

| | |
|--------------|--|
| ชื่อเรื่อง | การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินของกองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทระเกษม |
| ชื่อผู้วิจัย | ขจรจิตร ชำรงวิศวะ และอารมย์ ภู่งศ์อนันต์ |
| ปีที่วิจัย | 2557 |

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านการเงิน 2) ศึกษาแนวทางในการให้บริการด้านการเงิน 3) จัดทำคู่มือการให้บริการด้านการเงิน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม 180 ชุด และการบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและนักศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านวัสดุอุปกรณ์ ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับดีมาก ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในกองคลังได้แก่ ปัญหาการจ่ายเช็ค-จ่ายเงินสด การพิมพ์เลขที่เช็คผิดและการจัดทำเช็คจ่ายในระบบ (MIS) และปัญหาการให้บริการส่วนใหญ่เป็นเรื่องการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ พบว่าบุคลากรยังไม่มี ความเข้าใจในระเบียบที่ใช้ปฏิบัติงานขาดทักษะ ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นส่งผลถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานของกองคลัง โดยวิเคราะห์ระบบการควบคุมภายในตามแนวคิดของโคโซ (COSO) ทั้ง 5 องค์ประกอบมาใช้พบว่า 1) สภาพแวดล้อมในการควบคุมยังไม่มีประสิทธิภาพ 2) การประเมินความเสี่ยงที่พบเป็นความเสี่ยงระดับกิจกรรมการปฏิบัติงาน 3) กองคลังไม่ได้กำหนดกิจกรรมการควบคุมไว้อย่างชัดเจน 4) ระบบสารสนเทศและการสื่อสาร กองคลังใช้ระบบ MIS ในการดำเนินงาน พบข้อบกพร่องในส่วนของความเชื่อถือได้ของข้อมูลและรายงานต่างๆ 5) กองคลังไม่ได้มีการติดตามประเมินผล เพราะยังขาดการควบคุมภายในดังกล่าว หลังจากกองคลังนำกิจกรรมการควบคุมภายในมาใช้ในการดำเนินงานทำให้ปัญหาการจ่ายเช็ค-จ่ายเงินสดลดลงอย่างชัดเจน ส่งผลให้ข้อมูลในระบบการเงินและบัญชีมีประสิทธิภาพ ในเรื่องของตัวเลข ความถูกต้อง ครบถ้วน คือการจ่ายเช็คจำนวนไม่ถูกต้องก่อนนำวิธีการควบคุมมาใช้พบข้อผิดพลาด หลังจากนำวิธีการควบคุมมาใช้ไม่พบข้อผิดพลาดการจ่ายเช็ค-การจ่ายเงินสด ผลจากการสร้างคู่มือทำให้การเลือกประเภทการจ่ายเงิน รหัสค่าใช้จ่าย รหัสเตรียมจ่ายในระบบ MIS มีความถูกต้อง

คำสำคัญ: การเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการด้านการเงินของกองคลัง+ การสร้างคู่มือ