

**ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช**

**Influential Factors affects Satisfaction of Government Officials on the
Services of The Nakhon Si Thammarat Provincial Comptroller Office**

เพ็ญศรี เดชแก้ว

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยเก็บรวบรวมข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน รายได้ และข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.931 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบด้วยค่าสถิติที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยการทดสอบด้วยค่าสถิติเอฟ และเปรียบเทียบรายคู่ การทดสอบด้วยวิธีแอลเอสดี ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า (1) เจ้าหน้าที่ส่วนราชการในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราชอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความถูกต้องครบถ้วน (2) ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลยกเว้น เพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน (3) พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่ใช้บริการโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ครั้งต่อเดือน ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ เดือนกรกฎาคม - กันยายน ระยะเวลาที่ใช้ในการเข้าใช้บริการแต่ละครั้ง 11 – 30 นาที ช่องทางที่ใช้ในการเข้าใช้บริการส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์ และเรื่องที่เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) และพบว่าผู้บริการที่มีจำนวนการใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน และเรื่องที่เข้าใช้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการ

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

ตามรัฐธรรมนูญได้ประกาศยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561- 2580) เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐใช้ในการขับเคลื่อนองค์กร และมีผลผูกพันต่อหน่วยงานของรัฐที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนั้น ดังนั้น เพื่อให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ของยุทธศาสตร์ชาติ คือ ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) โดยประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช กรมบัญชีกลาง ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายในการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนองค์กรภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” (กรมบัญชีกลาง, 2566) ประเด็นที่ 1 ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส โดย (1) การให้บริการสาธารณะของภาครัฐได้มาตรฐานสากล ตัวชี้วัดที่สำคัญของยุทธศาสตร์นี้ คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักการ การบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐที่ดี มีประสิทธิภาพ ที่ประชาชนพึงพอใจต้องยึดถือความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นเครื่องมือสำหรับวัดและประเมินผลการให้บริการของหน่วยงานต่อผู้รับบริการ และเป็นสิ่งที่องค์กรต้องดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการที่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้วมีผลในเชิงบวก หรือลบ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการว่าอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการ คาดหวัง หรือไม่ อย่างไร ซึ่งสะท้อนให้เห็นจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร นำไปสู่การปรับปรุง การพัฒนาการดำเนินงาน การกำหนดกลยุทธ์ การสร้างนวัตกรรมบริการและการเตรียมการให้บริการต่อผู้รับบริการในอนาคตต่อไป (กองพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ, 2561)

สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค ที่ตั้งสำนักงาน อาคารศาลากลางจังหวัด นครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช มีหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายกระทรวงการแบ่งส่วนราชการ พ.ศ. 2562 (1) ดำเนินการเกี่ยวกับการกำกับ ตรวจสอบ และอนุมัติการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ เงินนอกงบประมาณของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ (2) จัดทำรายงานการเงินการคลังของจังหวัด (3) ให้คำปรึกษาด้านการบัญชี การตรวจสอบภายใน กฎหมายระเบียบ ข้อบังคับและหลักเกณฑ์ด้านการเงินการคลัง และการพัสดุภาครัฐแก่ส่วนราชการและ

หน่วยงานของรัฐ (4) เร่งรัดและติดตามการใช้จ่ายเงินของจังหวัด (5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย โดยมีผู้รับบริการที่อยู่ในความรับผิดชอบ ประกอบด้วย ส่วนราชการในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 145 แห่ง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 185 แห่ง รวมถึงภาคเอกชนและประชาชนทั่วไปในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราชจากข้อมูลข้างต้น ภาครัฐให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนเป็นอันดับแรก เนื่องจากประชาชนมีความคาดหวังและความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองในการรับบริการที่ดีจากภาครัฐ สอดคล้องกับคำกล่าวของ (นิติพล, 2551) ที่ได้กล่าวถึง หลักเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพในงานบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ แต่หากผู้ให้บริการเกิดความไม่พึงพอใจแล้วนั้น ย่อมส่งผลกระทบต่อภาครัฐทั้งด้านภาพลักษณ์ขององค์กรและด้านความร่วมมือจากภาคประชาชนจะไม่เป็นผลสำเร็จ ไม่บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น การให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงเป็นประเด็นปัญหาของหน่วยงานภาครัฐในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐที่ต้องปรับบทบาทหน้าที่ การกิจ รวมทั้งการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงาน

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้ไปวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงาน รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ คู่มากับเงินภาษีของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความถูกต้องครบถ้วน

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ ที่ติดต่อขอใช้บริการจากสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน

การเก็บข้อมูล

1. ด้านพื้นที่ การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ด้านระยะเวลา ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่ 1 – 30 พฤศจิกายน 2566

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น (Independent variable) ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

1.2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย จำนวนการเข้าใช้บริการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการแต่ละครั้ง ช่องทางที่ใช้ในการเข้าใช้บริการ และเรื่องที่เข้าใช้บริการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความถูกต้องครบถ้วน

สมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคลของผู้เข้าใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการใช้บริการของผู้เข้าใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

กรมบัญชีกลาง หมายถึง ส่วนราชการส่วนกลางมีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลการใช้จ่ายเงินของส่วนราชการให้ถูกต้องตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงออกกฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการเงินการคลัง การบัญชี และการพัสดุ เพื่อให้ส่วนราชการถือปฏิบัติ

สำนักงานคลังจังหวัด หมายถึง ส่วนราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมการรับและจ่ายเงิน และรับนโยบายจากกรมบัญชีกลาง

สู่การปฏิบัติ ปัจจุบันสำนักงานคลังจังหวัดมีสถานที่ตั้งอยู่ในศาลากลางจังหวัดประจำจังหวัด 76 จังหวัด

ส่วนราชการ หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่มีกฎหมายจัดตั้งขึ้นและกำหนดให้เป็นส่วนราชการเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ ที่ปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ที่ให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง หมายถึง ความรู้สึกประทับใจหรือผิดหวังของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ที่ได้รับรู้จากการใช้บริการกับความคาดหวังในประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ก่อนการเข้าใช้บริการ หากประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ในทางตรงกันข้ามหากประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ที่ได้สูงกว่าหรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้จะทำให้เกิดความพึงพอใจ (Kotler, Keller, 2012 อ้างใน สิทธิ คำประสิทธิ์, 2559)

พฤติกรรม หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำ แสดงออกมา ตอบสนอง หรือโต้ตอบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด สภาพการณ์หนึ่ง สภาพการณ์ใดโดยที่ผู้อื่นสังเกตได้ (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2559)

การบริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดการบริการที่เหนือความคาดหวัง เป็นการสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
2. นำข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงเพื่อให้บริการที่ดีขึ้น
3. ออกแบบกระบวนการเพื่อสร้างหรือปรับปรุงผลผลิตและการให้บริการ รวมทั้งแสวงหาโอกาสในการพัฒนาผลผลิตและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 145 แห่ง ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ ที่ติดต่อขอใช้บริการ ณ สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช และใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 400 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบอาสา (Voluntary response sampling) โดยการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างผ่านกลุ่มไลน์ "พัสดุสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช"

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้ โดยแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นชนิดแบบตรวจสอบรายการ (check list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความถูกต้องครบถ้วน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเข้าใช้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ จำนวนการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการเข้าใช้บริการแต่ละครั้ง ช่องทางที่ใช้ในการเข้าใช้บริการ และเรื่องที่เข้าใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นชนิดแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง โดยทดลองใช้ (Pilot test) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และทำการทดสอบโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach ' s Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ .932 ด้านการให้บริการ เท่ากับ .906 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ .968 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ .956 และด้านความถูกต้องครบถ้วน เท่ากับ .963 ซึ่งทุกด้านมีค่ามากกว่า 0.70 จึงถือได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือได้ และนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นงานวิจัยที่เก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยได้รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการ ดังนี้

1. แจกแบบสอบถามออนไลน์ส่งให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผ่านกลุ่มไลน์ “พัสดุสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช” โดยให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถาม ผ่าน Google Form ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2566
2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่สามารถใช้ในการศึกษาได้ทั้งหมด
3. ทำการบันทึกหาคำตอบในแบบสอบถามเพื่อประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยต้องนำข้อมูลส่วนนี้ไปวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

แบบสอบถามส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แบบสอบถามส่วนนี้แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความถูกต้องครบถ้วน โดยผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

แบบสอบถามส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

แบบสอบถามส่วนที่ 4 ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ด้วยการจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS เพื่อคำนวณค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน ในส่วนที่ 1 และข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ จำนวนการให้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่ให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการแต่ละครั้ง ช่องทางที่ใช้ในการให้บริการ และเรื่องที่ให้บริการ ในส่วนที่ 2 แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ

(Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

2. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความถูกต้องครบถ้วน แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราชในด้านต่าง ๆ

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แล้วนำมาวิเคราะห์ T-test และ F-test

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ แล้วนำมาวิเคราะห์ T-test และ F-test

5. ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One -way ANOVA) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพื่อทำการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Least Significance Difference (LSD) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าใช้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน พบว่า ผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 84.80 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 271 คิดเป็นร้อยละ 67.80 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 ระดับตำแหน่งชำนาญการ/ชำนาญงาน จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41 ระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 269 คิดเป็นร้อยละ 67.30 และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถสรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความถูกต้องครบถ้วน ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม (n = 400 คน)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.47	0.53	4	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการ	4.52	0.53	2	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.56	1	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	0.53	5	มากที่สุด
5. ด้านความถูกต้องครบถ้วน	4.51	0.53	3	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	4.50	0.49		มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่าความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($M=4.50$, $SD=0.49$) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่าอยู่ระหว่าง 4.46 – 4.57 โดยมีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($M=4.57$, $SD=0.56$) ด้านการให้บริการ ($M=4.52$, $SD=0.53$) ด้านความถูกต้องครบถ้วน ($M=4.51$, $SD=0.53$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($M=4.47$, $SD=0.53$) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M=4.46$, $SD=0.53$)

ตารางที่ 2 : ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคล/ระดับความพึงพอใจ	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ด้านการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านความถูกต้องครบถ้วน
เพศ	.003	.009	.004	.002	.002
อายุ	.822	.913	.857	.786	.843
ระดับการศึกษา	.284	.293	.364	.195	.263
ระดับตำแหน่ง	.955	.484	.179	.469	.837
ระยะเวลาการทำงาน	.687	.333	.677	.556	.442
รายได้ต่อเดือน	.158	.509	.427	.900	.703

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน และไม่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 3 : ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

พฤติกรรมการใช้บริการ/ระดับความพึงพอใจ	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ด้านการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านความถูกต้องครบถ้วน
จำนวนการใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000
ช่วงเวลาในการใช้บริการ	0.112	0.129	0.104	0.167	0.193
ระยะเวลาที่ใช้บริการแต่ละครั้ง	0.412	0.992	0.923	0.817	0.954
ช่องทางที่ใช้ในการเข้าใช้บริการ	0.403	0.864	0.621	0.490	0.667
เรื่องที่ใช้บริการ	0.006	0.247	0.015	0.159	0.077

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านจำนวนครั้งในการใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน และด้านเรื่องที่ใช้บริการ เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงาน และรายได้ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน จากผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรธากานต์ โสภณเชาว์กุล (2563) ได้ศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการส่วนประสมการตลาดของรถโดยสารประจำทางขนาดเล็กสาย 36 กรุงเทพ-สัตหีบ-รังสิต ที่สรุปว่า ผู้ใช้บริการมีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

ส่วนประสมการตลาดของรถโดยสารประจำทางขนาดเล็ก สาย 36 กรุงเทพ-สัตหีบ-รังสิต โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน จากผลการศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ด้านจำนวนการให้บริการเฉลี่ยต่อเดือน และเรื่องที่เข้าใช้บริการเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามด้านจำนวนการให้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน และด้านเรื่องที่เข้าใช้บริการเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้เข้าใช้บริการที่มีจำนวนการเข้าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 10 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราชมากกว่าผู้ที่เข้าใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 3 ครั้ง 3-5 ครั้ง และ 6-10 ครั้ง ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้เข้าใช้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีจำนวนครั้งในการเข้าใช้บริการมากส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูง อาจเนื่องมาจากการเข้าใช้บริการบ่อย เป็นการสร้างความคุ้นเคยและปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการทำให้การติดต่อประสานงานหรือการสื่อสารมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราชสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเทพ อยู่ญาดิวศ์ (2563) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาพุทธมณฑลสาย 5 ที่สรุปว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ผู้ไปใช้บริการร่วมด้วย ความถี่ในการใช้บริการ วันที่ไปใช้บริการ และเวลาที่ไปใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพุทธมณฑลสาย 5

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ควรจัดอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราชอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ในเรื่องกฎหมายและระเบียบที่เป็นปัจจุบันสามารถนำไปใช้ในการให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้กับผู้ที่ขอเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน
2. ควรมีการจัดทำสรุปคำถามที่พบบ่อยพร้อมคำตอบที่ถูกต้องไว้ในเว็บไซต์สำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหาให้กับส่วนราชการและลดจำนวนการตอบคำถามเดิม ๆ ของเจ้าหน้าที่
3. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อทางแชทเพจสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่

บรรณานุกรม

นิติพล ภูตะโชติ. (พศจิกายน 2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย. เข้าถึงได้จาก

http://tourismlibrary.tat.or.th/medias/KKU0051/KKU0051_fulltext.pdf

สิทธา คำประสิทธิ์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์นครชัยแอร์. เข้าถึงได้จาก https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:92757

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. 2559. ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พัทธธากานต์ โสภณชาว์กุล. (2563). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการส่วนประสมการตลาดของรถโดยสารประจำทางขนาดเล็กสาย 36 กรุงเทพฯ-สัตหีบ-รังสิต เข้าถึงได้จาก https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MBA/2563/F_Patthakarn_Sophonchaowgul.pdf

พรเทพ อยู่ญาดิวงค์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาพุทธมณฑลสาย 5 เข้าถึงได้จาก <https://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2020/11/MBA-2020-IS-Factors-Affecting-Satisfaction-on-Service-of-Krungthai-Bank-compressed.pdf>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐ (ฉบับย่อ) เข้าถึงได้จาก NS_SumPlanOct2018 (1)_240105_171505.pdf

กรมบัญชีกลาง. (2566). แผนปฏิบัติการการกรมบัญชีกลางประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เข้าถึงได้จาก Satellite_240105_172736.pdf

กองพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. (2561). PMQA การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ เข้าถึงได้จาก สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (opdc.go.th)