

ความพึงพอใจของข้าราชการต่อกองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์



สารนิพนธ์
ของ
จำสืบเอกหญิง ลานจันทร์ กิ่งวัน

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของข้าราชการต่อกองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์



สารนิพนธ์
ของ
จำสืบเอกหญิง ลานจันทร์ กิ่งวัน

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

ความพึงพอใจของข้าราชการต่อกองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2556

จำลอง เอกหญิง ลานจันทร์ กิ่งวัน (2556) ความพึงพอใจของข้าราชการ ต่อกองการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์

สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการ ต่อกองการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสังกัดกรมราชองครักษ์ จำนวน 230 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการชั้นประทวน เพศชาย อายุ 29 – 39 ปี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาการทำงาน 21 – 30 ปี รายได้ 8,000 – 23,999 บาท

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติของข้าราชการ ต่อกองการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของข้าราชการ ต่อกองการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์ ต่อการให้บริการของแผนกบัญชี แผนกควบคุมการเบิกจ่าย แผนกรับจ่ายเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี แผนกควบคุมการเบิกจ่าย แผนกรับจ่ายเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทัศนคติการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของข้าราชการ ต่อการให้บริการของแผนกบัญชี แผนกควบคุมการเบิกจ่าย แผนกรับจ่ายเงิน ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Government officials' satisfaction with the financial under
Royal Aide-De-Camp Department



Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
May 2013

Sergeant Major 1ST Class Lanchan Kingwan WRTA. (2013). Government officials' satisfaction with the financial under Royal Aide-De-Camp Department, Substantive paper, Master of Business Administration (Management) Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University, Substantive paper advisor : Assoc.Prof.Dr. Nak Gulid.

This research aims to study about Government officials' satisfaction with the financial under Royal Aide-De-Camp Department. The sample group used in this research was 230 government officials in Royal Aide de Camp Department. Tools used in collection of data were questionnaires. Statistics used in analysis of data, including percentage, mean, standard deviation, t-test analysis, one-way variance analysis, analysis of difference in pairs using least significant difference and Pearson product moment correlation coefficient. All statistical analysis of data used package program.

The result of research with general data found that most of respondents were non-commissioned government officers, male, aged 29-39 years, being married/stayed together, level of education : Bachelor's Degree, work period : 21-30 years, income : Baht 8,000-23,999.

Analysis of information in the aspect of attitude of government officials towards the Finance Division, attached to Royal Aide de Camp Department, in service providing system, service providing process, service providers, and in the overall attitude, were in good levels.

Analysis of information in the satisfaction of government officials towards the Finance Division, attached to Royal Aide de Camp Department in providing service of the Accounting Division, Disbursement Control Division and Money Receipt and Payment Division, in the overall satisfaction, were in high levels.

Hypotheses testing result found that government officers having different age, marital status, education level, work period and income, had different satisfaction towards providing service of the Accounting Division, Disbursement Control Division and Money Receipt and Payment Division, with statistical significance at the levels of 0.05.

The attitude towards providing service had relationship with satisfaction of government officials towards providing service of the Accounting Division, Disbursement Control Division and Money Receipt and Payment Division, in the same direction, in moderate level with statistical significance at levels of 0.01.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน
กองการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์ ของ จ.ส.อ.หญิง ลานจันทร์ กิ่งวัน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

Nak Oulid

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

Nak Oulid

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร)

คณะกรรมการสอบ

Nak Oulid

ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร)

Em. S.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

ว. ว. ว.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

L

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

วันที่ 21 เดือน พ.ค. พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร.ณัฏฐ์ กุลิศร์ ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง แก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ รศ.สุพาดา สิริกุดตา และ อ.ดร.ชวัลลักษณ์ คุณาธิกรกิจ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามและคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัยชิ้นนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดี แก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยชิ้นนี้

ขอขอบคุณข้าราชการสังกัดกรมราชองครักษ์ ที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาตอบแบบสอบถามให้เสร็จตามกำหนดเวลา เพื่อการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้เลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เป็นคนดี ขยัน อดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และมอบโอกาสการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัว เพื่อทดแทนคุณต่อสังคมและประเทศชาติ

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณบิดามารดา ญาติและบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่า ตลอดจนมาจนสำเร็จการศึกษา

จำสิบเอกหญิง ลานจันทร์ กิ่งวัน

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	20
ประวัติกรมราชองครักษ์.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	40
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	118
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	128
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	128
สมมติฐานในการทำวิจัย.....	128
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	128
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	129
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย.....	129
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	130
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	131
การอภิปรายผล.....	146
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	151
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	153
บรรณานุกรม.....	154
ภาคผนวก.....	159
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	169

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนข้าราชการที่เป็นประชากร และกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นยศ.....	42
2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA).....	51
3 แสดงจำนวน(ความถี่)และร้อยละของข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม.....	56
4 แสดงจำนวนข้าราชการที่เป็นประชากร และกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นยศ.....	58
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทัศนคติของข้าราชการ ต่อกองการเงิน กรมราชองครักษ์ ด้านระบบการให้บริการ.....	59
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทัศนคติของข้าราชการ ต่อกองการเงิน กรมราชองครักษ์ ด้านกระบวนการให้บริการ.....	60
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทัศนคติของข้าราชการ ต่อกองการเงิน กรมราชองครักษ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	61
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจของข้าราชการ ต่อ กองการเงิน กรมราชองครักษ์.....	62
9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการ ต่อกองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์โดยรวมและรายด้านจำแนกตามเพศ.....	63
10 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามชั้นยศ โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ.....	66
11 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามอายุ.....	68
12 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test.....	68
13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกบัญชีจำแนกตามอายุโดยวิธี Least Significant Difference(LSD).....	70
14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกรับจ่ายเงินจำแนกตามอายุโดยวิธี Least Significant Difference(LSD).....	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	71
16	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกควบคุมการเบิกจ่ายจำแนกตามอายุโดยวิธี Dunnett's T3.....	72
17	แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตาม สถานภาพ.....	73
18	แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตาม สถานภาพโดยใช้สถิติ F-test.....	74
19	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกบัญชีจำแนกตามสถานภาพโดยวิธี Least Significant Difference(LSD).....	75
20	แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตาม สถานภาพโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	75
21	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกควบคุมการเบิกจ่ายจำแนกตามสถานภาพโดยวิธีDunnett's T3.....	76
22	แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	77
23	แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตาม ระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	78
24	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกบัญชีจำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีDunnett's T3.....	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกควบคุมการเบิกจ่ายจำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี Dunnett's T3.....	80
26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกรับจ่ายเงินจำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี Dunnett's T3.....	81
27 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตาม ระยะเวลาการทำงาน.....	82
28 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตาม ระยะเวลาการทำงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	83
29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกบัญชีจำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี Dunnett's T3.....	84
30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกควบคุมการเบิกจ่ายจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยวิธี Dunnett's T3.....	85
31 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกรับจ่ายเงินจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยวิธีDunnett's T3.....	86
32 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตาม รายได้.....	87
33 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามรายได้ โดยใช้สถิติ F-test.....	88
34 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกบัญชีจำแนกตามรายได้โดยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกควบคุมการเบิกจ่ายจำแนกตามรายได้โดยวิธี Least Significant Difference(LSD).....	90
36 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกรับจ่ายเงินจำแนกตามรายได้โดยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	91
37 แสดงความสัมพันธ์ของทัศนคติการให้บริการโดยรวมกับความพึงพอใจต่อ การให้บริการของแผนกบัญชี.....	92
38 แสดงความสัมพันธ์ของทัศนคติการให้บริการกับความพึงพอใจต่อ การให้บริการของแผนกบัญชี.....	93
39 แสดงความสัมพันธ์ของทัศนคติการให้บริการโดยรวม กับความพึงพอใจต่อ การให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย.....	100
40 แสดงความสัมพันธ์ของทัศนคติการให้บริการ กับความพึงพอใจต่อ การให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย.....	102
41 แสดงความสัมพันธ์ของทัศนคติการให้บริการโดยรวม กับความพึงพอใจต่อ การให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน.....	109
42 แสดงความสัมพันธ์ของทัศนคติการให้บริการกับความพึงพอใจต่อ การให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน.....	111
43 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1. ข้าราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ชั้นยศ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลา การทำงาน รายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของข้าราชการในการรับ บริการทางด้านการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์แตกต่างกัน.....	118
44 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2. ทัศนคติการให้บริการ มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางด้านการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์.....	122

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ผังโครงสร้างการจัดหน่วยของกรมราชองครักษ์.....	35
2 ผังโครงสร้างการจัดหน่วยของกองการเงิน.....	36



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่วัดความสำเร็จในการให้บริการ การที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ต้องอาศัยปัจจัยหลายด้าน เช่น ลักษณะของบริการ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ สถานที่และสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจสูงสุดและช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ในการดำเนินงานใด ๆ ก็ตาม การบริหารงานบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งต่อความสำเร็จของหน่วยงาน ความสำเร็จของหน่วยงานขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน โดยประสิทธิภาพในการทำงานขึ้นอยู่กับวิธีการบริหารงานบุคคลเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน เพราะหากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้เขาเหล่านั้นปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อุทิศกำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาให้กับงานที่ทำ ทั้งยังทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีสัมพันธภาพอันดีกับบุคคลอื่นในหน่วยงาน บุคคลภายนอก ตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้องประสานงานร่วมกันอีกด้วย ในทางตรงกันข้าม หากผู้ปฏิบัติงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน เขาจะขาดความเอาใจใส่ และขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน หลบเลี่ยงงาน หรือขาดงาน ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงานได้

การบริหารของภาครัฐที่มี “พนักงานราชการ” เป็นบุคลากรหลักที่สำคัญในการปฏิบัติงานขององค์การจำเป็นจะต้องศึกษาปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานและผู้ปฏิบัติงาน โดยพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานแล้วเกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ก็จะส่งผลให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด เกิดแรงจูงใจแก่พนักงานราชการและมีความผูกพันอันดีต่อการตลอดจนสร้างความภักดีต่อองค์กร แต่ถ้าหากพนักงานราชการไม่พึงพอใจในงานที่ปฏิบัติก็จะเกิดผลกระทบมากมายได้แก่ การขาดงาน การย้าย การลาออกจากงาน ไม่ตั้งใจทำงานก่อให้เกิดผลทางลบต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งประสิทธิภาพการทำงานขององค์การก็จะน้อยลงด้วย เพราะฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจจึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่จะทำให้บุคลากรทำงานอย่างมุ่งมั่นตั้งใจ มีความกระตือรือร้น ทำให้องค์การมีโอกาสประสบความสำเร็จมากขึ้นด้วย (ภัทรพร บำรุงราชหิรัณย์. 2549 : 1)

กรมราชองครักษ์ มีภารกิจหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยราชองครักษ์และนายตำรวจราชสำนัก มีสมุหราชองครักษ์เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ ได้แก่การถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ทั้งนี้ ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามพระราชประสงค์ นอกจากนั้นยังมีการปฏิบัติงานอื่น ๆ อีกจำนวนมากที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ

และบรมวงศานุวงศ์ ทรงไว้วางพระราชหฤทัยให้กรมราชองครักษ์ปฏิบัติ ซึ่งเป็นพระมหากรุณาธิคุณ แก่ข้าราชการกรมราชองครักษ์อย่างยิ่ง และได้สนองพระเดชพระคุณด้วยความจงรักภักดีตลอดมา (กรมราชองครักษ์ 100 ปี, 2541, 58)

ภารกิจดังกล่าวเป็นภารกิจที่ต้องปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัดและมีประสิทธิภาพอย่างสูง ดังนั้น การปฏิบัติงานในส่วนของการเงิน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สำคัญในการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จ ตามภารกิจของกรมราชองครักษ์ ด้วยการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานด้านการบัญชีและการเงิน มีกฎ ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ ประกอบกับต้องอาศัยประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบ และถูกต้อง เพื่อให้ภารกิจของกรมราชองครักษ์ สำเร็จไปได้ด้วยดี จึงทำให้ผู้วิจัย สนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์ งานการเงินนับว่าเป็นงานที่สำคัญอย่างยิ่ง และข้าราชการ ทุกคนต้องมาติดต่อกับการเงิน เพราะเงินเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ภารกิจต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และ ต้องอาศัยความรอบคอบและความถูกต้องในการปฏิบัติงานและสวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งเปรียบเสมือนขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ดังนั้น การให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับผิดชอบต้องตระหนัก เป็นอย่างยิ่งว่า ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก น้อยเพียงใด ในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น ได้รับความสะดวกการมาติดต่อ การมีมนุษยสัมพันธ์ ตลอดจนความรู้หรือการให้ข้อเสนอแนะที่ถูกต้องของ เจ้าหน้าที่ เป็นต้น การที่ให้บริการที่ดีส่วนสำคัญก็ต้องมาจากพนักงานให้บริการมีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน เพื่อจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการให้บริการกับความพึงพอใจของข้าราชการ ในการรับบริการทางการเงิน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และบุคลากรในกองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้พิจารณาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ข้าราชการ สังกัดกรมราชองครักษ์ และเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา ตลอดจนกำหนดนโยบายการบริหารงานของ ข้าราชการ กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์ ให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ สังกัดกรมราชองครักษ์ ในปีงบประมาณ 2554 ซึ่งกำลังปฏิบัติงาน อยู่ในปีงบประมาณ 2554 (1 ตุลาคม 2553 – 30 กันยายน 2554) โดยไม่รวมถึง ข้าราชการกองการเงิน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 412 คน (ข้อมูลแผนกกำลังพล กรมราชองครักษ์ ณ สิงหาคม 2554)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ข้าราชการ สังกัด กรมราชองครักษ์ การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้คำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด
 e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้อความเชื่อมั่น 95% จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$\text{แทนค่า } n = \frac{412}{1 + 412(0.05)^2}$$

$$= 202.96 \text{ คน}$$

ได้กลุ่มตัวอย่าง 203 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 27 คน รวมเป็นจำนวน 230 คน

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้าราชการ สังกัด กรมราชองครักษ์ จำนวน 230 คน โดยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Sampling) เพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างจากข้าราชการ ที่มารับบริการ ทางด้านการเงิน กองการเงิน กรมราชองครักษ์ โดยมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 438 คน และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 230 คน แล้วใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้สำหรับกลุ่มตัวอย่างให้ได้ครบจำนวนตามตัวอย่างที่กำหนด

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ชั้นยศ แบ่งเป็น

2.1.1.1 ชั้นสัญญาบัตร

2.1.1.2 ชั้นประทวน

2.1.2 เพศ แบ่งเป็น

2.1.2.1 ชาย

2.1.2.2 หญิง

2.1.3 อายุ แบ่งเป็น

2.1.3.1 18 – 28 ปี

2.1.3.2 29 – 39 ปี

2.1.3.3 40 – 50 ปี

2.1.3.4 51 – 60 ปี

2.1.4 สถานภาพ แบ่งเป็น

2.1.4.1 โสด

2.1.4.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

2.1.4.3 หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

2.1.5 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น

2.1.5.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.5.2 ปริญญาตรี

2.1.5.3 สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.6 ระยะเวลาการทำงาน แบ่งเป็น

2.1.6.1 1 – 10 ปี

2.1.6.2 11 – 20 ปี

2.1.6.3 21 – 30 ปี

2.1.6.4 31 ปีขึ้นไป

2.1.7 รายได้ แบ่งเป็น

2.1.7.1 8,000 – 23,999 บาท

2.1.7.2 24,000 – 39,999 บาท

2.1.7.3 40,000 – 55,999 บาท

2.1.7.4 56,000 – 72,000 บาท

2.1.8 ทักษะการให้บริการ

3. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

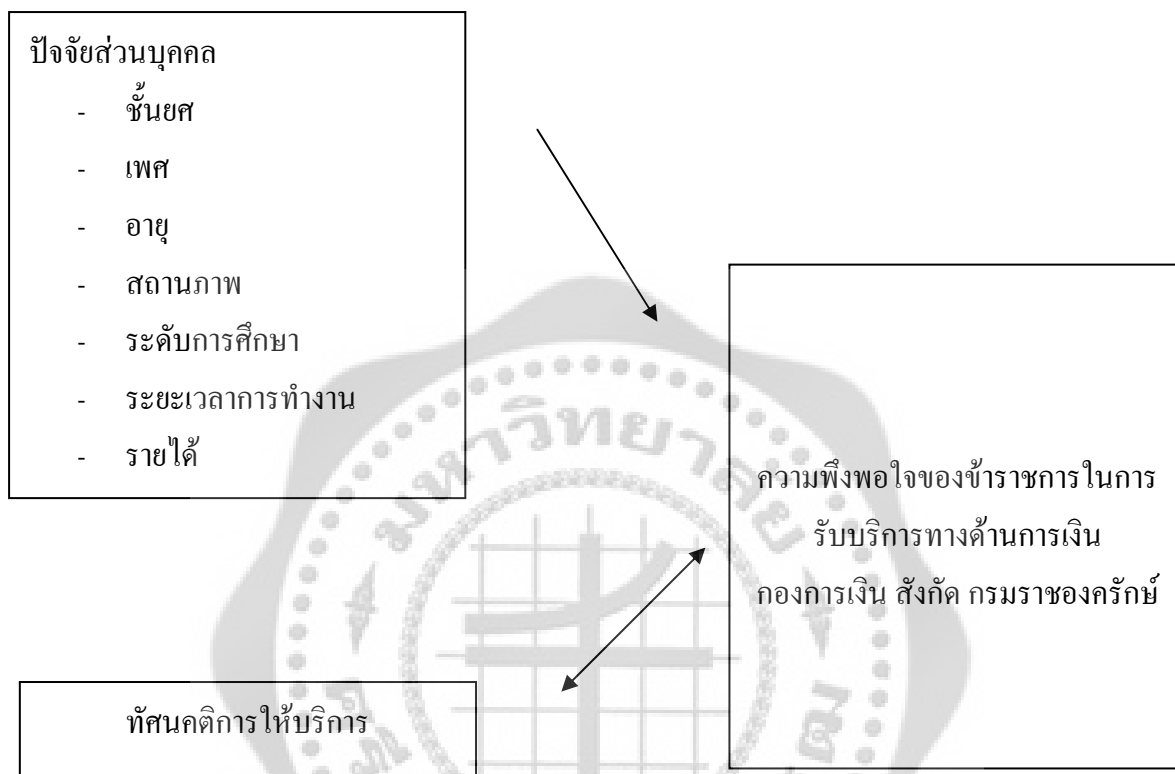
นิยามศัพท์เฉพาะ

1. กรมราชองครักษ์ หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ถวายความปลอดภัยและถวายพระเกียรติ
2. นายทหารชั้นประทวน หมายถึง ข้าราชการทหารระดับต่ำกว่าสัญญาบัตร ชั้นยศ สิบตรี จ่าตรี จ่าอากาศตรี ถึง จ่าสิบเอก พันจ่าเอก พันจ่าอากาศเอก
3. นายทหารชั้นสัญญาบัตรหรือผู้บังคับบัญชา หมายถึง ข้าราชการทหารระดับสัญญาบัตร ชั้นยศ ร้อยตรี เรือตรี เรืออากาศตรี ถึง พันเอก นาวาเอก นาวาอากาศเอก
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการกองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์
5. ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงความรู้สึกในทางบวกหรือความนึกคิด ที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ที่มารับบริการ ที่มีผลมาจากการได้มารับบริการของกองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์ ใน 3 ด้าน คือ
 1. ด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ตัวชี้วัดสาเหตุด้านนี้ได้แก่ ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ความเพียงพอทั่วถึงของบริการที่ให้ การมีคุณค่าใช้สอยของบริการที่จะได้รับ ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ให้ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ
 2. ด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งก็คือขั้นตอนต่างๆ ของการบริการที่ดี ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน (Initial Work Flow) จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการเดินของงาน (Final Work Flow) ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ความปลอดภัยของบริการที่ให้
 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งก็คือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ ตัวชี้วัดประกอบด้วย ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานบริการ ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการที่ให้ การมีบุคลิกภาพและมารยาทในการบริการ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
6. ทักษะการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกลึกซึ้งของบุคคลที่มีต่อการมารับบริการ มีความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ ชื่นชอบหรือไม่ชื่นชอบ หรือเห็นด้วยหรือคัดค้าน ที่มีผลมาจากการได้มารับบริการของกองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

ความพึงพอใจของข้าราชการต่อกองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานการวิจัย

1. ข้าราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ชั้นยศ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางด้านการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์แตกต่างกัน
2. ทัศนคติการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางด้านการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการต่อการจ่ายเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์ ในครั้งนี้ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆและนำเสนอสาระสำคัญดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ประวัติ กรมราชองครักษ์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป โดยความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย (พรทิพย์ วรกิจ โภคาพร. 2539: 312-315)

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะของเพศชาย และ เพศหญิงแตกต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชาย และหญิงแตกต่างกัน เช่นการวิจัยการชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของ เด็กวัยรุ่น พบว่า เด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจ ภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็ม้งานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟังหรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น มีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น (อิทธิพล สุชัยยะ. 2549: 8; อ้างอิงจาก Maple Janis; & Rife. 1980) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคน จะยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของ ข่าวสาร และสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกัน ก็ยังมีความต่างกัน โดยจะพบว่าภาษาใหม่ ๆ แปลก ๆ จะพบในคนหนุ่มสาว สูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสารดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรม การสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้ที่พิสูจน์แล้วว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเนื่อง ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกรของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดของกลุ่มเป้าหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่น ๆ. 2539: 41)

คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้ (ปรเม สตะเวทิน. 2533: 112)

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการจะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย วิล โกลวอเตอร์ และ เยตส์ (ปรเม สตะเวทิน. 2533: 112; อ้างอิงจาก Will Goldwater; & Yates. 1980: 87)

นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อย มักจะมีความคิดเสรีนิยม ชี้ออกุศลกรรมและมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ชี้ออกุศลกรรมปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษต่ำ มักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพล อย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทักษะ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

เดเฟลอร์ (พีระ จิระโสภณ. 2539: 645-646; อ้างอิงจาก Defleur. 1996). “ทฤษฎีการสื่อสารมวลชนเกี่ยวกับผู้รับสาร” (Theories of Mass Communication) ได้กล่าวถึงตัวแปรแทรก (Intervening variables) ที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร เห็นว่าข่าวสารมิได้ไหลผ่านจากสื่อมวลชนถึงผู้รับสารและเกิดผลโดยตรงทันทีแต่มีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับผู้รับสารแต่ละคน เช่นปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารนั้น DeFleur ได้สอนทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) โดยมีหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลดังนี้

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาบุคคล
2. ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกหุบเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง
4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

ความแตกต่างดังกล่าวนี้ได้กลายเป็นสภาวะเงื่อนไข ที่กำหนดการรับรู้ข่าวสารมีบทบาทอย่างสำคัญต่อการรับรู้ข่าวสาร

โดยสรุปแนวคิดด้านประชากรศาสตร์เป็นแนวคิดที่พยายามชี้ให้เห็นประเด็นของความแตกต่างในด้านคุณสมบัติทางประชากรระหว่างบุคคลซึ่งมีผลต่อการแสดงความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปนั่นก็คือมองว่าคนที่มีความสัมพันธ์ทางประชากรที่แตกต่างกันก็จะมีคามพึงพอใจแตกต่างกันไปด้วยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรทางประชากรศาสตร์ได้แก่เพศอายุรายได้อาชีพและระดับการศึกษามาใช้ในการศึกษาความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ของบุคคลดังกล่าวกับความพึงพอใจโดยรวม

2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายทัศนคติ

ความหมายของทัศนคตินั้นมีผู้ได้ให้ความหมายไว้มากมายซึ่งแตกต่างกันไปดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2540: 191) ให้ความหมายทัศนคติคือสิ่งซึ่งเราทำการอธิบายด้วยวิธีการอ้างอิงถึงสิ่งที่อยู่ในความนึกคิดของผู้บริโภคซึ่งสิ่งที่เป็นสาเหตุที่อยู่ภายในดังกล่าวนี้องค์ที่เป็นเหตุทำให้มีผลกระทบต่อแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งเป็นส่วนที่สามารถสังเกตเห็นได้

ดำรงศักดิ์ ชัยสนธิ และคณะ (2543: 20) ได้อธิบายได้ว่าทัศนคติหมายถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดๆอันได้จากประสบการณ์หรือการเรียนรู้และเป็นแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในทางสนับสนุนหรือต่อต้านสิ่งนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542: 44) ให้ความหมายทัศนคติคือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งผู้บริโภคเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตโดยใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิดและพฤติกรรมนักรการตลาดนิยมใช้เครื่องมือการโฆษณาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และตราสินค้า

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538: 106) ได้กล่าวว่าทัศนคติ (Attitude) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่างๆไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือทางต่อต้านก็ได้

เสรี วงษ์มณฑา (2542: 106) ได้กล่าวว่าทัศนคติ (Attitude) เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อบุคคลสิ่งของหรือความคิดทัศนคติเป็นสิ่งที่ชักนำบุคคลให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งนักรการตลาดจำเป็นต้องใช้เครื่องมือการตลาดเพื่อกำหนดทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์หรือชักนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในทางบวกต่อผลิตภัณฑ์ซึ่งจะมีผลชักนำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อสินค้าแต่ในความหมายศัพท์คือความพร้อมที่จะปฏิบัติ (Redness to act) ถ้าเรามีความรู้สึกหรือทัศนคติในเชิงบวกเราย่อมปฏิบัติออกมาในทางบวกแต่ถ้าเรามีความรู้สึกในเชิงลบเราก็ปฏิบัติออกมาในทางลบทัศนคติจึงมีลักษณะ ชีพแมน และคานัค

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539: 188) ให้ความหมายทัศนคติคือความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ซิลเวอร์แมน (สุกร เสรีรัตน์.2544: 171;อ้างอิงจาก Silverman.n.d.) ให้ความหมายทัศนคติคือความโน้มเอียงที่จะตอบสนองต่อลักษณะใดๆโดยเฉพาะสำหรับตัวกระตุ้นอันได้แก่บุคคลวัตถุและสถานการณ์

เซอร์ฟและนิเบอร์กัลป์ ให้ความหมายทัศนคติคือหลักการที่บุคคลสนับสนุนและยึดมั่นเกี่ยวกับสิ่งใดๆหรือประเด็นใดๆหรือบุคคลหรือกลุ่มคนหรือสถาบันใดๆ

โมเวนและไมเนอร์ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล.2543: 190; อ้างอิงจากMoven ;&Minor.n.d.) ให้ความหมายทัศนคติคือแกนกลางของความรู้สึกรับชอบและไม่ชอบของบุคคลกลุ่มสถานการณ์สิ่งของ และความคิดเห็นที่เรามองไม่เห็น

โบวี สุตตันและทริล(ราเชนทร์ อุคมลภธรรม. 2549: 11; อ้างอิงจาก Bovee, Houston& Thrill. 1995 : 121) ให้ความหมายทัศนคติคือความโน้มเอียงในด้านบวกหรือความโน้มเอียงในด้านลบของบุคคลที่มีต่อสินค้าบุคคลสถานที่แนวคิดหรือประเด็นต่างๆซึ่งมีทัศนคติมีความสำคัญมากต่อการตลาดเพราะทัศนคติมีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการซื้อและการกระทำการซื้อของผู้บริโภคทั้งหลาย

ไอเซน (Ajzen, 1988) ให้ความหมายทัศนคติคืออารมณ์ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่ตอบสนองต่อวัตถุบุคคลสถาบันหรือสถานการณ์

คำว่า Attitude ภาษาไทยมีคำหลายคำเช่นทัศนคติเจตคติท่าทีความรู้สึกแต่ในความหมายของศัพท์คือความพร้อมที่จะปฏิบัติ (Readiness to act) ถ้าเรามีท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในเชิงบวกเราย่อมปฏิบัติออกมาในทางบวกแต่ถ้าเรามีท่าทีความรู้สึกในเชิงลบเราก็ปฏิบัติออกมาในทางลบทัศนคติจึงมีลักษณะ

ก. ทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) ทำให้เกิดการปฏิบัติออกมาในทางบวก (Act Positively)

ข. ทัศนคติเชิงลบ (Negative Attitude) ทำให้เกิดการปฏิบัติออกมาในทางลบ (Act Negatively)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2001: 56) เจตคติบางครั้งเรียกว่าทัศนคติซึ่งมีความหมายสรุปได้ดังนี้

1. ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆหลังจากที่บุคคลได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นความรู้สึกนี้แบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

1.1 ความรู้สึกในทางบวกเป็นการแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจเห็นด้วยชอบและสนับสนุน

1.2 ความรู้สึกในทางลบเป็นการแสดงออกในลักษณะไม่พึงพอใจไม่เห็นด้วยไม่ชอบและไม่สนับสนุน

1.3 ความรู้สึกที่เป็นกลางคือไม่มีความรู้สึกใดๆ

2. บุคคลแสดงความรู้สึกทางด้านพฤติกรรมซึ่งแบ่งพฤติกรรมเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 พฤติกรรมภายนอกเป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้มีการกล่าวถึงสนับสนุนท่าทางหน้าตาบอกความพึงพอใจ

2.2 พฤติกรรมภายในเป็นพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้ชอบหรือไม่ชอบก็ไม่แสดงออกหรือความรู้สึกที่เป็นกลาง

จอห์นซีโมเวนและไมเนอร์ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล.2543: 190; อ้างอิงจาก John C. Mowen ;& Minor n.d.) ได้ให้คำนิยามของทัศนคติไว้ว่าเป็น“แกนกลางของความรู้สึกและไม่ชอบของบุคคลกลุ่มสถานการณ์สิ่งของและความคิดเห็นที่เรามองไม่เห็น “จากคำนิยามนี้จะเห็นได้ว่าทัศนคติในความนึกคิด

ของคนไทยคือ “ใจ” นั่นเองเพราะความรู้สึกดังกล่าวแสดงแนวโน้มที่จะก่อปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเช่น ตราयीหือเพราะผู้บริโภคนเคยเรียนรู้มาเช่นนั้นนอกจากนั้นเรายังถือว่าทัศนคติเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอันเกิดจากตัวบุคคลและมีความสัมพันธ์กับภาพพจน์ของตราयीหือข้อเท็จจริงเพิ่มเติมก็คือทัศนคตินั้นยากต่อการเปลี่ยนแปลงและไม่อาจทำนายพฤติกรรมได้ถูกต้องเสมอไปยิ่งกว่านั้นถ้าผู้บริโภคมัทัศนคติในทางลบด้วยแล้วก็ยากที่นักการตลาดจะทำการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่ายการมีทัศนคติต่อบริษัทหรือสินค้าจะมีทัศนคติในทางลบด้วยแล้วก็ยากที่นักการตลาดจะทำการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่ายการมีทัศนคติต่อบริษัทหรือสินค้าจะมีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของกลยุทธ์การตลาดของบริษัทเป็นอย่างมากทีเดียว

อัลพอร์ท (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544: 56 ; อ้างอิงจาก Allort) กล่าวว่าเจตคติบางครั้งเรียกว่าทัศนคติมีความหมายตามคำอธิบายของนักจิตวิทยาได้ให้คำนิยามของเจตคติไว้ว่าเป็นสภาวะของความพร้อมทางจิตใจซึ่งเกิดจากประสบการณ์สภาวะความพร้อมนี้เป็นแรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคลสิ่งของและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องทัศนคติจึงก่อรูปได้ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมในสังคม
2. การสร้างความรู้สึกรู้จักประสบการณ์ของตนเอง
3. ประสบการณ์ที่ได้รับจากเดิมมีทั้งบวกและลบจะส่งผลถึงทัศนคติต่อสิ่งใหม่ที่คล้ายคลึงกัน
4. การเลียนแบบต่อบุคคลที่ตนเองให้ความสำคัญและรับเอาทัศนคตินั้นมาเป็นของตน

เบลกิน และ สกายเดล (Belkin and Skydell 1979, กล่าวอ้างในปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, 2544: 56) ได้ให้ความสำคัญของทัศนคติไว้ว่าเป็นแนวโน้มที่บุคคลจะตอบสนองในทางที่พอใจไม่พอใจต่อสถานการณ์ต่างๆทัศนคติจึงมีความหมายสรุปได้ดังนี้

1. ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆหลังจากที่บุคคลได้มีประสบการณ์ในสิ่งนั้น
- ความรู้สึกนี้จึงแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

1.1 ความรู้สึกในทางบวกเป็นการแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจเห็นด้วยชอบและสนับสนุน

1.2 ความรู้สึกในทางลบเป็นการแสดงออกในลักษณะไม่พึงพอใจไม่เห็นด้วยไม่ชอบและไม่สนับสนุน

- 1.3 ความรู้สึกที่เป็นกลางคือไม่มีความรู้สึกใดๆ

2. บุคคลแสดงความรู้สึกทางด้านพฤติกรรมซึ่งแบ่งพฤติกรรมเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 พฤติกรรมภายนอกเป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้มีการกล่าวถึงสนับสนุนท่าทางหน้าตาบอกความพึงพอใจ

2.2 พฤติกรรมภายในเป็นพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้ชอบหรือไม่ชอบก็ไม่แสดงออกหรือความรู้สึกที่เป็นกลาง

คุณสมบัติและลักษณะของทัศนคติ

คิปป, เซน, ฮอฟแลนด์ และคณะ, เซอร์รีฟ และ เซอร์รีฟ, ฮอว์ และ ไรท์, แครีช และคณะ, แมคเควิด และ ฮาวารี (จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ .2538; อ้างอิงจาก Doob.1947;Chein.1948; Hovland;et al.1953;Sherif ;& Sherif.1956; Shaw ;&Wright .1996 ; Krech; et al.1962;McDavid ;& Harari.1969) ได้รวบรวมลักษณะที่สำคัญของทัศนคติไว้ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้หรือเกิดจากการสะสมประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ไม่ใช่สิ่งที่มีติดตัวมาแต่กำเนิด

2. ทัศนคติมีคุณลักษณะของการประเมิน (Evaluative Nature) ทัศนคติเกิดจากการประเมินความคิดหรือความเชื่อที่บุคคลมีอยู่เกี่ยวกับสิ่งของบุคคลอื่นหรือเหตุการณ์ซึ่งจะเป็นสื่อกลางทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง

3. ทัศนคติมีคุณภาพและความเข้ม (Quality and Intensity) คุณภาพและความเข้มของทัศนคติจะเป็นสิ่งที่บอกถึงความแตกต่างของทัศนคติที่แต่ละคนมีต่อสิ่งต่างๆคุณภาพของทัศนคติเป็นสิ่งที่ได้จากการประเมินเมื่อบุคคลประเมินทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็อาจมีทัศนคติทางบวก (ความรู้สึกรักชอบ) หรือทัศนคติทางลบ (ความรู้สึกรังเกียจไม่ชอบ) ต่อสิ่งนั้น

4. ทัศนคติมีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลง (Permanence) เนื่องจากทัศนคติเกิดจากการสะสมประสบการณ์และผ่านกระบวนการเรียนรู้มาอย่างไรก็ตามแม้ทัศนคติจะมีความคงทนก็จริงแต่ก็ไม่จำเป็นที่เราต้องมีทัศนคติเช่นนั้นตลอดไป นวลศิริ เปาโลหิตย์ (2527) กล่าวว่าทัศนคติของมนุษย์เราเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้เสมอ

5. ทัศนคติต้องมีที่หมาย (Attitude Object) ที่หมายเหล่านี้เช่นวัตถุสิ่งของคนสถานที่หรือเหตุการณ์

6. ทัศนคติมีลักษณะความสัมพันธ์ทัศนคติแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับวัตถุสิ่งของบุคคลอื่นหรือสถานการณ์ชีพแมนและคานัค (เสริวงษ์มณฑา.2542: 106-107; อ้างอิงจากSchiffman and Kanuk.n.d.) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของทัศนคติว่ามี 4 ประการคือ

1. ทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่งซึ่งสิ่งหนึ่งประกอบด้วยแนวความคิดการบริโภคเฉพาะอย่างหรือแนวความคิดที่สัมพันธ์กับการตลาด

2. ทัศนคติเป็นเรื่องของสิ่งสะสมในสมองที่ได้เรียนรู้มาได้แก่ความรู้ความเชื่อค่านิยมซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์โดยตรงข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลอื่นและการเปิดรับจากสื่อมวลชน

3. ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลงมีแนวโน้มจะคงเส้นคงวาและมีความสอดคล้องกันเป็นไปในทางเดียวกัน

4. ทัศนคติเกิดขึ้นภายใต้สภาวะแวดล้อมเหตุการณ์และสถานการณ์ที่สิ่งแวดล้อมถูกระบายโดยสถานการณ์

การเกิดทัศนคติ (Attitude Formation)

ตำราสังคมวิทยาและคณะ (2543: 23) ทัศนคติเป็นสิ่งที่จากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่งทัศนคติ (Source of Attitude) ต่างๆที่มีอยู่มากมายแหล่งที่ทำให้เกิดทัศนคติที่สำคัญมีดังนี้

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีหรือไม่ดีจะทำให้บุคคลนี้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปในทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ (Communication from Other) การได้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่างๆจากผู้อื่นได้

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้โดยขั้นแรกเมื่อมีเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้นบุคคลจะสังเกตว่าคนอื่นๆปฏิบัติอย่างไรขั้นต่อไปบุคคลเหล่านั้นจะแปลความหมายของการปฏิบัตินั้นในรูปของทัศนคติ

4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบันเช่น โรงเรียน วัด หน่วยงานต่างๆซึ่งสถาบันเหล่านั้นจะเป็นแหล่งที่มีและสนับสนุนให้เกิดทัศนคติบางอย่างขึ้นได้

ประเภทของทัศนคติ

วอลเลิร์ส (สุกร เสรีรัตน์.2544:173; อ้างอิงจาก Walter.1978:261) ได้แบ่งประเภททัศนคติไว้ 5 ประเภทได้แก่

1. ความเชื่อ (Beliefs) คือความโอนเอียงที่ทำให้ต้องยอมรับเพราะเป็นข้อเท็จจริงและเป็นสิ่งที่มีการสนับสนุนโดยความเป็นจริงหรือข้อมูลอื่นๆที่มีน้ำหนักมากส่วนใหญ่ความเชื่อจะเป็นสิ่งที่มิได้เกิดจากการแต่อาจจะมีหรือไม่มีค่าสำคัญก็ได้

2. ความคิดเห็น (Opinions) คือความโน้มเอียงที่ไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของความแน่นอนความคิดเห็นมักจะเกี่ยวข้องกับคำถามในปัจจุบันและง่ายที่จะเปลี่ยนแปลง

3. ความรู้สึก (Feelings) คือความโน้มเอียงซึ่งมีพื้นฐานมาจากอารมณ์โดยธรรมชาติ

4. ความโอนเอียง (Inclination) คือรูปแบบบางส่วน of ทัศนคติเมื่อผู้บริโภคมองอยู่ในภาวะที่ตัดสินใจไม่ได้

5. ความมีอคติ (Bias) คือความเชื่อทางจิตใจที่ทำให้เกิดอคติหรือความเสียหายในทางตรงข้ามกับข้อเท็จจริงที่มีอยู่

ความสัมพันธ์ของทัศนคติและพฤติกรรม

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2544: 202) พฤติกรรมผู้บริโภคส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับทัศนคติของบุคคลคนนั้นโดยทั่วไปผู้บริโภคปฏิบัติกิจต่างๆตามความโน้มเอียงของเขาทัศนคติเหล่านี้ได้ให้

แนวทาง แก่การตัดสินใจประเภทต่างๆซึ่งผู้บริโภคจะต้องการทำและดำเนินวิธีการตามประเภทของการตัดสินใจนี้ผู้บริโภคซึ่งมีทัศนคติของความตระหนี่ย่อมจะใช้จ่ายน้อยและประหยัดผู้บริโภคจะชอบพอคำที่เสนอสิ่งจูงใจให้ซื้อที่สอดคล้องกับทัศนคติหลักส่วนตัวของเขาแม้ความจริงจะไม่ปรากฏเช่นนั้นก็ตามทั้งนี้มิได้หมายความว่าทัศนคติเป็นเครื่องชี้พฤติกรรมของผู้บริโภคโดยไม่ผิดเลยบางโอกาสผู้บริโภคอาจตัดสินใจซื้อโดยขัดกับทัศนคติที่เคยมีมาก็ได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีสิ่งจูงใจที่จะก่อให้เกิดความแตกต่างดังกล่าวเช่นราคาพนักงานขายความมีสินค้ามากความต้องการลองของใหม่ เป็นต้น พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากทัศนคติมีขั้นตอนดังนี้

ก. K = Knowledge เป็นการเกิดความรู้เช่นทราบใหม่ว่าสินค้าตัวนี้ขายที่ใดภาพยนตร์เรื่องนี้ฉายที่ใดเมื่อเราทราบแล้วขั้นต่อไปของพฤติกรรมคือ

ข. A = Attitude เป็นการเกิดทัศนคติเมื่อเกิดความรู้ในขั้นต่อมาจะเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบทราบแล้วชอบหรือไม่ซึ่งความรู้ (Knowledge) และทัศนคติ (Attitude) จะส่งผลไปที่การกระทำ (Practice)

ค. P = Practice เป็นการเกิดการกระทำหลังจากที่เกิดความรู้และทัศนคติแล้วก็จะเกิดการกระทำผู้บริโภคจะประเมินทัศนคติโดยการถามคำถามหรือการลงความเห็นจากพฤติกรรม กระบวนการของผู้บริโภคมีทัศนคติด้านบวกต่อผลิตภัณฑ์นั้นสิ่งนี้แสดงข้อเสนอว่าความเป็นสากลทั้งหมดของพฤติกรรมผู้บริโภคจะสอดคล้องกับการซื้อการเสนอแนะกับบุคคลอื่นการจัดลำดับการประเมินผลความเชื่อถือและความตั้งใจที่สัมพันธ์กับทัศนคติดังกล่าวทัศนคติมีดังนี้

1. ทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่งคำว่าสิ่งหนึ่ง (Object) ในความหมายของทัศนคติที่มุ่งสู่ผู้บริโภคจะสามารถตีความอย่างกว้างว่าประกอบด้วยแนวความคิดการบริโภคเฉพาะอย่างหรือแนวความคิดที่สัมพันธ์กับการตลาดเช่นผลิตภัณฑ์ชนิดของผลิตภัณฑ์ตราสินค้าบริการความเป็นเจ้าของ การใช้ผลิตภัณฑ์การโฆษณาราคาสื่อกลางหรือผู้ค้าปลีก

2. ทัศนคติมีความโน้มเอียงเกิดจากการเรียนรู้ (Attitude are a learned predisposition) มีการตกลงกันว่าทัศนคติมีการเรียนรู้ได้ซึ่งหมายความว่าทัศนคติเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้เป็นผลจากประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลอื่นและการเปิดรับจากสื่อมวลชน เช่น การโฆษณาเป็นสิ่งสำคัญที่จะระลึกว่าในขณะที่มีทัศนคติอาจเกิดจากพฤติกรรมสิ่งนี้มีความหมายไม่ตรงกับคำว่าพฤติกรรมแต่จะสะท้อนถึงการประเมินความพอใจหรือไม่พึงพอใจของทัศนคติซึ่งอาจจะเป็นการชักจูงผู้บริโภคที่มีต่อพฤติกรรมเฉพาะอย่างหรือขับไล่ผู้บริโภคจากพฤติกรรมเฉพาะอย่าง

3. ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลง (Attitude have consistency) ลักษณะของทัศนคติก็คือความสอดคล้องกับพฤติกรรมที่แสดงออกแม้ว่าจะมีแนวโน้มคงที่แต่ทัศนคติไม่จำเป็นต้องถาวรสามารถเปลี่ยนแปลงได้เป็นสิ่งสำคัญที่จะแสดงถึงความหมายของคำว่าไม่เปลี่ยนแปลง (Consistency)

โดยทั่วไปเราคาดหวังว่าพฤติกรรมผู้บริโภคที่จะตอบสนองต่อทัศนคติตัวอย่างผู้บริโภคมองรถยนต์เยอรมันว่าเป็นรถที่มีความหรูหราภาพลักษณ์สูงมอรถยนต์ญี่ปุ่นว่ามีคุณภาพดีดังนั้นถ้าผู้บริโภคต้องการรถที่หรูหราภาพลักษณ์สูงก็จะเลือกจะเลือกรถยนต์เยอรมันถ้าผู้บริโภคต้องการรถที่มีคุณภาพดีราคาต่ำก็จะซื้อรถยนต์ญี่ปุ่น

4. ทัศนคติเกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ (Attitude occur within a situation) ทัศนคติเกิดขึ้นภายในเหตุการณ์และถูกระทบโดยสถานการณ์สถานการณ์ (Situation) หมายถึงเหตุการณ์หรือโอกาสซึ่งมีลักษณะเฉพาะช่วงเวลาที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมสถานการณ์เฉพาะอย่างอาจเป็นสาเหตุให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติก็ได้แต่ละบุคคลจะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมเฉพาะอย่างที่แตกต่างกันขึ้นกับสถานการณ์เฉพาะอย่างด้วยสิ่งสำคัญที่จะทำความเข้าใจถึงวิธีการที่ทัศนคติของผู้บริโภคแตกต่างในแต่ละสถานการณ์ซึ่งมีประโยชน์ที่จะรู้ถึงความพึงพอใจของผู้บริโภค

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสร้างหรือการเกิดทัศนคติ

คำรงค์ศักดิ์ ชัยสนธิ และคณะ (2543: 23) ได้กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบที่มีต่ออิทธิพลต่อการสร้างหรือการเกิดทัศนคติมี 3 ประการดังต่อไปนี้

1. วัฒนธรรม (Culture) วัฒนธรรมอิทธิพลต่อชีวิตของบุคคลทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย วัฒนธรรมของชาติต่างๆก็จะแตกต่างกันไปเริ่มจากครอบครัวโรงเรียนสถาบันต่างๆในสังคมตลอดจนสื่อมวลชนต่างมีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติทั้งสิ้น

2. ครอบครัว (Family) ครอบครัวเป็นแหล่งแรกที่อบรมให้เรียนรู้จึงมีอิทธิพลมากที่สุดในการสร้างทัศนคติ

3. กลุ่มเพื่อนหรือกลุ่มสังคม (Social Group) เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคมดังนั้นกลุ่มเพื่อนจึงมีอิทธิพลอย่างมากเนื่องจากมนุษย์มีความต้องการยอมรับจากกลุ่มหรือต้องการเพื่อนนั่นเอง

4. บุคลิกภาพ (Personality) ลักษณะของบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลมากเช่นพวกชอบออกสังคมพวกหนีสังคมพวกชอบเด่นหรือพวกอ่อนน้อมจะมีทัศนคติไม่เหมือนกัน

5. การตลาดทางตรง (Direct Marketing) จากการที่นักการตลาดหันมาใช้ในการตลาดทางตรงมากขึ้นด้วยวิธีการติดต่อส่งข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไปยังผู้บริโภคโดยตรงโดยเฉพาะกลุ่มผู้บริโภคขนาดเล็กและนำเสนอผลิตภัณฑ์เฉพาะที่สามารถสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้เต็มที่ซึ่งเรียกว่านิชมาร์เก็ตติ้ง (Niche Marketing) ซึ่งอาจจะเป็นการเจาะกลุ่มลูกค้าโดยยึดถือพฤติกรรมจิตวิทยาหรือหลักการทางภูมิศาสตร์ก็ตามวิธีการตลาดเช่นนี้สามารถสร้างทัศนคติได้ดีกว่าการทำตลาดแบบมวลชน (Mass Marketing)

บทบาทของทัศนคติ

ดำรงศักดิ์ ชัยสนธิ และคณะ (2543: 24) ได้กล่าวไว้ว่าบุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ 3 ประเภทคือ

1. ประเภทแรก คือ ทัศนคติเชิงบวกทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกหรือมีความรู้สึกหรืออารมณ์จากการโต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลหรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งต่อหน่วยงานองค์การสินค้าบริการสถาบันและการดำเนินการขององค์การฯ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกรย่อมมีทัศนคติทางบวกหรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตรและให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วยการเข้าเป็นสมาชิกและร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ

2. ประเภทที่สอง คือ ทัศนคติเชิงลบหรือทัศนคติที่ไม่ดี ทัศนคติที่สร้างความรู้สึกลงไปในทางเสื่อมเสียไม่มีความเชื่อถือไว้วางใจอาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือหน่วยงานองค์การสถาบันและการดำเนินการขององค์การและอื่น ๆ เช่น พนักงานเจ้าหน้าที่บางคนอาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัทก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขาจนพยายามประทุติและปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เป็นประจำ

3. ประเภทที่สาม คือ ทัศนคติของบุคคลที่ไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือต่อบุคคลหน่วยงานสถาบันองค์การและอื่นๆ โดยสิ้นเชิงนักศึกษาบางคนอาจมีทัศนคติหนึ่งเฉยๆ ไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหาใดได้เพียงเรื่องกฎระเบียบว่าด้วยระเบียบนักศึกษาทัศนคติทั้งสามประเภทนี้บุคคลจะมีเพียงประเภทเดียวหรือหลายประเภทรวมกันก็ได้ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในเรื่องความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดหรือค่านิยมและอื่น ๆ ที่มีต่อบุคคลสิ่งของการกระทำหรือสถานการณ์ เป็นต้น ซึ่งถ้าทัศนคติของบุคคลแต่ละคนถูกกระตุ้นให้แสดงออกมาในรูปของความเห็นร่วมกันก็จะเปลี่ยนเป็น “มติสาธารณะ”

มาตราวัดทัศนคติ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2538: 106) ได้กล่าวว่ามาตราวัดทัศนคติหมายถึงสเกลของข้อความจำนวนหนึ่งที่ใช้วัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และเป็นความรู้สึกที่ค่อนข้างจะลึกซึ้งใช้วัดข้อมูลทางด้านจิตอารมณ์ (Affective Domain)

การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตเพราะการรู้ถึงทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเรื่องใดเรื่องหนึ่งว่าเป็นไปในทิศทางใดย่อมจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถทำนายพฤติกรรมที่อาจจะเกิดขึ้นได้ของบุคคลนั้นได้และสามารถวางแผนดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งกับบุคคลหรือกลุ่มคนนั้นได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2534:130) กล่าวว่าทัศนคติมีเทคนิควิธีการหลายวิธีซึ่งแตกต่างกันออกไป อัน ได้แก่

1. การวัดทัศนคติโดยใช้ช่วงปรากฏเท่ากัน (Equal Appearing Interval) วิธีการนี้สร้างขึ้นโดยเทอร์สโตน (Thurstone) มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้คือขั้นแรกต้องทำการสร้างข้อความที่แทนความรู้สึกของกลุ่มบุคคลให้ได้ข้อความมากที่สุดเท่าที่จะมากได้เพื่อนำไปให้ตุลาการพิจารณาให้เห็นต่อข้อความที่สร้างขึ้นมาโดยเรียงลำดับความเห็นด้วยมากที่สุดไปจนถึงเห็นด้วยอย่างมากจำนวน 11 ลำดับแล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์นี้ได้จากการให้ระดับข้อความต่าง ๆ ทั้งหมดจากคณะตุลาการ

2. การวัดทัศนคติโดยใช้วิธีการลิเคิร์ต (Likert Method of Sumated Ratings) วิธีการนี้สร้างขึ้นโดยเรอนิสลิเคิร์ต (RenisLikert) โดยการสร้างข้อความ (Attitude Statements) ขึ้นหลาย ๆ ข้อความให้ครอบคลุมหัวข้อที่จะศึกษาการตอบแบบสอบถามนี้มีให้เลือก 5 ข้อคือ 1) เห็นด้วยอย่างมาก 2) เห็นด้วย 3) ไม่แน่ใจ 4) ไม่เห็นด้วย 5) ไม่เห็นด้วยอย่างมาก การให้คะแนนนั้นขึ้นอยู่กับชนิดของข้อความว่าเป็นทางบวก หรือทางลบการให้คะแนนอาจให้ตั้งแต่ 0 ถึง 4 หรือจาก 1 ถึง 5 การตีความหมายของคะแนนไม่แตกต่างกัน

3. การวัดทัศนคติโดยวิธีวิเคราะห์สเกล (Scalergram Analysis) วิธีวิเคราะห์สเกลนี้เป็นวิธีการที่อธิบายถึงขบวนการในการประเมินผลกลุ่มของข้อความกลุ่มหนึ่ง ๆ ว่าเป็นไปตามข้อจำกัดหรือครบถ้วนตามลักษณะที่ถูกต้องในการสร้างสเกลโดยวิธีของ กัทแมน (Guttman) หรือไม่เท่านั้นตามความคิดเห็นกัทแมน (Guttman) เชื่อว่าในสเกลสำหรับวัดทัศนคติควรเลือกข้อความจำนวนเล็กน้อย (4 - 6 ข้อความ) โดยเลือกจากข้อความหลายๆข้อความซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด

4. การวัดทัศนคติโดยวิธีจำแนกความหมาย (Semantic Differential) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดรวบยอดเป็นการศึกษาถึงความหมายของสิ่งต่างๆตามความคิดเห็นของกลุ่มที่เราศึกษาโดยทั่วไปสเกลแบบเทคนิคความหมายจำแนกจะประกอบด้วยข้อให้เลือก 7 ข้อจะให้กลุ่มบุคคลที่จะศึกษาประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งสเกลนี้ให้ผู้ตอบประเมินค่ามากที่สุดน้อยเช่นดี - เลว, ช้า - เร็ว, สะอาด - สกปรก เป็นต้นโดยการประเมินนั้นจะใช้คำคุณศัพท์ซึ่งตรงกันข้ามกัน ดังตัวอย่างที่กล่าวมาและลำดับข้อความมากที่สุดจากด้านหนึ่งไปสู่อีกด้านหนึ่งทั้งหมด 7 อันดับ

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2527:187) กล่าวว่า การวัดทัศนคติสามารถวัดได้หลายวิธีดังนี้

1. การวัดโดยการประมาณความรู้สึกของตนเอง (Self – report Measures) เป็นวิธีวัดทัศนคติทางสังคมมีนักจิตวิทยาสร้างเครื่องมือขึ้นเพื่อวัดเป็นมาตรฐานประมาณความรู้สึกซึ่งมีอยู่หลายสเกลที่เป็นที่ยอมรับมาก

1.1 สเกลของเทอร์สโตน (The Thurstone Scale) สร้างโดยหลุยส์เทอร์สโตน (Louis Thurstone) ในปี ค.ศ.1928 มีทั้งหมด 11 ระดับความรู้สึกโดยระดับที่ 1 - 5 เป็นทัศนคติทางบวกและระดับที่ 6 เป็นความรู้สึกกลาง ๆ และระดับที่ 7 - 11 เป็นทัศนคติทางลบ

1.2 สเกลของ ลิเคอร์ท (The Likert Scale) สร้างโดยเรนซิสลิเคอร์ท (Rensis Likert) ในปี ค.ศ.1930 มีทั้งหมด 5 ระดับความรู้สึกต่อไปนี้เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย, ไม่แน่ใจ, ไม่เห็นด้วย, ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1.3 สเกลของ โบการ์ดัส (The Bogardus Scale) สร้างโดยอีโมรีโบการ์ดัส (Emory Bogardus) ในปี ค.ศ. 1957 เป็นสเกลที่วัดทัศนคติด้านสังคมโดยสร้างคำถาม 7 ข้อแล้วให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเฉพาะข้อที่ตรงกับความรู้สึกเพียงข้อใดข้อหนึ่งหรือมากกว่าหนึ่งข้อขึ้นไป

1.4 สเกลที่ใช้ความหมายของคำที่แตกต่างกันสร้างโดย ออสกู๊ด ซูซี และ แทนแนนเบอร์ม (Osgood, Succi and Tannenbaum) ในปี ค.ศ. 1957 เป็นสเกลที่ใช้คำหรือวลีที่มีความหมายตรงกันข้ามเป็นคู่ ๆ มีสเกลที่ประมาณความรู้สึก 7 ระดับในแต่ละวลีและแบ่งการวัดทัศนคติเป็น 3 สเกล คือ (1) สเกลประเมินผล (Evaluative Scale) เป็นการวัดด้านการประเมินความรู้สึกได้แก่ดี-เลว, ชอบ-ไม่ชอบ (2) สเกลที่แสดงถึงพลัง (Potency Scale) เป็นการวัดความแข็งแรงได้แก่แข็ง-อ่อน, หนัก-เบา (3) สเกลที่แสดงถึงการแสดงออกหรือการเคลื่อนไหว (Active Scale) เป็นการแสดงเคลื่อนไหวโดยใช้คำศัพท์อธิบาย ได้แก่ ช้า - เร็ว

1.5 สเกลที่ใช้คำถามในทำนองการยอมรับหรือปฏิเสธสร้างโดย แอลพอร์ทและฮาร์ดแมน (Allport and Hardman) สเกลนี้จะให้ผู้ตอบแสดงทัศนคติตอบรับหรือปฏิเสธเท่านั้น ได้แก่ เห็นด้วย - ไม่เห็นด้วย, ชอบ - ไม่ชอบ

1.6 สเกลที่ใช้เครื่องหมายปลายปิดสร้างโดยแคมเบลและชูแมน (Cambel and Schuman) สเกลเป็นรูปแบบที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบทัศนคติได้แสดงความรู้สึกที่แท้จริงตามธรรมชาติเป็นการแสดงทัศนคติที่อิสระโดยที่ผู้ถามหรือผู้วิจัยไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า

2. การสังเกตพฤติกรรมที่แสดงสร้างโดยลาปีแอร์ (La Pierres) ในปี ค.ศ.1934 โดยการสร้างสถานการณ์ขึ้นระยะหนึ่งจนกระทั่งเกิดความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสถานการณ์นั้นแล้วผู้วัดทัศนคติต้องสังเกตพฤติกรรมที่เขาแสดงออกตั้งแต่แรกเริ่มจนกระทั่งสิ้นสุดการสร้างสถานการณ์

3. การตีความหมายหรือแปลความหมายจากปฏิกิริยาที่บุคคลแสดงต่อสิ่งเร้าบางชนิด ซึ่งเทคนิคนี้มีหลายวิธีได้แก่การดูภาพแล้วเล่าเรื่องราวที่เกิดขึ้นจากภาพ, การดูภาพหยดหมึกแล้วบอกว่าภาพที่เห็นคืออะไรพร้อมเหตุผลว่าทำไมจึงเห็นภาพเช่นนั้นและการทำนายพฤติกรรมที่อาจเกิดขึ้นของบุคคลหรือละครเป็นต้น

ประโยชน์ของการวัดทัศนคติ

ทัศนคติมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์การรู้ถึงทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าเป็นไปในทิศทางใดย่อมจะทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถวางแผนและดำเนินการอย่าง

ใดอย่างหนึ่งกับบุคคลหรือกลุ่มคนนั้นได้อย่างถูกต้อง ภิรมย์ เจริญผล (2538:168) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการวัดทัศนคติซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. วัดเพื่อทำนายพฤติกรรมทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งย่อมเป็นเครื่องแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ดีหรือไม่ดีมากหรือน้อยเพียงใดซึ่งทัศนคติของบุคคลนี้เองจะเป็นเครื่องมือทำนายว่าบุคคลนั้นจะมีการกระทำต่อสิ่งนั้นไปในทำนองใดนอกจากนี้ยังเป็นแนวทางให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อบุคคลนั้นได้อย่างถูกต้องและอาจเป็นแนวทางให้ผู้อื่นสามารถควบคุมพฤติกรรมของบุคคลนั้นได้ด้วย

2. วัดเพื่อหาทางป้องกันการที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดนั้นเป็นสิทธิของแต่ละบุคคลแต่การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุขบุคคลในสังคมนั้นควรจะมีทัศนคติต่อสิ่งต่างๆคล้ายคลึงกันซึ่งจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันและไม่เกิดความแตกแยกขึ้นในสังคม

3. วัดเพื่อหาทางแก้ไขการวัดทัศนคติจะทำให้ทราบว่าบุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งไปในทิศทางใดดีหรือไม่ดี เหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ดังนั้นการรู้ถึงทัศนคติของบุคคลหนึ่งจะช่วยให้เราสามารถวางแผนและดำเนินการแก้ไขลักษณะที่ไม่เหมาะสมของบุคคลนั้นได้

4. วัดเพื่อให้เข้าใจสาเหตุ และ ผลทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เปรียบเสมือนเป็นสาเหตุภายในที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปได้ต่าง ๆ กันซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมหรือสาเหตุภายนอกด้วยส่วนหนึ่ง

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โทมัส; และเอิร์ล (Thomas; & Earl, 1995 : 88-89) ได้ให้แนวคิดไว้ว่าการวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการผู้บริหารขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผล และได้ผลดีอย่างต่อเนื่องดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ

อเดย์; และแอนเดอร์เซน (Aday; & Andersen, 1975: 4) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆและประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

วรูม (Vroom, 1953: 328) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วม

ในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

มิลเลท (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540: 33-34 ; อ้างอิงจาก Millet. 1954: 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยทำการวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงการให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลทยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือสมรรถนะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จินตนา บุญบงการ (2539. หน้า 15) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องสัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันทีดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้อักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 นี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก
ยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R=Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกิดจิตผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสีย
ไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C=Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่า
ที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ชาวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538. หน้า 24-25) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริการของ
ผู้ให้บริการต่อการให้บริการ เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการให้บริการ และในการวัด
ความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้านคือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้นเอาใจใส่
ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่บริการลูกค้า นอกจากจะทำงานอย่าง
รวดเร็วต้องมีความรอบคอบสุ่ม ระวังระวัง ต้องรอบรู้งานที่ทำเป็นอย่างดี และต้องทำด้วยสมาธิ

2. การให้บริการอย่างเพียงพอโดยคำนึงถึงคนที่เหมาะสม และเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอกับ
ผู้มาใช้บริการ เมื่อมิให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป

3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะยศศักดิ์ วิทยุ
คุณวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ไม่มีการลัดคิวเอาเปรียบผู้มา
ใช้บริการก่อนไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการบริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัยทั้งทางด้านผลงาน
และให้บริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความสามารถ
ในการปฏิบัติงาน

5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วย
คำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์ที่ส่งผลเสียต่อความรู้สึกกับผู้มาใช้บริการ

6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่าง
ในจุดเดียวกัน

7. สภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งมีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินมีสถานที่จอดรถ
ห้องสุขา เป็นต้น

พิชาย รัตนคติภณภูเก็ (2537: 150 - 152) ได้นำเสนอปัจจัยที่เกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจต่อการบริการประกอบด้วย

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรทั้ง 3 ตัวมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อรูปเป็นความรู้สึกสะท้อนออกมาโดยรายละเอียดของตัวแปรทั้ง 3 ด้าน มีดังนี้

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการหมายถึงองค์ประกอบและโครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ตัวชี้วัดสาเหตุด้านนี้ได้แก่

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการจะดูความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดสิทธิในการรับบริการหากมีเงื่อนไขน้อยและทำได้ง่ายโอกาสที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจก็มีสูง

1.2 ความเพียงพอทั่วถึงของบริการที่จะพิจารณาจากปริมาณของการบริการที่ให้นั้นมีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้สอยของบริการที่จะได้รับจะพิจารณาผลลัพธ์ของการบริการ (Outcome of Service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่ามีคุณค่าใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (Users) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ให้หมายถึงความรู้สึกเหมาะสมหรือไม่กับจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้เมื่อเทียบกับอดีตที่ดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการซึ่งก็คือขั้นตอนต่างๆ ของการบริการที่ดีต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน (Initial Work Flow) จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการเดินของงาน (Final Work Flow) ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการได้แก่ความยากง่ายในการขอรับบริการ

2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการได้แก่ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ได้แก่ความคงเส้นคงวาของบริการที่ให้ชนิดต่อเนื่องตลอดเวลา

2.4 ความปลอดภัยของบริการที่ให้ได้แก่อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งก็คือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ตัวชี้วัดประกอบด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่หมายถึงความสนใจและตั้งใจในงานบริการ

3.2 ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการที่ให้บริการหมายถึงการให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียงแบบเลือกที่รักมักที่ชัง

3.3 การมีบุคลิกภาพและมารยาทในการบริการหมายถึงการแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบ่งชี้รวมทั้งการใช้คำพูดแบบ สุภาพอ่อนโยน หรือ กระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการหมายถึงความไว้วางใจได้และตรงต่อหน้าที่ของการให้บริการโดยไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ จากผู้รับบริการจากแนวความคิดทั้ง 3 ด้านนี้ จะเห็นได้ว่ามีความสำคัญในการศึกษาหาสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการรับบริการนั้นๆ ด้วย

ความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น การวัดคุณภาพของการให้บริการจึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ในการวัด แนวคิดนี้ สถาบันหัวหน้าพนักงานแห่งชาติ (Nation Foremen's Institute, 1963 อ้างถึงใน ชีระศักดิ์ วระสุข, 2537, หน้า 9-11) ได้ให้แนวทางการสร้างสัมพันธระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไว้ดังนี้

1. ผู้ให้บริการต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การกระทำสิ่งใดก็ต้องกระทำด้วยความมั่นใจว่าไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์กรที่ผู้มารับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการดีที่สุดในด้านที่น่าเชื่อถือที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีบุคลิกภาพดี แต่งตัวสะอาดเรียบร้อย มีสง่าราศี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่อื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะที่นั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหา หรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการใดนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มาติดต่อ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการ อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึง ในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้ แต่หนี่งเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการต่อหน่วยงานหรือองค์กรก็คือการขอภัยหรือยอมรับผิดขอโทษต่อผู้รับบริการและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันที แต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์กรต้องถือเป็นการกิจที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกันไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

8. ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีความสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่รีรอหรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

10. ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการอันเนื่องมาจากเหตุผลต่าง ๆ เช่นแบบฟอร์มต่าง ๆ หมดผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการนั้น ๆ ตลอดไป

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ ศาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 15) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าวสรุปได้ว่าหากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2535, หน้า 38-40)

2.3.1 สถานที่บริการการเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.3.2 การส่งเสริมและแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

2.3.3 ผู้ให้บริการผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.3.4 สภาพแวดล้อมของการบริการสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีต้นการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการจดหมายของจดหมายเป็นต้น

2.3.5 กระบวนการบริการวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพเช่นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบินการใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติการใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2.4 การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ กันของแต่ละบุคคลดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534: 39)

1. การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่อยู่ในหน่วยงานที่เข้าไปให้บริการ

2. การสัมภาษณ์เป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความเชี่ยวชาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์เพื่อจูงใจให้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้วเช่นการแสดงกิริยาต่าง ๆ การพูดสีหน้าและความถี่ของการมาเข้ารับบริการการวัดความพึงพอใจวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นสามารถที่จะกระทำได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวกความเหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

กุลชน ธนาพงศธร (2530, หน้า 22) กล่าวว่าหลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องต่อความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดไม่ได้เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการถืออำนาจประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้นๆด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการนั้นๆต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นต้องให้จัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะเป็นไปได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ประยัตน์ ชะคะนอง (2523, หน้า 20) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้นพนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายความว่าพนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลังใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึงพนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงานปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักความถูกต้องไม่ก้าวร้าวหรือหาสาเหตุชวนวิวาทกับผู้มาใช้บริการซึ่งหลักทั้งสามนี้ประยัตน์ชะคะนองกล่าวว่าสอดคล้องกับแนวความคิดด้วยว่าระบบราชการในอุดมคติ ของ แมกซ์เวเบอร์ ที่ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการว่าการบริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลเป็นลักษณะการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์

2.5 หลักการให้บริการ กรมการปกครอง (2536, 3-11) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่า หมายถึงการที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดีโดยมีหลักการให้บริการดังนี้คือ

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ตีเหมาะสมเป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย

1.2 การรักษาเวลาข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานดังนี้

1.2.1 เวลามาและกลับตามเวลาราชการ ไม่มาทำงานสายและกลับก่อน

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามระเบียบของราชการ

1.2.3 ไม่ผิฉันด

1.3 หลีกเลียงการใช้อารมณ์การโต้แย้งการแสดงความฉุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อราชการด้วย

1.4 มีมารยาทในการให้บริการผู้มาติดต่องาน

2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคารและใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ

2.1.2 มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวกไม่ตั้งอยู่ชั้นบังประตูหน้าต่าง

2.1.3 การจัดโต๊ะทำงานควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรงไม่ย้อนไปย้อนมา

2.1.4 การตั้งตู้เอกสารจะต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตูหน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาดเรียบร้อยสวยงาม

2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งรอมีน้ำดื่มที่อ่านหนังสือพิมพ์โทรทัศน์สาธารณะ

2.1.7 ห้องน้ำสะอาด

2.2 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้ชิดกันหรือที่เกี่ยวข้องกันใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ต้องเพียงพอเบิกจ่ายใช้สะดวก

2.2.3 ควรเขียนตัวอย่างคำร้องแบบพิมพ์ต่างๆติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมปากกา

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการงานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพถ้าขาดราชการขาดความรู้ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ดั่งนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ความสามารถนี้ได้ 2 ลักษณะ คือ

2.3.1.1 ความรู้ความสามารถในงานในงานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้นๆ

2.3.1.2 ความรู้ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน

2.3.2 การปฏิบัติงาน

2.3.2.1 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้นถ้าเราเกิดความรู้ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่ายแต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่างๆเหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวันเขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.3.2.2 การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพเหมาะสมไม่ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

2.3.2.3 งานบริการใดถ้าผู้รับบริการต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.3.2.4 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงานหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใดข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้งานบริการจะมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.4 การจัดลำดับก่อนหลังคนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงานการทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ความหงุดหงิดความเครียดซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งทางทักท้วงและคำพูด

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกว่าหลัก Package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการทั้งนี้คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่หน่วยงานตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักจะเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆเป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือการมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1) ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับบริการทุกคน

2) การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักโดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก

3) ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่าผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผล

4) ความรวดเร็วในการให้บริการโดยที่ในปัจจุบันสังคมโลกกำลังเป็นสังคมไร้พรมแดนและมีการแข่งขันกันสูงในส่วนของประเทศไทยจะก้าวขึ้นในเวทีโลกทั้งในด้านเศรษฐกิจการเมืองจึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการของรัฐจะต้องให้มีความรวดเร็วลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับเวลาดังนั้นส่วนราชการต่างๆจะต้องหันมาปรับปรุงองค์กรของตนและตัวเจ้าหน้าที่ที่จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการได้กระชับรวดเร็วโดยจะต้องปรับปรุงดังนี้

(1) ระเบียบปฏิบัติต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชนลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า

(2) มีการกระจายอำนาจในการใช้ดุลยพินิจหรือนุมัติอนุญาตโดยมอบอำนาจให้ข้าราชการตำแหน่งรอง ๆ ลงมา มีอำนาจอนุมัติได้

(3) พัฒนาระบบการหรือระบบการให้บริการเช่นการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยอาจจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเทคนิคการบริการอื่นๆ เป็นต้น

2. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์อันเป็นเป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักการบริการที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้งนอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มารับบริการจะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526, หน้า 251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐบาลนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคมความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยากแต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจคือ

- 1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันสมาชิกในสังคม
- 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
- 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป
- 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

4. ประวัติ กรรมราชของครักษ์

4.1 กำเนิดกรรมราชของครักษ์

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์ พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชการที่ 5 ทรงริเริ่มให้มีราชองครักษ์ขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อ พ.ศ.2413 ในคราวเสด็จประพาสประเทศสิงคโปร์และปัตตาเวีย (อินโดนีเซีย) ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ นายพลโทพระบรมวงศ์เธอกรมหลวงอดิศรอุดมเดช (ขณะนั้นดำรงพระยศ นายร้อยเอก พระองค์เจ้าสุขสวัสดิ์) ตามเสด็จฯ ซึ่งนับเป็น “ราชองครักษ์” พระองค์แรก

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เรียก นายทหารรักษาพระองค์เหล่านี้ว่า “ราช-แอด-เดอ-แกมปี” ซึ่งคัดเลือกมาจาก กรมทหารมหาดเล็กรักษาพระองค์ ต่อมาเมื่อตั้งกรมยุทธนาธิการขึ้นเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2430 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เปลี่ยนนามเป็น “แอด-เดอ-แกมปีหลวง” และไปขึ้นการปกครองบังคับบัญชากับผู้บัญชาการกรมยุทธนาธิการ ต่อมาในปี 2434 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เปลี่ยนนามเป็น “ราชองครักษ์” สืบมาจนปัจจุบัน

ในปี พ.ศ.2441 (ร.ศ.117) พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดระเบียบการสำหรับราชองครักษ์ให้เป็นหลักฐานมั่นคง ด้วยการตรา “พระราชบัญญัติราชองครักษ์ ร.ศ.117” ขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 11 เมษายน พ.ศ.2441 โดยในมาตรา 6 ระบุข้อความว่า “สมุหราชองครักษ์กับทั้งราชองครักษ์ประจำการพวกนี้ นับเป็นกรมหนึ่ง ขึ้นอยู่ใน กรมยุทธนาธิการ” กรมราชองครักษ์จึงถือเอา วันที่ 11 เมษายน 2441 นี้ เป็นวันกำเนิดกรมราชองครักษ์ ซึ่งมีสมุหราชองครักษ์เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ (อ้างอิง หนังสือ 100 ปี กรมราชองครักษ์, 2542 : 31)

กรมราชองครักษ์เป็นส่วนราชการที่มีได้มีการกิจเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการหรือสนับสนุนการปฏิบัติการทางทหารเพื่อการป้องกันประเทศ เช่นเดียวกับส่วนราชการอื่นๆ ในกระทรวงกลาโหม แต่เป็นส่วนราชการที่มีภารกิจในการสนองพระเดชพระคุณสถาบันพระมหากษัตริย์โดยตรง ซึ่งเป็นภารกิจพิเศษที่ต้องใช้ยานพาหนะ อาวุธยุทโธปกรณ์ที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ต้องการความคล่องแคล่วรวดเร็ว ในการสั่งการและการบริหารงานทั่วไป จึงได้ขออนุมัติยกฐานะเป็นหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ.2534 และได้มีพระราชบัญญัติจัดระเบียบราชการกระทรวงกลาโหม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2536 แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติจัดระเบียบราชการกระทรวงกลาโหม พ.ศ.2503 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ หน้า 1 เล่ม 110 ตอนที่ 112 ประกาศเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ.2536 ให้กรมราชองครักษ์ เป็นส่วนราชการขึ้นตรงต่อกระทรวงกลาโหม (ลำดับที่ 3) มีฐานะเป็น นิติบุคคล

4.2 การจัดส่วนราชการ

เนื่องจากกรมราชองครักษ์ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นหน่วยขึ้นตรงต่อกระทรวงกลาโหม กรมราชองครักษ์จึงได้แบ่งส่วนราชการตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกรมราชองครักษ์ กระทรวงกลาโหม พ.ศ.2536 ออกเป็น 4 สำนัก 8 กองดังนี้

1. สำนักงานราชองครักษ์ประจำมีหน้าที่เกี่ยวกับการถวายความปลอดภัย การถวายพระเกียรติ และปฏิบัติการทั้งปวงในส่วนพระองค์ให้ต้องตามพระราชประสงค์และตามพระราชประเพณี มีผู้อำนวยการสำนักงานราชองครักษ์ประจำเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 51 นาย

2. สำนักงานรักษาความปลอดภัยมีหน้าที่ปฏิบัติการระวังและป้องกันในการรักษาความปลอดภัยขององค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุ

วงศ์ ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะ โดยใกล้ชิดมิให้เกิดอันตรายใด ๆ มีผู้อำนวยการสำนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นผู้บังคับบัญชา รวม 2 สำนัก จำนวน 63 นายโดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเป็น 2 สำนัก ได้แก่

2.1 สำนักรักษาความปลอดภัยที่ 1 มีหน้าที่ปฏิบัติการ ระวัง ป้องกัน รักษาความปลอดภัย องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะให้พ้นจากอันตราย มีผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยที่ 1 เป็นผู้บังคับบัญชา

2.2 สำนักรักษาความปลอดภัยที่ 2 มีหน้าที่ปฏิบัติการ ระวัง ป้องกันรักษาความปลอดภัยขององค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะให้พ้นจากอันตราย มีผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยที่ 2 เป็นผู้บังคับบัญชา

3. สำนักนโยบายและแผน มีหน้าที่วางแผน อำนวยการ ประสานงาน และดำเนินการเกี่ยวกับการถวายความปลอดภัย การธุรการ การกำลังพล การข่าว การยุทธการและการฝึก การสื่อสาร สารสนเทศ และการงบประมาณ มีผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผนเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 5 นาย โดยแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานเป็น 4 กอง ดังนี้

3.1 กองกลาง สำนักนโยบายและแผน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ ธุรการ พิธีการ ระเบียบการ การกำลังพล การจัดเวรและการแต่งตั้งราชองครักษ์และนายตำรวจราชสำนัก และงานกิจการพิเศษและงานในพระองค์มีผู้อำนวยการกองกลางเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 41 นาย

3.2 กองยุทธการ สำนักนโยบายและแผน มีหน้าที่ดำเนินการ วางแผน อำนวยการ ประสานงาน ให้ข้อเสนอแนะและกำกับดูแลด้านการข่าว การถวายความปลอดภัย การฝึกศึกษา และการติดต่อกับต่างประเทศมีผู้อำนวยการกองยุทธการเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 29 นาย

3.3 กองงบประมาณ สำนักนโยบายและแผน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ การบริหารงบประมาณและทรัพยากร รวบรวมวิเคราะห์ วิจัย เสนอแนะ ควบคุม กำกับดูแล การจัดทำแผนนโยบายการใช้งบประมาณ และการบริหารงบประมาณและทรัพยากรมีผู้อำนวยการกองงบประมาณเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 23 นาย

3.4 กองการสื่อสารและสารสนเทศ สำนักนโยบายและแผน มีหน้าที่วางแผน อำนวยการ ประสานงาน และดำเนินการเกี่ยวกับการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ การฝึกอบรมบุคลากรและการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การเก็บรักษา การแจกจ่าย การปรนนิบัติบำรุง และการซ่อมบำรุง เครื่องมือสื่อสาร เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีผู้อำนวยการกองการสื่อสารและสารสนเทศเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 34 นาย

4. สำนักยุทธบริการ มีหน้าที่วางแผน อำนาจการ ประสานงานและดำเนินการเกี่ยวกับการสนับสนุน การส่งกำลังบำรุง การสรรพาวุธ การบริการ การขนส่ง การโยธาธิการ การสวัสดิการ การกีฬา และการเงินมีผู้อำนวยการสำนักยุทธบริการเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 4 นายโดยแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานเป็น 4 กอง ดังนี้

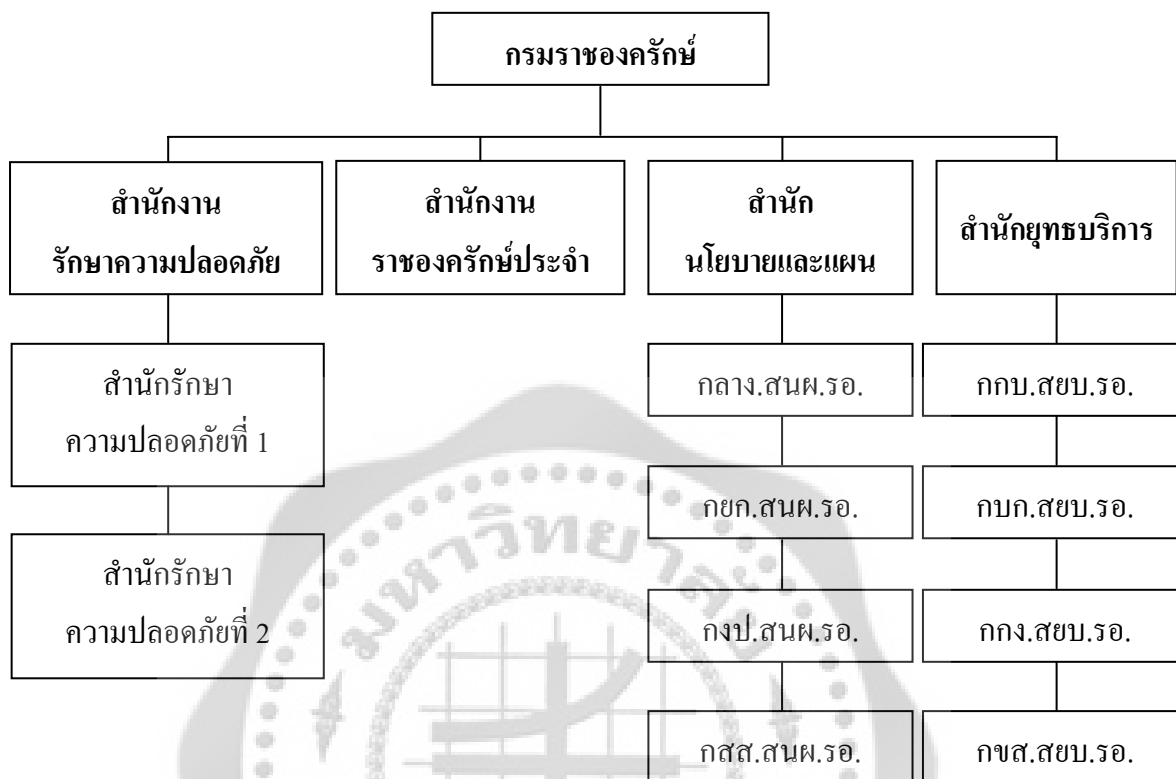
4.1 กองส่งกำลังบำรุง สำนักยุทธบริการ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับอัตราสิ่งอุปกรณ์ การกำหนดความต้องการ การจัดซื้อและการจ้าง การยืม การเก็บรักษา การควบคุมบัญชีการแจกจ่าย การจำหน่าย และการสรรพาวุธ มีผู้อำนวยการกองส่งกำลังบำรุงเป็นผู้บังคับบัญชาจำนวน 39 นาย

4.2 กองบริการ สำนักยุทธบริการ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาสถานที่ การบริการที่พัก การสวัสดิการ การกีฬา บ้านพักอาศัย และการโยธาธิการมีผู้อำนวยการกองบริการเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 59 นาย

4.3 กองการเงิน สำนักยุทธบริการ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเบิกเงิน การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน ตลอดจนการบัญชีให้เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ และแบบธรรมเนียมของทางราชการ มีผู้อำนวยการกองการเงินเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 26 นาย

4.4 กองการขนส่ง มีสำนักยุทธบริการ หน้าที่วางแผน อำนาจการ และดำเนินการเกี่ยวกับการเคลื่อนย้าย และการซ่อมบำรุงยานยนต์ควบคุมการใช้รถยนต์ในขบวนเสด็จฯ หรือใช้เพื่อการถวายความปลอดภัย และสนับสนุนการถวายความปลอดภัย มีผู้อำนวยการกองการขนส่งเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 73 นาย

ที่มา : แผนกำลังพล กองกลาง สำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์ (2536 – ปัจจุบัน)



ภาพประกอบ 1 ฟังโครงสร้างการจัดหน่วยของกรมราชองครักษ์

4.3 การจัดโครงสร้างกองการเงิน

1. ภารกิจ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเบิกเงิน การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน ตลอดจนการบัญชีเงินให้เป็นไปตามข้อบังคับระเบียบ และแบบธรรมเนียมของทางราชการ มีผู้อำนวยการกองการเงินเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

2. การแบ่งมอบ เป็นส่วนราชการขึ้นตรงต่อสำนักยุทธบริการ

3. ขอบเขตความรับผิดชอบและหน้าที่สำคัญ

3.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการเบิกเงิน การรับเงิน การจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงิน

3.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการบัญชีเงิน

3.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการหักเงิน การนำส่งเงิน และการเบิกจ่ายเงินของกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการ (กสจ.)

3.4 ดำเนินงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

4. การแบ่งส่วนราชการและหน้าที่

4.1 แผนกรับจ่ายเงิน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการวางฎีกาเบิกเงิน การรับฎีกาเบิกเงิน ที่ได้มีการสั่งจ่ายเงินแล้ว การรับเงินและจ่ายเงิน การจัดทำ การตรวจสอบ และการเก็บรักษาหลักฐาน การจ่ายเงิน

4.2 แผนกบัญชี มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีเงินราชการ การรวบรวมและตรวจสอบเอกสารประกอบการลงบัญชี บันทึกรายการบัญชี สรุปยอดเงินรวมรับประจำวัน จัดทำรายงานการเงิน เก็บรักษาบัญชีและเอกสารประกอบการลงบัญชี

4.3 แผนกควบคุมการเบิกจ่าย มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบหลักฐานการขอเบิกเงินงบประมาณทุกประเภท การนำส่งเงิน การขอคืนเงินไว้เบิกเหลือปี การควบคุมงบประมาณ เฉพาะการเบิกจ่ายเงิน และรายงานสถานภาพการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ

4.4 แผนกจัดการ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการหักเงิน การนำส่งเงิน และการเบิกจ่ายเงินของกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการ (กสจ.) การขอทำความตกลงกับส่วนราชการอื่นในเรื่องการเบิกจ่ายเงิน การบัญชี และการพัสดุ ดำเนินการเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการศึกษาอบรม การดูงาน และการสวัสดิการ ดำเนินการด้านการเงินในโครงการต่าง ๆ และการแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวกับการเงิน

ที่มา : กองการเงิน สำนักยุทธบริการ กรมราชองครักษ์(2536 – ปัจจุบัน)



ภาพประกอบ 2 ผังโครงสร้างการจัดหน่วยของกองการเงิน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนกุลต ดีศีลธรรม (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพจำกัดสาขาเขาวังเพชรบุรีจังหวัดเพชรบุรีใน 3 ด้านคือด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารด้านการอำนวยความสะดวกและด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านพนักงานผู้ให้บริการในระดับมากที่สุดนอกนั้นผู้บริโภคที่มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

ธัญญารัตน์ บุญต่อ (2552) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเวสตินแกรนด์สุโขมวิท พบว่าลูกค้าที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศอายุอาชีพรายได้และวัตถุประสงค์การเข้าพักต่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติปัจจัยด้านคุณภาพการบริการด้านสิ่งสัมผัสได้ด้านความน่าเชื่อถือด้านการตอบสนองด้านการให้ความมั่นใจและการเอาใจใส่โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าพักที่โรงแรมเวสตินแกรนด์สุโขมวิทและความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าพักที่โรงแรมเวสตินแกรนด์สุโขมวิทมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในระดับค่อนข้างสูง

นิภาวรรณ วรรณสาธพ (สุพิจญ์อารยะกุลชัย. 2543 : 42 ; อ้างอิงจากนิภาวรรณวรรณสาธพ. 2531) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทยจำกัดในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจในงานให้บริการความอดทนในงานบริการและความรับผิดชอบในงานบริการในระดับปานกลางลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจของพนักงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการประชาชนดังนี้ตัวแปรระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์ในลักษณะผกผันส่วนตัวแปรอื่นๆ ได้แก่อายุเพศระยะเวลาในการทำงานระดับเงินเดือนไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศเกี่ยวกับเรื่องระบบการบริหารงานทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานให้บริการในเชิงสัมพันธ์กัน

วาสนา พุทธิพงษ์ศิริ (2544) ได้ทำการศึกษาการเปิดรับข่าวสารภาพลักษณ์ ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารในระบบต่ำ มีภาพลักษณ์โดยรวมในระดับปานกลาง มีความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในระดับสูง และมีความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในระดับสูง

จากแนวความคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคลสองฝ่ายคือ ผู้ให้บริการ กับ ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของการรับบริการเพื่อนำมาศึกษาเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจมากขึ้น และปัจจัยต่าง ๆ

เหล่านี้เป็นตัวแปรที่บุคคลทุกคนมีในลักษณะใดและระดับใดนั้นย่อมต่างกันจึงเป็นเรื่องที่น่าศึกษาและทำการวิจัย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาศักดิ์และความพึงพอใจของข้าราชการเพื่อเป็นแนวทางในการเสนอแนะและปรับปรุงการบริการของกองการเงิน ซึ่งผู้วิจัยได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดข้างต้นมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัย ในการกำหนดกรอบแนวคิดการกำหนดขอบเขตการวิจัย การสร้างแบบสอบถาม และใช้เป็นเหตุผลสนับสนุนการพิสูจน์สมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการด้านต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ

บทสรุปแนวคิดทฤษฎีที่ใช้

แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ใช้แนวคิดของ พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร (2529) ที่ว่าลักษณะของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป โดยความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสารทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล จากการศึกษาแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์หาความแตกต่างของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางด้านการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

แนวคิดและทฤษฎีด้านทัศนคติ

ใช้แนวคิดของเบลกินและสกายเดล (1979) ได้ให้ความสำคัญของทัศนคติไว้ว่าเป็นแนวโน้มที่บุคคลจะตอบสนองในทางที่พอใจ ไม่พอใจต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ทัศนคติจึงมีความหมายสรุปได้ดังนี้

1. ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ 1.1 ความรู้สึกในทางบวก 1.2 ความรู้สึกในทางลบ 1.3 ความรู้สึกที่เป็นกลาง 2. บุคคลแสดงความรู้สึกทางด้านพฤติกรรมซึ่งแบ่งพฤติกรรมเป็น 2 ลักษณะคือ 2.1 พฤติกรรมภายนอกเป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้มีการกล่าวถึงสนับสนุนท่าทางหน้าตาบอกความพึงพอใจ 2.2 พฤติกรรมภายในเป็นพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้ชอบหรือไม่ชอบก็ไม่แสดงออกหรือความรู้สึกที่เป็นกลาง

ได้นำแนวคิดของ พิชา ย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2537) มาใช้เป็นแนวทางซึ่งประกอบด้วย 1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ ได้แก่ ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ความเพียงพอทั่วถึงของบริการ การมีคุณค่าใช้สอยของบริการที่จะได้รับ ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ให้ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ 2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้, ความปลอดภัยของบริการที่ให้ 3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ความเอาใจใส่

ในงานของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการที่ให้ การมีบุคลากรและมารยาทในการบริการ ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ

ซึ่งผู้วิจัยจะนำปัจจัยและสาเหตุมาเป็นแนวคิดในการออกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ คือ ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ จะศึกษาในด้านการอำนวยความสะดวก ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ จะศึกษาในด้านเวลา และ ด้านการให้บริการ ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะศึกษาในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีด้านความพึงพอใจ

ใช้แนวคิดของ อเดย์; และแอนเดอร์เซน (Aday; & Andersen. 1975 : 4) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆและประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

กองการเงินมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเบิกเงิน การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน ตลอดจนการบัญชีให้เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ และแบบธรรมเนียมของทางราชการ มีผู้อำนวยการกองการเงินเป็นผู้บังคับบัญชา กองการเงินประกอบไปด้วย 4 แผนก ได้แก่ 1. แผนกรับจ่ายเงิน 2. แผนกบัญชี 3. แผนกควบคุมการเบิกจ่าย 4. แผนกจัดการและจะทำการสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการต่อ แผนกรับจ่ายเงิน, แผนกบัญชี และ แผนกควบคุมการเบิกจ่าย ซึ่งมีข้าราชการมารับบริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำเท่านั้น เพื่อปฏิบัติการกิจต่าง ๆ ให้สำเร็จ จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับใดเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยของ ธนกฤต(2550)และ ธัญญารัตน์(2552) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด และโรงแรมเวสตินแกรนด์สุขุมวิทและนิภาวรรณ (2543) ศึกษาด้านทัศนคติในการให้บริการประชาชนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งผู้วิจัยได้นำงานวิจัยเหล่านี้มาเป็นตัวแปรในการกำหนดกรอบแนวคิดการกำหนดขอบเขตการวิจัยการสร้างแบบสอบถามและใช้เป็นเหตุผลสนับสนุนการพิสูจน์สมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ซึ่งผลการศึกษสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการในด้านต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการใช้ในการศึกษา ความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางด้านการเงิน กองการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของข้าราชการต่อการจ่ายเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ ข้าราชการ สังกัดกรมราชองครักษ์ในปีงบประมาณ 2554 ซึ่งกำลังปฏิบัติงาน อยู่ในปีงบประมาณ 2554 (1 ตุลาคม 2553 – 30 กันยายน 2554) โดยไม่รวมถึงข้าราชการกองการเงิน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 412 คน (ข้อมูลแผนกกำลังพล กรมราชองครักษ์ ณ สิงหาคม 2554)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ สังกัด กรมราชองครักษ์การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้คำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error) ในที่นี้จะกำหนด

เท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{แทนค่า } n &= \frac{412}{1+412(0.05)^2} \\ &= 202.96 \text{ คน}\end{aligned}$$

ได้กลุ่มตัวอย่าง 203 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 27 คน รวมเป็นจำนวน 230 คน

ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (NON-PROBABILITY SAMPLING) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 Purposive Sampling เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงดังนี้

1. ทำการหาจำนวนประชากรที่ต้องการสุ่ม โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Sampling) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้แทนประชากร ในการคำนวณแต่ละกลุ่มชั้นซึ่งแบ่งจำนวนประชากร 438 คน หักข้าราชการกองการเงินออกจำนวน 26 คน คงเหลือ 412 คน แบ่งเป็นข้าราชการชั้นสัญญาบัตร จำนวน 184 คน ข้าราชการชั้นประทวนจำนวน 228 คน ศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 230 นาย แทนค่าในสูตรจะได้ค่าดังนี้

$$\begin{aligned}1.1 \text{ ชั้นสัญญาบัตร} &= \frac{230 \times 184}{412} \\ &= 103 \text{ คน}\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}1.2 \text{ ชั้นประทวน} &= \frac{230 \times 228}{412} \\ &= 127 \text{ คน}\end{aligned}$$

ตาราง 1 แสดงจำนวนข้าราชการที่เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นยศ

ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
สัญญาบัตร	ประทวน	สัญญาบัตร	ประทวน
195	243	103	127

2. โดยเจาะจงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสำนักในการตอบแบบสอบถาม ตามตารางข้างต้น
ขั้นตอนที่ 2 Convenience sampling เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกตัวอย่างแบบสะดวกโดย
เลือกเก็บข้อมูลจากข้าราชการที่เต็มใจและยินดีให้ข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นการใช้แบบสอบถามที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นหลังการ
รับบริการทางการเงิน กองการเงินกรมราชองครักษ์ ดังนั้นการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามจึงทำได้
โดยการแจกแบบสอบถามให้ข้าราชการในขณะที่มารับบริการ ทางด้านการเงิน กองการเงิน กรมราชองครักษ์
ในช่วงระหว่างเดือน กรกฎาคม 2555

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้าง
เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลที่ใช้
เก็บข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ได้มาจากการศึกษาจากเอกสารต่างๆ ทฤษฎีแนวความคิดสาร
นิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้เป็นเครื่องมือวัดสิ่งที่
ต้องการศึกษาวิจัย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
แบบสอบถามได้แก่ชั้นยศ เพศอายุสถานภาพ ระดับการศึกษาระยะเวลาการทำงานรายได้โดยเป็นคำถาม
แบบให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียวซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบประเภทนามบัญญัติ (NOMINAL
SCALE) และเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบประเภทเรียงลำดับ (ORDINAL SCALE) จำนวน 7 ข้อแต่ละ
ข้อมีระดับการวัดข้อมูลดังนี้

ข้อที่ 1. ชั้นยศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 2 ช่วง
ดังนี้

1. ชั้นสัญญาบัตร
2. ชั้นประทวน

ข้อที่ 2. เพศใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) โดยแบ่งเป็น 2 ช่วง ดังนี้

1. ชาย
2. หญิง

ข้อที่ 3. อายุใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) แหล่งที่มา: แผนกกำลังพล กองกลาง สำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์ ณ 3 เม.ย.55 การหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ยจะได้ช่วงความกว้างดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{จำนวนอายุสูงสุด} - \text{จำนวนอายุต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(60 - 18)}{4} \\ &= \sim 11 \text{ ปี} \end{aligned}$$

โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

1. 18 – 28 ปี
2. 29 – 39 ปี
3. 40 – 50 ปี
4. 51 – 60 ปี

ข้อที่ 4 สถานภาพใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ดังนี้

1. โสด
2. สมรส/อยู่ด้วยกัน
3. หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

ข้อที่ 5 ระดับการศึกษาใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ดังนี้

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 6 ระยะเวลาการทำงาน โดยเริ่มรับเข้าทำงานอายุ 18 ปี เกษียณอายุ 60 ปีจึงทำให้มีอายุการทำงานสูงสุดเท่ากับ 42 ปีใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แหล่งที่มา: แผนกกำลังพล กองกลาง สำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์ ณ 3 เม.ย.55 การหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ยจะได้ช่วงความกว้างดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ระยะเวลาการทำงานสูงสุด} - \text{ระยะเวลาการทำงานต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(42 - 1)}{4} \\
 &= \sim 10 \text{ ปี}
 \end{aligned}$$

โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วงดังนี้

1. 1 – 10 ปี
2. 11 – 20 ปี
3. 21 – 30 ปี
4. 31 ปีขึ้นไป

ข้อ 7 รายได้ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แหล่งที่มา: แผนกกำลังพล กองกลาง สำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์ ณ 3 เม.ย.55 การหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ยจะได้ช่วงความกว้าง ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{รายได้สูงสุด} - \text{รายได้ต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(72,000 - 8,000)}{4} \\
 &= 16,000
 \end{aligned}$$

โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

1. 8,000 – 23,999 บาท
2. 24,000 – 39,999 บาท
3. 40,000 – 55,999 บาท
4. 56,000 – 72,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติการให้บริการโดยรวมของ กองการเงิน กรมราชองครักษ์ มีลักษณะแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบปลายปิด (Close-end) แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 21 ระดับโดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนตามลำดับดังนี้

5	หมายถึง	ดีมาก
4	หมายถึง	ดี
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	แย่
1	หมายถึง	แย่มาก

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำถาม (บุญชูศรีสะอาด. 2542 : 82) โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งระดับความสำคัญทางด้านปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ (Perceived Service Quality) ด้วยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ยจะได้ช่วงความกว้างระดับละ 0.8 ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5 - 1)}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	หมายถึงผู้ใช้บริการมีทัศนคติในระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	หมายถึงผู้ใช้บริการมีทัศนคติในระดับดี
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	หมายถึงผู้ใช้บริการมีทัศนคติในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	หมายถึงผู้ใช้บริการมีทัศนคติในระดับไม่ดี
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	หมายถึงผู้ใช้บริการมีทัศนคติในระดับไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์จำนวน 3 ข้อซึ่งเป็นแบบปลายปิด (Close-end) แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 3 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำถาม (บุญชูศรีสะอาด. 2542 : 82) โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งระดับความสำคัญทางด้านปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ (Perceived Service Quality) ด้วยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ยจะได้ช่วงความกว้างระดับละ 0.8 ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.21 – 5.00	หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.41 – 4.20	หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.61 – 3.40	หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.81 – 2.60	หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.80	หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆในเรื่องการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาข้อมูลจากเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภค รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยสร้างแบบสอบถามทั้งหมด 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของข้าราชการที่มารับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติการให้บริการของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรง

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขและเพิ่มเติมจากคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์แล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คนเพื่อใช้ทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ ครอนบัค (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) โดยค่าความเชื่อมั่นประกอบด้วย

- ทศนคติด้านระบบการให้บริการ เท่ากับ 0.8943
- ทศนคติด้านกระบวนการให้บริการ เท่ากับ 0.9245
- ทศนคติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ 0.9185
- ความพึงพอใจของข้าราชการ เท่ากับ 0.9109

เป็นค่าที่ยอมรับได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่างๆและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาสร้างแบบสอบถาม

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างโดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองเพื่อจะสามารถชี้แจงข้อสงสัยของผู้ตอบแบบสอบถามได้โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 230 ตัวอย่าง

3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

4. การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามกำหนดไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้วนำมาบันทึกโดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for the Social Sciences หรือ SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ดังนี้

1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ ชัยยศ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้

1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ทักษะการให้บริการของข้าราชการในการให้บริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์ ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของข้าราชการในการให้บริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

1.3 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ทักษะการให้บริการของข้าราชการในการให้บริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์ ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของข้าราชการในการให้บริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

2. วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อทดสอบสมมุติฐานส่วนที่ 1 ข้อที่ 2 ด้านเพศ

2.2 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มเพื่อทดสอบสมมุติฐานส่วนที่ 1 ข้อที่ 1 ด้านชั้นยศ ข้อที่ 3 ด้านอายุ ข้อที่ 4 ด้านสถานภาพ ข้อที่ 5 ด้านระดับการศึกษา และ ข้อที่ 6 ระยะเวลาการทำงาน ข้อที่ 7 รายได้

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการให้บริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พื้นฐานประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (อภิสิทธิ์จันทะนี. 2538 : 75)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

โดย	P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของข้อมูล
	n	แทน	จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ค่าร้อยละจะใช้อธิบายผลของตัวแปรด้านประชากรศาสตร์สำหรับตัวแปรเพศและสถานภาพจัดเป็น Norminal Scale ส่วนตัวแปรชั้นยศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้จัดเป็น Ordinal Scale

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) โดยใช้สูตร (ชูศรีวงษ์รัตน์. 2541: 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ (ชูศรีวงษ์รัตน์. 2544: 65)

$$S.D = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

โดย	$S.D$	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum \times^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum \times)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546 : 449)

$$\alpha = \frac{\overline{kcov\ variance} / \overline{var\ iance}}{1 + (k-1) \overline{cov\ variance} / \overline{var\ iance}}$$

โดย	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{cov\ variance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม
ต่างๆ	$\overline{var\ iance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic)

3.1 สถิติ t-test (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544 : 173)

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($s_1^2 = s_2^2$)

$$\text{ใช้สูตร } t = \frac{\overline{x_1} - \overline{x_2}}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$\text{โดยที่ } df = n_1 + n_2 - 2$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($s_1^2 \neq s_2^2$)

$$\text{ใช้สูตร } t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยที่ } df = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}\right)}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1-1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2-1}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
	$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	องศาอิสระ (Degree of freedom)

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยาวันชัยบัญชา, 2545: 293)

3.2.1 ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากันมีสูตรดังนี้

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

แหล่งแปรปรวน	ผลบวกกำลังสอง (ss)	องศาอิสระ (df)	ผลบวกกำลังสองเฉลี่ย (MS)	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	k-1	MS_b	MS_b/MS_w
ภายในกลุ่ม	SS_w	n-k	MS_w	
รวม (Total)	SS_t	n-1		

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดย F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$$MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{n-k}$$

SS_b = ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่มตัวอย่าง

SS_w = ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่มตัวอย่าง

SS_t = ผลรวมของกำลังสองของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

k = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

df = ชั้นแห่งความเป็นอิสระได้แก่
ระหว่างกลุ่ม ($k-1$) , ภายในกลุ่ม ($n-k$)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Fisher's Least - Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 332-333.)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ $t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม MS_w

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ j

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

α แทน ระดับนัยสำคัญ

3.2.2 สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-forsythe (B) ใช้ในกรณี ที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน(Hartung, 2001 : 300) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$B = \frac{MS_b}{MS'_w}$$

โดยที่

$$MS'_w = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ

B แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS'_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

N แทน จำนวนประชากร

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

และถ้าพบว่าค่า Brown-Forsythe มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ดังสูตร (วิเชียร เกตุสิงห์. 2543 : 116)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{MS_w \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	$\times_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\times_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2.3 การทดสอบสถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2544: 311-312.)

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

โดย	r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X (Item) ของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum y$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y (Total) ของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
	n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) มีค่าอยู่ระหว่าง +1 ถึง -1 อันจะบ่งบอกถึงลักษณะของข้อมูลว่าตัวแปรทั้งสองตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันหรือไม่โดยพิจารณาดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544 : 316.)

ถ้า r มีค่าตั้งแต่ 0.81 - 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ถ้า r มีค่าตั้งแต่ 0.61 - 0.80 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ถ้า r มีค่าตั้งแต่ 0.41 - 0.60 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ถ้า r มีค่าตั้งแต่ 0.21 - 0.40 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ถ้า r มีค่าตั้งแต่ 0.01 - 0.20 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

ถ้า r มีค่า 0.00 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา “ความพึงพอใจของข้าราชการต่อการจ่ายเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์”
การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ
ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t – distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
P	แทน	ความน่าจะเป็นที่สถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
LSD	แทน	Least Significant Difference
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้
ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางมีคำอธิบายโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยวิเคราะห์ตามลำดับของแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ทศนคติของข้าราชการต่อการจ่ายเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของข้าราชการต่อ กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบสมมติฐานซึ่งมี 2 ข้อโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้าราชการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ชั้นยศ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่างกันมีความพึงพอใจของข้าราชการต่อกองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์ แตกต่างกัน

ตอนที่ 2 ทักษะการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของข้าราชการต่อกองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยวิเคราะห์ตามลำดับของแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ได้แก่ชั้นยศ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของความถี่และร้อยละดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน(ความถี่)และร้อยละของข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์		จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.ชั้นยศ	สัญญาบัตร	103	44.8
	ประทวน	127	55.2
	รวม	230	100.0
2. เพศ	ชาย	133	57.8
	หญิง	97	42.2
	รวม	230	100.0
3. อายุ	18 – 28 ปี	33	14.3
	29 – 39 ปี	95	41.3
	40 – 50 ปี	84	36.6
	51 – 60 ปี	18	7.8
	รวม	230	100.0
4. สถานภาพ	โสด	85	37.0
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	129	56.1
	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	16	6.9
	รวม	230	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

	ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
5. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	61	26.5
	ปริญญาตรี	141	61.3
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	12.2
	รวม	230	100.0
6. ระยะเวลาการทำงาน	1 – 10 ปี	72	31.3
	11 – 20 ปี	62	27.0
	21 – 30 ปี	90	39.1
	31 ปีขึ้นไป	6	2.6
	รวม	230	100.0
7. รายได้	8,000 – 23,999 บาท	134	58.3
	24,000 – 39,999 บาท	81	35.2
	40,000 – 55,999 บาท	7	3.0
	56,000 – 72,000 บาท	8	3.5
	รวม	230	100.0

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภครู้จักที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 230 คนจำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. ชัยยศ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการชั้นประทวน จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 เป็นชั้นสัญญาบัตร จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 ตามลำดับ

2. เพศ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 เป็นเพศหญิง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 ตามลำดับ

3. อายุ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 29 – 39 ปีจำนวน 95 คนคิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 40 – 50 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ช่วงอายุ 18 – 28 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และ อายุ 51 – 60 ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

4. สถานภาพ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมา คือสถานภาพโสด มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 สถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ

5. ระดับการศึกษา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 141 คนคิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

6. ระยะเวลาการทำงาน

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 21 - 30 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาคือ ระยะเวลาการทำงาน 1 - 10 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ระยะเวลาการทำงาน 11 - 20 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ระยะเวลาการทำงาน 31 ปีขึ้นไป มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

7. รายได้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 8,000 - 23,999 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ รายได้ 24,000 - 39,000 บาท มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 รายได้ 56,000 - 72,000 บาท มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 รายได้ 40,000 - 55,999 บาท มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

พบว่าในส่วนของระยะเวลาการทำงานกับรายได้มีค่าร้อยละไม่ถึง 10 จึงมีการรวมกลุ่มระยะเวลาการทำงานเป็น 1 -10 ปี 11 – 20 ปี 21 ปีขึ้นไป รายได้เป็น 8,000 – 23,999 บาท 24000 – 39,999 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป

ตาราง 4 ระยะเวลาการทำงานกับรายได้มีค่าร้อยละไม่ถึง 10

ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์		จำนวน(คน)	ร้อยละ
6. ระยะเวลาการทำงาน	1 – 10 ปี	72	31.3
	11 – 20 ปี	62	27.0
	21 ปีขึ้นไป	96	41.7
	รวม	230	100.0
7. รายได้	8,000 – 23,999 บาท	134	58.3
	24,000 – 39,999 บาท	81	35.2
	40,000 บาทขึ้นไป	15	6.5
	รวม	230	100.0

6. ระยะเวลาการทำงาน

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา คือ ระยะเวลาการทำงาน 1 - 10 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ระยะเวลาการทำงาน 11 - 20 ปี มีจำนวน 62 คนคิดเป็นร้อยละ 27.0 ตามลำดับ

7. รายได้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 8,000 - 23,999 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ รายได้ 24,000 - 39,000 บาท มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 รายได้ 40,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติของข้าราชการ ต่อกองการเงิน กรมราชองครักษ์ ได้แก่ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทัศนคติของข้าราชการ ต่อกองการเงิน กรมราชองครักษ์ ด้านระบบการให้บริการ

ด้านระบบการให้บริการ	ระดับทัศนคติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ	4.00	0.768	ดี
2. ความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.05	0.615	ดี
3. ความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์มแต่ละประเภท	4.03	0.654	ดี
4. การจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็น เช่น เครื่องคิดเลข เครื่องเขียน เป็นต้น	3.98	0.683	ดี
5. ความทันสมัยของเครื่องมือ	3.97	0.673	ดี
6. ระบบขั้นตอนในการให้บริการ	4.08	0.646	ดี
7. บริการข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์	4.13	0.689	ดี
รวม	4.03	0.675	ดี

ผลการวิเคราะห์พบว่าข้าราชการที่มาใช้บริการมีทัศนคติต่อการมารับบริการ กองการเงิน กรมราชองครักษ์ ด้านระบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}= 4.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้าราชการมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในระดับดี โดยบริการข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}= 4.13$) รองลงมาได้แก่ ระบบขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X}= 4.08$) ความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ($\bar{X}= 4.05$) ความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์มแต่ละประเภท ($\bar{X}= 4.03$) การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ($\bar{X}= 4.00$) การจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็น เช่น เครื่องคิดเลข เครื่องเขียน เป็นต้น ($\bar{X}= 3.98$) และความทันสมัยของเครื่องมือ ($\bar{X}= 3.97$) ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทัศนคติของข้าราชการ ต่อกองการเงิน กรมราชองครักษ์ ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับทัศนคติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
8. ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ	4.14	0.685	ดี
9. ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงิน	4.22	0.660	ดีมาก
รวม	4.18	0.673	ดี

ผลการวิเคราะห์พบว่าข้าราชการที่มาใช้บริการมีทัศนคติต่อการมารับบริการ กองการเงิน กรมราชองครักษ์ ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}= 4.18$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้าราชการมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก โดยความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงินมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}= 4.22$) รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X}= 4.14$) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทัศนคติของข้าราชการ ต่อกองการเงิน กรมราชองครักษ์
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับทัศนคติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
10. ความสามารถในการตอบข้อสงสัย และแนะนำ	4.08	2.648	ดี
11. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	3.89	0.651	ดี
12. ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบ ในการให้บริการ	4.03	0.647	ดี
13. ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ ที่ให้	3.98	0.594	ดี
14. ความสะดวกในการติดต่อขอรับ บริการ	4.03	0.663	ดี
15. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและตั้งใจ ในการให้บริการแก่ท่าน	4.15	0.660	ดี
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยเท่าเทียมกัน	4.07	0.773	ดี
17. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้ คำพูดแบบสุภาพ	4.10	0.643	ดี
18. เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องแม่นยำใน การทำงาน	4.08	0.596	ดี
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถใน การปฏิบัติงาน	4.11	0.549	ดี
20. การแต่งกายและบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่	4.16	0.609	ดี
21. ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.20	0.614	ดี
รวม	4.07	0.804	ดี

ผลการวิเคราะห์พบว่าข้าราชการที่มาใช้บริการมีทัศนคติต่อการมารับบริการ กองการเงิน กรมราชองครักษ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.07) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้าราชการมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในระดับดีโดยความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.20) รองลงมาได้แก่ การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$ = 4.16) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการแก่ท่าน ($\bar{X}$ = 4.15) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.11) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้คำพูดแบบสุภาพ ($\bar{X}$ = 4.10) ความสามารถในการตอบข้อสงสัยและแนะนำ ($\bar{X}$ = 4.08) เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.08) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยเท่าเทียมกัน ($\bar{X}$ = 4.07) ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.03) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X}$ = 4.03) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ($\bar{X}$ = 3.98) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.89) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของข้าราชการ ต่อกองการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์

ดังตาราง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจของข้าราชการ ต่อกองการเงิน กรมราชองครักษ์

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี	3.94	0.738	มาก
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย	4.08	0.739	มาก
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน	4.00	0.675	มาก

ผลการวิเคราะห์พบว่าข้าราชการที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการมารับบริการ กองการเงิน กรมราชองครักษ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.01) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากเรียงลำดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย ($\bar{X}$ = 4.08) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน ($\bar{X}$ = 4.00) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี ($\bar{X}$ = 3.94) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบสมมติฐานซึ่งมี 7 ข้อ โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้าราชการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ ชั้นยศ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการกองการเงินต่างกัน

ความพึงพอใจของข้าราชการ ต่อกองการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการกองการเงินแตกต่างกัน

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0: ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการกองการเงินไม่แตกต่างกัน

H1: ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการกองการเงิน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากค่าที (Independent Sample t-test) เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการ ต่อกองการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์โดยรวม และรายด้านจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของข้าราชการต่อการกองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์	Levene's test for Equality of variance	
	F	Sig.
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกบัญชี	0.893	0.346
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกควบคุมการเบิกจ่าย	10.026**	0.002
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกรับจ่ายเงิน	0.538	0.464

ตาราง 9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ		t-test for Equality of Means				
ข้าราชการต่องongการเงิน	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.(2-tailed)
สังกัดกรมราชองครักษ์						
1. ความพึงพอใจต่อการ	ชาย	3.99	0.789	1.283	228	0.201
ให้บริการของแผนกบัญชี	หญิง	3.87	0.671			
2. ความพึงพอใจต่อการ	ชาย	4.15	0.772	1.738	219.933	0.084
ให้บริการของแผนก	หญิง	3.99	0.685			
ควบคุมการเบิกจ่าย						
3. ความพึงพอใจต่อการ	ชาย	4.03	0.658	0.674	228	0.501
ให้บริการของแผนก	หญิง	3.97	0.699			
รับจ่ายเงิน						

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากตาราง 9 ผลการทดสอบความแปรปรวนที่ต่างกันความพึงพอใจของข้าราชการ ต่องongการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์จำแนกตามเพศ ในการทดสอบสมมติฐานพบว่า Levene's test for Equality of Variances ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี และ แผนกรับจ่ายเงิน มีค่าเท่ากับ 0.346 และ 0.464 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนเท่ากันจึงใช้ t – test กรณี Equal Variances assumed ส่วนค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายมีค่าเท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าค่าความแปรปรวนไม่เท่ากันจึงใช้ t – test กรณี Equal variances not assumed ดังนั้นสำหรับค่า t-test for Equality of Means โดยพิจารณาเป็นรายข้อ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี จำแนกตามเพศพบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.201ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก H0 และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายเงิน จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.084 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายเงินไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน จำแนกตามเพศพบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.501 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงินไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ชั้นยศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการกองการเงิน แตกต่างกัน

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0: ชั้นยศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการกองการเงินไม่แตกต่างกัน

H1: ชั้นยศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการกองการเงิน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือDunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 10 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของ
ข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามชั้นยศโดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ

ตัวแปรตามที่ศึกษา	LeveneStatistic	df1	df2	Sig.
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี	0.006	1	228	0.938
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย	0.003	1	228	0.956
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน	0.005	1	228	0.942

ความพึงพอใจของข้าราชการต่องบการเงินสังกัดกรมราชองครักษ์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	0.009	1	0.009	0.017	0.896
	ภายในกลุ่ม	125.138	228	0.549		
	รวม	125.148	229			
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย	ระหว่างกลุ่ม	0.154	1	0.154	0.278	0.599
	ภายในกลุ่ม	126.107	228	0.553		
	รวม	126.261	229			
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน	ระหว่างกลุ่ม	0.005	1	0.005	0.012	0.914
	ภายในกลุ่ม	104.990	228	0.460		
	รวม	104.996	229			

จากตาราง 10 ผลการทดสอบความแปรปรวนของความพึงพอใจของข้าราชการ ต่องบการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์ โดยจำแนกตามชั้นยศผลการทดสอบ Levene's test พบว่าค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกบัญชี แผนกควบคุมการเบิกจ่าย และแผนกรับจ่ายเงิน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.938, 0.956 และ 0.942 ตามลำดับซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากันจึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.896 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ชั้นยศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.599 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ชั้นยศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.914 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ชั้นยศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงินไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการกองการเงิน แตกต่างกัน

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0: อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการกองการเงิน ไม่แตกต่างกัน

H1: อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการกองการเงิน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของ
ข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามอายุ

ตัวแปรตามที่ศึกษา	LeveneStatistic	df1	df2	Sig.
1. ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของแผนกบัญชี	1.517	3	226	0.211
2. ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของแผนก ควบคุมการเบิกจ่าย	3.367*	3	226	0.019
3. ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของแผนก รับจ่ายเงิน	0.908	3	226	0.438

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 พบว่าค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี และแผนกรับจ่ายเงิน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.211 และ 0.438 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานต่อไปส่วนค่าความแปรปรวนของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มแตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 12 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของ
ข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามอายุโดยใช้สถิติ F-test

ความพึงพอใจของ ข้าราชการต่อกองการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์	แหล่งความ แปรปรวน	F-test				
		SS	df	MS	F	Sig.
1. ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของแผนกบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	6.749	3	2.250	4.294**	0.006
	ภายในกลุ่ม	118.398	226	0.524		
	รวม	125.148	229			

ตาราง 12 (ต่อ)

ความพึงพอใจของ ข้าราชการต่องบการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์	แหล่งความ แปรปรวน	F-test				
		SS	df	MS	F	Sig.
2. ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของแผนก รับจ่ายเงิน	ระหว่างกลุ่ม	5.026	3	1.675	3.787*	0.011
	ภายในกลุ่ม	99.970	226	0.442		
	รวม	104.996	229			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 12 ผลการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามอายุ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า อายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกจ่ายเงิน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า อายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกจ่ายเงินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบวาระดับการศึกษาในรายคูใดที่มีความแตกต่างกันของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี และความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกจ่ายเงิน จำแนกตามอายุ จึงทำการทดสอบด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ดังแสดงในตาราง

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีจำแนกตามอายุ โดยวิธี Least Significant Difference(LSD)

อายุ		18 – 28 ปี	29 – 39 ปี	40 – 50 ปี	51 – 60 ปี
	$\bar{X}$	3.91	3.77	4.15	3.89
18 – 28 ปี	3.91		0.14 (0.337)	-0.25 (0.100)	0.02 (0.924)
29 – 39 ปี	3.77		-	-0.39** (0.000)	-0.12 (0.518)
40 – 50 ปี	4.15			-	0.27 (0.159)
51 – 60 ปี	3.89				-

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 13 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีจำแนกตามอายุ พบว่าข้าราชการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยข้าราชการที่มีอายุ 29 – 39 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี น้อยกว่า ข้าราชการที่มีอายุ 40 – 50 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน จำแนกตามอายุ โดยวิธี Least Significant Difference(LSD)

อายุ		18 – 28 ปี	29 – 39 ปี	40 – 50 ปี	51 – 60 ปี
	$\bar{X}$	4.09	3.84	4.17	3.94
18 – 28 ปี	4.09		0.25 (0.065)	-0.08 (0.580)	0.15 (0.453)
29 – 39 ปี	3.84		-	-0.32** (0.001)	-0.10 (0.550)

ตาราง 14 (ต่อ)

อายุ		18 – 28 ปี	29 – 39 ปี	40 – 50 ปี	51 – 60 ปี
	$\bar{X}$	4.09	3.84	4.17	3.94
40 – 50 ปี	4.17			-	0.22 (0.200)
51 – 60 ปี	3.94				-

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 14 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงินจำแนกตามอายุพบว่า ข้าราชการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยข้าราชการที่มีอายุ 29 – 39 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี น้อยกว่าข้าราชการที่มีอายุ 40 – 50 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความพึงพอใจของข้าราชการ สังกัด กรมราชองครักษ์	Statistic	df 1	df 2	Sig.
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย	5.377**	3	113.668	0.002

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 15 พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายจำแนกตามอายุมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ข้าราชการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่าอายุรายคู่ใดมีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Dunnett's T3 ดังตาราง

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายจำแนกตามอายุ โดยวิธีDunnett's T3

อายุ		18 – 28 ปี	29 – 39 ปี	40 – 50 ปี	51 – 60 ปี
	$\bar{X}$	4.09	3.84	4.17	3.94
18 – 28 ปี	4.09	-	0.22 (0.615)	-0.17 (0.857)	-0.30 (0.650)
29 – 39 ปี	3.84		-	-0.39** (0.003)	-0.10* (0.046)
40 – 50 ปี	4.17			-	-0.13 (0.981)
51 – 60 ปี	3.94				-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 16 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายจำแนกตามอายุ พบว่าข้าราชการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยข้าราชการที่มีอายุ 29 – 39 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายน้อยกว่าข้าราชการที่มีอายุ 40 – 50 ปีโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39 และ

ข้าราชการที่มีอายุ 29 – 39 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายน้อยกว่าข้าราชการที่มีอายุ 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.10 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 สถานภาพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อกองการเงิน แตกต่างกัน

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0: สถานภาพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อกองการเงินไม่แตกต่างกัน

H1: สถานภาพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อกองการเงิน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะการใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่ม

เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อค่าSig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือDunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรตามที่ศึกษา	LeveneStatistic	df1	df2	Sig.
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี	0.358	2	227	0.699
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย	7.052**	2	227	0.001
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน	0.314	2	227	0.731

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 พบว่าค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีและแผนกรับจ่ายเงิน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.699 และ 0.731 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย

มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มแตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของ
ข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ F-test

ความพึงพอใจของ ข้าราชการต่อกองการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์	แหล่งความ แปรปรวน	F-test				
		SS	df	MS	F	Sig.
1. ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของแผนกบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	3.589	2	1.794	3.351*	0.037
	ภายในกลุ่ม	121.559	227	0.536		
	รวม	125.148	229			
2. ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของแผนก รับจ่ายเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2.535	2	1.268	2.809	0.062
	ภายในกลุ่ม	102.460	227	0.451		
	รวม	104.996	229			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความ
พึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามสถานภาพสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า 0.05
นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า สถานภาพที่ต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.062 ซึ่งมากกว่า
0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า สถานภาพ
ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่าจะระดับการศึกษาในรายคูใด
ที่มีความแตกต่างกันของ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี จำแนกตามสถานภาพ
จึงทำการทดสอบต่อด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ดังแสดงในตาราง

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีจำแนกตามสถานภาพโดยวิธี Least Significant Difference(LSD)

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่
		3.78	4.04	4.00
โสด	3.78	-	-0.26* (0.011)	-0.22 (0.264)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.04		-	0.04 (0.842)
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	4.00			-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 19 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ข้าราชการที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยข้าราชการที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี น้อยกว่า ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 20 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามสถานภาพโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means	Statistic	df 1	df 2	Sig.
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกควบคุมการเบิกจ่าย	4.952*	2	59.355	0.010
Brown-Forsythe				

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 20 พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายจำแนกตามระดับการศึกษามีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ข้าราชการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่าสถานภาพรายคู่ใดมีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Dunnett's T3 ดังตาราง

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายจำแนกตามสถานภาพโดยวิธี Dunnett's T3

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่
		3.78	4.04	4.00
โสด	3.78	-	-0.26** (0.005)	-0.22 (0.948)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.04		-	0.04 (0.613)
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	4.00			-

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 21 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายจำแนกตามสถานภาพพบว่าข้าราชการที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยข้าราชการสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย น้อยกว่าข้าราชการที่มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเงิน แตกต่างกัน จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0: ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเงิน ไม่แตกต่างกัน

H1: ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเงิน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 22 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของ

ข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรตามที่ศึกษา	LeveneStatistic	df1	df2	Sig.
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี	3.182*	2	227	0.043
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย	5.710**	2	227	0.004
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน	10.458**	2	227	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 พบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มแตกต่างกันแสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มแตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย และความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มแตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 23 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means	Statistic	df 1	df 2	Sig.
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี Brown-Forsythe	5.548**	2	104.169	0.005
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย Brown-Forsythe	7.191**	2	98.379	0.001
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน Brown-Forsythe	5.979**	2	105.298	0.003

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 พบว่าพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย และความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005, 0.001 และ 0.003 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย และความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงินแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และเพื่อให้ทราบว่าระดับการศึกษารายคู่ใดมีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Dunnett's T3 ดังตาราง

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีจำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี Dunnett's T3

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.08	3.95	3.57
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.08	-	0.13 (0.468)	0.51** (0.004)
ปริญญาตรี	3.95		-	0.38* (0.038)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.57			-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 24 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีแตกต่างกันโดย

1. ข้าราชการระดับการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีมากกว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51

2. ข้าราชการระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีมากกว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี Dunnett's T3

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	4.05	4.19	3.64
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.05	-	-0.14 (0.434)	0.41* (0.044)
ปริญญาตรี	4.19		-	0.55** (0.003)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.64			-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 25 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายแตกต่างกันโดย

1. ข้าราชการระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายมากกว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41

2. ข้าราชการระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายมากกว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน
จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี Dunnett's T3

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	4.00	4.08	3.64
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.00	-	-0.08 (0.770)	0.36* (0.033)
ปริญญาตรี	4.08		-	0.44** (0.006)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.64			-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 26 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงินจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงินแตกต่างกัน โดย

1. ข้าราชการระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงินมากกว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36

2. ข้าราชการระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงินมากกว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44 อย่างมีส่วนคู่อื่น ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อกองการเงิน แตกต่างกัน
จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0: ระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อกองการเงินไม่แตกต่างกัน

H1: ระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อกองการเงิน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะทำการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่ม

เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อค่าSig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 27 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ตัวแปรตามที่ศึกษา	LeveneStatistic	df1	df2	Sig.
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี	8.671**	2	227	0.000
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย	3.946*	2	227	0.012
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน	7.233**	2	227	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 พบว่า

1. ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มแตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

2. ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มแตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

3. ค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มแตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 28 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Tests of Equality of Means	Statistic	df 1	df 2	Sig.
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกบัญชี Brown-Forsythe	10.552**	2	196.266	0.000
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกควบคุมการเบิกจ่าย Brown-Forsythe	9.012**	2	198.351	0.000
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกรับจ่ายเงิน Brown-Forsythe	15.767**	2	210.654	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 พบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ข้าราชการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ข้าราชการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และ

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน มีค่า Sig. 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ข้าราชการที่มีระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และเพื่อให้ทราบว่าการศึกษารายคู่ใดมีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Dunnett's T3 ดังตาราง

ตาราง 29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีจำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี Dunnett's T3

ระยะเวลาการทำงาน		1 – 10 ปี	11 – 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.72	3.81	4.19
1 – 10 ปี	3.72	-	-0.08 (0.863)	-0.47** (0.001)
11 – 20 ปี	3.81		-	-0.38** (0.001)
21 ปีขึ้นไป	4.19			-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 29 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีแตกต่างกัน โดย

1. ข้าราชการที่มีระยะเวลาการทำงาน 1 – 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี น้อยกว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาการทำงาน 21 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47 และ

2. ข้าราชการที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 – 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี น้อยกว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาการทำงาน 21 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยวิธี Dunnett's T3

ระยะเวลาการทำงาน		1 – 10 ปี	11 – 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.81	3.95	4.39
1 – 10 ปี	3.81	-	-0.15 (0.545)	-0.58** (0.000)
11 – 20 ปี	3.95		-	-0.43** (0.000)
21 ปีขึ้นไป	4.39			-

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 30 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายจำแนกตามระยะเวลาการทำงานพบว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายแตกต่างกันโดย

1. ที่มีระยะเวลาการทำงาน 1 – 10 ปีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย มากกว่า ข้าราชการที่มีระยะเวลาการทำงาน 21 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58

2. ที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 – 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายมากกว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาการทำงาน 21 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.43 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน
จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยวิธีDunnett's T3

ระยะเวลาการทำงาน		1 – 10 ปี	11 – 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.78	3.95	4.21
1 – 10 ปี	3.78	-	-0.17 (0.370)	-0.43** (0.000)
11 – 20 ปี	3.95		-	-0.26* (0.031)
21ปีขึ้นไป	4.21			-

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 31 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงินจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงินแตกต่างกันโดย

1. ที่มีระยะเวลาการทำงาน 1 – 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงินมากกว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาการทำงาน 21 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41 และ

2. ที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 – 20 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงินมากกว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาการทำงาน 21 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.7 รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการกองการเงิน แตกต่างกัน

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0: รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการกองการเงิน ไม่แตกต่างกัน

H1: รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการกองการเงิน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบ

สมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 32 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามรายได้

ตัวแปรตามที่ศึกษา	LeveneStatistic	df1	df2	Sig.
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี	1.606	2	227	0.203
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย	1.020	2	227	0.362
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน	0.577	2	227	0.562

จากตาราง 32 พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย และความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.203, 0.362 และ 0.562 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) แสดงว่า ความแปรปรวนในกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 33 แสดงการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของ
ข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามรายได้โดยใช้สถิติ F-test

ความพึงพอใจของ ข้าราชการต่อ กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์	แหล่งความ แปรปรวน	F-test				
		SS	df	MS	F	Sig.
1. ความพึงพอใจต่อ การให้บริการของ แผนกบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	5.656	2	2.828	5.373**	0.005
	ภายในกลุ่ม	119.491	227	0.526		
	รวม	125.148	229			
2. ความพึงพอใจต่อ การให้บริการของ แผนกควบคุมการ เบิกจ่าย	ระหว่างกลุ่ม	4.622	2	2.311	4.313*	0.015
	ภายในกลุ่ม	121.639	227	0.536		
	รวม	126.261	229			
3. ความพึงพอใจต่อ การให้บริการของ แผนกรับจ่ายเงิน	ระหว่างกลุ่ม	3.410	2	1.705	3.810*	0.024
	ภายในกลุ่ม	101.586	227	0.448		
	รวม	104.996	229			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการทดสอบความแปรปรวนและการทดสอบความแตกต่างของความ
พึงพอใจของข้าราชการสังกัด กรมราชองครักษ์ จำแนกตามรายได้ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01
นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า รายได้ที่แตกต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่ง
น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า
รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และเพื่อให้ทราบว่าระดับการศึกษาในรายค่าใดที่มีความแตกต่างกัน ของ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย และความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน จำแนกตามรายได้จึงทำการทดสอบด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ดังแสดงในตาราง

ตาราง 34 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายค่าของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีจำแนกตามรายได้โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

อายุ	$\bar{X}$	8,000 - 23,999 บาท	24,000 - 39,999 บาท	40,000 บาทขึ้นไป
		3.81	3.93	4.15
8,000 – 23,999 บาท	3.81	-	-0.12** (0.001)	0.34 (0.544)
24,000 – 39,999 บาท	3.93		-	0.28 (0.293)
40,000 บาทขึ้นไป	4.15			-

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 34 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีจำแนกตามรายได้พบว่าข้าราชการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีแตกต่างกัน โดย ข้าราชการที่มีรายได้ 8,000 – 23,999 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี น้อยกว่าข้าราชการที่มีรายได้ 24,000 - 39,999 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.12 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 35 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายจำแนกตามรายได้โดยวิธี Least Significant Difference(LSD)

อายุ	$\bar{X}$	8,000 - 23,999 บาท	24,000 - 39,999 บาท	40,000 บาทขึ้นไป
		3.97	4.13	4.27
8,000 – 23,999 บาท	3.97	-	-0.16** (0.004)	0.30 (0.414)
24,000 – 39,999 บาท	4.13		-	0.14 (0.502)
40,000 บาทขึ้นไป	4.27			-

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 35 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายจำแนกตามรายได้พบว่าข้าราชการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายแตกต่างกันโดย

1. ข้าราชการที่มีรายได้ 8,000 – 23,999 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายน้อยกว่าข้าราชการที่มีรายได้ 24,000 - 39,999 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.16 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 36 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกจ่ายเงิน
จำแนกตามรายได้โดยวิธี Least Significant Difference(LSD)

อายุ	$\bar{X}$	8,000 - 23,999 บาท	24,000 - 39,999 บาท	40,000 บาท ขึ้นไป
		3.90	4.07	4.16
8,000 – 23,999บาท	3.90	-	-0.17** (0.007)	0.26 (0.370)
24,000 – 39,999บาท	4.07		-	0.09 (0.618)
40,000 บาทขึ้นไป	4.16			-

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 36 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกจ่ายเงินจำแนกตามรายได้พบว่าข้าราชการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกจ่ายเงินแตกต่างกันโดยข้าราชการที่มีรายได้ 8,000 – 23,999 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกจ่ายเงิน น้อยกว่าข้าราชการที่มีรายได้ 24,000 - 39,999 บาท มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17 อย่างส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ทศนคติการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของข้าราชการ ต่อ กองการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ทศนคติการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของต่อการให้บริการของแผนกบัญชี

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ทศนคติการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของต่อการให้บริการของแผนกบัญชี

H1: ทักษะการให้บริการมีความสัมพันธ์กับกับความพึงพอใจของการให้บริการของแผนกบัญชี

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) เมื่อค่าSig. น้อยกว่า 0.05

ตาราง 37 แสดงความสัมพันธ์ของทักษะการให้บริการรายด้านกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี

ทักษะการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี			
	n	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านระบบการให้บริการ	230	0.580**	0.000	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	230	0.530**	0.000	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	230	0.562**	0.000	ปานกลาง
ทักษะการให้บริการโดยรวม	230	0.617**	0.000	สูง

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการให้บริการโดยรวมกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี ดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านระบบการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยมีค่า r เท่ากับ 0.580 กล่าวคือ ถ้าข้าราชการมีทักษะการให้บริการด้านระบบการให้บริการดีขึ้นจะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีด้านระบบการให้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านกระบวนการให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยมี

ค่า r เท่ากับ 0.530 กล่าวคือ ถ้าข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการดีขึ้นจะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีด้านกระบวนการให้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยมีค่า r เท่ากับ 0.530 กล่าวคือ ถ้าข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดีขึ้นจะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ทัศนคติการให้บริการโดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ทัศนคติการให้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง โดยมีค่า r เท่ากับ 0.617 กล่าวคือ ถ้าข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการโดยรวมดีขึ้นจะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับสูง

ตาราง 38 แสดงความสัมพันธ์ของทัศนคติการให้บริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี

ทัศนคติการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี			
	n	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านระบบการให้บริการ				
1.การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ	230	0.515**	0.000	ปานกลาง
2.ความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ	230	0.506**	0.000	ปานกลาง
3.ความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์มแต่ละประเภท	230	0.509**	0.000	ปานกลาง

ตาราง 38 (ต่อ)

ทัศนคติการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี			
	n	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
4.การจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็นเช่นเครื่องคิดเลขเครื่องเขียน เป็นต้น	230	0.421**	0.000	ปานกลาง
5.ความทันสมัยของเครื่องมือ	230	0.339**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
6.ระบบขั้นตอนในการให้บริการ	230	0.432**	0.000	ปานกลาง
7.บริการข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์	230	0.445**	0.000	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ				
8.ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ	230	0.456**	0.000	ปานกลาง
9.ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงิน	230	0.538**	0.000	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
10.ความสามารถในการตอบข้อสงสัยและแนะนำ	230	0.081	0.223	ไม่มีความสัมพันธ์
11.ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	230	0.222**	0.001	ค่อนข้างต่ำ
12.ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการ	230	0.506**	0.000	ปานกลาง
13.ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้	230	0.474**	0.000	ปานกลาง
14.ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	230	0.485**	0.000	ปานกลาง
15.เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการแก่ท่าน	230	0.574**	0.000	ปานกลาง

ตาราง 38 (ต่อ)

ทัศนคติการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี			
	n	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
16.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยเท่าเทียมกัน	230	0.458**	0.000	ปานกลาง
17.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้คำพูดแบบสุภาพ	230	0.527**	0.000	ปานกลาง
18.เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน	230	0.477**	0.000	ปานกลาง
19.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	230	0.468**	0.000	ปานกลาง
20.การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	230	0.527**	0.000	ปานกลาง
21.ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	230	0.527**	0.000	ปานกลาง

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการให้บริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี ดังนี้

1. การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.515 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติต่อการจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.506 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์มแต่ละประเภทมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.509 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์มแต่ละประเภท มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. การจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็น เช่น เครื่องคิดเลข เครื่องเขียน เป็นต้น มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า การจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็น เช่น เครื่องคิดเลข เครื่องเขียน เป็นต้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.421 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับการจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็น เช่น เครื่องคิดเลข เครื่องเขียน เป็นต้น มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

5. ความทันสมัยของเครื่องมือมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าความทันสมัยของเครื่องมือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำโดยมีค่า r เท่ากับ 0.339 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องมือมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

6. ระบบขั้นตอนในการให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าระบบขั้นตอนในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยมีค่า r เท่ากับ 0.432 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องมือมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

7. บริการข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า บริการข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยมีค่า r เท่ากับ 0.445 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับบริการข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

8. ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยมีค่า r เท่ากับ 0.456 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

9. ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงินมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยมีค่า r เท่ากับ 0.538 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงินมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

10. ความสามารถในการตอบข้อสงสัยแนะนำมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.223 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความสามารถในการตอบข้อสงสัยแนะนำ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

11. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับ

ก่อนข้างต่ำโดยมีค่า r เท่ากับ 0.222 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างต่ำ

12. ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.506 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

13. ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.474 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

14. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.485 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

15. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการแก่ท่านมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการแก่ท่าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.574 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการแก่ท่านมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.468 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับการแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

21. ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.527 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ทัศนคติการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ทัศนคติการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย

H_1 : ทัศนคติการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

ตาราง 39 แสดงความสัมพันธ์ของทัศนคติการให้บริการรายด้านกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย

ทัศนคติการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย			
	n	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านระบบการให้บริการ	230	0.547**	0.000	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	230	0.438**	0.000	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	230	0.539**	0.000	ปานกลาง
ทัศนคติการให้บริการโดยรวม	230	0.524**	0.000	ปานกลาง

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการให้บริการโดยรวมกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย ดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านระบบการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยมีค่า r เท่ากับ 0.547 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการด้านระบบการให้บริการดีขึ้นจะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย ด้านระบบการให้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านกระบวนการให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยมีค่า r เท่ากับ 0.438 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการดีขึ้นจะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย ด้านกระบวนการให้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยมีค่า r เท่ากับ 0.539 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดีขึ้นจะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ทัศนคติการให้บริการโดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ทัศนคติการให้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยมีค่า r เท่ากับ 0.524 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการโดยรวมดีขึ้นจะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 40 แสดงความสัมพันธ์ของทัศนคติการให้บริการ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนก
ควบคุมการเบิกจ่าย

ทัศนคติการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย			
	n	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านระบบการให้บริการ				
1.การจัดเอกสารและ แบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ความเข้าใจ	230	0.437**	0.000	ปานกลาง
2.ความสะดวกในการกรอก แบบฟอร์มต่างๆ	230	0.450**	0.000	ปานกลาง
3.ความเพียงพอของเอกสาร และแบบฟอร์มแต่ละประเภท	230	0.517**	0.000	ปานกลาง
4.การจัดให้มีเครื่องใช้ สำนักงานที่จำเป็นเช่นเครื่อง คิดเลขเครื่องเขียน เป็นต้น	230	0.460**	0.000	ปานกลาง
5.ความทันสมัยของเครื่องมือ	230	0.336**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
6.ระบบขั้นตอนในการ ให้บริการ	230	0.404**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
7.บริการข่าวสารข้อมูลและ การประชาสัมพันธ์	230	0.386**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
ด้านกระบวนการให้บริการ				
8.ความรวดเร็วในขั้นตอนของ การให้บริการ	230	0.328**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
9.ความรวดเร็วในการเบิก จ่ายเงิน	230	0.495**	0.000	ปานกลาง

ตาราง 40 (ต่อ)

ทัศนคติการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย			
	n	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
10.ความสามารถในการตอบ ข้อสงสัยและแนะนำ	230	0.047	0.474	ไม่มีความสัมพันธ์
11.ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	230	0.165*	0.012	ต่ำมาก
12.ความเอาใจใส่และความ รับผิดชอบในการให้บริการ	230	0.486**	0.000	ปานกลาง
13.ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของ บริการที่ให้	230	0.469**	0.000	ปานกลาง
14.ความสะดวกในการติดต่อ ขอรับบริการ	230	0.376**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
15.เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและ ตั้งใจในการให้บริการแก่ท่าน	230	0.677**	0.000	สูง
16.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการโดยเท่าเทียมกัน	230	0.545**	0.000	ปานกลาง
17.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และใช้คำพูดแบบสุภาพ	230	0.613**	0.000	สูง
18.เจ้าหน้าที่มีความถูกต้อง แม่นยำในการทำงาน	230	0.437**	0.000	ปานกลาง
19.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ปฏิบัติงาน	230	0.458**	0.000	ปานกลาง
20.การแต่งกายและบุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่	230	0.461**	0.000	ปานกลาง

ตาราง 40 (ต่อ)

ทัศนคติการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย			
	n	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
21.ความน่าเชื่อถือและความ ซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	230	0.403**	0.000	ค่อนข้างต่ำ

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการให้บริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย ดังนี้

1. การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.437 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับการจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.450 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์มแต่ละประเภทมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

แผนกควบคุมการเบิกจ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.517 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจของเอกสารและแบบฟอร์มแต่ละประเภท มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. การจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็น เช่น เครื่องคิดเลข เครื่องเขียน เป็นต้นมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็น เช่น เครื่องคิดเลข เครื่องเขียน เป็นต้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.460 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับการจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็น เช่น เครื่องคิดเลข เครื่องเขียน เป็นต้นมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

5. ความทันสมัยของเครื่องมือมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความทันสมัยของเครื่องมือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำโดยมีค่า r เท่ากับ 0.336 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับมีความทันสมัยของเครื่องมือมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

6. ระบบขั้นตอนในการให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าระบบขั้นตอนในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำโดยมีค่า r เท่ากับ 0.404 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องมือมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

7. บริการข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าบริการข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำโดยมีค่า r เท่ากับ 0.386 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับ

บริการข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

8. ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำโดยมีค่า r เท่ากับ 0.328 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

9. ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงินมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.495 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงินมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

10. ความสามารถในการตอบข้อสงสัยแนะนำมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.474 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าความสามารถในการตอบข้อสงสัยแนะนำ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

11. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมากโดยมีค่า r เท่ากับ 0.165 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย เพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

12. ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

17. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้คำพูดแบบสุภาพมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้คำพูดแบบสุภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงโดยมีค่า r เท่ากับ 0.613 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้คำพูดแบบสุภาพมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย เพิ่มขึ้นในระดับสูง

18. เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงานมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าเจ้าหน้าที่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.437 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงานมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.458 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

20. การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.461 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับการแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

21. ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างต่ำโดยมีค่า r เท่ากับ 0.403 กล่าวคือเมื่อข้าราชการมีทัศนคติเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย เพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ทัศนคติการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของการให้บริการของแผนกจ่ายเงิน

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ทัศนคติการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของการให้บริการของแผนกจ่ายเงิน

H_1 : ทัศนคติการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของการให้บริการของแผนกจ่ายเงิน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของพีียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

ตาราง 41 แสดงความสัมพันธ์ของทัศนคติการให้บริการรายด้านกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกจ่ายเงิน

ทัศนคติการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกจ่ายเงิน			
	n	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านระบบการให้บริการ	230	0.615**	0.000	สูง
ด้านกระบวนการให้บริการ	230	0.530**	0.000	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	230	0.562**	0.000	ปานกลาง
ทัศนคติการให้บริการโดยรวม	230	0.592**	0.000	ปานกลาง

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการให้บริการโดยรวมกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกจ่ายเงิน ดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านระบบการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง โดยมีค่า r เท่ากับ 0.615 กล่าวคือ ถ้าข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการด้านระบบการให้บริการดีขึ้นจะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน ด้านระบบการให้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับสูง

2. ด้านกระบวนการให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยมีค่า r เท่ากับ 0.530 กล่าวคือ ถ้าข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการดีขึ้นจะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน ด้านกระบวนการให้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยมีค่า r เท่ากับ 0.562 กล่าวคือ ถ้าข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดีขึ้นจะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ทัศนคติการให้บริการโดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ทัศนคติการให้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยมีค่า r เท่ากับ 0.592 กล่าวคือ ถ้าข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการโดยรวมดีขึ้นจะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 42 แสดงความสัมพันธ์ของทัศนคติการให้บริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนก
รับจ่ายเงิน

ทัศนคติการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน			
	n	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านระบบการให้บริการ				
1.การจัดเอกสารและ แบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ความเข้าใจ	230	0.479**	0.000	ปานกลาง
2.ความสะดวกในการกรอก แบบฟอร์มต่างๆ	230	0.493**	0.000	ปานกลาง
3.ความเพียงพอของเอกสาร และแบบฟอร์มแต่ละประเภท	230	0.552**	0.000	ปานกลาง
4.การจัดให้มีเครื่องใช้ สำนักงานที่จำเป็นเช่นเครื่อง คิดเลขเครื่องเขียน เป็นต้น	230	0.491**	0.000	ปานกลาง
5.ความทันสมัยของเครื่องมือ	230	0.374**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
6.ระบบขั้นตอนในการ ให้บริการ	230	0.479**	0.000	ปานกลาง
7.บริการข่าวสารข้อมูลและ การประชาสัมพันธ์	230	0.495**	0.000	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ				
8.ความรวดเร็วในขั้นตอนของ การให้บริการ	230	0.432**	0.000	ปานกลาง
9.ความรวดเร็วในการเบิก จ่ายเงิน	230	0.526**	0.000	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
10.ความสามารถในการตอบ ข้อสงสัยและแนะนำ	230	0.068	0.305	ไม่มีความสัมพันธ์
11.ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	230	0.249**	0.000	ค่อนข้างต่ำ

ตาราง 42 (ต่อ)

ทัศนคติการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกจ่ายเงิน			
	n	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
12.ความเอาใจใส่และความ รับผิดชอบในการให้บริการ	230	0.468**	0.000	ปานกลาง
13.ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของ บริการที่ให้	230	0.445**	0.000	ปานกลาง
14.ความสะดวกในการติดต่อ ขอรับบริการ	230	0.418**	0.000	ปานกลาง
15.เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและ ตั้งใจในการให้บริการแก่ท่าน	230	0.605**	0.000	ปานกลาง
16.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการโดยเท่าเทียมกัน	230	0.500**	0.000	ปานกลาง
17.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และใช้คำพูดแบบสุภาพ	230	0.581**	0.000	ปานกลาง
18.เจ้าหน้าที่มีความถูกต้อง แม่นยำในการทำงาน	230	0.497**	0.000	ปานกลาง
19.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ปฏิบัติงาน	230	0.551**	0.000	ปานกลาง
20.การแต่งกายและบุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่	230	0.496**	0.000	ปานกลาง
21.ความน่าเชื่อถือและความ ซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	230	0.503**	0.000	ปานกลาง

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการให้บริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน ดังนี้

1. การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.479 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการเกี่ยวกับการจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.493 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการเกี่ยวกับความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์มแต่ละประเภทมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.552 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการเกี่ยวกับความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์มแต่ละประเภท มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. การจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็น เช่น เครื่องคิดเลข เครื่องเขียน เป็นต้นมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า การจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็น เช่น เครื่องคิดเลข เครื่องเขียน เป็นต้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยมีค่า r เท่ากับ 0.491 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการเกี่ยวกับการจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็น เช่น เครื่องคิดเลข เครื่องเขียน เป็นต้น มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

โดยมีค่า r เท่ากับ 0.526 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการเกี่ยวกับความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงินมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

10. ความสามารถในการตอบสนองสัณเภาณ์มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.305 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความสามารถในการตอบสนองสัณเภาณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

11. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำโดยมีค่า r เท่ากับ 0.249 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการเกี่ยวกับความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

12. ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.468 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการเกี่ยวกับความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

13. ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.445 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการเกี่ยวกับความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้มีมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้น ในระดับปานกลาง

14. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.418 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการเกี่ยวกับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกจ่ายเงิน เพิ่มขึ้น ในระดับปานกลาง

15. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการแก่ท่านมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการแก่ท่าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.605 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการแก่ท่านมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในปานกลาง

16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยเท่าเทียมกันมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยเท่าเทียมกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.500 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยเท่าเทียมกันมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

17. เจ้าหน้าที่ยืมแถมแถมใส่และใช้คำพูดแบบสุภาพมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ยืมแถมแถมใส่และใช้คำพูดแบบสุภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.581 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ยืมแถมแถมใส่และใช้คำพูดแบบสุภาพมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

18. เจ้าหน้าที่ที่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงานมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนก ระบายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.497 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติการ

ให้บริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงานมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

19. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.551 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

20. การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.496 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการเกี่ยวกับการแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

21. ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.503 กล่าวคือ เมื่อข้าราชการมีทัศนคติการให้บริการเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 43 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1. ข้าราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ชั้นยศ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของ ข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์แตกต่างกัน

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ
1.1	เพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของ ข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์แตกต่างกัน ดังนี้		
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกบัญชี	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกควบคุมการเบิกจ่าย	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกรับจ่ายเงิน	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.2	ชั้นยศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของ ข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์แตกต่างกัน ดังนี้		
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกบัญชี	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกควบคุมการเบิกจ่าย	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกรับจ่ายเงิน	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 43 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ
1.3	อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของ ข้าราชการในการรับบริการทางด้าน การเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์แตกต่างกัน ดังนี้		
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกบัญชี	F-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกควบคุมการเบิกจ่าย	Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกรับจ่ายเงิน	F-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.4	สถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ของข้าราชการในการรับบริการ ทางด้านการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์แตกต่างกัน ดังนี้		
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกบัญชี	F-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกควบคุมการเบิกจ่าย	Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกรับจ่ายเงิน	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 43 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ
1.5	ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์แตกต่างกัน ดังนี้		
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี	Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย	Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน	Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.6	ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์แตกต่างกัน ดังนี้		
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี	Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย	Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน	Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 43 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ
1.7	รายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของ ข้าราชการในการรับบริการทางด้าน การเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราช องครักษ์แตกต่างกัน ดังนี้		
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกบัญชี	F-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกควบคุมการเบิกจ่าย	F-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกรับจ่ายเงิน	F-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 44 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2. ทักษะการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ
2.1	ทักษะการให้บริการ มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของแผนกบัญชี ดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ 1.การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ 2.ความสะดวกในการกรอก แบบฟอร์มต่างๆ 3.ความเพียงพอของเอกสารและ แบบฟอร์มแต่ละประเภท 4.การจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่ จำเป็นเช่นเครื่องคิดเลขเครื่องเขียน เป็นต้น 5.ความทันสมัยของเครื่องมือ 6.ระบบขั้นตอนในการให้บริการ 7.บริการข่าวสารข้อมูลและการ ประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการให้บริการ 8.ความรวดเร็วในขั้นตอนของการ ให้บริการ 9.ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 10.ความสามารถในการตอบข้อสงสัย และแนะนำ 11.ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	Pearson Product Moment Correlation Coefficient	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 44 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ
	12.ความเอาใจใส่และความ รับผิดชอบในการให้บริการ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	13.ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ ที่ให้		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	14.ความสะดวกในการติดต่อขอรับ บริการ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	15.เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและตั้งใจ ในการให้บริการแก่ท่าน		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	16.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยเท่าเทียมกัน		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	17.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้ คำพูดแบบสุภาพ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	18.เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องแม่นยำใน การทำงาน		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	19.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถใน การปฏิบัติงาน		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	20.การแต่งกายและบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	21.ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.2	ทัศนคติการให้บริการ มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย ดังนี้		
	ด้านระบบการให้บริการ	Pearson	
	1.การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ	Product Moment	สอดคล้องกับสมมติฐาน
	2.ความสะดวกในการกรอก แบบฟอร์มต่างๆ	Correlation Coefficient	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 44 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ
	3.ความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์มแต่ละประเภท		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	4.การจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็นเช่นเครื่องคิดเลขเครื่องเขียน เป็นต้น		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	5.ความทันสมัยของเครื่องมือ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	6.ระบบขั้นตอนในการให้บริการ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	7.บริการข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	ด้านกระบวนการให้บริการ	Pearson Product Moment Correlation Coefficient	
	8.ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	9.ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงิน		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
	10.ความสามารถในการตอบข้อสงสัยและแนะนำ		ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
	11.ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	12.ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	13.ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	14.ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	15.เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการแก่ท่าน		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	16.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยเท่าเทียมกัน		สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 44 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ
	17.เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้คำพูดแบบสุภาพ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	18.เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	19.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	20.การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	21.ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.3	ทัศนคติการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน ดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ		
	1.การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ	Pearson	สอดคล้องกับสมมติฐาน
	2.ความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ	Product Moment	สอดคล้องกับสมมติฐาน
	3.ความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์มแต่ละประเภท	Correlation Coefficient	สอดคล้องกับสมมติฐาน
	4.การจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็นเช่นเครื่องคิดเลขเครื่องเขียน เป็นต้น		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	5.ความทันสมัยของเครื่องมือ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	6.ระบบขั้นตอนในการให้บริการ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
	7.บริการข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์		สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 44 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ
ด้านกระบวนการให้บริการ			
8.	ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
9.	ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงิน		สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
10.	ความสามารถในการตอบข้อสงสัยและแนะนำ		ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
11.	ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
12.	ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
13.	ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้		สอดคล้องกับสมมติฐาน
14.	ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
15.	เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการแก่ท่าน		สอดคล้องกับสมมติฐาน
16.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยเท่าเทียมกัน		สอดคล้องกับสมมติฐาน
17.	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้คำพูดแบบสุภาพ		สอดคล้องกับสมมติฐาน
18.	เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน		สอดคล้องกับสมมติฐาน
19.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน		สอดคล้องกับสมมติฐาน
20.	การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่		สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 44 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ
	21.ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		สอดคล้องกับสมมติฐาน



บทที่ 5

สรุปผลอภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจของข้าราชการต่องongการเงินสังกัดกรมราชองครักษ์

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ทำวิจัยได้ตั้งความมุ่งหวังไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการให้บริการกับความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน

สมมติฐานในการทำวิจัย

1. ข้าราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ชันยศ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์แตกต่างกัน
2. ทัศนคติการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ ข้าราชการ สังกัดกรมราชองครักษ์ในปีงบประมาณ 2554 ซึ่งกำลังปฏิบัติงาน อยู่ในปีงบประมาณ 2554 (1 ตุลาคม 2553 – 30 กันยายน 2554)โดยไม่รวมถึงข้าราชการกองการเงิน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 412 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ สังกัด กรมราชองครักษ์การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้คำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง 203 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 27 คน รวมเป็นจำนวน 230 คน

1.2.2 วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (NON-PROBABILITY SAMPLING) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 Purposive Sampling เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงดังนี้

1. ทำการหาจำนวนประชากรที่ต้องการสุ่ม โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Sampling) คำนวณหากลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้แทนประชากร ในการคำนวณแต่ละกลุ่มชั้นซึ่งแบ่งจำนวนประชากร 438 คน หักข้าราชการกองการเงินออกจำนวน 26 คน คงเหลือ 412 คน แบ่งเป็นข้าราชการชั้นสัญญาบัตร จำนวน 184 คน ข้าราชการชั้นประทวนจำนวน 228 คน ศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 230 นาย

2. โดยเจาะจงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสำนักในการตอบแบบสอบถาม ตามตารางข้างต้น

ขั้นตอนที่ 2 Convenience sampling เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกตัวอย่างแบบสะดวกโดยเลือกเก็บข้อมูลจากข้าราชการที่เต็มใจและยินดีให้ข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นการใช้แบบสอบถามที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นหลังการรับบริการทางการเงิน กองการเงินกรมราชองครักษ์ ดังนั้นการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามจึงทำได้โดยการแจกแบบสอบถามให้ข้าราชการในขณะที่มารับบริการ ทางด้านการเงิน กองการเงิน กรมราชองครักษ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ชั้นยศ เพศอายุสถานภาพ ระดับการศึกษาระยะเวลาการทำงานรายได้โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียวซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบประเภทนามบัญญัติ (NOMINAL SCALE) และเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบประเภทเรียงลำดับ (ORDINAL SCALE) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติการให้บริการ โดยรวมของ กองการเงิน กรมราชองครักษ์ มีลักษณะแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบปลายปิด (Close-end) แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 21 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์จำนวน 3 ข้อซึ่งเป็นแบบปลายปิด (Close-end) แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 3 ระดับ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆในเรื่องการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาข้อมูลจากเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภค รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. นำข้อมูลที่ได้นำมาสร้างแบบสอบถามโดยสร้างแบบสอบถามทั้งหมด 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของข้าราชการที่มารับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติการให้บริการของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรง

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขและเพิ่มเติมจากคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์แล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อใช้ทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) โดยค่าความเชื่อมั่นโดยค่าความเชื่อมั่นประกอบด้วย

- ทัศนคติด้านระบบการให้บริการ เท่ากับ 0.8943
- ทัศนคติด้านกระบวนการให้บริการ เท่ากับ 0.9245
- ทัศนคติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ 0.9185
- ความพึงพอใจของข้าราชการ เท่ากับ 0.9109

เป็นค่าที่ยอมรับได้

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามกำหนดไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้วนำมาบันทึกโดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for the Social Sciences หรือ SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ดังนี้

1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ชั้นยศ เพศอายุสถานภาพ ระดับการศึกษาระยะเวลาการทำงาน และรายได้

1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ทศนคติการให้บริการของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

1.3 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ทศนคติการให้บริการของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของข้าราชการในการรับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

2. วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อทดสอบสมมุติฐานส่วนที่ 1 ข้อที่ 2 ด้านเพศ

2.2 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มเพื่อทดสอบสมมุติฐานส่วนที่ 1 ข้อที่ 1 ด้านชั้นยศ ข้อที่ 3 ด้านอายุ ข้อที่ 4 ด้านสถานภาพ ข้อที่ 5 ด้านระดับการศึกษาและ ข้อที่ 6 ระยะเวลาการทำงาน ข้อที่ 7 รายได้

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับความพึงพอใจในการรับบริการทางการเงิน กองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของข้าราชการ ต่อกองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์สามารถสรุปผลการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วนตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ข้าราชการชั้นประทวน มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 และเป็นข้าราชการชั้นสัญญาบัตร มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 ตามลำดับ

มีเพศชายจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 เป็นเพศหญิงจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 ตามลำดับ

มีอายุ 29 – 39 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือช่วงอายุ 40 – 50 ปี มีจำนวน 84 คนคิดเป็นร้อยละ 36.5 ช่วงอายุ 18 – 28 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และอายุ 51 – 60 ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาคือสถานภาพโสด มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 สถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ

มีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

มีระยะเวลาการทำงาน 21 - 30 ปี จำนวน 90 คนคิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาคือระยะเวลาการทำงาน 1 - 10 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ระยะเวลาการทำงาน 11 - 20 ปี มีจำนวน 62 คนคิดเป็นร้อยละ 27.0 ระยะเวลาการทำงาน 31 ปีขึ้นไป มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

มีรายได้ 8,000 - 23,999 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ รายได้ 24,000 - 39,000 บาท มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 รายได้ 56,000 - 72,000 บาท มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 รายได้ 40,000 - 55,999 บาท มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติของข้าราชการ ต่อกองการเงิน กรมราชองครักษ์

ทัศนคติด้านระบบการให้บริการ

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ข้าราชการที่มาใช้บริการมีทัศนคติต่อการมารับบริการ กองการเงิน กรมราชองครักษ์ ด้านระบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในระดับดีคือบริการข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ ระบบขั้นตอนในการให้บริการความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์มแต่ละประเภท การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจการจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็น เช่น เครื่องคิดเลข เครื่องเขียน เป็นต้น และความทันสมัยของเครื่องมือ

ทัศนคติด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ข้าราชการที่มาใช้บริการมีทัศนคติต่อการมารับบริการ กองการเงิน กรมราชองครักษ์ ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ข้าราชการมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในระดับดีมากคือความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงิน และความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ

ทัศนคติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ข้าราชการที่มาใช้บริการมีทัศนคติต่อการมารับบริการ กองการเงิน กรมราชองครักษ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้าราชการมีทัศนคติต่อการให้บริการอยู่ในระดับดีคือ ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการการแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการแก่ท่านเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้คำพูดแบบสุภาพความสามารถในการตอบข้อสงสัยและแนะนำเจ้าหน้าที่ที่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงานเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยเท่าเทียมกันความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของข้าราชการ ต่อกองการเงิน กรมราชองครักษ์

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ข้าราชการที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการมารับบริการ กองการเงิน กรมราชองครักษ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย และความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้าราชการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ ชั้นยศ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อกองการเงินต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1.1 เพศ

- ข้าราชการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- ข้าราชการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- ข้าราชการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงินไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ข้าราชการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ข้าราชการที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกจ่ายเงินแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.7 รายได้

- ข้าราชการ ที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ข้าราชการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่ายแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ข้าราชการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกจ่ายเงินแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ทศนคติการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของข้าราชการ ต่อ กองการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์

2.1 ทศนคติการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของต่อการให้บริการของแผนก บัญชี

ด้านระบบการให้บริการ

1. การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.515 กล่าวคือ เมื่อแผนกบัญชีมีการจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.506 กล่าวคือ เมื่อแผนกบัญชีมีความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์มแต่ละประเภท มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.509 กล่าวคือ เมื่อแผนกบัญชีมีความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์มแต่ละประเภท มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

มีเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยเท่าเทียมกันมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

17. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้คำพูดแบบสุภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.527 กล่าวคือ เมื่อแผนกบัญชีมีเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้คำพูดแบบสุภาพมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

18. เจ้าหน้าที่ที่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.447 กล่าวคือ เมื่อแผนกบัญชีเจ้าหน้าที่ที่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงานมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

19. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.490 กล่าวคือ เมื่อแผนกบัญชีมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

20. การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.468 กล่าวคือ เมื่อแผนกบัญชี มีการแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

21. ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.527 กล่าวคือ เมื่อแผนกบัญชีมีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2.2 พัฒนคติการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย

1. การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้อง

รับจ่ายเงินมีเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยเท่าเทียมกันมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

17. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้คำพูดแบบสุภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.581 กล่าวคือ เมื่อแผนกรับจ่ายเงินมีเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้คำพูดแบบสุภาพมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

18. เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.497 กล่าวคือ เมื่อแผนกรับจ่ายเงินมีเจ้าหน้าที่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงานมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.551 กล่าวคือ เมื่อแผนกรับจ่ายเงินมีเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

20. การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.496 กล่าวคือ เมื่อแผนกรับจ่ายเงินมีการแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

21. ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางโดยมีค่า r เท่ากับ 0.503 กล่าวคือ เมื่อแผนกรับจ่ายเงินมีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกรับจ่ายเงิน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการต่องบการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้าราชการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ ชั้นยศ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจต่องบการเงินต่างกันพบว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติของข้าราชการต่องบการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์ในด้านต่างๆ ได้แก่

เพศ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี แผนกควบคุมการเบิกจ่าย และ แผนกรับจ่ายเงินไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา พฤทธิพงษ์สิทธิ์. (2544) กล่าวว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานเขตจากสื่อต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

อายุ จากผลการวิจัยพบว่าผู้เข้ารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของแผนกบัญชี และ แผนกรับจ่ายเงินต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ จากผลการวิจัยพบว่าข้าราชการที่มีอายุระหว่าง 40 – 50 ปี มีความพึงพอใจทั้งแผนกบัญชี และแผนกรับจ่ายเงินมากที่สุด เนื่องจาก ในช่วงอายุดังกล่าว จะอยู่ในกลุ่มข้าราชการทหารอาวุโส และมีชั้นยศที่สูง จึงได้รับการอำนวยความสะดวกเป็นกรณีพิเศษ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการมีอายุระหว่าง 40 – 50 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน. (2533) กล่าวว่า อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิด และพฤติกรรม

อายุ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกควบคุมการเบิกจ่าย ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากผลการวิจัยพบว่าข้าราชการที่มีอายุระหว่าง 40 – 50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าช่วงอายุ 29 – 39 ปี และ ช่วงอายุ 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับผลการวิจัยพบว่าข้าราชการมีอายุระหว่าง 40 – 50 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ เนื่องจาก ในช่วงอายุดังกล่าว จะอยู่ในกลุ่มข้าราชการทหารอาวุโส และมีชั้นยศที่สูง จึงได้รับการอำนวยความสะดวกเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วาสนา พฤทธิพงษ์สิทธิ์. (2544) ประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานเขตจากสื่อต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี แผนกควบคุมการเบิกจ่าย และ แผนกรับจ่ายเงิน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ จากผลการวิจัยพบว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

แผนกบัญชี เนื่องจากแผนกบัญชีเป็นงานที่เข้าใจได้ยาก เมื่อข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมาติดต่อที่แผนกบัญชี จะได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับคำแนะนำต่าง ๆ ทำให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น ส่วนข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย และ แผนกรับจ่ายมากที่สุด เพราะข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จะสามารถรับรู้และเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย และ แผนกรับจ่ายเงินได้เป็นอย่างดี เมื่อเข้ารับบริการ จึงได้รับความสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกฤต ดิษฐธรรม (2550) ผู้บริโภคที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี โดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน

สถานภาพ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี และ แผนกควบคุมการเบิกจ่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ จากผลการวิจัยพบว่าข้าราชการที่มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี และ แผนกควบคุมการเบิกจ่าย มากที่สุด เพราะว่าการให้บริการของแผนกบัญชี และ แผนกควบคุมการเบิกจ่าย มีความเกี่ยวพันในเรื่องเกี่ยวกับสวัสดิการของข้าราชการ เช่น สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ซึ่งข้าราชการที่มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน จะมีการมาใช้สิทธิมากที่สุด ได้แก่ คู่สมรส บุตร บิดา และ มารดา จึงมีการติดต่อรับบริการมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อินทรา จันทร์ฐ (2552) ลูกจ้างที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เที่ยวบินภายในประเทศ ทางด้านทัศนคติความมั่นใจ แตกต่างกัน

รายได้ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี แผนกควบคุมการเบิกจ่าย และ แผนกรับจ่ายเงิน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ จากผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการที่มีรายได้ 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการ มากกว่าช่วงรายได้อื่น ๆ เพราะว่าข้าราชการที่มีรายได้ 40,000 บาทขึ้นไป จะอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 40 – 50 ปี จะอยู่ในกลุ่มข้าราชการทหารอาวุโส และมีชั้นยศที่สูง จึงได้รับการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญารัตน์ บุญต่อ (2552) ลูกจ้างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมฯ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ทัศนคติการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของข้าราชการ ต่อ กองการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์ พบว่า

2.1 จากการศึกษาวิจัย พบว่าทัศนคติการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของข้าราชการต่อการให้บริการของแผนกบัญชี โดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยจำแนกรายด้าน ได้แก่

ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์มแต่ละ

ประเภท การจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็น เช่น เครื่องคิดเลข เครื่องเขียน เป็นต้น ระบบขั้นตอนในการให้บริการ บริการข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ความทันสมัยของเครื่องมือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อเดย์และแอนเดอร์เซน(Aday; & Anderson.1975 : 4) ที่กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2537 : 150-152) ที่กล่าวไว้ว่า “ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจต่อบริการนั้นประกอบด้วย ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ และตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการนั้น เป็นขั้นตอนต่างๆ ของการบริการที่ดีต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน จนถึงขั้นสุดท้ายของการเดินของงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ด้วย”

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการแก่ท่าน เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้คำพูดแบบสุภาพ เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการของ กุลชน ธนาพงศธร (2530 : 303) ที่กล่าวไว้ว่า “การให้บริการต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ต้องมีความสม่ำเสมอ ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ที่มาใช้บริการ ให้ความเสมอภาคแก่ผู้ที่มาใช้บริการ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ที่มา

รับบริการและต้องมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก” และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ แม็ก เวบเบอร์ (1966 :340) ที่กล่าวว่า “การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน”

2.2 จากการศึกษาวิจัย พบว่าทัศนคติการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย โดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยจำแนกรายด้าน ได้แก่

ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์มแต่ละประเภท การจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ความทันสมัยของเครื่องมือ ระบบขั้นตอนในการให้บริการ บริการข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อเดย์และแอนเดอร์เซน(Aday; & Anderson,1975 : 4) ที่กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2537 : 150-152) ที่กล่าวไว้ว่า “ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจต่อบริการนั้นประกอบด้วย ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ และตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการนั้น เป็นขั้นตอนต่างๆ ของการบริการที่ดีต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน จนถึงขั้นสุดท้ายของการเดินของงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ด้วย”

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการแก่ท่าน เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้คำพูดแบบสุภาพ เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกควบคุมการเบิกจ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการของ กุลธนะ ธนาพงศธร (2530 : 303) ที่กล่าวไว้ว่า “การให้บริการต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ต้องมีความสม่ำเสมอ ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ที่มารับบริการ ให้ความเสมอภาคแก่ผู้ที่มารับบริการ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ที่มารับบริการและต้องมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก” และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ แม็ก เวบเบอร์ (1966 :340) ที่กล่าวว่า “การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน”

2.3 จากการศึกษาวิจัย พบว่าทัศนคติการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของการให้บริการของแผนกเบิกจ่ายเงิน โดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยจำแนกรายด้าน ได้แก่

ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์มแต่ละประเภท การจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็น เช่น เครื่องคิดเลข เครื่องเขียน เป็นต้น ระบบขั้นตอนในการให้บริการ บริการข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกเบิกจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ความทันสมัยของเครื่องมือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกเบิกจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อเดย์และแอนเดอร์เซน(Aday; & Anderson.1975 : 4) ที่กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกเบิกจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎี ของ พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2537 : 150-152) ที่กล่าวไว้ว่า “ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจต่อบริการนั้นประกอบด้วย ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ และตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการนั้น เป็นขั้นตอนต่างๆ ของการบริการที่ดีต่อเนื่องกันตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน จนถึงขั้นสุดท้ายของการเดินของงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ด้วย”

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกเบิกจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการให้บริการ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการแก่ท่าน เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้คำพูดแบบสุภาพ เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกเบิกจ่ายเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการของ กุลธน ธนาพงศธร (2530 : 303) ที่กล่าวไว้ว่า “การให้บริการต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ต้องมีความสม่ำเสมอ ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ที่มาใช้บริการ ให้ความเสมอภาคแก่ผู้ที่มาใช้บริการ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ที่มาใช้บริการและต้องมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก” และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ แม็ก เวบเบอร์ (1966 :340) ที่กล่าวว่า “การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน”

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของข้าราชการ ต่อกองการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้

1. กองการเงินควรจัดหาวิธีการบริหาร ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจกับข้าราชการ และนำไปดำเนินการกับข้าราชการ

ทุกระดับ เพื่อให้ข้าราชการทั้งหมดเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการมารับบริการกองการเงิน มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะข้าราชการที่มีอายุราชการน้อยมีเงินเดือน และมีระยะเวลาการทำงานไม่มากนัก เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการที่มีอายุ 40 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี แผนกควบคุมการเบิกจ่าย และแผนกรับจ่ายเงินมากที่สุด มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี และแผนกควบคุมการเบิกจ่ายมากที่สุด การศึกษาระดับต่ำปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชีมากที่สุด ระยะเวลาการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกบัญชี แผนกรับจ่ายเงินมากที่สุด

2. ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการที่มีรายได้ 40,000.- บาทขึ้นไป เป็นกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจมากที่สุด ผู้บริหารควรมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของทัศนคติกับความพึงพอใจของข้าราชการแต่ละระดับในการมารับบริการของแผนกบัญชี แผนกควบคุมการเบิกจ่าย และแผนกรับจ่ายเงินให้มากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น หน่วยงานควรมีการพัฒนาให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้สามารถให้บริการได้ตรงตามลักษณะความต้องการของข้าราชการทุกระดับ เช่น พัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น เช่นการใช้ระบบ อินทราเน็ต หรือ อินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่าง ๆ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถมากยิ่งขึ้นเพื่อให้สามารถตอบข้อสงสัยในการมารับบริการได้มากขึ้น เป็นต้น

3. ผู้บริหารควรมีการศึกษาถึงทัศนคติกับความพึงพอใจของข้าราชการแต่ละระดับในการมารับบริการของแผนกบัญชี แผนกควบคุมการเบิกจ่าย และแผนกรับจ่ายเงิน ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาความทันสมัยของเครื่องมือให้มีความทันสมัยมากขึ้นใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อความรวดเร็วในการทำงานและเลือกใช้วัสดุที่มีคุณภาพในการบริการ และควรมีการส่งข้าราชการไปอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถในการทำงานให้มากขึ้น เพื่อสร้างความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า โดยส่วนใหญ่ข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่ความพึงพอใจในด้านความทันสมัยของเครื่องมือ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

4. ผู้บริหารควรให้ข้าราชการศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความสามารถ เป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการ ของทางราชการ จะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าขาดราชการขาดความรู้ ความสามารถ ในการทำงานในหน้าที่ เช่น ความรู้ ความสามารถในงานในงานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานใน หน้าที่นั้นๆ และ ความรู้ ความเข้าใจ ในระบบงาน และโครงสร้างการทำงานของ หน่วยงานในงานที่ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ความสามารถในการตอบ

ข้อสงสัยแนะนำ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี แผนกควบคุมการเบิกจ่าย แผนกรับจ่าย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของข้าราชการกองการเงิน
2. งานวิจัยนี้เป็นเป็นการทำวิจัยเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้นควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีการปรับปรุงการให้บริการตลอดเวลาและทำให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น





บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2527). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรมการปกครอง. (2536). *คู่มือบริการประชาชน*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วน ท้องถิ่น.
- กรมราชองครักษ์. (2542). *หนังสือ 100 ปี กรมราชองครักษ์*. กรุงเทพมหานคร
- กุลชน หนาพงศธร. (2530). *ประโยชน์และบริการ.เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิทยาการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 7.นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ฉบับปรับปรุงใหม่*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร
- จักรกฤษณ์ วัฒนรัตน์. (2551). *ทัศนคติและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งระบบ โครงข่าย คอมพิวเตอร์กับบริษัท แลน ไท (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์.(2538). *ทัศนคติ ความเชื่อและพฤติกรรม การวัด การพยากรณ์และการเปลี่ยนแปลง*.พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สามดีการพิมพ์
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์.ถ่ายเอกสาร
- ชาติชาย ลิขิตธนาคม. (2553). *ทัศนคติ พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)*. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). *การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของ กรมการปกครอง*. เทศบาล 88, 30 (กรกฎาคม): 11-14.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : เจริญผล.
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนิทและคณะ. (2543). *หลักและวิธีการวิจัยตลาดเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนกฤต ดีศีลธรรม. (2550). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาเขาวัง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร

- ชัยรัตน์ บุญต่อ. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเวสติน แกรนด์ สุขุมวิท. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- นฤมล มงคลแท้. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนัก อำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- นวลศิริ เปาโรหิตย์. (2527) จิตวิทยาสังคมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : แผนกจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประมะ สตะเวทิน. (2538). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประหยัด ชะคะนอง. (2523). ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วย การปกครองท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม., ม.ป.ท. ถ่ายเอกสาร
- ปริยาพร วงศ์อนุตตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2526). องค์การกับลูกค้า. วารสารสังคมศาสตร์ 15, 12 (ตุลาคม - ธันวาคม) : 251.
- พรทิพย์ วรกิจโกศลกร. (2539). การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ประกายพริก.
- พรวิทย์ ศิริรักษ์. (2551) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุยาคลินิกแพทย์แผนไทย และสปา อำเภอหัวหิน สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- พิชาย รัตนคิดถน ภูเก็จ. (2537). แนวความคิดและการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงาน บริการสาธารณสุข วารสารหมออนามัย. 23(3):150 – 152
- ภัทรพร บำรุงราชหิรัญย์. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการครู โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมาเขต 1 (กรณีศึกษา: เขตอำเภอ เมืองนครราชสีมา). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- มณฑาทาญจน์ วิจิตรสกุลย์. (2552) ทักษะคดีด้านผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจ และแนวโน้มพฤติกรรม การบริโภคของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2535). เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ งานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์. (2552) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค เขต3 (ภาคเหนือ). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร
- ราเชนทร์ อุดมลาภธรรม. (2549) คำวิจารณ์พินธ์ เรื่อง เปรียบเทียบทัศนคติและแนวโน้มพฤติกรรม
การตัดสินใจทำเลสิกและการใช้คอนแทคเลนส์ของผู้มีปัญหาสายตาในเขตกรุงเทพมหานคร.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร
- วรรณกมล ถ้าวรรณ. (2552) ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการร้าน ไก่กระต่าย่านสนามเวศน์ของ
ผู้บริโภค. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร
- วิเชียร เกศสิงห์. (2543). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และทาบึกเจริญผล.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2544). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ.อาร์.บีซิเนสเพรส จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. และคณะ. (2539). การตลาดเพื่อ สิ่งแวดล้อม ในทัศนะของนิสิต/นักศึกษาหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- _____. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- _____. (2542). การวิจัยตลาด : ฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัด
กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ มหาสารคาม.ถ่ายเอกสาร
- สุวัฒนา ไบเจริญ.(2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น.
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). กลยุทธ์การตลาด : การวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัท ชีระฟิล์ม และ
ไซเท็กซ์ จำกัด.
- _____. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : บริษัท ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- อดุลย์ จาตุรงคกุล. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2538). วิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: วิ. เจ. พริน ดิง .
- Aday,L.A.; & Anderson,R. (1975). *Development of Induce of Access to Medical Care*. Michigan :
Ann argor Health Administration Press.
- Bovee, Courtland L., Michael J. Houston & Joun V. Thrill. (1995). *Marketing*. 2th ed. New York:
McGraw-Hill.

- Millet, John D. (1954). *Management in the Public-Service*. New York: McGraw-hill Book Co.
- Mowen, John C. & Minor, Michael. (1998). *Consumer Behavior*. 5th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Schiffman, Leon G.; & Kanuk, Leslie Lazar. (1994). *Consumer Behavior*. 5th ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall.
- Thomas, J.O.;& Earl, S.W. (1995, November-December). *Why Satisfied Customer Defect*. Harvard Business Review.
- Yameme, Taro.(1967) .*Statistice* : An in troduction analysis 3nd ed. New York : Harper & Row.







แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของข้าราชการต่อกองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการต่อกองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์

2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของข้าราชการต่อกองการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของข้าราชการต่อกองการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์

ขอให้ท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่าน และกรุณา

ตอบทุกข้อ



ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ^๕ชั้นยศ

1. ☐ สัญญาบัตร
2. ☐ ประทวน

2. เพศ

1. ☐ ชาย
2. ☐ หญิง

3. อายุ

1. ☐ 18 – 28 ปี
2. ☐ 29 – 39 ปี
3. ☐ 40 – 50 ปี
4. ☐ 51 – 60 ปี

4. สถานภาพ

1. ☐ โสด
2. ☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน
3. ☐ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษา

1. ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ☐ ปริญญาตรี
3. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

6. ระยะเวลาการทำงาน

1. ☐ 1 – 10 ปี
2. ☐ 11 – 20 ปี
3. ☐ 21 – 30 ปี
4. ☐ 31 ปีขึ้นไป

7. รายได้

1. ☐ 8,000 – 23,999 บาท
2. ☐ 24,000 – 39,999 บาท
3. ☐ 40,000 – 55,999 บาท
4. ☐ 56,000 – 72,000 บาท

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อกองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์ ของข้าราชการ
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ทัศนคติต่อกองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์ ของข้าราชการ	ระดับทัศนคติ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ดี (2)	ไม่ดี อย่างมาก (1)
ด้านระบบการให้บริการ					
1. การจัดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อให้เกิด ความเข้าใจ					
2. ความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ					
3. ความเพียงพอของเอกสารและแบบฟอร์ม แต่ละประเภท					
4. การจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็น เช่น เครื่อง คิดเลข เครื่องเขียน เป็นต้น					
5. ความทันสมัยของเครื่องมือ					
6. ระบบขั้นตอนในการให้บริการ					
7. บริการข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
8. ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ					
9. ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายเงิน					

ทัศนคติของข้าราชการ ต่อกองการเงิน สังกัด กรม ราชองครักษ์	ระดับทัศนคติ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ดี (2)	ไม่ดี อย่างมาก (1)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. ความสามารถในการตอบข้อสงสัยและแนะนำ					
11. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบในการ ให้บริการ					
13. ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้					
14. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
15. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและตั้งใจในการ ให้บริการแก่ท่าน					
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยเท่าเทียม กัน					
17. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้คำพูดแบบสุภาพ					
18. เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน					
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงาน					
20. การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่					
21. ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกองการเงิน สังกัด กรมราชองครักษ์ ของข้าราชการ
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความพึงพอใจของข้าราชการ ต่อกองการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกบัญชี					
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกควบคุมการเบิกจ่าย					
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ แผนกรับจ่ายเงิน					



ภาคผนวก ข

หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5664

ที่ ศธ 0519.12/3084

วันที่ 17 กรกฎาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกิตตา /

เนื่องด้วย จ.ส.อ.หญิงลานจันทร์ กิ่งวัน นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของข้าราชการต่องบการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณกษิ์ ภูสิทธิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ จ.ส.อ.หญิงลานจันทร์ กิ่งวัน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 089-035-3399



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5664

ที่ ศธ 0519.12/3 ๐ ๘๕ วันที่ ๓๑ กรกฎาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ ดร.ชวลิตลักษณ์ คุณาธิกรกิจ /

เนื่องด้วย จ.ส.อ.หญิงลานจันทร์ กิ่งวัน นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของข้าราชการต่อกองการเงิน สังกัดกรมราชองครักษ์” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ ภูสิษฐ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ จ.ส.อ.หญิงลานจันทร์ กิ่งวัน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 089-035-3399



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	จำสืบเอกหญิง ลานจันทร์ กิ่งวัน
วันเดือนปีเกิด	16 สิงหาคม พุทธศักราช 2522
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลวชิระ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 156/2 หมู่ 5 ตำบลบางไผ่ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2544

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารทรัพยากรมนุษย์

จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2556

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

