

**ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด  
นครศรีธรรมราช (สจ.นศ.) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช**

**Service effectiveness of Office of local Administration Nakhon Si Thammarat , on  
accounting and finance officer's Satisfaction  
in Local Government Organisation , Narkhon Si Thammarat**

สุนทรี นิ่งเม่ง

**บทคัดย่อ**

ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจ.นศ.) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจ.นศ.) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม เก็บข้อมูลโดยการสำรวจ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS การศึกษานี้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจ.นศ.) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมแล้วปัจจัยต่างๆ มีผลต่อระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ทุกปัจจัย เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ทุกส่วนราชการพึงจะต้องให้ความสำคัญและพัฒนา เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อันส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ เพิ่มมากยิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจ.นศ.)

นางสาวสุนทรี นิ่งเม่ง นักวิชาการเงินและบัญชี สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจ.นศ.)

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) เป็นส่วนราชการภูมิภาค สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (สถ.) กระทรวงมหาดไทย (มท.) จัดตั้งขึ้นเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบกฎหมาย กับส่วนราชการต่าง ๆ ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น โดยทำหน้าที่แทนกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (สถ.) ในส่วนของราชการส่วนภูมิภาค เพื่อให้การสนับสนุน กำกับดูแล การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ให้มีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องตามแนวนโยบายในการพัฒนาประเทศของรัฐบาล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จึงเป็นส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกันกับสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) ตามกฎหมายในการกำกับ ดูแล ให้คำปรึกษา และแนะนำ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.)
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.)

### สมมติฐานของการศึกษา

1. ประสิทธิภาพด้านระบบการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน
2. ประสิทธิภาพด้านความสะดวกในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

3. ประสิทธิภาพด้านระยะเวลาในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด นครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

4. บุคลิกภาพของบุคลากรผู้ให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด นครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

5. สภาพแวดล้อมในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด นครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

6. ลักษณะการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

7. ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

8. ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด นครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

#### ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาที่จะทำการศึกษา ในกรอบของ เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด นครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

2. ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตไว้เฉพาะประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ทำการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 14 พฤศจิกายน 2563 ถึง 10 มกราคม 2564

## วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. ความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 1.1 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

#### 1.2 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือลบ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อความต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

#### 1.3 การวัดความพึงพอใจ

เป็นแนวทางที่นำมาใช้ในการวัดสมรรถนะของระบบบริหารคุณภาพ โดยองค์กรจะต้องเฝ้าติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การยอมรับของผู้รับบริการในการตอบสนองต่อความต้องการ โดยจะต้องกำหนดวิธีการในการรวบรวมและใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. ความรู้เกี่ยวกับการบริการ

#### 2.1 ความหมายของการบริการ

กิจกรรมของกระบวนการที่ส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ

#### 2.2 ความสำคัญของการบริการ

ผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้น กลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารบริการ สามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้

#### 2.3 คุณภาพในการให้บริการ

บริษัทหรือกิจการจำเป็นต้องให้บริการได้เท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้าเพราะถ้าหากว่าลูกค้าได้รับบริการต่ำกว่าที่คาดหวัง อาจเกิดความรู้สึกไม่พอใจได้

### 3. ความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลองค์กร

การรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับผิดชอบในการพัฒนาองค์กรสามารถวัดผลกระทบและหรือความก้าวหน้าในการพัฒนาองค์กรว่าได้ผลเป็นที่พึงพอใจหรือไม่อย่างไร

### 4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสิทธิภาพ และความผูกพันยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

### 5. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจ.นศ.)

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจ.นศ.) มีกลุ่มงานทั้งหมด 4 กลุ่มงาน และ 1 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น
3. กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น
4. กลุ่มงานกฎหมายและเรื่องร้องทุกข์
5. กลุ่มงานการเงินบัญชีและการตรวจสอบ

### 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นันทพร อารมณฺ์ชื่น (2558) ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงาน บริษัท MOCAP ในการใช้สิทธิประกันสังคม

เบญจภา แจ่มเวชฉาย. (2559) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

ธีรยุทธ ปัดดาเทสัง (2552) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา

## วิธีการดำเนินการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

### 1. รูปแบบที่นำมาใช้ในการศึกษา

- ประชากร จำนวน 576 คน
- กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน

### 2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

- สุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane เนื่องจากประชากรที่ศึกษาเป็นกลุ่มที่มีจำนวนแน่นอนจากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 236 คน

### 3. การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

- แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อายุราชการ ตำแหน่ง และสังกัด โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) ประกอบด้วย ประสิทธิภาพด้านระบบการให้บริการ ประสิทธิภาพด้านความสะดวกในการให้บริการ และประสิทธิภาพด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.)

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูลด้านประสิทธิภาพ และด้านความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ จำนวน 240 คน

2. ตรวจสอบข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามที่ได้จำนวน 240 ชุด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้มาสรุปผลเป็นคำตอบปัญหาของการศึกษา

4. ข้อมูลจากการรวบรวมจากเอกสารต่างๆ เช่น หนังสือ กฎหมาย ระเบียบ เอกสาร รายงาน การวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสำรวจข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ซึ่งสอดคล้องกับแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อายุราชการตำแหน่ง สังกัด โดยใช้ค่าทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการศึกษา คือ การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการให้บริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) โดยใช้ค่าทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการ ศึกษา คือ การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) โดยใช้ค่าทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการ ศึกษา คือ การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.)

ตอนที่ 5 วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ค่าสถิติ T - test

### ผลการศึกษา

การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช กรณีศึกษาในครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ศึกษาปัญหาและอุปสรรค การพัฒนาบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจจ.นศ.) และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช

## อภิปรายผล

ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจ.นศ.) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมแล้วปัจจัยต่าง ๆ ที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจ.นศ.) อยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านความสะดวกในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจ.นศ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนราชการภูมิภาค ภายใต้การบริหารงานของผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นส่วนราชการที่มีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นบทบาทหนึ่งของส่วนราชการยุคใหม่ที่เน้นและให้ความสำคัญต่อการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการอย่างเทียบกัน สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และถูกต้อง รวมถึงการให้บริการในรูปแบบที่ทันสมัยประชาชนหรือผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นั่นก็คือการบริการและให้ข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือ เว็บไซต์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องล้วนมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งสิ้น เช่น ด้านระบบการให้บริการ ความสะดวกในการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเทคโนโลยี เป็นต้น

จากการศึกษาปัจจัยต่างๆ มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ทุกปัจจัย เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ทุกส่วนราชการพึงจะต้องให้ความสำคัญและพัฒนา เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจ.นศ.) อันส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ เพิ่มมากยิ่งขึ้นต่อไป



## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

การให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช (สจ.นศ.) ควรมีการพัฒนาในด้านสถานที่ ซึ่งปัจจุบันมีความคับแคบ ให้มีพื้นที่สำหรับการให้บริการมากกว่านี้ และควรปรับลดขั้นตอนการให้บริการให้น้อยลงกว่าเดิม เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษากลุ่มตัวอย่าง ที่มีความหลากหลายขึ้น เช่น ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และพนักงานส่วนท้องถิ่นทุกสำนัก/กอง เพื่อจะได้ข้อมูลที่ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างส่วนราชการอื่นๆ ในพื้นที่

## เอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2551). *ราชกิจจานุเบกษา*, 125 (125 ก), 2.

กิตติพงษ์ จีรวาสงศ์. (2554) *การวัดความพึงพอใจของลูกค้าตามมาตรฐาน ISO10004*. กรุงเทพฯ.

Advantage Co.,Ltd.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี*. การศึกษาอิสระ ปร.ม. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชจำกัด.

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS* (พิมพ์ครั้งที่ 18) กรุงเทพฯ: บริษัท เอส.อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.

ธีรยุทธ บัดดาเตตัง. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

- นันทพร อารมณฺ์ชื่น. (2558). *ประสิทธิภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนของพนักงาน บริษัท MOCAP ในการใช้สิทธิ์ประกันสังคม*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข วิทยาลัยพานิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เบญชภา แจ็งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พระราชบัญญัติเทศบาล. (2496). *ราชกิจจานุเบกษา*, 70 (14), 243.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล. (2537). *ราชกิจจานุเบกษา*, 136 (50 ก), 34.
- พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 4). (2552). *ราชกิจจานุเบกษา*, 126 (85 ก), 10.
- พิทักษ์ ทรุษทิบ. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร กรมศึกษาสำนักงานเขตยานนาวา*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- ไพศาล ชุ่มวงศ์. (2550) *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนอุทยานภูชี้ฟ้า อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย*. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, บัณฑิตวิทยาลัย. (2550). *คู่มือการจัดทำคุษฎีนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และการศึกษาอิสระ* (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). *ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรในหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา (เขื่อนเชี่ยวหลาน จังหวัดสุราษฎร์ธานี)*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2552). *เทคนิคการวัดความพึงพอใจของลูกค้า*. กรุงเทพฯ: มาเก็ตติ้งมูฟ.
- สมปอง จันทร์. (2540) *ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬา สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี*. วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการทางการกีฬา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมยศ นาวิการ. (2551). *การบริหารเชิงกลยุทธ์* (ฉบับปรับปรุงใหม่ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บรรณกิจ.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542) *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรุณ รักธรรม. (2527). *หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชจำกัด.