



การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ
กรณีศึกษา : สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ร้อยตำรวจเอก วัฒนา ขาวนวล
นำฝน กงบุญ

DRU

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

พ.ศ. 2551



ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ
กรณีศึกษา: สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เสนอโดย ร.ต.อ.วัฒนา ขาวนวล
นำฝน คงบุญ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิชาเอก การจัดการทรัพยากรมนุษย์
วิชาเอก การจัดการโครงการ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รศ.นงลักษณ์ วัฒนสิงหะ
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว


.....ประธานกรรมการ
(ผศ.ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)


.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(รศ.นงลักษณ์ วัฒนสิงหะ)


.....กรรมการ
(ผศ.ดร.จรัญญา ปานเจริญ)

เลขทะเบียน.....	0199966
วันลงทะเบียน.....	1.0.สิ.ย. 2551.....
เลขเรียกหนังสือ.....	354.75
	๐398ก
	[2550]

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผศ.ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)

วันที่ 29 เดือน ส.ค. พ.ศ. 2551

หัวข้อสารนิพนธ์	การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ กรณีศึกษา : สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ชื่อผู้เขียน	ร้อยตำรวจเอก วัฒนา ขาวนวล นางน้ำฝน คงบุญ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ นงลักษณ์ วัฒนสิงหะ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร : กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการระดับ 1-7 ของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 134 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมด จำนวน 134 คน เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนน้อย การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามโดยการแจกและจัดเก็บด้วยตนเอง ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบทั้งหมด

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มี 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ และปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาค่าร้อยละ และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่า Correlation เพื่อการทดสอบสมมติฐาน ต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สรุปได้ว่า

1. ข้าราชการระดับ 1-7 ของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2. ข้าราชการระดับ 1-7 ของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความไม่เห็นด้วยต่อปัจจัยด้านระบบการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3. ข้าราชการระดับ 1-7 ของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

4. ข้าราชการระดับ 1-7 ของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีระดับความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

และจากการใช้ Simple Linear Regression โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Correlation เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า

1. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุไปในทิศทางเดียวกัน

2. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุไปในทิศทางเดียวกัน

3. ปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุไปในทิศทางเดียวกัน

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีจากความกรุณาของรองศาสตราจารย์ นงลักษณ์ วัฒนสิงหะ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้สารนิพนธ์มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จริญญา ปานเจริญ ที่ให้ความกรุณาเป็นกรรมการและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น คณะผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 10 ที่ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ โดยเฉพาะทุก กำลังใจที่เป็นแรงผลักดันให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์

คุณประโยชน์และความดีที่พึงได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ คณะผู้จัดทำขอขอบทวนพระคุณของบิดามารดา ญาติพี่น้องทุกคน คู่ชีวิต และนายวิริยะ มงคลวีราพันธ์ ที่ส่งเสริม สนับสนุนและให้โอกาสศึกษาเล่าเรียน ทั้งยังให้กำลังใจในการศึกษาด้วยดีตลอดมา

ร้อยตำรวจเอก วัฒนา ขาวนวล
น้ำฝน กงบุญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
กิตติกรรมประกาศ.....	๑
สารบัญตาราง.....	๗
สารบัญภาพ.....	๘
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 สภาพปัญหาและความสำคัญของเรื่องที่ศึกษา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษา.....	2
1.3 นิยามศัพท์.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
2. กรอบแนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	4
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	4
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	12
2.4 ข้อมูลสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	14
2.4.1 โครงสร้างของสำนักงานปลัดกระทรวง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	14
2.4.2 วิสัยทัศน์.....	15
2.4.3 พันธกิจ.....	15
2.4.4 ยุทธศาสตร์.....	15
2.4.5 ภารกิจหน้าที่ของสำนักงานปลัด กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	16
2.4.6 โครงสร้างสำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	18

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2.4.7 ภารกิจหน้าที่ของสำนักบริหารกลาง	
สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	19
2.4.8 ภารกิจหน้าที่ของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง.....	19
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
3. ระเบียบวิธีการวิจัย.....	28
✓ 3.1 ขอบเขตของการศึกษา.....	28
3.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	28
✓ 3.3 สมมติฐานในการศึกษา.....	29
✓ 3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
3.5 การสุ่มตัวอย่าง.....	30
3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	30
✓ 3.7 การทดสอบแบบสอบถาม.....	32
3.8 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
✓ 3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
✓ 3.10 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
4. ผลการศึกษา.....	35
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นร้อยละ.....	35
4.2 การวัดระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ และปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร.....	38
4.3 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ โดยรวม.....	43
4.4 การทดสอบสมมติฐาน.....	44
5. สรุปและข้อเสนอแนะ.....	49
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	49
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	51
บรรณานุกรม.....	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	59
ระยะเวลาในการศึกษา.....	60
แบบสอบถาม.....	61
ประวัติผู้เขียน.....	64



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

3.1	จำนวนข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	30
3.2	แสดงข้อคำถามในแบบสอบถามที่เป็นตัวชี้วัดความคิดเห็น ของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ.....	31
4.1	ข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามเพศ.....	35
4.2	ข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามอายุ.....	36
4.3	ข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามระดับการศึกษา.....	36
4.4	ข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามประเภทบุคลากร.....	37
4.5	ข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ในสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	37
4.6	ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ.....	38
4.7	ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านระบบการให้บริการ.....	40
4.8	ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร.....	42
4.9	การวัดระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ.....	43
4.10	การทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ.....	45
4.11	การทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านระบบการให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ.....	46
4.12	การทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ.....	47

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 โครงสร้างสำนักบริหารกลาง	
สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	18
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	29



บทที่ 1

บทนำ

✓ 1.1 สภาพปัญหาและความสำคัญของเรื่องที่ศึกษา

กลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นหน่วยงานสนับสนุนขององค์กร มีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งการวัดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรในหน่วยงานภาครัฐ สามารถดูได้จากร้อยละของการเบิกจ่ายเงินในแต่ละไตรมาส โดยข้อมูลตัวเลขสามารถเก็บรวบรวมได้ที่กลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ดังนั้นการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนภายในองค์กร (Back Office) ถือเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งขององค์กร เป็นการสะท้อนการบริหารจัดการขององค์กร โดยการให้บริการจะมีทั้งการให้บริการในหน่วยงานเดียวกัน และการให้บริการกับบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานภายนอกองค์กร ซึ่งหากหน่วยงานสนับสนุนมีการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ ให้บริการอย่างอ่อนน้อม สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และพอเพียงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตแล้วนั้น ย่อมทำให้หน่วยงานอื่นๆ ภายในองค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผล

โดยที่กลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีภารกิจหน้าที่ในการให้บริการกับข้าราชการในหน่วยงานอื่นๆ ภายในองค์กรเดียวกัน และให้บริการกับหน่วยงานภายนอกองค์กรด้วย ซึ่งหนึ่งในคณะผู้จัดทำได้ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้วย จึงประสบพบปัญหามากมายในการให้บริการ การจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจทุกคนนั้นก็กระทำได้ยาก กลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง ยังไม่มีการจัดทำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เมื่อเกิดปัญหาแต่ละครั้งก็จะคอยแก้ไขเฉพาะหน้า

จากความสำคัญของการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทำให้คณะผู้จัดทำมีความต้องการที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไป

ใช้ประโยชน์ในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเหมาะสมและดียิ่งขึ้น

✓ 1.2 วัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

✓ 1.3 นิยามศัพท์

ผู้รับบริการ หมายถึง ข้าราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตั้งแต่ระดับ 1-7

ความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง ผู้รับบริการได้เข้ามาใช้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีความรู้สึกที่ดี ชอบ มีความประทับใจ และมีความพอใจจากบริการที่ได้รับ

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติ หรือความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุในด้านต่าง ๆ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการในกลุ่มงานคลังและพัสดุที่มีความรู้ความสามารถ มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีความกระตือรือร้น ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างดี มีธรรมาสัยที่ดี และให้บริการแบบเท่าเทียมกัน

ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการให้บริการ มีขั้นตอน มีระบบแบบแผนที่ดี กำหนดเวลาทำการที่แน่นอน จัดลำดับก่อนหลัง และจำนวนข้าราชการในกลุ่มงานคลังและพัสดุที่เพียงพอต่อความต้องการ

ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กลุ่มงานคลังและพัสดุมีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลงต่อผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ โดยมีการจัดทำเป็นหนังสือเวียนในสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

✓ 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.4.2 เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1.4.3 เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุให้มีจิตบริการที่ดี



บทที่ 2

กรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ กรณีศึกษา : สำนักงาน ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คณะผู้จัดทำได้นำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมา ประกอบการศึกษา ดังนี้

- แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- แนวคิดเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ข้อมูลสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปมักนิยามศึกษากันสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Services Satisfaction) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษามิติความพึงพอใจในการรับบริการ

กิติมา ปรีดิติก (2534 : 321) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

อัจฉนา โทบุญ (2534 : 11-12 อ้างใน บงกช ชี้อี, 2546 : 14) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

ชรินี เดชจินดา (2530 : 8) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง แต่หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น

หลุยส์ จาปาเทศ (2533 : 6) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จาก สายตา คำพูด และการแสดงออก

วิลลิสทรี หรยางกูร (2526 : 4) ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกพอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

อมร รักษาสัตย์ (2533 : 27 อ้างใน บงกช ชีโซ่, 2546 : 13) ให้ความเห็นว่าพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการบริหารของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

Direck Rerkrai (1972 : 35 อ้างใน วีรพล รัตนภาสกร, 2538 : 31) ได้นิยามความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

Good (1973 : 320 อ้างใน พรทิพย์ เรจอนานนท์, 2541 : 6) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

Davis (1967 : 61 อ้างใน เสงี่ยม สุลผล, 2540 : 11) มีความเห็นว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวายหรือความไม่สมดุลภายในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังนั้น มนุษย์ย่อมพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Shell (1975 อ้างใน กุลนดา โชติมุกตะ, 2538 : 17) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและทางลบ ความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ซึ่งเป็นความสุขที่มีความแตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรที่ต้องการครบถ้วน

ความพึงพอใจหรือความพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (Chaplin, 1968 : 437 อ้างใน อติสร สุขกมล, 2541 : 5) ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ เป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ความพึงพอใจเป็นสภาพของอารมณ์ในทางบวกหรือทางดี ความรุนแรงของอารมณ์ไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบมักจะขึ้นกับสิ่งต่อไปนี้

1. สถานการณ์ที่เร้าอารมณ์ ถ้าสถานการณ์นั้นให้ผลดีย่อมทำให้บุคคลนั้นเกิดอารมณ์ในทางที่ดี

2. สภาพของบุคคล ถ้าบุคคลอยู่ในสภาวะสมดุล มีความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจย่อมทำให้เกิดอารมณ์ในทางดี

3. ทักษะ ถ้าบุคคลมีแนวโน้มไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งอยู่ก่อนแล้ว ย่อมเกิดอารมณ์ในทางที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นได้ แต่ในทางกลับกัน ถ้าบุคคลนั้นมีอารมณ์ในทางบวก เช่น พอใจหรือชอบสิ่งใด จะมีทัศนคติทางบวกหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นเช่นกัน

Allport (1965 : 222) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติในองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบใจ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สนองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคล หรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความต้องการที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

เมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้าต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคล สถานการณ์หรือวัตถุใด ๆ บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึก ความเข้าใจและความพร้อมที่จะแสดงออก

ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้วยความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ สรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of evaluative result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non-Reactive) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

แสวง รัตนมงคลมาส และคณะ (2537 : 5) ได้ศึกษาและอธิบายว่า ความพึงพอใจจากตัวชี้วัดที่ตัวบริการ (Service) กระบวนการบริการ (Process) และในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) น่าจะเป็นสาเหตุ หรือปัจจัยแห่งความพึงพอใจมากกว่าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจเป็นผลจากการประเมินค่าของผู้รับบริการจากสิ่งเร้าภายนอก มิใช่เป็นตัวชี้เร้า และเมื่อการศึกษาดังกล่าวกำหนดให้สิ่งเร้าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจแล้ว จึงมักไปกำหนดปัจจัยส่วนตัวของผู้รับบริการเป็นปัจจัยเหตุ หรือตัวแปรอิสระ เช่น เพศ อายุ การศึกษา หรืออื่น ๆ

ตามแนวทางการวิจัยที่เน้นการวัดพฤติกรรมโดยทั่วไป ดังนั้นการศึกษาวิจัยลักษณะนี้จึงมีปัญหาย
อย่างน้อยสองประการ คือ

1. ความสับสนปะปนระหว่างตัวแปรเหตุกับตัวแปรผลเนื่องจากความพึงพอใจ
หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่มากกระตุ้น ฉะนั้นสิ่งเร้าจึงหมายถึง “งาน” หรือ
“บริการ” การศึกษาระดับความพึงพอใจ จึงหมายถึงการศึกษาที่ต้องการทราบว่าบุคคลมีความรู้สึก
เช่นไรต่องานนั้น หรือต่อบริการนั้น ซึ่งอาจจะชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ไม่มีความรู้สึก
ใดหรือเฉย ๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกสุดท้ายและที่สุดหลังจากที่บุคคล
ได้ประเมินแล้ว

เมื่อทราบความรู้สึกที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินแล้ว เป้าประสงค์ที่
สอง คือ การค้นหาปัจจัยแห่งความพึงพอใจ นั่นคือ หาสาเหตุของการมีความรู้สึกเช่นนั้นว่าเป็น
เพราะอะไรจึงพอใจ หรือไม่พอใจ ดังนั้นในกรณีของความพึงพอใจในบริการ สาเหตุหรือปัจจัย
แห่งความพึงพอใจ อาจจะเป็นเรื่องความเสมอภาคของบริการที่ได้รับ ความเพียงพอทั่วถึงของบริการ
ความสะดวก รวดเร็วของบริการ ฯลฯ ส่วนในเรื่องความพึงพอใจงาน สาเหตุที่ทำให้พอใจหรือไม่
พอใจอาจจะเป็นเรื่องค่าจ้าง สวัสดิการ และนโยบายของสถานที่ทำงาน เป็นต้น

2. ความไม่สมเหตุสมผลของตัวแปรอิสระ ตัวแปรอิสระ คือ ตัวแปรที่เป็นสาเหตุที่ทำให้
ให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่ง กรณีความพึงพอใจ ตัวแปรอิสระเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ
หรือไม่พึงพอใจ จากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของสังคมไทยเท่าที่ผ่านมา พบว่า
ได้มีการนำเอาตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ มาเป็นตัวแปรสาเหตุแห่งความพึงพอใจ
เป็นหลัก

ในเชิงตรรกะ ตัวแปรเหล่านี้ไม่ได้เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับความพึง
พอใจ แต่เป็นตัวแปรที่จำแนกความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างให้เรารู้เท่านั้น เช่น กรณีเพศกับความ
พึงพอใจ เราก็จะรู้เพียงว่าเพศหญิงหรือเพศชายมีความพึงพอใจระดับใกล้เคียงกันหรือแตกต่างกัน
ถ้าจะกล่าวในเชิงศาสตร์ (Science) ตัวแปรเหล่านี้ อยู่ในระดับการจำแนกในศาสตร์เท่านั้น คือ จะ
ตอบคำถามว่า “เป็นอะไร” เท่านั้น ไม่ได้ตอบคำถามว่า “ทำไม” แต่อย่างใด ดังนั้นการนำตัวแปร
เหล่านั้นมาเป็นตัวแปรเหตุ จึงเป็นการกระทำโดยไม่มีกฎเกณฑ์และทำตามอำเภอใจของผู้วิจัย และ
ยิ่งไปกว่านั้นไม่สามารถนำไปแก้ไขปัญหาการให้บริการได้อย่างเป็นจริงในเชิงปฏิบัติ ยกตัวอย่าง
เช่น หากเราพบว่าคนมีรายได้ต่ำมีความพึงพอใจสูงกว่าคนมีรายได้สูง เราย่อมไม่อาจเปลี่ยนแปลง
ให้คนมีรายได้สูงกลายเป็นคนมีรายได้ต่ำเพื่อให้เกิดความพึงพอใจได้

Mullins (1958 : 230) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นผลมาจากองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน คือ ความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล, แรงผลักดันที่นำไปสู่พฤติกรรมและการกระทำ และเป้าหมายที่ต้องการบรรลุในเรื่องนั้น ๆ

จากที่กล่าวไว้ข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบก็ได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

จินตนา บุญบงการ (2539 : 47-48 อ้างใน บงกช ชี้อ๋, 2546 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ แต่แสดงออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบและเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ คำว่า การบริการ (SERVICE) คือ

1. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ
2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องขอร้อง
3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ
4. V = Voluntaries manner การให้บริการที่ทําอย่างสมัครใจ เต็มใจทําไม่ใช่ทํางานอย่างเสียมไม่ได้
5. I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์การด้วย
6. C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี
7. E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

คณะที่ปรึกษา คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2543 : 11-13 อ้างใน บงกช ชี้อ๋, 2546 : 19) กล่าวว่าไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ การให้บริการได้ถูกต้อง โดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้อง และการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

2. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือ การที่ผู้ให้บริการยินดี และมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโดยรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การส่ง เอกสารโดยเร็ว การเรียกผู้รับบริการ โดยเร็ว และการให้บริการตรงเวลา

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะในการติดต่อกับผู้รับบริการของพนักงานสนับสนุน และ ความสามารถขององค์กรโดยรวม

4. ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อบริการได้ ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการเหมาะสม และที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้า ติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งให้ความเคารพนับถือ แสดงความเป็น มิตรต่อผู้รับบริการ รวมทั้งรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

6. ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ อาจรวมถึงการให้คำแนะนำบอกราคาอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า

7. ความไว้วางใจได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องซื่อสัตย์ เชื่อใจได้ เกี่ยวข้องกับ ชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ ชื่อเสียงของหน่วยงาน

8. ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยง หรือสงสัยในเรื่อง ความปลอดภัยทางกาย ความปลอดภัยทางการเงิน และการรักษาความลับของลูกค้า

9. ความรู้ความเข้าใจลูกค้า (Understanding/Knowing the Customers) ผู้ให้บริการต้อง พยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้าให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้า ประจำ

10. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) รวมถึงการแสดงเป็นรูปร่างได้ของบริการ รวมทั้งสิ่ง อำนาจความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงาน การมีเครื่องใช้ในการ ให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ เช่น มีใบเสร็จ รายการสินค้าและสิ่งอำนวยความสะดวก อื่นๆ

เป้าหมายสำคัญของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจในการ ให้บริการแก่ประชาชน ผู้ปฏิบัติงานต้องยึดเป็นค่านิยมพร้อม ๆ กับต้องยึดหลักการของการ ให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ (ชาย ชินะไพโรจน์ : 2547)

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ

อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกก็คิดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่ถึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Right Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการสาธารณะ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ การส่งมอบบริการที่แท้จริง การประเมินผลนี้แตกต่างกันตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคลตามเกณฑ์หรือมาตรฐาน (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลแยกได้เป็น 2 ด้าน (ชาย ชินะไพโรจน์ : 2547) คือ

1. ด้านวัตถุวิสัย (Objectivity) เกิดการวัดปริมาณ และคุณภาพของบริการ
2. ด้านอัตตวิสัย (Subjectivity) เกิดจากการรับรู้ และการใช้วิจารณญาณของแต่ละบุคคล

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ (2536 : 13) ให้ความหมายของการบริการสาธารณะไว้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

3. กระบวนการและกิจกรรม

4. ผลผลิตหรือตัวบริการ

5. ช่องทางการให้บริการ

6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ประยูร กาญจนกุล (2491 : 19 อ้างใน บุญสนอง ฉกรรจ์ศิลป์, 2541 : 24) กล่าวถึงแนวคิดการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของรัฐ

2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบ และวิธีการดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

Lucy, Gilbert, Dennis and Birkhead (1977 : 687 อ้างใน บุญสนอง ฉกรรจ์ศิลป์, 2541 : 25) มองว่าการให้บริการสาธารณะ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Output) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็น (Opinion) ต่อผลกระทบ (Impact) หมายถึง ความคิดเห็นของประชากรที่มีต่อบริการที่ได้รับ

กุลธน ธนาพงศธร (2528 : 61 อ้างใน บุญสนอง ฉกรรจ์ศิลป์, 2541 : 24) กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผล จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้มาใช้บริการจะต้องไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้ บริการ หรือใช้บริการมากจนเกินไป

Weber (1966 : 54 อ้างใน ชาย ชินะไพโรจน์, 2547 : 18) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับการ ให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การ ให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอ สนใจ เป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์และอยู่ในแผนภูมิที่เหมือนกัน

จากทรรศนะของนักวิชาการหลาย ๆ คน เกี่ยวกับหลักการให้บริการ สรุปได้ว่า หลักการให้บริการที่ดี ควรจะมีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ มีความ สม่าเสมอในการให้บริการ มีความเสมอภาค ปลอดภัย และมีความสะดวกในการให้บริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติ (National Foremen's Institute, 1963 อ้างใน บงกช ชี้อ้อ, 2546 : 15-16) ได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไว้ดังนี้

1. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำตนให้ ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การกระทำสิ่งใดก็ตามจะต้องกระทำด้วยความ มั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุด คือ ผู้ให้บริการ จะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์การที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้ เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการดีที่สุดในด้านเชื่อถือมากที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้มีความภูมิฐาน มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีสง่าราศี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้ เวลาอย่างน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ในการติดต่อ

หรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะนั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. อย่าพยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่ง บางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ หรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มาติดต่อ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการ อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้ แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์กรก็คือ การขอภัย และยอมรับผิดต่อผู้รับบริการ และอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้น ให้ผู้รับบริการทราบทันที แต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์กรต้องถือเป็นภารกิจที่จะเป็นอย่างไร้ที่ที่จะป้องกันไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

8. ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือสงสัยในเรื่องใดผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีกรรหรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

10. ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้ อันเนื่องจากเหตุผลต่าง ๆ เช่นแบบฟอร์มต่าง ๆ หมาคิให้ผู้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการนั้น ๆ ตลอดไป

จากที่กล่าวไว้ข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (บงกช ชีโฮ้, 2546)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้ เป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีที่จะวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า เป็นต้น การวัดโดยใช้วิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะวัดระดับความพึงพอใจได้อย่างถูกต้อง

ดังนั้น การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น สามารถทำการวัดได้หลายวิธี โดยขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะทำให้ผลการวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

2.4 ข้อมูลสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2.4.1 โครงสร้างของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน ส่งเสริม พัฒนา และดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การอุดมศึกษา และการสถิติ และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชนในสังกัด ดังนี้

1. สำนักงานรัฐมนตรี
2. สำนักงานปลัดกระทรวง
3. กรมอุดมศึกษา
4. สำนักงานสถิติแห่งชาติ
5. บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
6. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
7. บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

8. สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

2.4.2 วิสัยทัศน์

วิสัยทัศน์ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือ การสนับสนุนส่งเสริม และผลักดันศักยภาพของประเทศไทยให้ก้าวไปสู่ผู้นำด้าน ICT ในภูมิภาคอาเซียนภายในปี 2551

2.4.3 พันธกิจ

พันธกิจของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วย

1. กำหนดการบริหารจัดการกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้สอดคล้องกับนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2544-2553 (IT 2010) และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย (พ.ศ. 2545-2549)

2. วิเคราะห์แนวทาง การวางแผน และประสานงานในฐานะแผนปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ตลอดจนทั้งองค์กรภายในประเทศและต่างประเทศ

3. พัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาสร้างรายได้พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมสังคมไทยไปสู่สังคมฐานความรู้ (Knowledge-base Society) อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

4. สนองนโยบายรัฐบาลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาภาครัฐ (e-Government) ภาคการผลิต (e-Industry) ภาคพาณิชย์ (e-Commerce) ภาคการศึกษา (e-Education) และภาคสังคม (e-Society)

5. ศึกษา วิจัย และพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีศักยภาพสู่การแข่งขันในเวทีโลก

2.4.4 ยุทธศาสตร์

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมียุทธศาสตร์ด้วยกัน 9 ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างโอกาสให้กับชุมชนและผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงองค์ความรู้และส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เป็นธรรมและทั่วถึง

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สนับสนุนการพัฒนาโครงข่ายการสื่อสารโทรคมนาคมให้เป็นศูนย์กลางของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาการใช้อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบนพื้นฐานของเทคโนโลยีไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ปฏิรูปกฎหมาย กฎระเบียบ สิทธิประโยชน์ และมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาและใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรไทยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีศักยภาพเพียงพอเพื่อการแข่งขันในระดับสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 7 สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้เกิดเทคโนโลยีไทยที่สร้างคุณค่าต่อเศรษฐกิจและสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 8 สร้างกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เป็นกระทรวงต้นแบบในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารและบริการภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ที่ 9 เร่งรัดการบูรณาการข้อมูลเพื่อสนับสนุนการพัฒนาและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้เกิดระบบการบริการและการบริหารของรัฐ

2.4.5 ภารกิจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2545 เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2545 ให้สำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์ และแปลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนปฏิบัติ จัดสรรทรัพยากร และบริหารราชการประจำทั่วไปของกระทรวง เพื่อการบรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้¹

1. ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำข้อมูล เพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ของกระทรวง
2. พัฒนายุทธศาสตร์การบริหารของกระทรวง
3. แปลงนโยบายเป็นแนวทางและแผนการปฏิบัติงาน
4. จัดสรรและบริหารทรัพยากรของกระทรวงเพื่อให้เกิดการประหยัดคุ้มค่าและสมประโยชน์
5. กำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผล รวมทั้งประสานการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง

¹ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2545). กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2545.

6. ประสานงาน ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ในสังกัดกระทรวง
7. ดูแลงานประชาสัมพันธ์ การต่างประเทศ และพัฒนาปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัย
8. ประสานเครือข่ายสารสนเทศระดับประเทศ เป็นศูนย์กลางเครือข่ายสารสนเทศระดับกระทรวง รวมทั้งพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารงานและการบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง
9. เสนอแนวทางและแผนพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนประสานและปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
10. เสนอแนวทางและแผนพัฒนากิจการอวกาศ ตลอดจนประสานและปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการอวกาศ
11. เสนอแนวทางและแผนพัฒนาการส่งเสริมอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตลอดจนประสานและปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
12. ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจและอุตสาหกรรม ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจให้ทั่วถึงทุกส่วนของสังคม
13. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงหรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

2.4.7 ภารกิจหน้าที่ของสำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2545 เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2545 ให้สำนักบริหารกลางมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้¹

1. ดำเนินการเกี่ยวกับบริหารงานทั่วไปของสำนักงานปลัดกระทรวง รวมถึงงานช่วยอำนวยความสะดวก และดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมาย งานนิติกรรมสัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางแพ่งอาญา งานคดีปกครอง และงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวง
2. ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรและจัดระบบงาน
3. ดำเนินการเกี่ยวกับงานการเงิน การบัญชี การงบประมาณ พัสดุ และอาคารสถานที่ของกระทรวง
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารบุคคลและการเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม
5. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.4.8 ภารกิจหน้าที่ของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง

กลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับงานการเงิน การบัญชี การงบประมาณ พัสดุ และอาคารสถานที่ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีหน้าที่หลักในการให้บริการบุคลากรภายในและภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรรยา ศิริพร (2537 : 26 อ้างใน สามัคคี เดชกล้า, 2540 : 28) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการ จำนวน 300 คน เป็นผู้ป่วยนอก 150 คน ผู้ป่วยใน 150 คน พบกว่า กลุ่มผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยในมีความแตกต่างในระดับความพึงพอใจในบริการเล็กน้อย โดยทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างสูง โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการสูง จากสาเหตุ 4 ด้าน คือ ด้านความพร้อมของการบริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว

¹ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2549, 9 ตุลาคม). กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2545.

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านคำรักษาพยาบาล และมีความพึงพอใจในบริการต่ำกว่าสาเหตุ ความเป็นธรรมในการรับบริการ

ชาย ชินะไพโรจน์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการ ให้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยในด้านต่าง ๆ เป็นตัวชี้วัด คือ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ปัจจัยด้านข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ จากกรบริการ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านผลตอบแทนที่ได้รับ

โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และองค์ประกอบแต่ละด้านของความพึงพอใจในบริการเรียงลำดับจากด้านที่พอใจมากที่สุดไปถึงด้านที่พอใจน้อยที่สุด ได้ดังนี้ คือ การพัฒนาบริการสินเชื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ความเป็นธรรมในการบริการ สินเชื่อ พฤติกรรม พนักงาน นโยบายสินเชื่อ สถานที่ต้อนรับ อุปกรณ์ และบรรยากาศในการบริการ สินเชื่อ ขั้นตอนในการบริการสินเชื่อ ความรวดเร็วฉับไวในการบริการสินเชื่อ ตลอดจนความเพียงพอของสินเชื่อและจำนวนพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ

ญาติกร อินทร์จันทร์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการหลังการขายรถยนต์ ศึกษาเฉพาะกรณี : ศูนย์บริการฮอนด้าคาร์ นนทบุรี (รัตนธิเบศน์) พบว่า ในภาพรวมของการให้บริการทั้ง 30 กิจกรรม ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง รวม 26 กิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 86.66 และค่อนข้างสูงรวม 4 กิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 13.33 ซึ่ง เห็นสมควรปรับปรุงแก้ไขในกิจกรรม 4 ด้าน คือ การโทรติดต่อสอบถามนัดหมายมาซ่อม การ สอบถามข้อมูลบริการ การติดต่อนัดหมายรับรถ (หลังซ่อม) และการบริการเครื่องมือสื่อสาร

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (2524 : 35 อ้างใน ชาย ชินะไพโรจน์, 2547 : 21) ได้ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ และการบริการเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า คุณภาพนั้น ได้มีความหมายกว้างออกไป ไม่ใช่เฉพาะสินค้าที่มีคุณภาพเท่านั้น แต่หมายถึงการ บริการที่มีคุณภาพ และการทำงานที่มีคุณภาพด้วย คือ รวมทั้ง Quality Service, Quality Work ซึ่ง คุณภาพจะเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของลูกค้า เช่น

- คุณภาพด้านองค์การ คุณภาพจะมุ่งหลัก 5 ส.
- ด้านพนักงาน คุณภาพจะมุ่งหลัก กิว.ซี. เพื่อพัฒนาพนักงาน พัฒนางาน และ พัฒนาการทำงานเป็นทีม
- ด้านการบริการ (ตัวสินค้า) คุณภาพจะมุ่งหลักตอบสนองความต้องการทุกด้านทั้งทาง กาย ทางใจ และนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อความถูกต้องและรวดเร็ว

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เกี่ยวกับบริการอย่างมีคุณภาพนั้น ส่วนมากจะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านการสนองตอบความต้องการของมนุษย์อันเป็นผลมาจากค่านิยมต่างๆ ด้านความเชื่อมั่นหรือเชื่อถือต่อองค์กร บุคลากรการบริการ (สินค้า) และมูลเหตุชักจูงใจการนำมาซึ่งการให้บริการ

นาวิ ธีรชาญณรงค์ (2522 : 456-457) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ พบว่า ผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์มักประสบปัญหาต่าง ๆ กับธนาคาร ปัญหาที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงออกของพนักงานของธนาคารต่อการให้บริการเป็นสาเหตุใหญ่ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความไม่พอใจ ส่วนปัญหารองลงไป คือ ระเบียบต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์บางอย่างก่อให้เกิดความยุ่งยากต่อผู้ใช้บริการมาก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว และความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร โดยมีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ คือ ธนาคารต้องพัฒนาบุคลากรของธนาคารให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะด้านแสดงออกต่อผู้ใช้บริการ พนักงานจะต้องใช้ความเอื้อเอื้อ การปรับปรุงข้อบังคับต่าง ๆ ต่อการให้บริการความสะดวกมากขึ้น ธนาคารจะต้องปรับปรุงให้บริการที่จะฝากถอนเงินจำนวนมาก โดยธนาคารอาจส่งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแก่เงินฝากหรือถอนเงินของผู้ใช้บริการ

นิพนธ์ คำพา (2518 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค: ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ พบว่า ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การบริการแก่ประชาชนในระดับอำเภอไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำให้ทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงานของข้าราชการ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ จำนวนประชากรในเขตการปกครองมีมากเกินไป และการปฏิบัติงานของนายอำเภอที่ไม่สนใจในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชน

นันทพร คำรงพงศ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า

- ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งจากองค์ประกอบของความพึงพอใจในบริการ 4 ด้าน ปรากฏว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านพนักงานและการต้อนรับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีกิริยาวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์เอาใจใส่ บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความเป็นมิตรต่อลูกค้า มีความรอบรู้ในเรื่องที่ให้บริการแก่ลูกค้า และให้ข้อมูลข่าวสารในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการเนื่องจากกำลังปรับปรุงระบบการให้บริการทางเทคโนโลยีของธนาคาร

- ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลังของลูกค้ากับความพึงพอใจในการบริการ อันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว อาชีพ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทบัญชีที่ใช้บริการ ไม่มีความแตกต่างกัน แต่ปัจจัยภูมิหลังในด้านเพศและรายได้ จะมีความพึงพอใจในการบริการที่แตกต่างกัน

บงกช ชีวโส (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กรณีศึกษางานแผนงานและประเมินผล ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) จากการศึกษาพบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน (ความถูกต้อง) ในการให้บริการมากในการรับบริการจากงานแผนงานและประเมินผล ฝ่ายนโยบายและวางแผน ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ (เนคเทค)

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการปานกลางหรือเฉยๆ ในการรับบริการจากงานแผนงานและประเมินผล ฝ่ายนโยบายและวางแผน ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค)

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านความครบถ้วน ชัดเจน ในการให้บริการปานกลางหรือเฉยๆ ในการรับบริการจากงานแผนงานและประเมินผล ฝ่ายนโยบายและวางแผน ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค)

4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการปานกลางหรือเฉยๆ ในการรับบริการจากงานแผนงานและประเมินผล ฝ่ายนโยบายและวางแผน ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค)

5. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการปานกลางหรือเฉยๆ ในการรับบริการจากงานแผนงานและประเมินผล ฝ่ายนโยบายและวางแผน ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค)

ประหยัด ยะคะนอง (2523 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา พบว่าประชาชนทุกกลุ่มอาชีพไม่พอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา โดยมีระดับความไม่พึงพอใจในอัตราที่ใกล้เคียงกัน สาเหตุของการให้บริการสาธารณะไม่ตรงตามความต้องการประชาชน สรุปได้ว่าเนื่องมาจากปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านการคลัง ปัญหาด้านการควบคุมเทศบาล ปัญหาเกี่ยวกับบุคคล และปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนา

พฤษสิทธิ์ บุญทน (2536 : 45-70) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการลูกค้าที่ใช้บริการที่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2535 และเดือนพฤศจิกายน 2536 โดยศึกษาองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภูมิหลังของลูกค้า ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านบริการ ผลการวิจัยพอสรุปได้ดังนี้

ตัวแปรทางด้านอายุ การศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ คือ ลูกค้ามีระดับการศึกษาต่ำ มีอายุมาก มีอาชีพเกษตร หรือค้าขาย มีความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีลักษณะอื่น การพบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวกับความพึงพอใจ อาจถูกตีความหมายได้ว่า ทางธนาคารมีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการกับลูกค้าแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ซึ่งในความเป็นจริงไม่น่าจะเป็นเช่นนั้น คำอธิบายอีกทางหนึ่งอาจจะได้แก่ ความแตกต่างในเรื่องความคาดหวังของแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ผู้ที่มีความคาดหวังในการบริการสูง ย่อมยากที่จะเอาใจหรือทำให้พึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีความคาดหวังต่ำ

ไมตรี วิไลกิจ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่องานบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บสำนักงานใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงเรียงลำดับ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านพนักงานและการต้อนรับที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ องค์ประกอบด้านพนักงานใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า
2. ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านสถานที่ประกอบการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ องค์ประกอบด้านธนาคารจัดให้มีที่นั่งเพื่อให้ลูกค้ารอรับบริการ ได้อย่างสะดวกสบาย
3. ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความสะดวกที่ได้รับที่มีความพอใจสูงสุด คือ องค์ประกอบการแจ้งผลการเรียกเก็บเงินเช็คต่างจังหวัด
4. ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการที่มีความพอใจสูงสุด คือ องค์ประกอบความรวดเร็ว และความทันสมัยของข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

วราพรรณ สันตสนะโชค (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร จากการศึกษา พบว่า

- ความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง หากพิจารณาจากองค์ประกอบของความพึงพอใจบริการทั้ง 4 ด้าน จะพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านพนักงาน

และการต้อนรับในระดับสูง และมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการอยู่ระดับที่ต่ำสุด

- ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า คือ ระดับการศึกษา รายได้ อายุของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ ส่วนเพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร

สมพงษ์ เกษมสิน (2530 : 275-277) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลสำหรับความพอใจด้านบริการ พบว่า ความพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการมีความแตกต่างออกไปในแต่ละบุคคล แต่ในส่วนรวมแล้ว ลูกค้ามีความพอใจที่จะเกิดการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยกัน ซึ่งในส่วนที่คล้ายกันนั้น พอสรุปได้ดังนี้

1. ความมั่นคงทางธุรกิจ หมายความว่า การบริหารที่สามารถทำให้ลูกค้ามีความเสี่ยงในทางธุรกิจน้อยลง อาจเป็นการบริการด้านการให้คำปรึกษา แนะนำในการดำเนินหรือทำธุรกิจ
2. การได้รับการยกย่องนับถือจากผู้ใช้บริการ เช่น สนับสนุน ส่งเสริม สร้างขวัญกำลังใจในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ เพราะมนุษย์ต้องการยอมรับในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของผู้มาใช้บริการ
3. การได้รับความเป็นธรรมและเสมอภาคจากการให้บริการ
4. ความนุ่มนวลและเนียบเนียน การมีปิยะวาจา สุภาพเรียบร้อย ความกระตือรือร้นในการบริการ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ใช้บริการเกิดความตึงเครียด ในขณะที่ใช้บริการเป็นการสร้างสัมพันธ์แผนภูมิที่ดี
5. ความพอใจต่อสถานที่ใช้บริการ เช่น สภาพแวดล้อม ความสะอาดและการบริการมีเครื่องมือที่ทันสมัย

สันติ วิริยะรังสฤษฎ์ (2533 : 185-192) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. เหตุผลที่ผู้ใช้เลือกใช้บริการจากธนาคารบ่อยที่สุด เนื่องจากธนาคารอยู่ใกล้บ้าน สะดวกในการติดต่อ เหตุผลรองลงมา คือ การจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคารและพนักงานธนาคารให้บริการดี ธนาคารมีหลายสาขา สะดวกในการใช้บริการ และมีเครื่องบริการเงินด่วน
2. การใช้บริการส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการทางด้านเงินฝาก รองลงมา คือ ด้านสินเชื่อ และด้านต่างประเทศ
3. ธนาคารที่ผู้ใช้บริการชอบมากที่สุด 5 อันดับ คือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารออมสิน และธนาคารทหารไทย ตามลำดับ

สุทธิ ปั้นมา (2533: บทคัดย่อ อ้างใน ชาย ชินะไพโรจน์, 2547 : 23) ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2533 ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคารเพียงด้านเดียวเท่านั้น ที่ลูกค้าพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ที่ประกอบอาชีพเกษตรกร และประกอบอาชีพธุรกิจมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ในด้านสถานที่ประกอบการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนในด้านความสะดวกที่ ได้รับและในด้านข้อมูลที่ได้จากบริการของธนาคาร ลูกค้าแต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สุดจิต จันทร์ประทีน (2524 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมติฐานว่า การให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจากตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการบริหารงานของเขต พบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็น ไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังพบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตค่อนข้างล่าช้า ซึ่งจากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการจำนวน 400 คน และประชาชน 800 คน ต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเขต ปรากฏว่าแม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่า การให้บริการของเขตในปัจจุบันดีขึ้นกว่าเดิม แต่ประชาชนก็ ยังเห็นว่าจะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการของเขตให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมีอัธยาศัย และเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การบริหารงานของเขต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชาสัมพันธ์ และใน ส่วนความคิดเห็นของข้าราชการ พบว่า ถ้าต้องการให้การบริการแก่ประชาชนของเขตดีขึ้น ไม่เพียงพอแต่ปรับปรุงที่ตัวข้าราชการและการบริหารงานของเขตเท่านั้น แต่ประชาชนผู้มาติดต่อ จะต้องให้ความร่วมมือกับทางราชการด้วย

อดิศร สุขกมล (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกิจกรรมการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกิจกรรมการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในองค์ประกอบของการให้บริการทั้ง 3 ด้านตามลำดับ คือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านบุคลากรให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการจัดระบบบริการมากที่สุด เนื่องจากสำนักงานที่ดิน

จังหวัดหนองบัวลำภู ได้จัดระบบบริการให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความสะดวกในการไปติดต่อรับบริการในเรื่องต่าง ๆ มีการนำระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยต่าง ๆ มาใช้อีกด้วย

อภิญาพร มาลีวรรณ (2540 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของผู้แทนจำหน่ายเครื่องจักรกลการเกษตร: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ซึ่งเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ ด้านพนักงาน ด้านการบริการก่อนการขาย ด้านการบริการหลังการขาย และด้านสถานที่ประกอบการ สำหรับด้านตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า อายุ การศึกษา รายได้ ความคุ้นเคยผูกพันกับร้าน ประเภทของลูกค้า และสาเหตุของการตัดสินใจเลือกรับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ส่วนเพศ อาชีพ ภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ

อำนาจ ศรีรัตนบัลล์ และรัตนา พิมพ์โกวิท (2518 : 55-62) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์โดยการสัมภาษณ์ผู้ป่วยนอก ปี พ.ศ. 2516 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบริการที่ได้รับเป็นเพียงการตรวจรักษารวมเท่านั้น ปัญหาที่เกิดขึ้น พบว่าจะมีปัญหาจากปริมาณ และประสิทธิภาพของการให้บริการไม่เพียงพอ คือ มีแพทย์ออกตรวจผู้ป่วยน้อยเกินไป ไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้ป่วยและแพทย์ออกตรวจสาย ทำให้ผู้ป่วยต้องเสียเวลาคอยนาน นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านมนุษยสัมพันธ์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพุดจาไม่สุภาพชอบดุผู้ป่วย และมีเพียงส่วนน้อยที่มีปัญหาเกี่ยวกับค่ายาแพงเกินไป

อัญชลี เหล่าธิตพิงส์ (2524 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุขเนื่องจากศูนย์อยู่ใกล้บ้านจึงสะดวก ประหยัดเวลา อีกทั้งค่าบริการไม่แพง ส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ นอกจากนี้การวิจัยดังกล่าวยังเป็นการศึกษาความเห็นในด้านการให้บริการอย่างกว้าง ๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาความเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ปรากฏว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า การบริการที่มีอยู่ในขณะนี้เหมาะสมดีอยู่แล้ว ซึ่งอาจจะเป็นเพราะผู้ใช้บริการพอใจกับการบริการที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับค่าบริการที่เสียในราคาถูกหรืออาจจะเป็นเพราะระดับการศึกษาที่ค่อนข้างต่ำ ทำให้ผู้บริการไม่กล้าออกความเห็น ยิ่งไปกว่านั้นนิสัยคนไทยมักจะเป็นคนเกรงใจผู้อื่น เมื่อได้รับบริการที่สะดวกพอสมควร จึงพอใจผลที่ได้รับเท่าที่ฝ่ายให้บริการเสนอ

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเล็งนกทา และสาขามุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคาร ในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในการรับบริการ พบว่าลูกค้าธนาคารมีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ในกลุ่มรวม พบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการในองค์ประกอบด้านพนักงานและการต้อนรับมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับความนิยมเฉลี่ยต่ำสุด

2. ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารเรียงจากความพึงพอใจมากที่สุดไปคือน้อยที่สุด ดังนี้

- ด้านพนักงานและการต้อนรับ
- ด้านสถานที่ประกอบการ
- ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
- ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- ด้านความสะดวกที่ได้รับ

3. ด้านตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า อายุ รายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าเพศชาย แต่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ

เอกวุฒิ ฒ นคร (2544 : 76) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแผนกบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครปฐม จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐมในระดับปานกลาง

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

✓ 3.1 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้การศึกษานี้ คือ ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตั้งแต่ระดับ 1-7 ทุกคน ยกเว้นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง และพนักงานราชการทุกคน เนื่องจากพนักงานราชการมิได้ใช้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2. การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ และปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร
3. ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ระบบการให้บริการ และการให้ข้อมูลข่าวสาร
 - 3.2 ตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุสำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาประมาณ 3 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2550 – มกราคม 2551

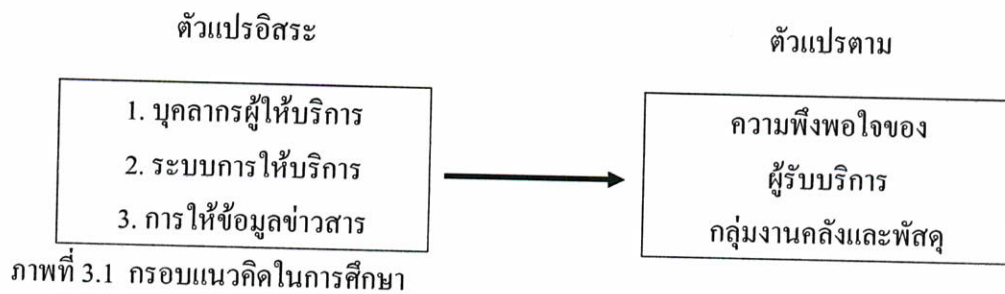
✓ 3.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
2. ด้านระบบการให้บริการ

3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

โดยสามารถแสดงภาพกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังภาพที่ 4.1



✓ 3.3 สมมติฐานในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้จัดทำได้กำหนดสมมติฐานเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. ปัจจัยด้านนุคลากรผู้ให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ
2. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ
3. ปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ

✓ 3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทุกคน ยกเว้นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง และพนักงานราชการทุกคน มีจำนวน 134 คน แบ่งเป็น

ตารางที่ 3.1 จำนวนข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ข้าราชการระดับ	จำนวนประชากร (คน)
1	8
2	3
3	15
4	29
5	35
6	14
7	30
รวม	134

ที่มา : กลุ่มงานเจ้าหน้าที่ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

✓ 3.5 การสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้จะไม่ใช้การสุ่มตัวอย่าง โดยจะทดสอบกับกลุ่มประชากรทั้งหมด เนื่องจากกลุ่มประชากรเป็นบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและมีจำนวนน้อย เพื่อให้ได้ความถูกต้องแม่นยำ คณะผู้จัดทำจึงจะทำการสำรวจประชากรทั้งหมด

✓ 3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะผู้จัดทำสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวความคิดทฤษฎีต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากร และระยะเวลาการทำงานในสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แบบสอบถามส่วนนี้มีลักษณะเป็นแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามปลายปิด มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีจำนวนคำถามด้วยกัน 16 ข้อ แบ่งเป็น

- ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 1 ถึงข้อ 5
- ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 6 ถึงข้อ 12
- ปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร จำนวน 4 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 13 ถึงข้อ 16

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามปลายปิด มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 6 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 18 ถึงข้อ 23

ตารางที่ 3.2 แสดงข้อคำถามในแบบสอบถามที่เป็นตัวชี้วัดความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ

ตัวชี้วัด	ลักษณะคำถาม		จำนวนข้อ
	เชิงบวก	เชิงลบ	
ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ - ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ - ด้านระบบการให้บริการ - ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	1-4 6-7, 9-10, 12 13-14	5 8, 11 15-16	5 7 4
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	17-18, 20-22	19	6
รวม	16	6	22

เกณฑ์การให้คะแนน มี 2 กรณี คือ

กรณีที่ 1 คำถามที่มีความหมายเชิงบวก กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 4 คะแนน
- เห็นด้วย ให้ 3 คะแนน
- ไม่เห็นด้วย ให้ 2 คะแนน
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 1 คะแนน

กรณีที่ 2 คำถามที่มีความหมายเชิงลบ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 1 คะแนน
- เห็นด้วย ให้ 2 คะแนน
- ไม่เห็นด้วย ให้ 3 คะแนน
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 4 คะแนน

3.7 การทดสอบแบบสอบถาม

คณะผู้จัดทำได้นำร่างของคำถามที่สร้างขึ้นไปขอความอนุเคราะห์อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สามารถวัดได้ตรงตามต้องการ (Content Validity)

3.8 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้จัดทำดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. แหล่งที่มาของข้อมูล คือ ข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทุกคน ยกเว้นข้าราชการในกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง และพนักงานราชการทุกคน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
3. วิธีการที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แจกแบบสอบถามจำนวน 134 ชุด ด้วยตนเอง โดยให้ระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม 2 วัน แล้วจึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วด้วยตนเอง และนำมาเรียงลำดับเลขที่แบบสอบถาม

3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้จัดทำได้ดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ให้คะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ และความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยเลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงสถิติที่เหมาะสมกับลักษณะของการทดสอบสมมติฐานและระดับการวัดตัวแปร ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ โดยการแจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์เพื่อหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ เป็นการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยการแจกแจงความถี่ คำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และกำหนดหลักเกณฑ์การให้ค่าคะแนน ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|---------------------------|
| - ระดับความเห็นด้วยอย่างยิ่ง | มีค่าคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน |
| - ระดับความเห็นด้วย | มีค่าคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน |
| - ระดับความไม่เห็นด้วย | มีค่าคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน |
| - ระดับความไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | มีค่าคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน |
- เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

การแปลค่าระดับความคิดเห็นหลังจากคำนวณแล้วมีหลักเกณฑ์ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|---------------------------|
| - ระดับความเห็นด้วยอย่างยิ่ง | ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 คะแนน |
| - ระดับความเห็นด้วย | ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 คะแนน |
| - ระดับความไม่เห็นด้วย | ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 คะแนน |
| - ระดับความไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 คะแนน |

การแปลค่าระดับความพึงพอใจหลังจากคำนวณแล้วมีหลักเกณฑ์ดังนี้

- | | |
|------------------------------|---------------------------|
| - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 คะแนน |
| - ระดับความพึงพอใจมาก | ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 คะแนน |
| - ระดับความพึงพอใจน้อย | ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 คะแนน |
| - ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 คะแนน |

3. การใช้ Simple Linear Regression โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Correlation เพื่อทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม มีเกณฑ์การแปลค่าความสัมพันธ์ ดังนี้

- | | |
|---------------------------|--|
| - มีความสัมพันธ์กันสูงมาก | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.81 – 1.00 คะแนน |
| - มีความสัมพันธ์กันสูง | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.61 – 0.80 คะแนน |

- มีความสัมพันธ์กันปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.41 – 0.60 คะแนน
- มีความสัมพันธ์กันน้อย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.21 – 0.40 คะแนน
- มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.01 – 0.20 คะแนน

3.10 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ คณะผู้จัดทำได้ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามลักษณะของตัวแปร ดังนี้

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลทั่วไป และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลทั่วไป ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2. การใช้ Simple Linear Regression โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Correlation เพื่อทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ : กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คณะผู้จัดทำได้แจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 134 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 134 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 โดยในการนำเสนอผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวัดระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้วยข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ และปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ 3 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นร้อยละ

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามเพศ

เพศ	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
	หญิง	95	70.90
	ชาย	39	29.10
	รวม	134	100.00

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามเพศ จากการศึกษา พบว่าข้าราชการระดับ 1-7 สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 70.90 และเพศชายจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามอายุ

อายุ	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
	18-25 ปี	6	4.48
	26-35 ปี	88	65.67
	36-45 ปี	30	22.39
	46-60 ปี	10	7.46
	รวม	134	100.00

จากตารางที่ 4.2 ข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามอายุ จากการศึกษ พบว่าข้าราชการระดับ 1-7 สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 คน ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการระดับ 1-7 สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 65.67 รองลงมาได้แก่ข้าราชการระดับ 1-7 ที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.39 บาท กลุ่มถัดมา ได้แก่ ข้าราชการระดับ 1-7 ที่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.46 กลุ่มสุดท้าย ได้แก่ ข้าราชการระดับ 1-7 ที่มีอายุระหว่าง 18.25 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.48

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	6.70
	ปริญญาตรี	76	56.70
	ปริญญาโท	49	36.60
	รวม	134	100.00

จากตารางที่ 4.3 ข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามระดับการศึกษา จากการศึกษ พบว่า ข้าราชการระดับ 1-7 สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 คน ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการระดับ 1-7 สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 รองลงมาได้แก่ ข้าราชการระดับ 1-7 ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 บาท กลุ่มสุดท้าย ได้แก่ ข้าราชการระดับ 1-7 ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
	ข้าราชการระดับ 1-2	11	8.20
	ข้าราชการระดับ 3-5	79	59.00
	ข้าราชการระดับ 6-7	44	32.80
	รวม	134	100.00

จากตารางที่ 4.4 ข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามประเภทบุคลากร จากการศึกษา พบว่า ข้าราชการระดับ 1-7 สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 คน ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการระดับ 3-5 จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาได้แก่ ข้าราชการระดับ 6-7 จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 บาท กลุ่มสุดท้าย ได้แก่ ข้าราชการระดับ 1-2 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามระยะเวลาการทำงานในสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ระยะเวลาในการทำงาน	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
	น้อยกว่า 1 ปี	15	11.19
	1-2 ปี	42	31.34
	3-4 ปี	76	56.72
	มากกว่า 4 ปี	1	0.75
	รวม	134	100.00

จากตารางที่ 4.5 ข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามระยะเวลาการทำงานในสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จากการศึกษา พบว่า ข้าราชการระดับ 1-7 สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 คน ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการระดับ 1-7 สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีระยะเวลาการทำงานในสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่ระหว่าง 3-4 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 56.72 รองลงมาได้แก่ ข้าราชการระดับ 1-7 ที่มีระยะเวลาการทำงานในสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่ระหว่าง 1-2 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 31.34 บาท กลุ่มถัดมา ได้แก่ ข้าราชการระดับ 1-7 ที่มี

ระยะเวลาการทำงานในสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.19 กลุ่มสุดท้าย ได้แก่ข้าราชการระดับ 1-7 ที่มีระยะเวลาการทำงานในสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากกว่า 4 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

4.2 การวัดระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้วยข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ และปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ร้อยละ				Mean	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุมี อัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม และเป็นมิตร	5.30	58.20	32.80	3.70	2.65	0.640	เห็น ด้วย
เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุมี ความกระตือรือร้นและดูแลเอาใจ ใส่ท่านเป็นอย่างดี	6.00	61.90	29.90	2.20	2.72	0.608	เห็น ด้วย
ท่านรู้สึกว่เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลัง และพัสดุ มีความยินดีที่จะ ช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี	6.70	64.20	26.90	2.20	2.75	0.606	เห็น ด้วย
เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุมี ความรู้ในเรื่องที่ท่านรับบริการ เป็นอย่างดี	6.70	70.10	22.40	0.80	2.83	0.542	เห็น ด้วย
เมื่อท่านมีปัญหาในการรับบริการ ท่านรู้สึกว่ไม่ได้รับคำแนะนำ จากเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและ พัสดุ	4.50	44.00	49.30	2.20	2.49	0.622	ไม่เห็น ด้วย
รวม	5.84	59.68	32.26	2.22	2.69	0.604	เห็น ด้วย

หมายเหตุ คำถามที่มีความหมายเชิงลบ คณะผู้จัดทำได้ดำเนินการ Recode คำถามเรียบร้อยแล้ว

จากตารางที่ 4.6 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาในการรับบริการ ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ไม่ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุ มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด คือเท่ากับ 2.49 ทำให้เห็นว่าผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีความไม่เห็นด้วย และพบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนมากที่สุด คือเท่ากับ 2.83 ทำให้เห็นว่าผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความเห็นด้วยที่เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการ โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 2.69 ทำให้เห็นว่าผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นข้าราชการระดับ 1-7 ส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านระบบการให้บริการ

ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ร้อยละ				Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
กลุ่มงานคลังและพัสดุมีจำนวน เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง เพียงพอและเหมาะสม	2.20	30.60	47.80	19.40	2.16	0.754	ไม่เห็น ด้วย
ท่านรู้สึกว่าได้รับความรวดเร็ว ในการใช้บริการกลุ่มงานคลัง และพัสดุ	2.20	35.80	51.50	10.40	2.30	0.683	ไม่เห็น ด้วย
ท่านรู้สึกว่าย่นขั้นตอนในการ ดำเนินการต่าง ๆ ของกลุ่มงาน คลังและพัสดุมีความยุ่งยาก ซับซ้อน	28.40	53.00	17.90	0.70	1.91	0.699	ไม่เห็น ด้วย
ท่านรู้สึกว่าได้รับความสะดวก จากการใช้บริการกลุ่มงานคลัง และพัสดุ	2.20	46.30	44.80	6.70	2.44	0.655	ไม่เห็น ด้วย
กลุ่มงานคลังและพัสดุมีการจัด เวลาในการทำงานได้อย่าง เหมาะสม	1.50	45.50	47.80	5.20	2.43	0.619	ไม่เห็น ด้วย
ท่านรู้สึกว่าต้องใช้เวลานาน มากในการติดต่อขอรับบริการ จากกลุ่มงานคลังและพัสดุ	9.00	45.50	44.00	1.50	2.38	0.669	ไม่เห็น ด้วย
การให้บริการของกลุ่มงานคลัง และพัสดุเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัด	0.70	35.10	59.00	5.20	2.31	0.581	ไม่เห็น ด้วย
รวม	6.60	41.69	44.69	7.02	2.28	0.666	ไม่เห็น ด้วย

หมายเหตุ คำถามที่มีความหมายเชิงลบ คณะผู้จัดทำได้ดำเนินการ Recode คำถามเรียบร้อยแล้ว

จากตารางที่ 4.7 การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านระบบการให้บริการของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด คือ 1.91 ทำให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความเห็นด้วยว่าขั้นตอนในการดำเนินการต่าง ๆ ของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความยุ่งยากซับซ้อน และพบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนมากที่สุด คือเท่ากับ 2.44 ทำให้เห็นว่าผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่เห็นด้วยว่าได้รับความสะดวกจากการใช้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.28 ทำให้เห็นว่าผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นข้าราชการระดับ 1-7 ส่วนใหญ่มีความไม่เห็นด้วยต่อปัจจัยด้านระบบการให้บริการ

ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

ปัจจัยด้านการให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ร้อยละ				Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
เมื่อท่านเกิดความสงสัย เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและ พัสดุให้คำแนะนำด้านข้อมูล ข่าวสารเป็นอย่างดี	4.50	64.20	26.90	4.50	2.69	0.630	เห็นด้วย
กลุ่มงานคลังและพัสดุมีการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับสิทธิที่ท่านพึงได้รับ ให้ท่านได้ทราบอย่าง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	0.00	35.80	52.20	11.90	2.24	0.651	ไม่เห็น ด้วย
ข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับ จากกลุ่มงานคลังและพัสดุ เป็นเรื่องที่ขาดความทันสมัย	1.50	38.10	59.70	0.70	2.60	0.536	เห็นด้วย
ท่านไม่เคยได้รับข้อมูล ข่าวสารจากกลุ่มงานคลัง และพัสดุเลย	3.70	27.60	64.20	4.50	2.69	0.616	เห็นด้วย
รวม	2.43	41.43	50.75	5.40	2.56	0.608	เห็นด้วย

หมายเหตุ คำถามที่มีความหมายเชิงลบ คณะผู้จัดทำได้ดำเนินการ Recode คำถาม
เรียบร้อยแล้ว

จากตารางที่ 4.8 การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนัก
บริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อปัจจัยด้านการให้
ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ไม่เห็นด้วยที่กลุ่มงานคลังและพัสดุได้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ
สิทธิที่ผู้รับบริการพึงได้รับให้ได้รับทราบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด คือ
2.24 ทำให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย และพบว่า คำถามที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนมากที่สุด

คือเท่ากับ 2.69 คือ “เมื่อท่านเกิดความสงสัย เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุให้คำแนะนำด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอย่างดี” และ “ท่านไม่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารจากกลุ่มงานคลังและพัสดุเลย” ทำให้เห็นว่าผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเกิดความเห็นด้วย โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.56 ทำให้เห็นว่าผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นข้าราชการระดับ 1-7 ส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุ

4.3 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุโดยรวม

ตารางที่ 4.9 การวัดระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ร้อยละ				Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
ท่านรู้สึกไว้วางใจในการใช้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ	3.00	67.20	26.10	3.70	2.69	0.591	มาก
การให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุมีประสิทธิภาพมาก	2.20	38.80	52.20	6.70	2.37	0.644	น้อย
ท่านรู้สึกไม่ประทับใจในการดูแลเอาใจใส่และความมีอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุ	6.70	36.60	55.20	1.50	2.51	0.646	มาก
ท่านรู้สึกว่า เป็นเรื่องง่ายและมีความสะดวกในการติดต่อกับกลุ่มงานคลังและพัสดุ	4.50	49.30	41.00	5.20	2.53	0.668	มาก
ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.70	65.70	26.10	4.50	2.69	0.618	มาก
กลุ่มงานคลังและพัสดุมีระบบการให้บริการที่ทันสมัย	1.50	34.30	58.20	6.00	2.31	0.606	น้อย
รวม	3.60	48.65	43.13	4.60	2.52	0.629	มาก

หมายเหตุ คำถามที่มีความหมายเชิงลบ คณะผู้จัดทำได้ดำเนินการ Recode คำถามเรียบร้อยแล้ว

จากตารางที่ 4.9 การศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด คือ 2.31 ทำให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยต่อระบบการให้บริการ และพบว่า คำถามที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนมากที่สุด คือเท่ากับ 2.69 คือ “ท่านรู้สึกไว้วางใจในการใช้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ” และ ท่านรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ของกลุ่มงานคลังและพัสดุน่าชื่นชมที่ “ดี” ทำให้เห็นว่าผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความพึงพอใจมาก โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.52 ทำให้เห็นว่าผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นข้าราชการระดับ 1-7 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมมากต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คณะผู้จัดทำได้กำหนดสมมติฐานเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ
2. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ
3. ปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ

โดยการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ จะใช้ Linear Regression Analysis ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ Correlate เพื่อหาค่า

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ และ ปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งถือเป็นตัวแปรอิสระเชิงปริมาณ
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักงานบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งถือเป็นตัวแปรตามเชิงปริมาณ

จากการทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ทั้ง 3 ข้อ พบว่า

ตารางที่ 4.10 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักงานบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ

		ผู้ให้บริการรวม	พอใจรวม
ผู้ให้บริการรวม	Pearson Correlation	1	.711(**)
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	134	134
พอใจรวม	Pearson Correlation	.711(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	134	134

จากตารางที่ 4.10 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักงานบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 134 คน โดยมีระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.05 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.711 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวของมันเองเป็น 1.00 เสมอ จากตารางที่ 5.10 คำนวณค่าความน่าจะเป็นได้ คือ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ทำให้เห็นได้ว่าความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักงานบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงที่ระดับ 71.10%

และมีความสัมพันธ์ไปในแนวทางเดียวกัน กล่าวคือ หากผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความพึงพอใจมากต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารก็จะมากตามไปด้วย แต่ในทางกลับกันหากผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความพึงพอใจน้อยต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารก็จะน้อยด้วยเช่นกัน

ตารางที่ 4.11 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านระบบการให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ

		ระบบรวม	พอใจรวม
ระบบรวม	Pearson Correlation	1	.709(**)
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	134	134
พอใจรวม	Pearson Correlation	.709(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	134	134

จากตารางที่ 4.11 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านระบบการให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 134 คน โดยมีระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.05 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.709 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวของมันเองเป็น 1.00 เสมอ จากตารางที่ 5.11 กำหนดค่าความน่าจะเป็นได้ คือ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ทำให้เห็นได้ว่าความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงที่ระดับ 70.90%

และมีความสัมพันธ์ไปในแนวทางเดียวกัน กล่าวคือ หากผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความพึงพอใจมากต่อปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารก็จะมากตามไปด้วย แต่ในทางกลับกันหากผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความพึงพอใจน้อยต่อยังปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารก็จะน้อยด้วยเช่นกัน

ตารางที่ 4.12 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มงานคลังและพัสดุ
สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมี
ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ

		ข่าวสารรวม	พอใจรวม
ข่าวสารรวม	Pearson Correlation	1	.696(**)
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	134	134
พอใจรวม	Pearson Correlation	.696(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	134	134

จากตารางที่ 4.12 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 134 คน โดยมีระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.05 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.696 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวของมันเองเป็น 1.00 เสมอ จากตารางที่ 5.11 คำนวณค่าความน่าจะเป็นได้ คือ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ทำให้เห็นได้ว่าความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงที่

ระดับ 69.60% และมีความสัมพันธ์ไปในแนวทางเดียวกัน กล่าวคือ หากผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความพึงพอใจมากต่อปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มงานคลังและพัสดุ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารก็จะมากตามไปด้วย แต่ในทางกลับกันหากผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความพึงพอใจน้อยต่อปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มงานคลังและพัสดุ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร : กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการระดับ 1-7 ของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 134 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมด จำนวน 134 คน เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนน้อย การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามโดยการแจกและจัดเก็บด้วยตนเอง ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบทั้งหมด

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มี 2 ตัวแปร คือ

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ และปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาค่าร้อยละ และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การใช้ Linear Regression Analysis เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยการใช้คำสั่ง Correlate เพื่อการทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ โดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามตามทีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร : กรณีศึกษาสำนักงาน ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูล สรุปได้ว่า

1. ข้าราชการระดับ 1-7 ของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2. ข้าราชการระดับ 1-7 ของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารมีความไม่เห็นด้วยต่อปัจจัยด้านระบบการให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหาร กลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3. ข้าราชการระดับ 1-7 ของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารมีความเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหาร กลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

4. ข้าราชการระดับ 1-7 ของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารมีระดับความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

และจากการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) โดย การใช้คำสั่ง Correlate เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า

1. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงาน ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงาน ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุไปในทิศทางเดียวกัน

3. ปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึง พอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุไปในทิศทางเดียวกัน

5.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ : กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นั้น พบว่า ข้าราชการระดับ 1-7 ของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีปัจจัยในด้านต่าง ๆ เป็นตัวชี้วัด คือ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ และปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มงานคลังและพัสดุ คณะผู้จัดทำจึงขอเสนอแนวทางในการเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่

- พัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยการจัดฝึกอบรมเทคนิคการให้บริการที่ดี การมีจิตบริการ และการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าผู้รับบริการ

- มีการมอบหมายและกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการให้บริการในงานต่าง ๆ ในกลุ่มงานคลังพัสดุให้มีความชัดเจน และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีความเชี่ยวชาญในงานต่าง ๆ ยิ่งขึ้น เพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

- มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยการจัดประกวดพนักงานดีเด่นของกลุ่มงานคลังและพัสดุประจำรายไตรมาส และมีการมอบรางวัลสำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นพนักงานดีเด่นประจำไตรมาส

2. ข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อปัจจัยด้านระบบการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่

- เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อรองรับการใช้บริการของข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยการจ้างเหมาเอกชนปฏิบัติงาน

- มีการกำหนดเวลาในการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างชัดเจน

- มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาช่วยในการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยผู้รับบริการสามารถตรวจสอบการบริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงาน ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ ไม่ต้องเดินทางมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุด้วยตนเอง

- จัดทำขั้นตอน กระบวนการในการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุให้ชัดเจน มีการอธิบายรายละเอียดแต่ละขั้นตอนกระบวนการทำงานเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจในการขั้นตอนการทำงานของ กลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- มีการจัดสถานที่ไว้สำหรับผู้รับบริการให้เป็นสัดส่วน เพื่อให้ผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เกิดความสะดวกสบายในการใช้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ

3. ข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่

- เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- มอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารปฏิบัติหน้าที่จัดทำหนังสือเวียนเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร สิทธิประโยชน์ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่พึงได้รับทุก ๆ เรื่อง

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยในอนาคต

- เมื่อได้มีการนำข้อเสนอแนะทั้งหมดไปดำเนินการปรับปรุงการให้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแล้ว ควรมีการศึกษาวิจัยซ้ำในเรื่องนี้ เพื่อทราบผลที่ได้รับจากการปรับปรุงดังกล่าว โดยมอบหมายให้หน่วยงานอิสระเข้าดำเนินการวิจัย

- ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไป



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2545). กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2545.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2530). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาการงานใจ. กรุงเทพฯ: บริษัท สามัคคีสาสน์ จำกัด.

เอกสารอื่น ๆ

- กิติมา ปรีดิolk. (2543). ทฤษฎีการบริการองค์กร. เอกสารประกอบการสอน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- กุลندا โชติมุกตะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.
- ชาย ชินะไพโรจน์. (2547). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์: กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- โชติช่วง ภิรมย์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.

- ญาติกร อินทร์จันทร์. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการหลังการขายรถยนต์
ศึกษาเฉพาะกรณี : ศูนย์บริการฮอนด้าคาร์ นนทบุรี (รัตนธิเบศน์). สารนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิตศิลปศาสตร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ
ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. ภาค
นิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นันทพร คำรงพงส์. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด
(มหาชน) สาขาธนบุรีสาขามหาสมุทรสาคร กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- บงกช ชีวไธ. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ : กรณีศึกษางานแผนและ
ประเมินผล ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. สารนิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิตย.
- บุญสนอง ฉกรรจ์ศิลป์. (2541). กำลังขวัญของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขต่อการดำเนินนโยบายผ่อน
ผันแรงงานต่างชาติผิดกฎหมาย: ศึกษากรณีอำเภอติดชายแดนไทย-พม่า จังหวัดตาก.
ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พรทิพย์ เรานานนท์. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่ง
ประเทศไทย: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานเก็บค่าผ่านทาง. ภาคนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- พลทสิทธิ บุญทน. (2536). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา. ภาค
นิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ไมตรี วิไลกิจ. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บสำนักงานใหญ่. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วราพรธม สันทัสนะโชค. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีรพล รัตนภาสกร. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทางเทศบาลเมืองชลบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สันติ วิริยะรังสฤษฎ์. (2533). ธนาคารกรุงเทพครองแชมป์ขวัญใจลูกค้า. วารสารการเงินการธนาคาร.
- เสงี่ยม สุขผล. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกองทุนเงินทดแทนภายใต้พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- แสวง รัตนมงคลมาศและคณะ. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขต. รายงานการวิจัยคณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สามัคคี เดชกล้า. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการสาธารณสุขที่สถานีอนามัยในเขตพื้นที่กิ่งอำเภอโพธิ์ศรีสุวรรณ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เอกวุฒิ ฒ นคร. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแผนกบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครปฐม. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยวิวัฒนา.

วิทยานิพนธ์

- ชรีณี เดชเดชร. (2530). ความพึงพอใจต่อผู้ประกอบการต่อศูนย์บริหารกำจัดกากอุตสาหกรรม
แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิตสังคมศาสตร์ (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นาวิ วีระชาญณรงค์. (2522). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของ
ธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิพนธ์ คำพา. (2518). ปัญหาในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค: ศึกษาเฉพาะกรณีประสิทธิภาพ
ในการบริการแก่ประชาชนระดับอำเภอ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตรัฐศาสตร์
(การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประหยัด ะคะนอง. (2533). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของหน่วยงาน
ปกครองท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิตรัฐศาสตร์ (การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สุดจิต จันทระพิน. (2525). การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตรัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาการ
ปกครอง คณะรัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัญชลี เหล่าชาติพงษ์. (2524). การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข
ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตรัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาการ
ปกครอง คณะรัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

- Allport, G.M., "Attitude". (1965). **Handbook of Social Psychology**. Worcester, Mass : Clark
University Press.
- Mullins, Nancy C. (1958). **Management and Organizational Behavior**. London : Pitman
Company.

ภาคผนวก



เลขที่แบบสอบถาม

□□□

แบบสอบถาม

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ
กรณีศึกษา : สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยขอให้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเต็มที่เพื่อพัฒนาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุ
สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ หญิง ชาย
2. อายุ
 18-25 ปี 26-35 ปี
 36-45 ปี 45-60 ปี
3. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท
4. ประเภทของบุคลากร
 ข้าราชการระดับ 1-2 ข้าราชการระดับ 3-5 ข้าราชการระดับ 6-7
5. ระยะเวลาการทำงานในสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 น้อยกว่า 1 ปี 1-2 ปี 3-4 ปี มากกว่า 4 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ สำนักบริหารกลาง สำนักงาน
ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

ข้อที่	การประเมิน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1.	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มและเป็นมิตร				
2.	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุมีความกระตือรือร้น และดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี				
3.	ท่านรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุมีความยินดีที่จะ ช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี				
4.	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุมีความรู้ในเรื่องที่ท่านรับ บริการเป็นอย่างดี				
5.	เมื่อท่านมีปัญหาในการรับบริการท่านรู้สึกว่าไม่ได้รับ คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุ				
6.	ด้านระบบการให้บริการ กลุ่มงานคลังและพัสดุมีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง เพียงพอ และเหมาะสม				
7.	ท่านรู้สึกว่าได้รับความรวดเร็วในการให้บริการกลุ่มงาน คลังและพัสดุ				
8.	ท่านรู้สึกว่าขั้นตอนในการดำเนินการต่าง ๆ ของกลุ่มงาน คลังและพัสดุมีความยุ่งยากซับซ้อน				
9.	ท่านรู้สึกว่าได้รับความสะดวกจากการให้บริการกลุ่มงาน คลังและพัสดุ				
10.	กลุ่มงานคลังและพัสดุมีการจัดเวลาในการทำการได้อย่าง เหมาะสม				
11.	ท่านรู้สึกว่าต้องใช้เวลาานมากในการติดต่อขอรับบริการ จากกลุ่มงานคลังและพัสดุ				
12.	การให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุเป็นไปอย่าง ต่อเนื่องไม่ติดขัด				

ข้อที่	การประเมิน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
13.	ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร เมื่อท่านเกิดความสงสัย เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุให้ คำแนะนำด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอย่างดี				
14.	กลุ่มงานคลังและพัสดุมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ สิทธิที่ท่านพึงได้รับ ให้ท่านได้ทราบอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอ				
15.	ข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับจากกลุ่มงานคลังและพัสดุเป็น เรื่องที่ขาดความทันสมัย				
16.	ท่านไม่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารจากกลุ่มงานคลังและพัสดุ เลย				

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุลำดับบริหารกลาง สำนักงาน
ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ข้อที่	การประเมิน	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
17.	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ท่านรู้สึกไว้วางใจในการใช้บริการกลุ่มงานคลังและพัสดุ				
18.	การให้บริการของกลุ่มงานคลังและพัสดุมีประสิทธิภาพมาก				
19.	ท่านรู้สึกไม่ประทับใจในการดูแลเอาใจใส่และความมี อริยาสัยของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุ				
20.	ท่านรู้สึกว่าเป็นเรื่องง่ายและมีความสะดวกในการติดต่อ งานกับกลุ่มงานคลังและพัสดุ				
21.	ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคลังและพัสดุมีนุขยสัมพันธ์ ที่ดี				
22.	กลุ่มงานคลังและพัสดุมีระบบการให้บริการที่ทันสมัย				

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	ร้อยตำรวจเอก วัฒนา ขาวนวล
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี โรงเรียนร้อยร้อยตำรวจ
ตำแหน่งปัจจุบัน	รอง ผบ. ร้อย. กองร้อย ตชด. 414
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	กองร้อย ตชด. 414 อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
ประสบการณ์ทำงาน	ปี 2546-2547 พนักงานสอบสวน สภ.อ.เมืองนครปฐม
	ปี 2547-2550 ผู้บังคับหมวด ผบ.มว.กองร้อย ตชด. 415 จังหวัดระนอง หัวหน้าชุดยาเสพติด
	ปี 2550-ปัจจุบัน รอง ผบ.ร้อย.กองร้อย ตชด. 414 หัวหน้าชุดยาเสพติด จังหวัดชุมพร



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางน้ำฝน คงบุญ
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสุกรี ปีที่สำเร็จการศึกษา 2543
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการพัสดุ 6ว
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักบริหารกลาง กลุ่มงานคลังและพัสดุ เลขที่ 89/2 อาคาร 9 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
ประสบการณ์ทำงาน	ปี 2544-2546 นักบัญชี สำนักงาน ก.พ. ปี 2546-ปัจจุบัน นักวิชาการพัสดุ สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร