

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร

Factors Affecting the Work Efficiency of Treasury Operations in Local Administrative Organizations in Sakon Nakhon Province

สุภาภรณ์ มุงคุณ^{1*} นีรมล เนื่องสิทธิ์²
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

Sousaphone Mungkun^{1*} Niramol Nueangsith²

^{1,2}Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University

*Corresponding Author E-mail: mungkun2529@gmail.com

(วันที่รับบทความ: 17 มกราคม 2569 วันที่แก้ไขบทความ: 4 เมษายน 2569 วันที่ตอบรับบทความ: 16 เมษายน 2569)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร และ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลัง กล่าวตัวอย่างคือบุคลากรสังกัดกองคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน โดยคำนวณเพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane และใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้น การวิจัยเป็นเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละกลุ่มปัจจัย ได้แก่ ด้านบุคลากรของส่วนประสมทางการบริการ ด้านโครงสร้างองค์กรของประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร ด้านความสำเร็จในการทำงานของแรงจูงใจในการทำงาน และด้านเวลาของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการบริการสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 63.10 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ รูปแบบการให้บริการ ค่าธรรมเนียม/บริการ ช่องทางการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ บุคลากร และกระบวนการให้บริการ ขณะที่ปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 49.40 และทุกองค์ประกอบมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 40.60 โดยด้านความสำเร็จในการทำงานและความก้าวหน้าในอาชีพมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ด้านการได้รับการยอมรับนับถือไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิจัยสะท้อนว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการให้บริการ การบริหารภายในองค์กร และการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานควบคู่กัน เพื่อยกระดับคุณภาพ ปริมาณ เวลา และความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานคลังอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, งานคลัง, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, ส่วนประสมทางการบริการ, แรงจูงใจในการทำงาน

Abstract

This study aimed to: 1) examine the level of treasury work efficiency in local administrative organizations in Sakon Nakhon Province, and 2) investigate the factors affecting such efficiency. The sample consisted of 400 personnel working in the finance divisions of local administrative organizations in Sakon Nakhon Province, using Taro Yamane's formula, and the participants were selected through stratified random sampling. This quantitative study employed a questionnaire as the research instrument. Data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The findings indicated that the overall level of treasury work efficiency was high. The highest-rated dimensions in each construct were personnel in the service marketing mix, organizational structure in internal administrative efficiency, achievement in work motivation, and time in work efficiency. The multiple regression results showed that the service marketing mix explained 63.10 percent of the variance in work

efficiency. Significant predictors included service format, service fees, service channels, public relations, personnel, and service processes, whereas physical environment and facilities were not statistically significant. Internal administrative efficiency explained 49.40 percent of the variance, with all dimensions showing significant effects. Work motivation explained 40.60 percent of the variance, with achievement and career advancement significantly influencing work efficiency, while recognition was not statistically significant.

The study suggests that local administrative organizations should strengthen service processes, improve internal administrative systems, and enhance employee motivation in an integrated manner in order to improve the quality, quantity, timeliness, and cost-effectiveness of treasury operations sustainably.

Keywords: Work Efficiency, Treasury Operations, Local Administrative Organizations, Service Marketing Mix, Work Motivation

บทนำ

จากแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) กำหนดการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีสมรรถนะสูง พัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ภายใต้การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ด้วยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักซึ่งรับผิดชอบในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น (ธนภรณ์ พรหมฉาย, 2565)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ดำเนินการตรวจประเมินประสิทธิภาพ โดยในปัจจุบันได้กำหนดตรวจประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) และได้กำหนดตรวจประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง (High - Potentiated Local Assessment: HPA) โดยมีเป้าหมายเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน หนึ่งในผู้รับผิดชอบหลัก คือ งานคลัง ซึ่งมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลัง การบัญชี การพัสดุ และทรัพย์สินต่าง ๆ ของหน่วยงาน รวมถึงการจัดเก็บรายได้ การเบิกจ่ายงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำรายงานทางการเงิน และการบริหารจัดการทรัพย์สินและพัสดุ (ธนภรณ์ พรหมฉาย, 2565) ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลให้ผลลัพธ์ที่คาดหวังไม่เป็นไปตามที่ต้องการสามารถจำแนกให้เห็นได้ คือ 1) ปัญหาทางด้านรายได้ โครงสร้างรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยต้องพึ่งพารายได้จากส่วนกลางเป็นสัดส่วนที่สูง หลายแห่งประสบปัญหาขาดแคลนงบประมาณในการให้บริการสาธารณะ 2) อำนาจส่วนใหญ่ยังคงอยู่กับส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เช่น อำนาจในการอนุมัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือการจัดสรรเงินอุดหนุนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังคงขึ้นอยู่กับส่วนภูมิภาค 3) ปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการคลังท้องถิ่นยังไม่ชัดเจนและไม่สอดคล้องกัน ทำให้เกิดความสับสนและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน 4) ปัญหาบุคลากร บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญด้านการคลังท้องถิ่นมีค่อนข้างน้อยและบางส่วนยังขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (จักรพันธ์ ลิ้มมังกร, 2568) จากปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรอิสระซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนประสมการบริการ 2) ปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายในองค์กร และ 3) ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนครยังประสบปัญหาด้านความล่าช้าในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และความไม่สมบูรณ์ของฐานข้อมูลภาษีท้องถิ่น ซึ่งมีสาเหตุมาจากทั้งปัจจัยภายใน เช่น ทักษะดิจิทัลของบุคลากร และปัจจัยภายนอก เช่น ข้อจำกัดด้านกฎระเบียบที่ซับซ้อน จากประเด็นปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาระดับประสิทธิภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์การดำเนินงานในปัจจุบัน ผลการวิจัยนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญสำหรับผู้บริหารในการกำหนดนโยบาย วางแผน และมาตรการเชิงกลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อยกระดับสมรรถนะการบริหารงานคลังให้มีประสิทธิภาพและโปร่งใส อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นเพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร โดยการประยุกต์ใช้แนวคิดส่วนประสมทางการบริการ ประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน การทบทวนวรรณกรรมในงานวิจัยนี้ ครอบคลุมกรอบแนวคิดสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการบริการ

ส่วนประสมทางการบริการ เป็นเครื่องมือที่องค์กรสามารถควบคุมได้เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า (Kotler & Armstrong, 2018) โดยสำหรับธุรกิจบริการนั้น ได้มีการขยายแนวคิดจาก 4Ps ไปสู่ 7Ps เพื่อให้ครอบคลุมลักษณะเฉพาะของบริการ ซึ่งประกอบด้วยการเพิ่มบุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ แนวคิด 7Ps of Service Marketing Mix นี้สามารถนำมาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลัง โดยมองว่างานคลังเป็นบริการทางการเงินที่หน่วยงานจัดหาให้ ซึ่งประสิทธิภาพจะพิจารณาจากองค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ รูปแบบการให้บริการ งานคลังที่ถูกต้องและครบถ้วน ค่าธรรมเนียม/บริการ ต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำ ช่องทางการให้บริการ การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ การประชาสัมพันธ์ เช่น การสื่อสาร การให้ข้อมูล กฎระเบียบที่ชัดเจน บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ทักษะที่ดี และความซื่อสัตย์ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน รวดเร็ว มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพของสำนักงาน หรือการแต่งกายของพนักงาน การมีเอกสารที่จัดทำอย่างเป็นระเบียบชัดเจน (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996) โดยในงานวิจัยจะนำ 7Ps มาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานคลัง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารประสิทธิภาพภายในองค์กร

ปัจจัยการบริหารประสิทธิภาพภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการจัดการและการพัฒนาการทำงานภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ รวมถึงการวางแผน การจัดสรรทรัพยากร การควบคุม และการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องมือการวัดผลและการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการทำงาน เพิ่มคุณภาพบริการ และยกระดับขีดความสามารถขององค์กร (สุนันทา ศรีสมบัติ, 2562) กรอบแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางเพื่อประเมินความพร้อมและสมรรถนะภายในองค์กรคือ McKinsey's 7S Framework ซึ่งเป็นตัวแบบที่เน้นความสอดคล้องขององค์ประกอบทั้ง 7 ประการ (Waterman, Peters, & Phillips, 1980) ได้แก่ กลยุทธ์ การวางแผนเพื่อบรรลุเป้าหมายและพัฒนาข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน โครงสร้าง รูปแบบการจัดองค์การที่เหมาะสมกับกลยุทธ์ ระบบกระบวนการและลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบต่อเนื่อง รูปแบบการบริหาร การกระทำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์กร บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถและขวัญกำลังใจ ทักษะ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร และค่านิยมร่วม ค่านิยมที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและเป็นแกนกลางขององค์กร (Salah & Benchouiha, 2022) โดยในงานวิจัยได้นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิด 4 หัวข้อ คือ กลยุทธ์ โครงสร้าง รูปแบบการบริหาร และค่านิยมร่วม เพื่อลดความซ้ำซ้อนของตัวแปร โดยมีเหตุผลดังนี้ 1) ตัดบุคลากรออก เพราะใน 7P มีตัวแปรบุคลากรอยู่แล้ว ซึ่งครอบคลุมทั้งจำนวนบุคลากรและการให้บริการ หากใช้ทั้งคู่จะทำให้เกิดความสับสนในการสร้างข้อคำถาม 2) ตัดทักษะออก เพราะทักษะความสามารถของเจ้าหน้าที่คลังสามารถวัดได้ผ่านปัจจัยบุคลากร และกระบวนการให้บริการ ใน 7P 3) ตัดระบบออก เพราะใน 7P มีปัจจัยกระบวนการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมระเบียบการเบิกจ่ายและระบบ IT ของงานคลัง (ธัญรัตน์ ทวีกาญจน์, 2567)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

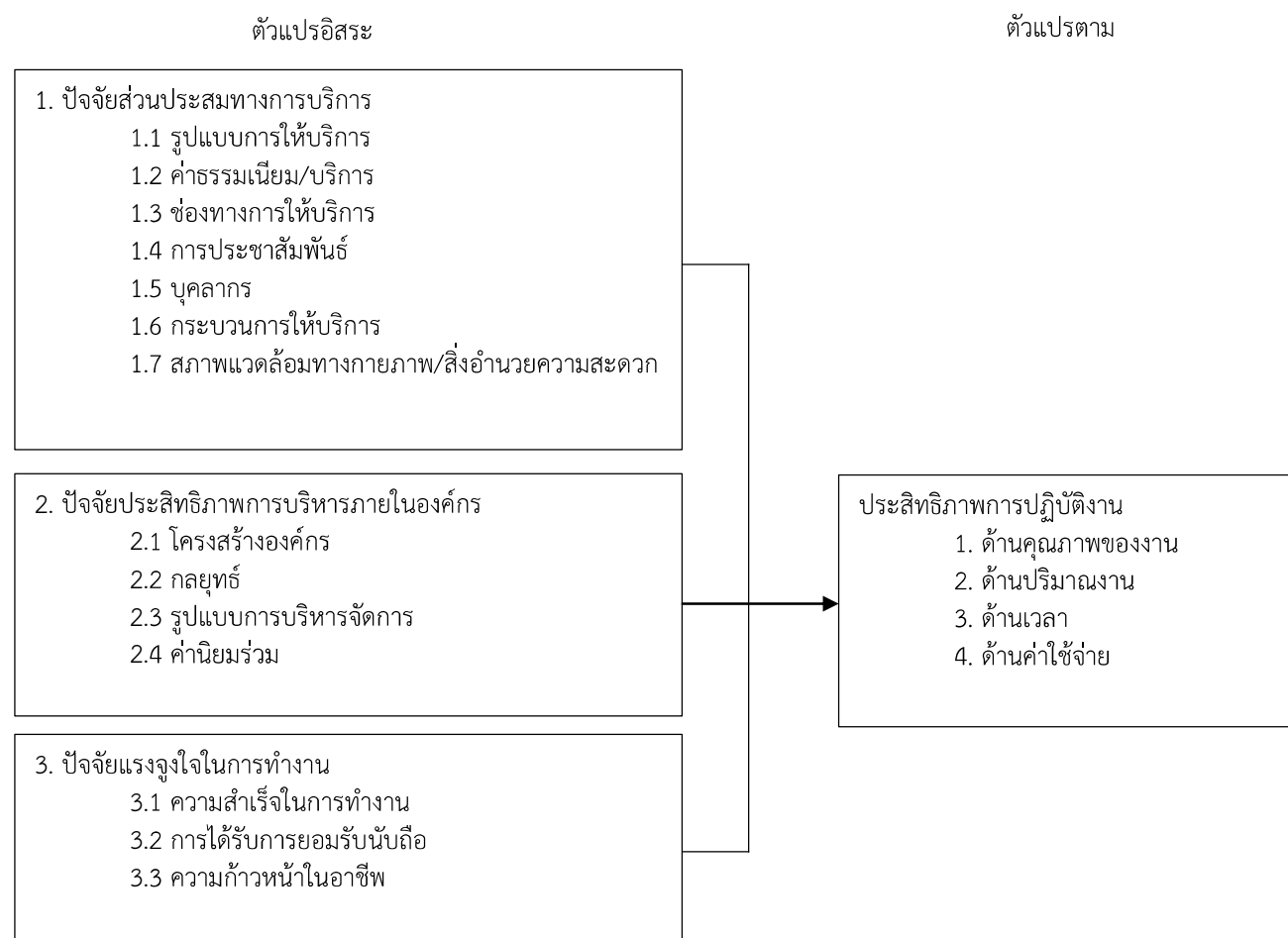
แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะภายในจิตใจที่เป็นแรงขับเคลื่อนหรือแรงผลักดัน ที่กระตุ้นและชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในระดับสูงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยเป็นผลมาจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการภายในของบุคคลกับสถานการณ์ภายนอก (สมิตรา ปานโพธิ์ และปัทมา สุพรรณกุล, 2562) แรงจูงใจถือเป็นหัวใจสำคัญ ที่ช่วยผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ ก่อให้เกิดนวัตกรรม ความมุ่งมั่น การมีส่วนร่วมกับองค์กรที่สูงขึ้น และอัตราการรักษานักงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Herzberg, Mausner, & Snyderman (1959) กล่าวว่า องค์กรจึงสามารถนำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์กมาใช้เป็นกรอบแนวคิด โดยทฤษฎีนี้ระบุว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ เช่น ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจและทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย เช่น เงินเดือน สภาพการทำงาน นโยบายองค์กร และความมั่นคงในงาน โดยในงานวิจัย ได้นำปัจจัยจูงใจมาใช้เป็นกรอบแนวคิด 3 หัวข้อ คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในอาชีพ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สามารถวัดผลและนำไปสู่การวิเคราะห์ผลการวิจัยเพื่อหาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการสร้างสรรค์ผลงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยเน้นการทำให้สิ่งที่ถูกต้อง ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ทั้งคน เวลา และงบประมาณ ให้มีความประหยัดและคุ้มค่าที่สุด หรือสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด (นฤมล ไทรตระกูล, 2564) องค์กรประกอบสำคัญที่จะบ่งชี้ว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ (ขวัญฤทัย สิ้นธุรส และ นิตยา สิ้นธุรส, 2565) สรุปได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ 1) คุณภาพ งานต้องได้มาตรฐาน ถูกต้อง และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ 2) ปริมาณงาน ผลงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร 3) เวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องเหมาะสม รวดเร็ว และ 4) ค่าใช้จ่าย มีการใช้งบประมาณ ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

การวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร กำหนดตัวแปรต้น ได้แก่ ส่วนประสมทางการบริการ จากแนวคิดของ Kotler & Armstrong (2018) ประสิทธิภาพในการบริหารภายในองค์กร จากแนวคิดของ สุรนันทา ศรีสมบัติ. (2562) แรงจูงใจในการทำงาน จากแนวคิดของ Osemeke (2017) ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากแนวคิดของ นฤมล ไทรตระกูล. (2564) ผู้วิจัยปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสังกัดกองคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร ทั้ง 18 อำเภอ จำนวน 1,142 คน (สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร, 2568)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสังกัดกองคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงทำการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จำนวน 18 อำเภอ สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างแต่ละอำเภอ = (จำนวนบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละอำเภอ x จำนวนกลุ่มตัวอย่าง) / จำนวนบุคลากรทั้งหมด เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามขนาดของประชากรในแต่ละอำเภอ พบว่า อำเภอเมืองสกลนคร ได้กลุ่มตัวอย่าง 69 คน อำเภอสว่างแดนดิน ได้กลุ่มตัวอย่าง 55 คน อำเภอนวนนิวาส ได้กลุ่มตัวอย่าง 37 คน อำเภอพรรณานิคม ได้กลุ่มตัวอย่าง 32 คน อำเภอบ้านม่วง ได้กลุ่มตัวอย่าง 27 คน อำเภออากาศอำนวย ได้กลุ่มตัวอย่าง 21 คน อำเภวาริชภูมิ ได้กลุ่มตัวอย่าง 14 คน อำเภอกุสุมาลย์ ได้กลุ่มตัวอย่าง 14 คน อำเภอพังโคน ได้กลุ่มตัวอย่าง 19 คน อำเภอเจริญศิลป์ ได้กลุ่มตัวอย่าง 14 คน อำเภอโพนนาแก้ว ได้กลุ่มตัวอย่าง 15 คน อำเภอภูพาน ได้กลุ่มตัวอย่าง 11 คน อำเภอคำตากล้า ได้กลุ่มตัวอย่าง 15 คน อำเภอโคกศรีสุพรรณ ได้กลุ่มตัวอย่าง 12 คน อำเภอส่องดาว ได้กลุ่มตัวอย่าง 9 คน อำเภอเต่างอย ได้กลุ่มตัวอย่าง 10 อำเภอโนนน้ำอูน ได้กลุ่มตัวอย่าง 14 และอำเภอกุดบาก ได้กลุ่มตัวอย่าง 12 คน หลังจากนั้นทำการสุ่มแบบง่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มแบบชั้นภูมิ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร โดยแบบสอบถามมีรายละเอียดแบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ จำนวน 9 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 แนวคิดปัจจัยส่วนประสมการบริการ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 35 ข้อ

ส่วนที่ 3 แนวคิดปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 แรงจูงใจในการทำงาน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร ลักษณะแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม โดยสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ .950 นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรอื่นจำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ .964

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือแบบสอบถามซึ่งมีการเก็บข้อมูลใน 2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบปกติ โดยการแจกแบบสอบถาม ณ พื้นที่เป้าหมาย และ 2) รูปแบบออนไลน์ (Google Forms) เพื่ออำนวยความสะดวกและขยายขอบเขตการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมตามเกณฑ์ที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการ ดังนี้

1. การวิเคราะห์แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัดสกลนคร ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้วิธีแจกแจงค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์แบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการบริการ ส่วนที่ 3 ปัจจัยการบริหารประสิทธิภาพภายใน ส่วนที่ 4 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ สีน พันธุ์พินิจ (2554) 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับมาก 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับน้อย และ 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ส่วนประสมทางการบริการ ประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

4. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุปแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร โดยพิจารณาจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ

5. รับรองแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร จากผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) จำนวน 6 คน ประกอบด้วย 1) นักวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษา 2 คน 2) เจ้าหน้าที่ภาครัฐ 4 คน

ผลการวิจัย

จากการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร ทำการสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร

จากการศึกษาข้อมูลระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครอง ของส่วนประสมทางการให้บริการ ประสิทธิภาพในการบริหารภายในองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงาน โดยเลือก 3 ระดับแรกของแต่ละด้าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร รายด้าน (n = 400)

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการให้บริการ	ค่าสถิติ		การแปลความหมาย	ลำดับที่
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านบุคลากร	4.39	.66	มาก	1
2. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.37	.65	มาก	2
3. ด้านรูปแบบการให้บริการ	4.35	.64	มาก	3
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร				
1. ด้านโครงสร้างองค์กร	4.38	.66	มาก	1
2. ด้านกลยุทธ์	4.33	.70	มาก	2
3. ด้านค่านิยม	4.33	.71	มาก	3
ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน				
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.36	.68	มาก	1
2. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	4.27	.72	มาก	2
3. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.25	.75	มาก	3
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
1. ด้านเวลา	4.35	.67	มาก	1
2. ด้านปริมาณงาน	4.33	.70	มาก	2
3. ด้านคุณภาพของงาน	4.31	.70	มาก	3

จากตารางที่ 1 ทำให้ทราบถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกองคลังด้านส่วนประสมทางการให้บริการระดับแรกคือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมาด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.37$) และด้านรูปแบบการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$) ด้านประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กรระดับแรกคือ โครงสร้างองค์กร ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาคือด้านกลยุทธ์ ($\bar{X} = 4.33$) และด้านค่านิยม ($\bar{X} = 4.33$) ด้านแรงจูงใจในการทำงานระดับแรกคือ ความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X} = 4.27$) และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 4.25$) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับแรกคือ ด้านเวลา ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.33$) และด้านคุณภาพงาน ($\bar{X} = 4.31$)

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยส่วนประสมการบริการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจัยส่วนประสมการบริการ	B	Std. error	(β)	Sig.
(Constant)	.827	.143		.000*
รูปแบบการให้บริการ	.108	.025	.147	.000*
ค่าธรรมเนียม/บริการ	.128	.023	.199	.000*
ช่องทางการให้บริการ	.175	.022	.288	.000*
การประชาสัมพันธ์	.093	.025	.126	.000*
บุคลากร	.119	.025	.168	.000*
กระบวนการให้บริการ	.169	.023	.258	.000*
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวก	.011	.024	.017	.605

R = .798, R² = .638, R^{2Adj.} = .631, F = 98.487, Durbin Watson = 1.874

หมายเหตุ: * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่าเมื่อวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยส่วนประสมการบริการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร คิดเป็นร้อยละ 63.10 (Adjusted R² = .631) เมื่อพิจารณาทางด้านของปัจจัยส่วนประสมการบริการพบว่าด้านรูปแบบการให้บริการ ค่าธรรมเนียม/บริการ ช่องทางการให้บริการ การประชาสัมพันธ์บุคลากร กระบวนการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนครอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ส่วนด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ/สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร	B	Std. error	(β)	Sig.
(Constant)	1.603	.145		.000*
โครงสร้างองค์กร	.120	.029	.163	.000*
กลยุทธ์	.185	.025	.307	.000*
รูปแบบการบริหารจัดการ	.221	.026	.333	.000*
ค่านิยมร่วม	.108	.025	.182	.000*

R = .706, R² = .499, R^{2Adj.} = .494, F = 98.330, Durbin Watson = 1.613

หมายเหตุ: * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่าเมื่อวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร คิดเป็นร้อยละ 49.40 (Adjusted R² = .494)

เมื่อพิจารณารายด้านของปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กรพบว่า ทุกด้าน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญที่ .01

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	B	Std. error	(β)	Sig.
(Constant)	2.234	.148		.000*
ความสำเร็จในการทำงาน	.324	.027	.509	.000*
การได้รับการยอมรับนับถือ	.016	.025	.026	.518
ความก้าวหน้าในอาชีพ	.142	.027	.224	.000*

$R = .641, R^2 = .411, R^{2Adj.} = .406, F = 92.055, \text{Durbin Watson} = 1.564$

หมายเหตุ: * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 พบว่าเมื่อวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร คิดเป็นร้อยละ 40.60 (Adjusted $R^2 = .406$) เมื่อพิจารณารายด้านของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร

ตารางที่ 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร ภาพรวมและรายด้าน (Adjusted R^2) (n = 400)

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลัง	ส่วนประสมทางการบริการ	ประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร	แรงจูงใจในการทำงาน	ผลการวิเคราะห์
ด้านคุณภาพของงาน	35.60	22.70	35.60	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลัง/ด้านคุณภาพควรพัฒนาอันดับแรกส่วนประสมทางการบริการและแรงจูงใจ รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร
ด้านปริมาณงาน	40.10	33.60	29.40	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลัง/ด้านปริมาณควรพัฒนาอันดับแรกส่วนประสมทางการบริการรองลงมาประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กรและแรงจูงใจ
ด้านเวลา	30.00	29.70	18.80	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลัง/ด้านเวลา ควรพัฒนาอันดับแรกส่วนประสมทางการบริการรองลงมาประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กรและแรงจูงใจ
ด้านค่าใช้จ่าย	27.90	22.70	2.80	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลัง/ด้านค่าใช้จ่าย ควรพัฒนาอันดับแรกส่วนประสมทางการบริการ รองลงมาประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร
ภาพรวม	63.10	49.40	40.60	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลัง ควรพัฒนาอันดับแรกส่วนประสมทางการบริการ รองลงมาประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กรและแรงจูงใจ

จากตารางที่ 5 ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม ด้านส่วนประสมทางการบริการคิดเป็นร้อยละ 63.10 ($\text{Adjusted } R^2 = .631$) ด้านประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กรคิดเป็นร้อยละ 49.40 ($\text{Adjusted } R^2 = .494$) และด้านแรงจูงใจในการทำงานคิดเป็นร้อยละ 40.60 ($\text{Adjusted } R^2 = .406$) รายด้าน ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ส่วนประสมทางการบริการและแรงจูงใจในการทำงานคิดเป็นร้อยละ 35.60 ($\text{Adjusted } R^2 = .356$) ประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กรคิดเป็นร้อยละ 22.70 ($\text{Adjusted } R^2 = .227$) ด้านปริมาณงานพบว่า ส่วนประสมทางการบริการคิดเป็นร้อยละ 40.10 ($\text{Adjusted } R^2 = .401$) ประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กรคิดเป็นร้อยละ 33.60 ($\text{Adjusted } R^2 = .336$) และแรงจูงใจในการทำงานคิดเป็นร้อยละ 29.40 ($\text{Adjusted } R^2 = .294$) ด้านเวลาพบว่า ส่วนประสมทางการบริการคิดเป็นร้อยละ 30.00 ($\text{Adjusted } R^2 = .300$) ประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กรคิดเป็นร้อยละ 29.70 ($\text{Adjusted } R^2 = .297$) และแรงจูงใจในการทำงานคิดเป็นร้อยละ 18.80 ($\text{Adjusted } R^2 = .188$) ด้านค่าใช้จ่ายพบว่า ส่วนประสมทางการบริการคิดเป็นร้อยละ 27.90 ($\text{Adjusted } R^2 = .279$) ประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กรคิดเป็นร้อยละ 22.70 ($\text{Adjusted } R^2 = .227$) และแรงจูงใจในการทำงานคิดเป็นร้อยละ 2.80 ($\text{Adjusted } R^2 = .028$)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร พบว่า ผลการศึกษาระดับความประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละกลุ่มปัจจัย ได้แก่ ด้านบุคลากรของส่วนประสมทางการบริการ ด้านโครงสร้างองค์กรของประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร ด้านความสำเร็จในการทำงานของแรงจูงใจในการทำงาน และด้านเวลาของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการบริการสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 63.10 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ รูปแบบการให้บริการ ค่าธรรมเนียม/บริการ ช่องทางการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ บุคลากร และกระบวนการให้บริการ ขณะที่ปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 49.40 และทุกองค์ประกอบมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ ร้อยละ 40.60 โดยด้านความสำเร็จในการทำงานและความก้าวหน้าในอาชีพมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ด้านการได้รับการยอมรับนับถือไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร สามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

การศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร

ปัจจัยส่วนประสมทางการบริการ ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรสมควรได้รับการสนับสนุนในการเพิ่มความรู้ ความสามารถ ควรมีการจัดฝึกอบรม ทักษะการสื่อสารและมารยาทในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรพัชร รัตนสุนทร (2567) พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการบริการต่อการเลือกใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และ พิมพวรรณ สุ่มข้า (2565) พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการบริการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านบุคคล เป็นอันดับรองลงมา

ปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร สำหรับบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านโครงสร้างมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโครงสร้างองค์กรเป็นปัจจัยหลักที่สนับสนุนประสิทธิภาพภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีการพัฒนากลไกหรือเครื่องมือที่จะช่วยเพิ่มความราบรื่นในการประสานงานภายในให้สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญรติ ทวีกาญจน์ (2567) พบว่า ผลการประเมินการบริหารจัดการภายในองค์กรตามกรอบแนวคิด McKinsey's 7S ของสมาคมผู้บริโภค

สงขลา ในภาพรวมอยู่ในระดับดี วนิดา พิมเสน และคณะ (2566) พบว่า ตัวแปรด้านโครงสร้างหน่วยงาน เป็นหนึ่งในองค์ประกอบย่อยของโมเดลการบริหารแบบ 7S ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

ปัจจัยแรงจูงใจ สำหรับบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านความสำเร็จในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความสำเร็จในการทำงานเป็นแรงจูงใจที่สำคัญของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้สัมผัสกับคุณค่าทางจิตใจมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดำรงค์ชัย หยวยกยง (2567) พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการท้องถิ่นในอำเภอเมืองพิบูลย์ จังหวัดพิบูลย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร ด้านเวลามีค่าเฉลี่ยสูงสุด และอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเวลาเป็นปัจจัยหลักที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยความสำเร็จส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การลดระยะเวลาการให้บริการ ควรเสริมสร้างทักษะการจัดการเวลาส่วนบุคคลให้แก่เจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดำรงค์ชัย หยวยกยง (2567) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการท้องถิ่นในอำเภอเมืองพิบูลย์ จังหวัดพิบูลย์ อยู่ในระดับมาก โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเวลาที่ไ้ในงาน ($\bar{X} = 4.25$)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านรูปแบบการให้บริการ เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนครด้านคุณภาพงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูมิพัฒน์ ฉายา และคณะ (2565) พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์บริการ เป็นหนึ่งในตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนครด้านปริมาณงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา พิมเสน และคณะ (2566) พบว่าตัวแปรโมเดลการบริหารแบบ 7S ที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยสูงที่สุดได้แก่ ด้านระบบงาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของกระบวนการ/ระบบต่อประสิทธิภาพของ อปท. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนครด้านเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรศักดิ์ หะดี และคณะ (2567) พบว่า ด้านความสามารถของบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ อปท. ในจังหวัดนครพนมมากที่สุด ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านค่าธรรมเนียม/บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนครด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีรุ้ง นิลชลา (2566) ด้านราคาเป็นด้านที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

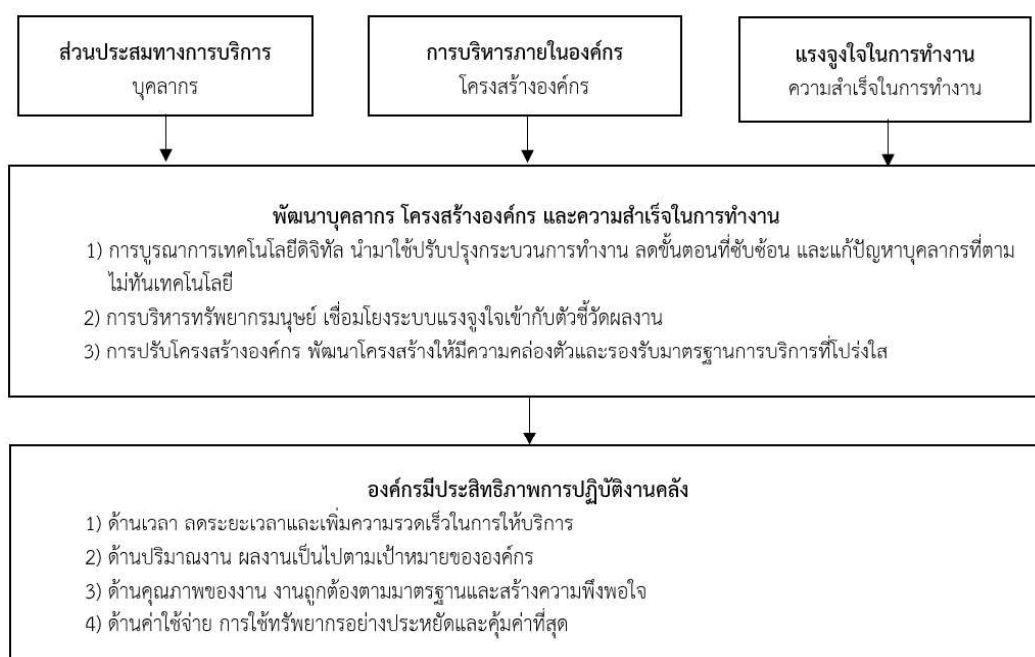
ปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร ด้านกลยุทธ์ และด้านรูปแบบการบริหารจัดการ เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร ด้านคุณภาพงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา พิมเสน และคณะ (2566) พบว่า ด้านกลยุทธ์ เป็นหนึ่งในตัวแปรของโมเดล 7S ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของ อปท. ในเขตอำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ และด้านกลยุทธ์เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร ด้านปริมาณงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีณีย์ วงษ์มาก และคณะ (2566) พบว่า อิทธิพลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ อปท. มีระดับมากทุกด้าน โดยด้านรูปแบบการบริหารจัดการ มีระดับอิทธิพลสูงสุด ปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร ด้านกลยุทธ์ และด้านรูปแบบการบริหารจัดการ เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร ด้านเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา พิมเสน และคณะ (2566) พบว่า ด้านยุทธศาสตร์ เป็นหนึ่งในตัวแปรของโมเดล 7S ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของ อปท. ในจังหวัดสกลนคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยอยู่ที่ .363 ซึ่งยุทธศาสตร์ที่เน้นความรวดเร็วส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านเวลา ปัจจัยประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร ด้านค่านิยมร่วม เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร ด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา พิมเสน และคณะ (2566) พบว่า ด้านค่านิยมร่วม เป็นหนึ่งในตัวแปรสำคัญของโมเดล 7S ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของ อปท. โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยอยู่ที่ .297 ซึ่งยืนยันความสำคัญของค่านิยมต่อประสิทธิภาพโดยรวม (ซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่าย) ประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร ด้านกลยุทธ์ และ

ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร ภาพรวมทั้ง 4

ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร ด้านคุณภาพงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดำรงค์ชัย หยวกอง (2567) พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร ด้านปริมาณงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ชนก เฟื่องฟู (2564) ที่พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อการปฏิบัติงานตามจรรยาข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แรงจูงใจนี้เป็นกลไกที่ผลักดันให้เกิดปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร ด้านเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดำรงค์ชัย หยวกอง (2567) พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการท้องถิ่นในอำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานคลังเกิดจากรูปแบบการให้บริการ ค่าธรรมเนียม/บริการ ช่องทางการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ บุคลากร กระบวนการให้บริการ โครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ รูปแบบการบริหารจัดการ ค่านิยม ความสำเร็จในการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังจำเป็นต้องพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน ควรให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนที่ซับซ้อน การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชื่อมโยงระบบแรงจูงใจ รางวัล ความก้าวหน้า เข้ากับตัวชี้วัดผลงาน (KPIs) มาตรฐานการบริการ สร้างคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งปัญหาที่พบคือ บุคลากรในองค์กรมีหลายช่วงอายุส่วนใหญ่ตามไม่ทันเทคโนโลยีดิจิทัลขาดความรู้ความเข้าใจ ขั้นตอนในการใช้งานที่ยุ่งยาก กระบวนการปรับปรุงในการนำเทคโนโลยีมาใช้งานมีค่าใช้จ่ายสูงผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุนจากปัญหาที่พบทำให้งานวิจัยนี้สามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลัง ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยนำไปใช้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการนำระบบ e-LAAS มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ หรือการสร้างคู่มือปฏิบัติงานมาตรฐาน เพื่อลดขั้นตอนที่ซับซ้อน ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อจัดลำดับความสำคัญของกระบวนการที่มีปัญหา และสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาบุคลากรและโครงสร้างการบริหาร โดยการเชื่อมโยงแรงจูงใจกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพ ปรับโครงสร้างเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และจัดทำโครงการอบรมที่สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความรับผิดชอบ
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการงานคลังทั้งด้านเวลา คุณภาพ สื่อสารและรับฟังความคิดเห็น และมีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยครั้งต่อไป งานวิจัยควรออกแบบเครื่องมือวิจัยแบบผสมผสาน การทำวิจัยแบบผสมจะช่วยให้สามารถวัดผลกระทบของตัวแปรเชิงปริมาณได้อย่างแม่นยำด้วยแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงให้เจาะจง และยังสามารถเข้าถึงหรือค้นหาเหตุผลเบื้องหลังในเชิงลึกผ่านการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลัก ซึ่งจะทำได้ข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาแนวทางแก้ไขได้อย่างแท้จริง
2. การทำวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตและตัวแปรที่ศึกษา เช่น ผลลัพธ์ทางการเงิน อัตราการจัดเก็บรายได้ อัตราการเบิกจ่ายงบประมาณ ความโปร่งใสของงานคลัง หรือความเสี่ยงในการทุจริต เพิ่มปัจจัยภายนอกและปัจจัยเฉพาะขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เช่น ปัจจัยด้านกฎหมายและระเบียบ ปัจจัยด้านการเมืองท้องถิ่น
3. ศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสกลนคร โดยการบูรณาการระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์และโครงสร้างองค์กร เพื่อให้ทราบว่าเทคโนโลยีช่วยลดภาระงานและเพิ่มความรวดเร็วได้จริงหรือไม่ รวมถึงผลกระทบต่อความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรคลังที่ต้องปรับตัวตามเทคโนโลยีเหล่านั้น

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญฤทัย สีนธุส และ นิตยา สีนธุส. (2565). แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี. *Journal of Humanities and Social Sciences Review (JHSSR)*, 24(2), 123-133.
- จักรพันธ์ ลิ้มมังกร. (2568). แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรด้วยแรงดลใจ. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 5(1), 108-123.
- ดำรงชัย หยกวง. (2567). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการท้องถิ่น ในอำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร. *Interdisciplinary Academic and Research Journal*, 4(4), 878-898.
- ธัญดี ทวีกาญจน์. (2567). การประเมินการบริหารจัดการองค์กรตามแนวคิด 7S McKinsey ของสมาคมผู้บริหารโศกสงขลา หน่วยงานประจำจังหวัดสงขลา สภาองค์กรของผู้บริโภค. *Public Administration Association of Thailand Journal*, 6(1), 81-93.
- ธนภรณ์ พรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พิมพ์ชนก เพื่องฟู. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามจรรยาข้าราชการสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิมพ์วรรณ สุ่มขา. (2565). ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการบริการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวเมืองรอง จังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นฤมล ไตรตระกูล. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอนิคมพัฒนาจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิรพัชร รัตนสุนทร. (2567). การศึกษาส่วนประสมทางการบริการบริการและปัจจัยด้านผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลตราด. *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 16* (423-430). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- ภูมิพัฒน์ ฉายา, อริษา จันดีบ, สุนันทา เพ็ชรกลาง, มนูญญา กลิ่นหอม, และ กนกภรณ์ ครุฑภาพันธุ์. (2565). กลยุทธ์การจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด19. *วารสารศิลปศาสตร์ มทร.ธัญบุรี*, 3(2): 24-34.
- มณีนุช นิลขลา. (2566). การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันสุขภาพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วนิดา พิมพ์เสน, สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง, และ ละมัย ร่มเย็น. (2566). โมเดลการบริหารแบบ 7S ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอคำตาอาก้า จังหวัดสกลนคร. *วารสารวิชาการและวิจัยสหวิทยาการ*, 4(3), 231-248.
- วีรศักดิ์ หะติง, จารุกัญญา อุดานนท์, และ กชกร เดชะคำภู. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 4(3), 1070-1082.
- ศรัณย์ วงษ์มาก, ไชยวัฒน์ เผือกคง, และ อมร หวังอัครางกู. (2566). การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตพื้นที่อำเภอศรีรัตนนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารสังคมศาสตร์และศาสตร์ร่วมสมัย*, 5(1), 1-14.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2554). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. วิทย์พัฒน์.
- สุนันทา ศรีสมบัติ. (2562). ปัจจัยด้านบุคลากรและโครงสร้างการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานในหน่วยงานราชการ. *วารสารการบริหารการปกครอง*, 8(2), 130-145.
- สมิตรา โพธิ์ปาน และ ปัทมา สุพรรณกุล. (2562). การดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล. *พุทธชินราช เวชสาร*, 36(1), 128-136.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (2566-2570)*. สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร. (2568). ข้อมูลบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร สืบค้นจาก <https://sakonlocal.go.th/public/>
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing*. (17th ed.). Prentice Hall.
- Osemeke, J. W. (2017). Critical review and comparism between Maslow, Herzberg and McClelland's theory of needs. *Journal of Business and Management*, 19(8), 161-171.
- Salah, K., & Benchouiha, B. (2022). Using Mckinsey 7s Model to Measure Performance of the Banks, Case Study: Banks in Ouargla Province. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt / Egyptology*, 19(1), 2161-2175.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. Harper & Row.
- Waterman, R. H., Jr., Peters, T. J., & Phillips, J. R. (1980). Structure is not organization. *Business Horizons*, 23(3), 14-26.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.