

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อคุณภาพบริการ
การคลังขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

The Effect of People's Satisfaction on Fiscal Service Quality, Provincial
Administrative Organization, Ubon Ratchathani Province

ยลดา สือวงศ์สุวรรณ¹, อุทัย อรามเรือง², รัชนก สร้อยเพชร³ และอนรรฆ ชมาฤกษ์⁴

Yonlada Suewongsuwana¹, Uthai Aramrueang², Ratchanok Soipeth³

and Anak Chamarueak⁴

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น^{1,2,3,4}

The Eastern University of Management and Technology^{1,2,3,4}

Corresponding Author, E-mail: AnakC71@gmail.com

Retrieved; 22-02-2025; Revised; 6-05-2025. Accepted; 24-04-2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนและคุณภาพบริการการคลังขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่เคยใช้บริการกองคลัง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 400 คน โดยคำนวณจากสูตรทาร์โยมาเน่ เครื่องมือวิจัยได้แก่ แบบสอบถามจำนวน 3 ตอน และนำกลับมาวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลวิจัยพบว่าองค์ประกอบของคุณภาพบริการสาธารณะในด้านบริการสาธารณะ ปฏิสัมพันธ์ สิ่งแวดล้อม และผลลัพธ์ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญเชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $r = .85, .83, .75$ และ $.70$ และความแปรปรวนที่ $R^2 = .72, .69, .56$ และ $.64$, (Sig. .01) ตามลำดับนอกจากนี้ องค์ประกอบของคุณภาพบริการสาธารณะในด้านปฏิสัมพันธ์ ผลลัพธ์ และสิ่งแวดล้อม สามารถพยากรณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ผลทดสอบ $t = 8.34, 6.29$ และ 2.69 , (Sig. .000) ตามลำดับองค์ประกอบทั้งสามของคุณภาพบริการสาธารณะดังกล่าวสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน; คุณภาพบริการ; การคลัง

Abstract

This research article aims to assess the effect of people's satisfaction on fiscal service quality in the Provincial Administrative Organization in Ubon Ratchathani Province. The researcher collected data from 400 respondents who have used the treasury department's services in Ubon Ratchathani Province, calculated using Taro Yamane's formula. The research tools were a 3-part questionnaire before the data were analyzed using coefficient correlation and multiple regression analysis.

The findings indicate that the components of public service quality in terms of service quality, interaction quality, environment quality, and outcomes quality are significantly and positively related to people's satisfaction at $r = .85, .83, .75$, and $.70$, $R^2 = .72, .69, .56$, and $.64$, (Sig. .01), respectively. Additionally, the components of public service quality in terms of interaction quality, outcomes quality, and environment quality significantly predicted people's satisfaction at $t = 8.34, 6.29$, and 2.69 , (Sig. .000), respectively. These three components of public service quality could enhance people's satisfaction.

Keywords: People's Satisfaction; Service Quality; Fiscal

บทนำ

คุณภาพบริการสาธารณะ (Quality of Public Service) เป็นลักษณะของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่มีเป้าหมายในการใช้อรรถประโยชน์ของรัฐหรือปรับปรุงคุณภาพบริการสาธารณะโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ การบริการสาธารณะ (Public Service) จำเป็นจะต้องมีแนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมการตลาดที่มีประสิทธิผลโดยมุ่งเน้นที่ลูกค้าหรือผู้บริโภค โดยทั่วไปแล้วแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) คุณภาพบริการ (Service Quality) และความจงรักภักดี (Royalty) ไม่ใช่ประเด็นสำคัญขององค์กรบริการสาธารณะ (Public Service Organization) ลูกค้าขององค์กรบริการสาธารณะต้องการให้เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของผู้ให้บริการนำเสนอบริการที่มีคุณค่าผู้บริโภคจึงไม่ใช้บริการเพราะไม่พึงพอใจในการนำเสนอบริการสาธารณะ ดังนั้น การบริการสาธารณะจึงต้องมีแนวคิดเกี่ยวกับลูกค้าเป็นพื้นฐานในการให้บริการ (Bruno, 2018)

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2563) ได้อธิบายว่า การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกือบทั้งประเทศยังไม่ประสบความสำเร็จในการให้บริการแก่ประชาชน อันเป็นหลักการเชิงวัตถุประสงค์สำคัญขององค์กร ที่มุ่งตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทั้งทางตรง และทางอ้อม ทั้งนี้เนื่องจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภท ถูกจัดตั้งขึ้นมา

ตามเจตนารมณ์ของประชาชน ที่ต้องการใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ สำหรับการยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ในแต่ละวันให้ดีขึ้น จากการใช้จ่ายงบประมาณตามความจำเป็นที่ตลาดรอบรู้ของผู้ที่เป็นตัวแทนของประชาชน หากแต่สิ่งที่ประชาชนได้รับ ส่วนใหญ่มักเป็นสิ่งที่อยู่ไกลเกินความจำเป็น เช่น การไต่ถนนหนทางภายในหมู่บ้าน ที่ขาดแม้แต่ท่อระบายน้ำ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาน้ำเน่าเหม็นไปจนถึง การไม่ดูแลรักษาความสะอาดภายในหมู่บ้าน ไม่เก็บขยะตามเวลาที่สมควร หากแต่ปล่อยให้ส่งกลิ่นคละคลุ้งไปทั้งหมู่บ้าน ซึ่งจากสภาพของการปฏิบัติงานดังกล่าวนี้ นำมาสู่ความจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรับรู้ แล้วนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรให้ทันสมัย คือเป็นองค์กรที่มีผลปฏิบัติงาน ไปตามความต้องการของประชาชน ซึ่งนอกจากจะสามารถสนองตอบต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรแล้ว ยังช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม

กองคลังขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบสำคัญฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือนค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จบำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ ฐานะทางการเงินการจัดสรรเงินต่างๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่างๆ การควบคุมการเบิกจ่าย การจัดทำบทดลองประจำเดือนประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบลและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย ได้แก่ 1) งานการเงิน 2) งานบัญชี 3) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และ 4) งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี, 2568)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชน และคุณภาพบริการการคลังขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่ให้ความสนใจในการพัฒนาคุณภาพบริการและเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการการคลังและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ (Service Quality) และความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นหัวข้อสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์ของการบริการสาธารณะและมีการใช้

SERVQUAL ของ Parasuraman et al (1994) มาใช้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพบริการสาธารณะ และแหล่งที่มาของคุณภาพในการให้บริการสาธารณะจะแตกต่างจากการบริการของภาคเอกชนเนื่องจากการบริการสาธารณะประกอบด้วยผู้มีส่วนได้เสีย หลายฝ่าย เช่น ลูกจ้าง ชุมชน และองค์กรไม่แสวงหากำไร ทั้งนี้กระบวนการนโยบายและการออกแบบบริการจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียและความสามารถในการบริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ซึ่ง Parasuraman et al (1985) ได้แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าจะทำการเปรียบเทียบกรอบความคาดหวังกับการได้รับบริการว่าทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ ถ้าเป็นไปตามความคาดหวังลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ ถ้าไม่เป็นไปตามความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ และหากเขาได้อธิบายเกี่ยวกับช่องว่างระหว่างคุณภาพบริการในด้านของผู้ให้บริการ ซึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพบริการในด้านการรับรู้ของลูกค้า ขณะที่ Benmansour (2019) ได้กล่าวว่าผลงานของรัฐบาลสามารถคิดได้จากการให้บริการให้แก่ประชาชน รูปแบบของบริการสาธารณะ โดยจะต้องทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการบริการสาธารณะนั้น ความพึงพอใจของประชาชนจะผันแปรตามลักษณะของสถานภาพทางสังคม และทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน (Brown et al., 2005) นอกจากนี้ การบริการสาธารณะของรัฐขึ้นอยู่กับมาตรฐานที่รัฐนำเสนอ การที่ประชาชนจะพึงพอใจหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการประเมินของประชาชนว่า ระดับคุณภาพของการบริการสาธารณะที่เป็นคุณภาพชีวิตของประชาชนสูงขึ้นเพียงใด ฉะนั้น การบริการสาธารณะขององค์กรจึงขึ้นอยู่กับข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ของผู้ได้รับบริการเพื่อใช้ในการตัดสินใจของผู้ให้บริการ

นอกจากนี้ นักวิชาการได้ใช้ตัวชี้วัดคุณภาพบริการการคลัง (Physical Service Quality) เช่น กระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (มุสดี แสนเสนาะ, 2556) และมาลีนิ วัชรวรกานต์ และคณะ (2565) ใช้ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ได้แก่ การรู้จักและเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนอง การให้ความเชื่อมั่น ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และพนักงานผู้ให้บริการ ทั้งนี้ Lanin & Hermanto (2019) ได้อธิบายว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐบาลมีหน้าที่ต้องสร้างคุณภาพบริการให้แก่ชุมชน คุณภาพบริการที่ต่ำจะเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของสังคม ทำให้ประชาชนร้องเรียนต่อระบบราชการและเป็นบ่อเกิดที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการ ดังนั้น การบริการการคลังของรัฐต้องตอบสนองด้วยคุณภาพบริการสูงสุดเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

ดังนั้น ผู้วิจัยได้ใช้ตัวชี้วัดคุณภาพบริการการคลัง ได้แก่ คุณภาพการปฏิสัมพันธ์ คุณภาพสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และคุณภาพผลลัพธ์ (Lanin & Hermanto, 2019)

1. คุณภาพการปฏิสัมพันธ์ (Interaction Quality) ได้แก่ ความเป็นมืออาชีพของพนักงาน (Staff Professionalism) หมายถึง ความสามารถและเชี่ยวชาญของพนักงานเกี่ยวกับ

การปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงสมรรถนะของพนักงาน (Staff Competency) ที่พนักงานพึงมีหรือตอบคำถามของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

ก) ทศนคติของพนักงาน (Staff Attitude) หมายถึง การใช้ภาษาที่พนักงานใช้ การแสดงออกถึงการบริการของพนักงานด้วยความซื่อสัตย์ (Honesty) เห็นอกเห็นใจ (Empathy) และมีทัศนคติที่ดีของพนักงาน มีการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการหรือประชาชนอย่างเสมอภาคและสุภาพ สาธารณะจะต้องมีความรู้สึกประทับใจและพึงพอใจ

2. คุณภาพของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment Quality) ประกอบด้วย

ก) การเมืองในองค์กร (Political Organization) หมายถึงความมีคุณธรรม จริยธรรม ปราศจากการคอร์รัปชันขององค์กร

ข) บทบาทการจัดการภายใน (Internal Role) หมายถึง บทบาทของผู้จัดการที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การมอบหมายอำนาจหน้าที่ การค้นหาข้อมูล การจัดสรรทรัพยากรและการแก้ปัญหาภายใน

ค) บทบาทภายนอกของผู้จัดการ (External Role) เช่น การเป็นสัญลักษณ์ (Symbol) การเป็นตัวกลาง (Intermediary) การเป็นนักพูด (Spokesman) การเป็นนักธุรกิจหรือนักต่อรอง

ง) คุณภาพของเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน (Office Equipment Quality) ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการ คอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน และอาคารสถานที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ

3. คุณภาพของผลลัพธ์ (Outcomes Quality) ประกอบด้วย

ก) การนำส่ง (Delivery) เป็นความสามารถของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย การแก้ไขปัญหาการบริการ และการบริการที่สมบูรณ์ ดังนั้น จึงต้องมีการนำส่งบริการที่ดี (Good Service Delivery) และเข้าใจความต้องการสาธารณะ(Public's Needs)

ข) เวลาที่กำหนด (Timeliness) การบริการสาธารณะจะต้องมีการให้บริการตามเวลาที่มีเหตุผลและเปลี่ยนได้ รวมถึงคุณภาพหรือพฤติกรรมของพนักงานในการทำงานตามเวลาโอกาส และในช่วงเวลาที่ดี ระยะเวลาเหมาะสมสำหรับประเภทของการบริการ (Lanin & Hermanto, 2019)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน

Lanin et al (2023) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือลูกค้าเป็นตัวชี้วัดพื้นฐานของคุณภาพบริการ ในการจัดการธุรกิจและระบบราชการ (Bureaucracy) ซึ่งแสดงในลักษณะของความพึงพอใจสาธารณะ ที่มีคุณภาพบริการของรัฐบาล ทั้งนี้ Suwarman (2011) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบราชการ โดยใช้ความพึงพอใจในบริบท

ของธุรกิจมากขึ้น จึงได้มีการใช้ความพึงพอใจสาธารณะ เพื่อวัดคุณภาพบริการของตัวแทนราชการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจต่อรัฐบาล อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจสาธารณะมีระดับต่ำเมื่อเทียบกับคุณภาพบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นกับผลงานบริการของรัฐบาลท้องถิ่น (Lanin & Hermanto , 2019)

ความพึงพอใจสาธารณะ หมายถึงการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐบาลมีหน้าที่ต้องสร้างคุณภาพบริการให้แก่ชุมชน คุณภาพบริการที่ต่ำจะเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของสังคม ทำให้ประชาชนร้องเรียนต่อระบบราชการและเป็นการบ่งชี้ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้น การบริการสาธารณะของรัฐต้องตอบสนองด้วยคุณภาพบริการสูงสุด เพื่อให้ชุมชนเกิดความพึงพอใจ (Boediono, 2003) ความพึงพอใจสาธารณะ เกิดขึ้นเมื่อบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง และความต้องการ (Lanin et al., 2023) ประกอบด้วย

1) การประสานงานบริการ (Service Facilities) ได้แก่ ความสะอาด ความเป็นระเบียบในการให้บริการ ความสะดวกในการให้บริการ การบริการที่จับต้องได้ เช่น ความสะอาดทางกายภาพ การบริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ห้องรับรอง

2) การบริการที่ต้องการ (Service Requirements) เช่น ความโปร่งใสในการบริการ ประสิทธิภาพในการบริการ

3) ขั้นตอนการบริการ (Service Procedures) ได้แก่ ขั้นตอนความชัดเจนของขั้นตอนในการบริการ ขั้นตอนการบริการที่เปิดเผย

4) เวลาในการบริการ (Service Time) เวลาในการบริการของฝ่ายบริการ

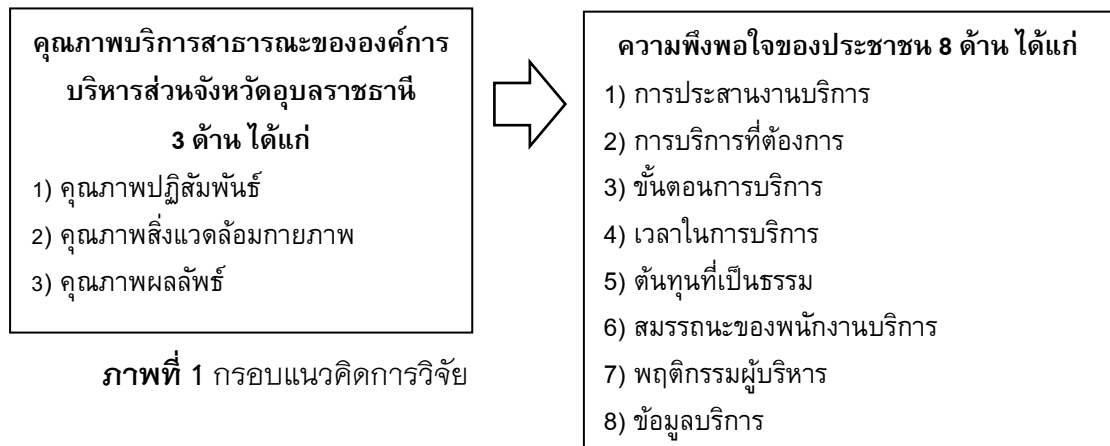
5) ต้นทุนที่เป็นธรรม (Fairness of Cost) ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ความเหมาะสมของราคากับหน่วยการบริการ

6) สมรรถนะของพนักงานบริการ (Competency of Service Officers) เช่น ระดับของความเชี่ยวชาญและทักษะในการให้บริการ

7) พฤติกรรมผู้บริหาร (Executor's Behavior) เช่น ทักษะของพนักงานในการบริการที่สุภาพและเป็นเพื่อน

8) ข้อมูลบริการ (Service Information) ได้แก่ ความเป็นมาตรฐานในการบริการ (Indriastuti et al., 2023)

กรอบแนวคิดวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

3.1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร สมาชิกที่อาศัยอยู่ในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวนทั้งสิ้น 652,557ครัวเรือน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2566) และมีประชาชนที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนนั้น เคยมีประวัติการมาใช้บริการการคลังของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และสนใจในการให้ข้อมูลแก่งานวิจัยนี้ครัวเรือนละ 1 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การใช้สูตรการคำนวณของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5%

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{652,557}{1+652,557(0.05)^2}$$

$$= \frac{652,557}{1,631.39}$$

$$= 400 \text{ คน}$$

วิธีสุ่มตัวอย่าง (Random Sampling) ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-state sampling) โดยเริ่มจากขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน เจ้าหน้าที่กองคลังและงานบริการด้านอื่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเกี่ยวกับรายชื่อและที่อยู่ของประชาชนที่เดิน

ทางเข้ามาติดต่อขอใช้บริการจากสำนักงานในช่วงปี พ.ศ. 2567 แล้วนำมาจัดทำบัญชีรายชื่อเพื่อจับสลากตัวอย่างให้ข้อมูล รวมถึงบอกต่อญาติสนิท เพื่อนที่ใกล้ชิดและอาสาสมัครอื่นที่สามารถให้ข้อมูลแก่งานวิจัยนี้ได้โดยปราศจากเงื่อนไข

- 1) จัดทำบัญชีรายชื่อกลุ่มตัวอย่าง
- 2) สุ่มตัวอย่างแบบจับสลากรายชื่อ
- 3) แนะนำ หรือบอกต่อผู้ให้ข้อมูลถัดไป (Snow ball)
- 3.2) เครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรม และนำไปทดสอบคุณภาพก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูล โดยมีขั้นตอนการพัฒนาต่อไปนี้

- 1) ขั้นตอนการรวบรวมสาระสำคัญที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสารและนำไปขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ และนำกลับมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ตามคำแนะนำ
- 2) ขั้นตอนการร่างข้อคำถาม โดยนำเอาผลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มาร่างเป็นข้อคำถามกับนำไปขอให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาได้ตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ภาษา และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
- 3) ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม เป็นขั้นตอนนำเอาร่างข้อคำถามแต่ละข้อที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขมาแล้วไปสร้างเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะดังต่อไปนี้

เป็นแบบสอบถามชนิดมาตรวัดหลายระดับกับแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ จำนวน 24 ข้อและเป็นแบบมาตรวัด 5 ระดับ (Likert, 1967) ตามตัวเลข 1, 2, 3, 4 และ 5 โดยมีความหมายกำกับว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

ตอนที่ 3 ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจสาธารณะ จำนวน 11 ข้อ เป็นมาตรวัด 7 ระดับ (Likert, 1967) ตามตัวเลข 1 ถึง 7 และมีความหมายกำกับว่า 1 หมายถึง ไม่พอใจมากที่สุด 2 หมายถึง ไม่พอใจ 3 หมายถึง ไม่พอใจเล็กน้อย 4 หมายถึง พอใจ 5 หมายถึง พอใจปานกลาง 6 หมายถึง พอใจมาก 7 หมายถึง พอใจมากที่สุด

4) ขั้นตอนไปทดลองใช้ เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยนำร่างแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างอื่นจำนวน 50 ตัวอย่าง และนำกลับมาทดสอบความตรงกับความเชื่อมั่น โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับการทดสอบต่อไปนี้

4.1) เกณฑ์ทดสอบความตรง ผู้วิจัยใช้ค่า KMO ตั้งแต่ .80 ค่า Extraction มากกว่า .50 และค่า Variance มากกว่าร้อยละ 50 เป็นเกณฑ์ทดสอบความตรง (วิระศักดิ์ จินารัตน์, 2564)

4.2) เกณฑ์ทดสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยใช้ค่า Alpha ตั้งแต่ .80 กับค่า Corrected items ตั้งแต่ .40 วัดความเที่ยงตรงรายข้อเป็นเกณฑ์ทดสอบความเชื่อมั่น

และได้ผลการทดสอบคุณภาพแบบสอบถามต่อไปนี้

แบบสอบถามนี้มีค่า KMO ที่ .96 และ .95 มีค่า Extraction ระหว่าง .55-.75 และระหว่าง .75-.87 มีค่า Variance ร้อยละ 66.40 กับร้อยละ 83.52 รวมถึงมีค่า Alpha ที่ .97 และ .98 ความเที่ยงตรงรายข้อระหว่าง .67-.83 และระหว่าง .84-.91 สรุปว่าแบบสอบถามนี้ความตรงและความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ที่กำหนด

3.3) การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองระหว่างเดือน สิงหาคม- กันยายน 2567 ตามขั้นตอนต่อไปนี้

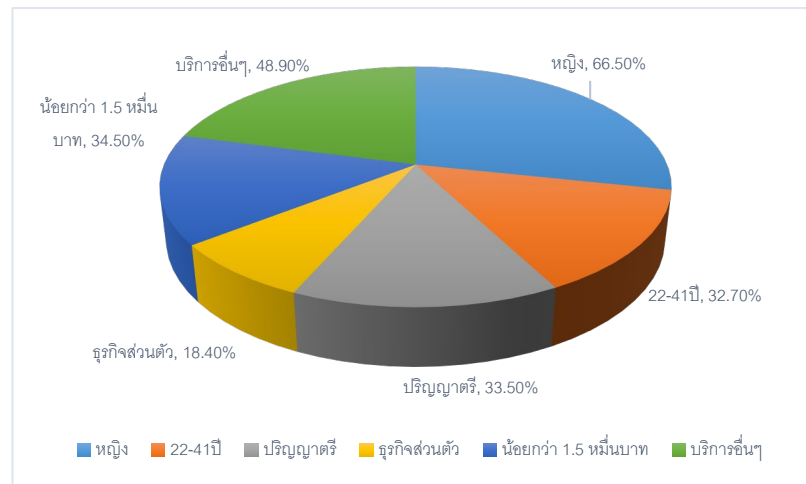
- 1) ผู้วิจัยประชาสัมพันธ์และประกาศรับสมัครผู้ให้ข้อมูลไปยังพื้นที่กลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาจัดทำบัญชีรายชื่อ
- 2) จัดประชุมและชี้แจงผู้ให้ข้อมูลถึงวัตถุประสงค์วิจัยพร้อมทั้งตอบข้อสงสัยให้ทุกคนได้เข้าใจตรงกัน
- 3) แจกแบบสอบถามและชี้แจงวิธีตอบคำถามเบื้องต้นให้ทุกคนได้เข้าใจ พร้อมกับนัดหมายวันเวลาและวิธีส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัย
- 4) ติดตามการจัดส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัย
- 5) ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน โดยแยกเอาแบบสอบถามที่มีคำตอบครบทุกข้อไว้สำหรับนำไปวิเคราะห์ผล

3.4) การวิเคราะห์ผล

ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปรและนำเอาผลทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความแปรปรวนร่วมกัน และความสามารถในการอธิบายตัวแปรผลได้ของตัวแปรอิสระ R^2 ตลอดจนผลกระทบจากปัจจัยอื่นมาใช้ในการอธิบายคำตอบและปรากฏการณ์วิจัยที่สนใจ

ผลการวิจัย

- 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ($n = 400$) ผลวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายและมีร้อยละ 66.5 กับมีอายุระหว่าง 22-41 ปีมากที่สุดร้อยละ 32.7 ถัดมามีอายุระหว่าง 42-58 ปีร้อยละ 32.0 กับอายุน้อยระหว่าง 18-21 ปีร้อยละ 20.2 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 33.5 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 18.4 รวมถึงมีรายได้น้อยกว่า 1.5 หมื่นบาทต่อเดือนร้อยละ 34.5 และอีกร้อยละ 33.0 มีรายได้ระหว่าง 1.5-2.5 หมื่นบาทกับอีกร้อยละ 22.9 มีรายได้ระหว่าง 2.5-3.5 หมื่นบาทต่อเดือน แต่ที่สำคัญพบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 48.9 เข้ามาติดต่อใช้บริการอื่นมากกว่าเบิกเงินหรือเบิกค่าตอบแทนซึ่งมีเพียงร้อยละ 18.1 ดังภาพที่แสดงต่อไปนี้



ภาพที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2) ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา และประสบการณ์ในการใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการการคลังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .00 ขณะที่ ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .00 และเมื่อนำไปวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมกันของหลายตัวแปร ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการศึกษาและรายได้ของกลุ่มตัวอย่างมีผลกระทบต่อความพึงพอใจคุณภาพบริการการคลังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสามารถในการอธิบายตัวแปรผลได้ร้อยละ 35 กับมีผลกระทบจากปัจจัยอื่นอีกร้อยละ 65 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามตารางแสดงประกอบต่อไปนี้

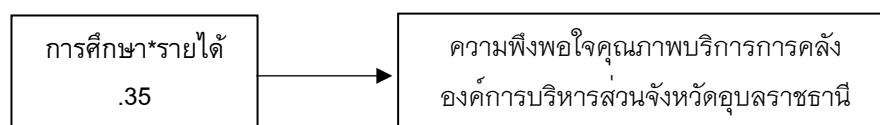
ตารางที่ 1 ความแปรปรวนหลายตัวแปรต่อความพึงพอใจสาธารณะ

Sources	Type II SS	Df	MS	F	Sig.
การศึกษา*รายได้	19.18	11	1.74	2.58**	.004

**P value .01

R^2 .35

จากตารางผลวิจัยพบว่า การศึกษาและรายได้มีความแปรปรวนร่วมกันต่อความพึงพอใจสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีผลทดสอบ $F = 2.58$ (Sig. 01) และสามารถอธิบายตัวแปรผลได้ร้อยละ 35 ตามค่า R^2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ภาพที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล

2) ผลวิจัยพบว่า คุณภาพบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของประชาชนในระดับมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่า r แสดงความสัมพันธ์ที่ .85 ทำให้สามารถอธิบายตัวแปรผลได้ที่ร้อยละ 72 รวมไปถึงมีขนาดความสัมพันธ์ขององค์ประกอบคุณภาพการปฏิสัมพันธ์สูงกว่าอีกสององค์ประกอบที่ค่า $r = .83$ กับคุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพมีความสัมพันธ์เป็นลำดับสุดท้ายที่ค่า $r = .75$ และอาจส่งผลให้มีผลกระทบจากปัจจัยอื่นมากกว่าองค์ประกอบอื่นของคุณภาพบริการสาธารณะ ตามตารางแสดงประกอบต่อไปนี้

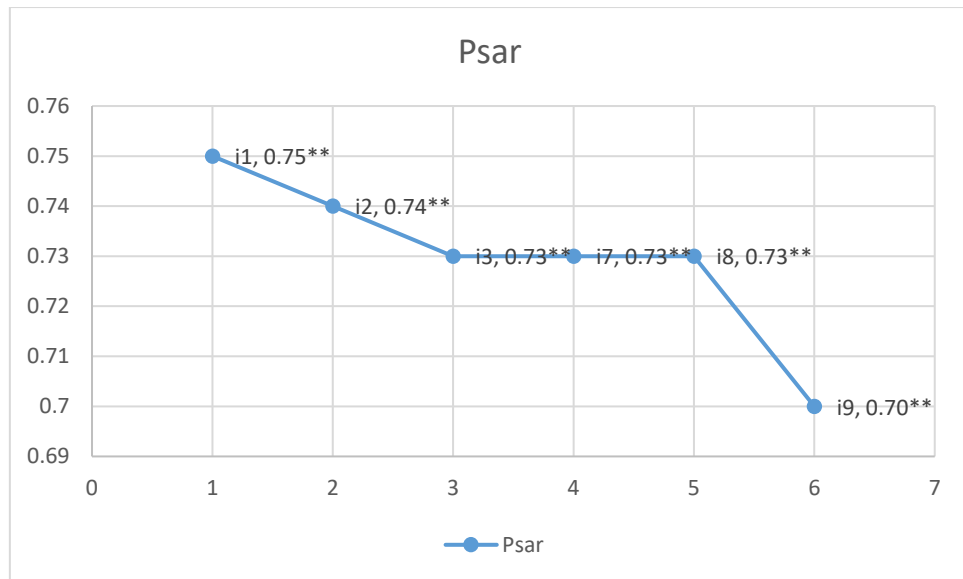
ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ของตัวแปร

Variables	ความพึงพอใจ คุณภาพบริการ การคลัง	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ r^2	ผลกระทบของ ปัจจัยอื่น
คุณภาพบริการสาธารณะ	.85**	.72	28%
คุณภาพปฏิสัมพันธ์	.83**	.69	31%
คุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพ	.75**	.56	44%
คุณภาพผลลัพธ์	.80**	.64	36%

**P value .01

จากตารางผลวิจัยพบว่า ตัวแปรหลักทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หมายความว่า ถ้ามีการพัฒนาหรือยกระดับคุณภาพบริการสาธารณะมากเท่าใดจะทำให้ระดับความพึงพอใจคุณภาพบริการการคลังเพิ่มขึ้นไปด้วย โดยเฉพาะการพัฒนาคุณภาพปฏิสัมพันธ์ร้อยละ 69 คุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพร้อยละ 56 และการพัฒนาคุณภาพผลลัพธ์ร้อยละ 64 ด้านความเป็นมืออาชีพและความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการเงินการคลังขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และคุณภาพการปฏิสัมพันธ์ (Interaction Quality) ได้แก่ ความเป็นมืออาชีพของพนักงาน (Staff Professionalism) หมายถึง ความสามารถและเชี่ยวชาญของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงสมรรถนะของพนักงาน (Staff Competency) ที่พนักงานพึงมีหรือตอบคำถามของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องกับการบริหารแบบมืออาชีพ มีมาตรฐานในการวัดผลงานที่ชัดเจน มีการควบคุมผลงาน ให้มากยิ่งขึ้น มีการกระจาย ส่วนราชการให้เป็นหน่วยงานย่อยเพื่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมให้มีการแข่งขันด้วยวิธีการจ้างเหมา การจัดให้มีการยืดหยุ่นในการจ้างงานและการให้ ค่าตอบแทน และ องค์การควรส่งเสริมให้มีวินัยในการใช้จ่ายมากขึ้น เช่นเดียวกันการ ปกครองท้องถิ่นในทัศนะของ Fenwick (1995)

ซึ่งด้วยเหตุนี้ทำให้ได้ประเด็นสำคัญสำหรับนำไปใช้ประกอบแนวทางการพัฒนา คือ การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรด้านการคลังขององค์การ



ภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ของตัววัดคุณภาพปฏิสัมพันธ์

**P value .01

11; เจ้าหน้าที่การคลังมีความเป็นมืออาชีพและมีความรู้เกี่ยวกับการเงินการคลังเป็นอย่างดี

12; เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถและเชี่ยวชาญในการบริการการคลัง

13; เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำปรึกษาหารือของผู้มาใช้บริการ

17; เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีและมีความเห็นอกเห็นใจผู้มาใช้บริการ

18; เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการหรือประชาชนอย่างเสมอภาค

19; เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ

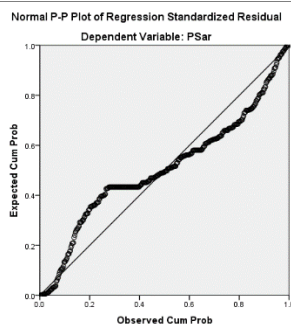
จากภาพประกอบผลวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่การคลังมีความเป็นมืออาชีพและมีความรู้เกี่ยวกับการเงินการคลังเป็นอย่างดีมีความสัมพันธ์เป็นลำดับหนึ่งกับความพึงพอใจสาธารณะที่ค่า $r = .75$ ถัดมาเป็นความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถและเชี่ยวชาญในการบริการการคลัง มีค่า $r = .74$ และมีค่า $r = .73$ เกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถและเชี่ยวชาญในการบริการการคลัง เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีและมีความเห็นอกเห็นใจผู้มาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการหรือประชาชนอย่างเสมอภาค ซึ่งนั่นหมายความว่าประชาชนให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดมากกว่าประเด็นอื่น ดังนั้นสรุปผลวิจัยได้ว่า คุณภาพบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์เชิงบวกขนาดมากกับคุณภาพบริการสาธารณะ โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การมากกว่าประเด็นอื่น

3) ผลวิจัยพบว่า คุณภาพปฏิสัมพันธ์มีอำนาจพยากรณ์ความพึงพอใจสาธารณะได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 มีผลทดสอบ $t = 8.34$ (Sig. .000) และคุณภาพผลลัพธ์มีอำนาจพยากรณ์ความพึงพอใจสาธารณะได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 มีผลทดสอบ $t = 6.29$ (Sig. .000) กับคุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพมีอำนาจพยากรณ์ความพึง

พอใจสาธารณะได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีผลทดสอบ $t = 2.69$ (Sig. .007) โดยทั้งสามตัวแปรเหตุมีความสามารถในการอธิบายตัวแปรผลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามค่า R^2 ที่ .73 (ภาคผนวก ค6) ตามตารางแสดงประกอบต่อไปนี้

ตารางที่ 3 อำนาจพยากรณ์ต่อความพึงพอใจสาธารณะ

Independent	Beta	t-test	Sig.	Collinearity statistics
ค่าคงที่	–	.526	.599	Tolerance .21–.30
คุณภาพปฏิสัมพันธ์ In	.46	8.34***	.000	VIF 3.31–4.59
คุณภาพผลลัพธ์ OT	.32	6.29***	.000	Collinearity .01–.89
คุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพ EN	.12	2.69**	.000	Durbin-Watson 1.57



R^2 .73 Std error .48 $F = 370.90$ Sig. .000

จากตารางผลวิจัยพบว่า คุณภาพปฏิสัมพันธ์มีอำนาจอธิบายความพึงพอใจสาธารณะได้ร้อยละ 46 ขณะที่คุณภาพผลลัพธ์อธิบายได้น้อยละ 32 และคุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพอธิบายได้เป็นลำดับสุดท้ายที่ร้อยละ 12 แต่ทั้งสามตัวแปรมีความสามารถอธิบายตัวแปรผลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .00

อภิปรายผลการวิจัย

1) การศึกษาและรายได้มีความแปรปรวนร่วมกันต่อความพึงพอใจคุณภาพบริการการคลังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและสามารถอธิบายตัวแปรผลได้ร้อยละ 35 ตามค่า R^2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประเด็นสำหรับนำไปประกอบการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการการคลังขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีให้มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่เดินเข้ามาใช้บริการจำเป็นต้องตระหนักถึงการศึกษาและรายได้ของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ โดยเฉพาะการตระหนักถึงมาตรฐานการให้บริการที่เท่ากันของประชาชนทุกระดับ ตลอดจนการยกระดับการให้บริการสูงกว่ามาตรฐานที่หน่วยงานกลางได้กำหนดขึ้น ทั้งนี้เพราะคุณภาพหมายถึงทำแล้วประสบความสำเร็จเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ดังนั้นสรุปผลวิจัยได้ว่า มีสองปัจจัยที่ควรค่าสำหรับนำไปประกอบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการคลังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากขึ้นคือวุฒิการศึกษาและระดับรายได้ของผู้เข้ามาติดต่อกับ

หน่วยงาน โดยเฉพาะมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการเงินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

2) จากผลวิจัยที่พบว่า คุณภาพปฏิสัมพันธ์มีอำนาจอธิบายความพึงพอใจสาธารณะได้ร้อยละ 46 ขณะที่คุณภาพผลลัพธ์อธิบายได้น้อยละ 32 และคุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพอธิบายได้เป็นลำดับสุดท้ายที่ร้อยละ 12 แต่ทั้งสามตัวแปรมีความสามารถอธิบายความพึงพอใจของประชาชนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีประเด็นนำไปใช้ประโยชน์ได้เกี่ยวกับการยกระดับมาตรฐานการให้บริการด้านการเงินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งเพ็ญพิมล หกสุวรรณ(2559) ได้อธิบายว่า การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปี 2543 ได้กำหนดเป้าหมายให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดการบริการสาธารณะของรัฐให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายจ่ายเพิ่มขึ้น ดังนั้น รัฐจึงต้องหาแหล่งรายได้ใหม่ และปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดสรรภาษีอากรและเงินอุดหนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนาศักยภาพทางการเงินและการคลัง โดยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการจัดเก็บและการจัดหารายได้ให้ตนเองได้เพิ่มขึ้นด้วย เพื่อที่ในระยะยาวองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความสามารถในการจัดเก็บรายได้เพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในท้องถิ่นตนเอง วิธีการกำหนดที่มาของรายได้มี 2 แนวทาง คือ แนวทางที่หนึ่งกำหนดจากรายได้โดยตรง ซึ่งจะยึดหลักที่ชัดเจนของภาระหน้าที่กับแนวทางที่สอง การแบ่งรายได้คือ รัฐบาลกับท้องถิ่น ร่วมกันจัดแบ่งภาษีที่ไม่ว่าใครจะเป็นผู้จัดเก็บร่วมกัน ภาษีที่อยู่ในแนวทางนี้มีอยู่มาก เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีเหล่านี้รัฐเป็นผู้จัดเก็บให้แล้วท้องถิ่นไปขอแบ่งไม่ว่าจะแบ่งทั้งหมด หรือบางส่วน รวมถึงการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะทางการเงินการคลังที่เข้มแข็งจะ เป็นหลักประกันถึงความต่อเนื่องในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในระดับ ฐานราก และทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าท้องถิ่นจะสามารถชำระหนี้ และรับผิดชอบภาระ รายจ่ายต่าง ๆ เพื่อการจัดบริการด้านต่าง ๆ ได้ในอนาคต ในประเด็นนี้ Honadle et al (2004) และ Wang (2006) ให้ความสำคัญกับการมีฐานะทางการเงิน การคลังที่เข้มแข็ง ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรประเมินฐานะทางการเงิน การคลังขององค์กรตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มของปัญหาในการ บริหารการเงินการคลังและการจัดบริการสาธารณะที่อาจเกิดขึ้นได้ เป็นการล่วงหน้า และสามารถกำหนดมาตรการรับมือก่อนที่จะเกิดปัญหาทางการเงินการคลังลุกลาม ให้ยุติตามมาได้อย่างทันการณ์

นอกจากนั้นแล้ว การเงินและการบัญชีประกอบการเบิกเงิน การจ่ายเงินการรับเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำส่งเงินเป็นกิจกรรมการให้บริการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่างๆของส่วนราชการที่ใช้งบประมาณ และ ธัญสุดา เทพพิทักษ์ (2548) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามบทบาทอำนาจหน้าที่ของหัวหน้าส่วนการคลัง ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้าน

บทบาทอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายพบว่า หัวหน้าส่วนการคลังทุกคนสับสนขาดความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบหนังสือสั่งการรวมทั้งขาดความเป็นอิสระในการบริหารประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่มากนักประกอบกับมีกฎระเบียบและงานที่ต้องปฏิบัติหลายด้าน 2) ด้านบุคคลพบว่าประสบปัญหาด้านความเพียงพอของบุคลากรในการปฏิบัติงานขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานยังไม่ได้ รับการเอาใจใส่ดูแลให้เหมาะสมขาดความก้าวหน้าในอาชีพการที่ผู้บริหารมีมากเกินไปในการพิจารณาความดีความชอบและขาดดุลยพินิจในการพิจารณาความดีความชอบ 3) ด้านงบประมาณพบว่ามีปัญหาในการวางแผนการใช้จ่าย งบประมาณมีไม่เพียงพอ ไม่มีการวางแผนควบคุมการใช้จ่ายตั้งรายจ่ายไม่ครอบคลุมต้องมีการโอนและเปลี่ยนแปลงบ่อย การจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นจัดเก็บได้น้อยไม่เป็นไปตามเป้าหมายเจ้าหน้าที่และผู้บริหารขาดประสิทธิภาพในการวางแผนการบริหารงบประมาณ 4) ด้านวัสดุอุปกรณ์พบว่ามีปัญหาด้านอาคารสถานที่วัสดุอุปกรณ์บ้านพักอาศัยขององค์การบริหารส่วนตำบลอาคารสถานที่คับแคบขาดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ไม่ปลอดภัยในการจัดเก็บทรัพย์สินและไกลจากแหล่งชุมชน ดังนั้น กองคลังขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีจำเป็นต้องเน้นการพัฒนาทั้งสามแนวทางได้แก่ แนวทางการพัฒนาคุณภาพปฏิสัมพันธ์ แนวทางการพัฒนาคุณภาพผลลัพธ์ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพ ควบคู่ไปพร้อมกันและให้ความสำคัญกับความแตกต่างของระดับการศึกษาและรายได้ของทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะขององค์การ

องค์ความรู้ใหม่ของการวิจัย

การพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะสามารถดำเนินการได้ทั้งสามแนวทางตามขนาดและความสำคัญมากน้อยต่างกันเรียงตามลำดับ หากแต่ผู้บริหารจำเป็นต้องเน้นการพัฒนาทั้งสามแนวทางได้แก่ แนวทางการพัฒนาคุณภาพปฏิสัมพันธ์ แนวทางการพัฒนาคุณภาพผลลัพธ์ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพ ควบคู่ไปพร้อมกัน และให้ความสำคัญกับความแตกต่างของระดับการศึกษาและรายได้ของทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะขององค์การ

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อไปนี้

1) ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ ผู้วิจัยแนะนำผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐและองค์กรท้องถิ่นที่ตั้งใจพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้มีผลเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนที่มาขอใช้บริการตามแนวทางต่อไปนี้

1.1) แนวทางการพัฒนาคุณภาพปฏิสัมพันธ์ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่การคลังมีความเป็นมืออาชีพและมีความรู้เกี่ยวกับการเงินการคลังเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถและเชี่ยวชาญในการบริการการคลัง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้คำปรึกษาหารือของผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติที่ดีและมีความเห็นอกเห็นใจผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการหรือประชาชนอย่างเสมอภาค และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ

1.2) แนวทางพัฒนาคุณภาพผลลัพธ์ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่บริการตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เจ้าหน้าที่บริการตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สมบูรณ์และถูกต้อง และการบริการมีมาตรฐานและสม่ำเสมอในการให้บริการ

1.3) แนวทางพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมกายภาพ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่บริการด้วยคุณธรรมจริยธรรมปราศจากการคอร์รัปชัน เจ้าหน้าที่บริการด้วยคุณธรรมจริยธรรมปราศจากการคอร์รัปชัน ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ไขปัญหาในการบริการได้ทันเวลา เจ้าหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานงานให้แก่ผู้มาติดต่อ และ มาติดต่อสามารถใช้บริการได้ทั้งในเวลาทำการและนอกเวลาทำการ

2) ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป แนะนำให้ทำวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติของพนักงาน ความโปร่งใสขององค์กร และการนำเอาปัญญาประดิษฐ์ไปให้บริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

เอกสารอ้างอิง

ธัญสุตา เทพพิทักษ์. (2548). *ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามบทบาทอำนาจหน้าที่ของหัวหน้าส่วนการคลัง: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา* [ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา].

ผุสดี แสงเสนาะ. (2556). *คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี* [ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี].

เพ็ญพิมล หกสุวรรณ. (2559). *ศักยภาพของการคลังท้องถิ่น: กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].

มาลินี วัชรวรรกานต์, ฌภัทร วิหคน้อย, สุลีมาศ คำมุง, และ ธนนันท์ ทองเลิศ. (2565). *คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา. วารสารสังคมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 53(1), 669–678.*

- วิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง, และ โสรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน*, 2(1), 14.
- วีระศักดิ์ จินารัตน์. (2564). *ระเบียบวิธีวิจัยสมัยใหม่*. ยงสวัสดิ์ อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2566). *ข้อมูลประชากร 2566*. สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสหกรณ์. <https://www.opsmoac.go.th/>
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี. (2568). *คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการของคลัง*. https://ubon.go.th/2565/?page_id=1812
- Benmansour, N. (2019). Citizens and expatriates' satisfaction with public services in Qatar—Evidence from a survey. *International Journal of Social Economics*, 46, 326–337
- Brown, M. E., Treviño, L. K., & Harrison, D. A. (2005). Ethical leadership: A social learning perspective for construct development and testing. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 97(2), 117–134.
- Bruno, M. (2018). *Protéinurie et syndromes néphrotiques* (7th ed.). Cuen (University College of Nephrology Teachers).
- Budiono, B. (2003). *Structural change and its effect on industrial pollution of the manufacturing sector* (Working Papers in Economics and Development Studies No. 200308). Department of Economics, Padjadjaran University.
- Fenwick, J. (1995). *Managing local government*. <http://nrl.northumbria.ac.uk/3320/>
- Honadle, B. W., Costa, J. M., & Cigler, B. A. (2004). *Fiscal health for local government: An introduction to concepts, practical analysis, and strategies*. Elsevier Academic Press.
- Indriastuti, F., Sahib, A., & Nuraini, R. (2023). Development of an adaptive higher education management model with artificial intelligence. *AI-Fikrah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 11(2), 366. <https://doi.org/10.31958/jaf.v11i2.1212>
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46, 377–392.

- Lanin, D. G., Wolf, L. J., & Heath, P. J. (2023). Anticipating self-stigma: The roles of values and perceptions of therapy clients. *Stigma and Health*. <https://doi.org/10.1037/sah0000446>
- Likert, R. (1967). The method of constructing an attitude scale. In M. Fishbein (Ed.), *Attitude theory and measurement* (pp. 90–95). Wiley & Son.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58, 111–124.
- Suwarman, U. (2011). *Perilaku konsumen* (2nd ed.). Ghalia Indonesia.
- Wang, S. (2006). Money and autonomy: Patterns of civil society finance and their implications. *Studies in Comparative International Development*, 40(4), 3–29.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper and Row.