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยเป้าหมายดังกล่าว กองการเงินและบัญชี จึงต้องทำการ ปรับปรุงโครงสร้างและภารกิจให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิรูประบบ การบริหารงานการเงิน และบัญชีของภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการบริหารงานที่รวดเร็ว คล่องตัว ทันสมัย นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้ เพื่อให้เกิดความ โปร่งใส ตรวจสอบได้และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาคกันแก่ผู้มาใช้บริการ นับแต่กองการเงินและบัญชีได้ทำการปฏิรูประบบงานให้บริการ ทางด้านการเงินและบัญชีที่ผ่านมายังไม่เคยมีการศึกษาว่าการปฏิรูปดังกล่าวมีประสิทธิภาพเพียงใด การวัดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการเงินและบัญชีจะเป็น การประเมินประสิทธิภาพของ การปฏิบัติงานของกองการเงินและบัญชีได้ส่วนหนึ่ง

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง “ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการ ให้บริการกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทาน” เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพตลอดจนให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการกองการเงินและบัญชี สังกัดกรม ชลประทาน แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการกองการเงินและบัญชี สังกัด กรมชลประทาน แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่มาใช้บริการของกองการเงินและบัญชี ซึ่ง ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดกรมชลประทาน จังหวัดนครราชสีมา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่มาใช้บริการกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทานจังหวัดนครราชสีมา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเลือกบุคลากรที่มาใช้บริการกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทานจังหวัดนครราชสีมา จนครบตามจำนวนที่ผู้วิจัยต้องการ จึงได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 200 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษา ความพึงพอใจของบุคลากร ต่อ การให้บริการกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน และรูปแบบการให้บริการ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวก ลักษณะคำถามเป็นแบบ rating scale โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับลักษณะของข้อความประกอบด้วยข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญในแต่ละเรื่อง แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ต (Likert) (วิเชียร เกตุสิงห์ 2545: 69)

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อความ
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดดัชนีชี้วัดตัวแปรตาม และนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการ

3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของข้าราชการ ต่อ การให้บริการกองการการเงิน และบัญชี สังกัดกรมชลประทาน ตามดัชนีชี้วัดตัวแปร และนิยามศัพท์ตัวแปรเชิงปฏิบัติการ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

5. หาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (face validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ตรวจสอบความเหมาะสมทางด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาหาค่า IOC ได้เท่ากับ 0.958 และปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้ (รายชื่อของผู้เชี่ยวชาญอยู่ในภาคผนวก)

สรุปผล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการกองการการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 58 เป็นเพศชาย 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42

พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการกองการการเงินและบัญชี มีอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 4364 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 30 มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และน้อยที่สุดมีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14

พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการกองการการเงินและบัญชี มีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมา มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36 และน้อยที่สุดมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 18

พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการกองการการเงินและบัญชี มีตำแหน่งเป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมา มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และน้อยที่สุด มีตำแหน่งเป็นพนักงานราชการ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23

พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการกองการการเงินและบัญชี มีอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมา มีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 5 - 10 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37 และน้อยที่สุดมีอายุการทำงาน 5 - 10 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 20

พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการกองการการเงินและบัญชี มีรูปแบบการใช้บริการทางโทรศัพท์ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมา มีรูปแบบการใช้บริการมาติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29 มีรูปแบบการใช้บริการทางอีเมล (E-mail) จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และน้อยที่สุดมีรูปแบบการใช้บริการทางแฟกซ์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของบุคลากร ต่อการให้บริการกองการเงิน และบัญชี สังกัดกรมชลประทาน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของบุคลากร ต่อการให้บริการกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทาน โดยภาพรวมรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย=3.65, S.D.= 1.07) เรียงได้ดังนี้ คือ ด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=3.69, S.D.= 1.05) รองลงมา คือ ด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย=3.65, S.D.= 1.06) ด้านการอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย=3.64, S.D.= 1.07) และ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=3.63, S.D.= 1.11)ตามลำดับ

จำแนกด้านการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.69, S.D.= 1.05) เรียงได้ดังนี้ คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย=3.89, S.D.= 1.16) การให้บริการอย่างเป็นระบบ มีลำดับขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย=3.81, S.D.= 0.98) ความร่วมมือในการแก้ปัญหาต่างๆ (ค่าเฉลี่ย=3.77, S.D.= 1.07) ระยะเวลาที่ให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=3.75, S.D.= 1.01) การปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย=3.73, S.D.= 1.07) ระยะเวลาที่มาใช้บริการมีความเหมาะสม (ไม่ต้องรอนาน) (ค่าเฉลี่ย= 3.70, S.D.=1.02) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย=3.65, S.D.= 1.09) ความพร้อม และความทันสมัยของรูปแบบการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=3.64, S.D.= 1.14) การอธิบายรายละเอียด / ขั้นตอนการเบิกจ่ายอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=3.63, S.D.= 1.04) ระบบการตรวจสอบเอกสารที่มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย=3.58, S.D.=1.06) ขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย=3.57, S.D.= 1.08) และแบบฟอร์มที่สะดวกในการกรอกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย=3.53, S.D.= 1.06) ตามลำดับ

จำแนกด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.63, S.D.= 1.11) เรียงได้ดังนี้ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย=3.81, S.D.= 1.08) การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย=3.77, S.D.= 1.07) การยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา (ค่าเฉลี่ย=3.75, S.D.= 1.06) การให้บริการด้วยความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย=3.73, S.D.= 1.05) การให้บริการด้วยวาจาอ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย=3.67, S.D.= 1.05) การให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาให้ท่านได้ (ค่าเฉลี่ย=3.62, S.D.=1.06) การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=3.58, S.D.= 1.17) การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (ค่าเฉลี่ย=3.57, S.D.= 1.04) ความเป็นมิตร อธิษาศัยดี และมีมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย=3.55, S.D.= 1.12) จำนวนบุคลากรที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ / ให้ความช่วยเหลือ (ค่าเฉลี่ย=3.53, S.D.=1.06) การบริการตรงต่อเวลา (ค่าเฉลี่ย=3.52, S.D.= .89) และความเป็นกันเอง ไม่ถือตัว ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=3.51, S.D.= 1.19) ตามลำดับ

จำแนกด้านสถานที่ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.65, S.D.= 1.06) เรียงได้ดังนี้ คือ ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย=3.77, S.D.= 1.07) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย=3.75, S.D.= 1.07) มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=3.73, S.D.= 1.05) มีป้ายประกาศบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=3.67, S.D.= 1.05) บรรยากาศปลอดโปร่ง ไม่อึดอัด (ค่าเฉลี่ย=3.58, S.D.= 1.17) มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=3.55, S.D.=1.12) และสถานที่สามารถติดต่อได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย=3.51, S.D.= 1.19) ตามลำดับ

จำแนกด้านการอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.64, S.D.= 1.07) เรียงได้ดังนี้ คือ .มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวกขณะที่รับบริการ (ค่าเฉลี่ย=3.83, S.D.= 1.09) มีเอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการรับบริการเพื่อการขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย=3.72, S.D.= 1.16) ได้รับการบริการอย่างต่อเนื่องครบวงจร (ค่าเฉลี่ย=3.66, S.D.= 1.17) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย=3.64, S.D.= 1.10) ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย=3.57, S.D.= 1.21) มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ แบบฟอร์มที่กรอกมีความสะดวกในการกรอกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย=3.56, S.D.=1.05) และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการกรอกข้อมูล อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย=3.53, S.D.= 1.13) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากร ต่อการให้บริการกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทาน ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของบุคลากร ต่อการให้บริการกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทาน เพศ ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รูปแบบการใช้บริการ ต่างกัน ไม่มีผลต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทาน

บุคลากรผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทาน โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของบุคลากร ต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทาน มีค่าเฉลี่ย โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุวดี โจษิตตรง (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชี ของข้าราชการและบุคลากร ในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน พบว่า ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า

เจ้าหน้าที่ของรัฐและบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยกองการเงินและบัญชีในระดับปานกลาง เมื่อทุกแง่มุมของความพึงพอใจของแต่ละคนได้รับการวิเคราะห์เป็นรายบุคคลพบว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการที่อยู่ในระดับสูงใน 2 ด้านคือพนักงาน / บุคลากรที่ให้บริการและการให้บริการ ในขณะที่ความพึงพอใจในด้านของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรคือเพศอายุระดับการศึกษาตำแหน่งระยะเวลาการทำงานในรูปแบบการให้บริการและสำนักงานมีไม่มีความแตกต่างกับความพึงพอใจของพวกเขา นอกจากนี้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการโดยกองการเงินและบัญชีถูกขยายพื้นที่สำหรับเก็บรักษาเอกสารในเอกสารที่ยื่นแยกต่างหากที่หนึ่งสำหรับผู้เข้าชมมีเจ้าหน้าที่มากขึ้นเต็มเวลา, โบรชัวร์การติดต่อกับขั้นตอนและกระดานข่าวที่ชัดเจน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จามรี สิงห์ทองอนันต์ (2540: 147-148) ที่ทำการศึกษารื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในด้านงานบริหารและธุรการ ด้านงานการเงิน ด้านงานนโยบายและแผน ด้านงานมาตรฐานการศึกษา และด้านงานบริการวิชาการ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการ ความพึงพอใจของบุคลากร ต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทาน มีค่าเฉลี่ย โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมิต สัจฉกร (2545: 57-58) กล่าวว่า เป้าหมายในการบริการ คือ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโดยให้บริการด้วยความรวดเร็ว และให้คำแนะนำในขั้นตอนต่างๆ แก่ผู้รับบริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักขณา เกษไทรกุล (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษารื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาห้วยขวาง ซึ่งได้ศึกษการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านการให้บริการ 60 ด้านความสะดวก ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุวดี ใจชื่อตรง (2550) ได้ทำการศึกษารื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากร ในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน พบว่า ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐและบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยกองการเงินและบัญชีในระดับปานกลาง เมื่อทุกแง่มุมของความพึงพอใจของแต่ละคนได้รับการวิเคราะห์เป็นรายบุคคลพบว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการที่อยู่ในระดับสูงใน 2 ด้านคือพนักงาน / บุคลากรที่ให้บริการและการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรม

ชลประทาน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรภา สิมะจารึก (2542: 108) ที่ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดกลาง และสำรวจความต้องการในบริการเชิงพาณิชย์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของหอสมุดกลางมีความพึงพอใจในด้านบุคลากร เรื่องของการแต่งกาย มนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการบริการ อยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจอห์น ดี มิลเลท (Millett อ้างถึงใน สุมาวี วรรณนิคม 2547: 33-34) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยมีการให้บริการอย่างเสมอภาค ให้บริการที่ตรงเวลาและสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัจฉกร (2545: 57-58) กล่าวว่าผู้ใช้บริการต้องแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาสุภาพอ่อนโยน

ด้านสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุวดี ใจชื่อตรง (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากร ในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน พบว่า ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ (จินตนา บุญบงการ 2539: 31-35) กล่าวว่า การปรับปรุงยกระดับโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการให้บริการ โดยมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สวยงาม โอ่โถง สะอาด และสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยของครุณี คงสุวรรณ (2542: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า สภาพแวดล้อมที่ให้บริการ มีความสะอาด ปลอดภัยการจัดสถานที่ ป้ายประชาสัมพันธ์ และป้ายประกาศข้อมูลข่าวสาร มีความชัดเจน โดยผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของทวิท สิงห์ปลอด (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาพความเป็นจริงและสภาพความคาดหวังต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งผลงานวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ทุกสาขาวิชามีความคิดเห็นต่อสภาพความจริงของการให้บริการและการอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี ใจชื่อตรง (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากร ในหน่วยงาน สังกัดกรมชลประทาน พบว่า ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐและบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยกองการเงินและบัญชีในระดับปานกลาง

เพศ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของกองการเงินและบัญชีของหน่วยงานในสังกัด กรมชลประทาน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการของกองการเงินและบัญชีให้บริการด้วย ความทั่วถึง บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ จึงทำให้ผู้ใช้บริการไม่รู้สึกถึงความแตกต่าง จึงทำให้เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะดวงใจ สุวรรณงาม (2545: 64) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตจังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันทุกด้าน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิระชัย ภูตระกูล (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาลยานนาวา พบว่าประชาชน ผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส เวลาที่มารับบริการ และภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

อายุ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า อายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัด กรมชลประทาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาธร เจริญจิตต์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โทรศัพท์ในจังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โทรศัพท์โดยรวมไม่ แตกต่างกัน และเมื่อแยกวิเคราะห์ ความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โทรศัพท์แต่ละด้านจำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในหน่วยงานสังกัด กรมชลประทานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา

ต่างกัน ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรติศักดิ์ วาสะศิริ (2545: 105) ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของโรงพยาบาลนวัตวิทย์สงขลา สังกัดกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทักษะต่อระบบการให้บริการไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักษณ์ เกษนิตรกุล (2546: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาห้วยขวาง พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาห้วยขวางในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรมการปกครอง: ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนของกรมการปกครองแตกต่างกัน

ตำแหน่ง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากกองการเงินและบัญชีได้ มีการปรับระบบการให้บริการใหม่ตามการปรับโครงสร้างของส่วนราชการ โดยนำเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงาน ทำให้เกิดความรวดเร็ว ตรวจสอบได้ทันที มีการอบรมบุคลากรในการให้บริการและผู้ให้บริการมีใจรักในงานบริการ ทำให้ผู้ให้บริการให้บริการอย่างเสมอภาคในทุกคน และขยายเวลาในการให้บริการในเวลา 12.00 น.-13.00 น. ในด้านการรับและจ่ายเงิน ซึ่งได้ปฏิบัติตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาครัฐและพัฒนาระบบราชการไทยให้สอดคล้องกับกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลก โดยให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการทำงาน โดยเน้นการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน การทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีผู้ให้บริการเป็นเป้าหมาย มีการพัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพสูง ซึ่งมีการจัดอบรมงานด้านบริการให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ จึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไม่ว่าผู้รับบริการจะอยู่ใน ตำแหน่งข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีรัตน์ เพชรสุวรรณ (2546: 82) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อการให้บริการของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ด้วยศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรุงเทพมหานคร พบว่า ตำแหน่ง/ระดับ ของข้าราชการที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ นันทรัตน์ (2546: 111) ได้

ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริหารงานกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดพบว่า สมาชิกกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการแตกต่างกัน

อายุการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในหน่วยงานสังกัด กรมชลประทานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชี ของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานไม่แตกต่างกัน แสดงว่า อายุการทำงานไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชี เนื่องมาจากการกองการเงินและบัญชีให้ความสำคัญกับการบริการจึงมีการพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ โดยให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อทุกคน ใส่ใจผู้มาติดต่อ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะมีอายุมาก หรือน้อย หรือมีตำแหน่งอยู่ในระดับใด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัจฉกร (2545: 57-58) ที่ให้ความสำคัญของการบริการ โดยถือว่าการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกคนต้องตระหนักถึง เพราะการบริการที่ดีจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานและตัวผู้ให้บริการ จึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีรัตน์ เพชรสุวรรณ (2546: 82) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อการให้บริการของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ด้วยศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการต่อการให้บริการให้บริการของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ด้วยศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นงเยาว์ กิจที่พึง (2548: 84) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการที่แตกต่างกันทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความพึงพอใจแตกต่างกัน

รูปแบบการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานที่มีรูปแบบการให้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชี ของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานไม่แตกต่างกัน แสดงว่า การให้บริการของกองการเงินและบัญชีมีระบบการให้บริการที่ครอบคลุมตามความต้องการของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน ทำให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยระบบการให้บริการที่หลากหลายนั้นประกอบด้วย การให้บริการด้วยระบบโทรศัพท์ แฟกซ์ อีเมล (E-mail) ตลอดจนการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ทำให้ผู้ให้บริการมีความรู้ลึกซึ้งพึงพอใจในการ

ให้บริการที่ครอบคลุม ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนงเยาว์ กิจที่พึง (2548: 84) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการบนสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ลักษณะการมาติดต่อของประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของข้าราชการต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชี สังกัดกรมชลประทาน โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แต่ด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ดังนั้นจึงควรแสดงความเป็นกันเอง ไม่ถือตัว ในการให้บริการ การบริการให้ตรงต่อเวลา และควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ/ให้ความช่วยเหลือ และสร้างความเป็นมิตร อธิยาศัยดีและมีมนุษยสัมพันธ์ต่อบุคลากรที่มาใช้บริการด้วยความเต็มใจและเท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชี ของหน่วยงานในสังกัดกรมชลประทาน
2. ควรเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการให้บริการของ กองการเงินและบัญชี ของหน่วยงานในสังกัดกรมชลประทาน โดยการแยกตามพื้นที่ เพื่อเพิ่มความสามารถในการให้บริการอย่างครอบคลุมและทั่วถึง
3. ควรศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควบคู่ไปกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เพื่อสามารถนำข้อมูลทั้งสองส่วนมาปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น