

ความพึงพอใจและแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านการเงิน

ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม

Satisfaction with Service Delivery and Effective Approach to Financial Services of
Chandrakasem Rajabhat University

ขจรจิตร อารงวิศวะ¹ ภัททิยา วิหคน้อย² และ พัชรี สุขสำราญ³

Kajornjit Tumrongvitsava¹, Pattiya Wihoknoi² and Patcharee Suksamran³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการด้านการเงินของบุคลากร อุปสรรคในการให้บริการด้านการเงินของบุคลากร ศึกษาแนวทางและรูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านการเงินของบุคลากร และจัดทำคู่มือการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสำหรับใช้ประโยชน์ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นคือสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .89 ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 114 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าไคว์สแคว โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการด้านการเงินระดับสูงสุด ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 28.1 รองลงมา มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ร้อยละ 23.7 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านการเงินที่บุคลากรประสบ ได้แก่ ขั้นตอน ระเบียบปฏิบัติ ในการใช้บริการมีความยุ่งยาก มีร้อยละ 40.4 รองลงมา มีความเข้าใจและกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ร้อยละ 39.5 3) แนวทางการให้บริการ ด้านการเงิน บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ควรมีกล่องรับแสดงความคิดเห็นในที่เห็นง่ายชัดเจน ร้อยละ 46.5 รองลงมา สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ร้อยละ 44.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับความพึงพอใจและปัญหา อุปสรรคมีความสัมพันธ์กับแนวทางการให้บริการด้านการเงินของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คณาจารย์และบุคลากรได้แนวปฏิบัติในการยืมเงินทศรองราชการและการส่งคืนเงินทศรองราชการ และหลักฐานประกอบการยืมเงินตามระเบียบการยืมเงินทศรองราชการ พ.ศ. 2551

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ แนวทางการให้บริการ ประสิทธิภาพ

¹ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม

² นักวิชาการเงินและบัญชี กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม

³ นักวิชาการพัสดุ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม

Abstract

The purpose of the research was to study university staff's satisfaction with the financial services delivery, the obstacles to delivering financial services, approaches and forms of effective services and prepare a handbook of effective services delivery. The tool employed in collecting data was a set of questionnaires with Cronbach's alpha coefficient of .89. A total of 114 completed questionnaires were returned for analysis. Statistics used in the analysis comprised frequency, percentage, mean, standard deviation and chi-squared test with a significance level of .05.

The findings from the study indicated that 1) the university staff was highly satisfied with the human relations aspect of the financial services delivery (28.1%). In subsequent order was the employment of modern technology in providing the services (23.7%). 2) The most troublesome problem encountered by the university staff was complicated procedures and regulations (40.4%). The second highest complaint was that the forms were difficult to understand and filling out the forms quickly was not possible (39.5%). 3) Suggested improvements on financial services included availability of suggestion box at a prominent location (46.5%), cleanliness and well-organized office (44.7%), and enthusiasm and willingness in delivering the services (43.0%). The results of hypothesis tests indicated that satisfaction level and problems and obstacles were correlated with the service approaches adopted by the officers at a significance level of .05. The university faculty and staff had been informed of the rules in obtaining and repaying cash advances as well as required papers for receiving cash advances according to the government regulations on cash advances B.E. 2551.

Keywords: satisfaction, service approaches, effectiveness

บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีการพัฒนามาจากโรงเรียนฝึกหัดครูมัธยมแห่งแรกของประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ.2483 ปัจจุบันมีการเปิดสอนในระดับปริญญาตรี ภาคในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ รวมทั้งเปิดสอนในระดับบัณฑิตศึกษาทั้งปริญญาโทและปริญญาเอก เน้นการผลิตบัณฑิต ที่มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของสังคมในทุกสถานการณ์ คณาจารย์และบุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดจนมีการจัดการเรียนการสอน การพัฒนาเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ ให้เป็น

มหาวิทยาลัยที่มีมาตรฐานสากล ได้รับการยอมรับจากสังคมอย่างภาคภูมิใจ โดยมี ปรัชญา “ความรู้ดี มีคุณธรรม นำชุมชนพัฒนา” และวิสัยทัศน์ว่า “เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ นำภูมิปัญญาสู่สากล” โดยกำหนดพันธกิจไว้ 7 ประการ คือ (มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2555)

1. ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้คู่คุณธรรม
2. ผลิตบัณฑิตให้มีภูมิปัญญาที่มีศักยภาพสู่มาตรฐานสากล
3. วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ภูมิปัญญา และถ่ายทอดสู่สังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
4. บริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม

5. เสริมสร้างทำนุบำรุงและเผยแพร่วัฒนธรรมแก่สังคม

6. ส่งเสริมการพัฒนาสังคมให้สอดคล้องกับแนวทางพระราชดำริ

7. สร้างโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต

เนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยในระดับอุดมศึกษาที่มีพันธกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือ การวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ ภูมิปัญญา และถ่ายทอดสู่สังคม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยได้กำหนดยุทธศาสตร์การวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2553-2557) ไว้ในยุทธศาสตร์การวิจัยที่ 6 การวิจัยเพื่อพัฒนาสถาบัน บุคลากรของคลังจะต้องดำเนินการวิจัยก็คือ กลยุทธ์การวิจัยที่ 6.5 การวิจัยเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งกองคลัง สังกัดสำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย 4 งาน คือ

1. งานงบประมาณ
2. งานการเงิน
3. งานบัญชี
4. งานพัสดุ

แต่งานการเงินเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทและมีความสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนด้านการเงินที่ให้บริการแก่บุคลากรทุกระดับมาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 70 ปี แต่ยังไม่เคยมีการทำวิจัยเกี่ยวกับการดำเนินงานว่าประสบผลสำเร็จหรือมีปัญหาอุปสรรคอย่างไรบ้าง ทำให้การดำเนินงานที่ผ่านมาประสบกับปัญหาหลายประการ

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่รับผิดชอบและให้บริการด้านการเงินจึงมีความสนใจที่จะดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ประสบกับปัญหาอุปสรรค และมีแนวทางในการที่จะปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการด้านการเงินของบุคลากร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านการเงินของบุคลากร
3. เพื่อศึกษาแนวทางและรูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านการเงินของบุคลากร
4. เพื่อจัดทำคู่มือการให้บริการด้านการเงินที่มีประสิทธิภาพสำหรับใช้ประโยชน์

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณาจารย์และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม ทั้งนี้ ไม่รวมคณะผู้บริหาร คณาจารย์หรือบุคลากรที่ลาศึกษาต่อหรือลาไปต่างประเทศ ที่เคยใช้บริการด้านการเงิน โดยได้ทำการสุ่มมาศึกษา จำนวน 114 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. **ตัวแปรอิสระ** คือ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สถานะภาพ (คณาจารย์/เจ้าหน้าที่) ความพึงพอใจเกี่ยวกับ การใช้บริการด้านการเงิน ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านการเงิน

2. **ตัวแปรตาม** คือ ด้านเจ้าหน้าที่ด้านระเบียบปฏิบัติ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับแนวทางการให้บริการด้านการเงินของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน
2. ปัจจัยสนับสนุน ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับแนวทางการให้บริการด้านการเงินของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาวิจัยสถาบันโดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการในลักษณะที่ดำเนินการวิจัยไปแก้ปัญหาให้บรรลุผลตามที่กำหนดไว้ ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secoenday Data) คือ ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวม เรียงเรียงไว้แล้ว เช่น ตำรา หนังสือ บทความ วารสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม ซึ่งคณะผู้วิจัยสร้างขึ้นตามปัญหาในการให้บริการด้านการเงิน วัตถุประสงค์ของการวิจัยและกรอบความคิดของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยใช้คำถาม 2 ประเภท คือ คำถามแบบปิด ชนิดให้เลือกตอบเป็นรายข้อและให้เลือกตอบในลักษณะการประเมินค่าและคำถามประเภทแบบเปิดให้สอดคล้องกับการนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้กำหนดไว้แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลของเนื้อหาแล้วนำความเห็นของท่านมาปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้นได้นำไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากร คือ คณาจารย์และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่มีได้ถูกสุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน และนำมาหาความเชื่อมั่น ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.89 รวมทั้งนำข้อบกพร่องของแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง เพื่อให้ได้เป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพ โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการด้านการเงินของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านการเงินของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม

ตอนที่ 4 แนวทางการให้บริการด้านการเงินของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนและวิธีการดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ขอหนังสือจากกองคลัง สำนักงานอธิการบดี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นที่ 2 คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดประชุมเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเทคนิคและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้เป็นไปในแบบเดียวกันและตรงความเป็นจริง

ขั้นที่ 3 คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเฉพาะคณาจารย์และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 4 คณะผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ตอบแล้ว เพื่อดูว่าตอบครบ ทุกข้อหรือไม่ ถ้ายังไม่สมบูรณ์จะได้ขอความกรุณาตอบให้สมบูรณ์

จากการที่คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลประชากรทั้ง 2 ประเภทนั้น ปรากฏว่าได้แบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 114 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. แบบสอบถามที่เป็นอาจารย์ มีจำนวน

74 ชุด

2. แบบสอบถามที่เป็นของเจ้าหน้าที่สาย
สนับสนุน จำนวน 40 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมา
ดำเนินการสุ่มกระจายการวิเคราะห์และ
ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อดำเนินการ
ค่าสถิติต่างๆ ในการตอบปัญหาวิจัยและ
วัตถุประสงค์ของการวิจัยรวมทั้งทดสอบ
สมมติฐานของการวิจัยที่กำหนดไว้ ส่วนข้อมูลที่ได้
จากคำถามเปิดในแบบสอบถามนั้น คณะผู้วิจัยได้
นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหาแล้วรวบรวมความถี่
โดยแยกออกเป็นข้อความที่คล้ายหรือเหมือนกันแล้ว
คำนวณหาค่าร้อยละของแต่ละคำถาม

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติบรรยาย ได้แก่ ความถี่
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติอนุมาน ได้แก่ ไคสแควร์
เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับ
ตัวแปรตาม โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัย พบว่าคณาจารย์และ
เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่มาใช้บริการด้านการเงิน
เป็นเพศหญิง ร้อยละ 80.7 เพศชาย ร้อยละ 19.3
มีอายุระหว่าง 26-30 ปี ร้อยละ 34.2 รองลงมา
อายุระหว่าง 36-40 ปี ร้อยละ 22.8 อายุ 31-35 ปี
ร้อยละ 17.5 และอายุไม่เกิน 25 ปี ร้อยละ 2.6
ตามลำดับ การศึกษาจบปริญญาโท มีร้อยละ
62.3 รองลงมาจบปริญญาตรี ร้อยละ 31.6
ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 4.4 และจบปริญญาเอก
ร้อยละ 1.8 เป็นอาจารย์ ร้อยละ 64.9
เป็นเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ร้อยละ 35.1
2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการ
ด้านการเงินของบุคลากร คือ ความมี

มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 28.1
รองลงมา มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการ
ให้บริการ ร้อยละ 23.7 การให้คำแนะนำและ
การแก้ไขปัญหา และความประทับใจใน
การให้บริการ มีเท่ากันร้อยละ 22.8 การดูแลใจใส่
และการให้บริการที่ทันต่อเวลาและคุณภาพของ
การให้บริการ มีเท่ากัน ร้อยละ 21.1

3. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ
ด้านการเงินที่บุคลากรประสบ ได้แก่ ขั้นตอน
ระเบียบปฏิบัติ ในการใช้บริการมีความยุ่งยาก
ร้อยละ 40.4 รองลงมา มีความเข้าใจและกรอก
แบบฟอร์มต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีร้อยละ 39.5
ความโปร่งใสในการให้บริการด้านการเงิน ร้อยละ
15.8 การให้บริการของเจ้าหน้าที่การเงิน ร้อยละ
13.2 มีวัสดุ อุปกรณ์ ที่ให้บริการครบถ้วนและ
ทันสมัย ร้อยละ 10.5 สถานที่ให้บริการมีความ
สะดวกสบาย ร้อยละ 8.8 และการรับบริการ
โดยใช้บัตรคิว ร้อยละ 6.1

4. แนวทางการให้บริการด้านการเงิน
บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ควร
มีกล่องรับแสดงความคิดเห็นในที่เห็นง่ายชัดเจน
ร้อยละ 46.5 รองลงมา สถานที่ให้บริการสะอาด
เป็นระเบียบ ร้อยละ 44.7 กระดาษหรือร่น เต็มใจ
ให้บริการ ร้อยละ 43.0 มีโทรทัศน์ /
มีเครื่องปรับอากาศ ร้อยละ 42.1 ควรรับฟังปัญหา
หรือข้อซักถามด้วยความเต็มใจและการจัดลำดับ
บัตรคิวการให้บริการ มีเท่ากันคือ ร้อยละ 38.6

แต่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่า แนวทาง
ทางการให้บริการด้านการเงินของบุคลากร
มีความคิดเห็นมาก ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่
ด้านระเบียบปฏิบัติ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวกตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับ
ความพึงพอใจและปัญหา อุปสรรคมีความสัมพันธ์
กับแนวทางการให้บริการด้านการเงินของบุคลากร

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ที่เหลือคือ ปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กัน

คณาจารย์และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการด้านการเงิน อันดับที่ 1 คือ การบริการ One Stop Service มีจำนวนร้อยละ 18.8 ส่วนที่เหลือเป็นข้อเสนอแนะในระดับต่อไปคณาจารย์และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ยังได้เสนอแนะที่จะพัฒนาการทำงานให้บริการของมหาวิทยาลัยให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น อันดับที่ 1 คือ การเปลี่ยนแปลงข้อมูลใดๆ ควรมีเอกสารแจ้งทุกครั้ง ไม่ควรแจ้งทางโทรศัพท์และผ่านสื่อทางเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต มีเท่ากันคือมีร้อยละ 10.52 กำหนดรูปแบบหรือแนวทางการให้บริการด้านการเงินของบุคลากร

คณะผู้วิจัยได้ขอค้นพบจากการทำวิจัยมา กำหนดเป็นแนวทางและรูปแบบในการพัฒนาการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ได้ดังนี้

1. มีการกำหนดรูปแบบการให้บริการของงานการเงินโดยมีขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการด้านการเงินสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัย และมีการจัดทำคู่มือการให้บริการด้านการเงินเพื่อให้คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติในแนวเดียวกัน เช่น แนวปฏิบัติในการให้บริการการเงิน แนวปฏิบัติในการยืมเงินตราของราชการและการส่งคืนเงินตราของราชการ ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงิน

2. มีการกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อนำไปสู่ความเป็นสากลหรือระดับนานาชาติ

3. มีการส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมเกี่ยวกับการให้บริการ และระบบบริหารการเงินการคลัง

ภาครัฐ กรมบัญชีกลาง หลักสูตรระยะสั้นและระยะยาว

3.1 จัดประชุมบุคลากรภายในกองคลัง เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อรับทราบปัญหาและการปฏิบัติงาน

3.2 มีแบบสอบถามความคิดเห็นเรื่องความพึงพอใจสำหรับผู้มาใช้บริการ

3.3 มีกล่องรับแสดงความคิดเห็นสำหรับผู้มาใช้บริการด้านการเงิน

4. ผลการจัดทำคู่มือการให้บริการด้านการเงิน คือ

4.1 คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนได้แนวปฏิบัติในการยืมเงินตราของราชการ ซึ่งทราบหมวดจ่าย ทราบระยะเวลาการส่งใช้ใบสำคัญจ่ายและเงินสดเหลือจ่าย และการส่งใช้เงินยืมในแต่ละกรณี

4.2 คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน แนบเอกสารประกอบการยืมเงินครบตามระเบียบ การยืมเงินตราของราชการ พ.ศ. 2551

อภิปรายผลการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้นำประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัย ทั้งคณาจารย์และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน มีความรู้ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านการเงินของบุคลากร มีระดับความคิดเห็น คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 28.1 รองลงมา มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 23.7 การให้คำแนะนำและการแก้ไขปัญหาและความประทับใจในการให้บริการ มีเท่ากัน ร้อยละ 22.8 การดูแลเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการบริการ และคุณภาพของการให้บริการ

มีเท่ากัน ร้อยละ 21.1 สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเงิน งานการเงิน ให้บริการทั้งบุคคลภายในและภายนอก เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้ด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย มีความถูกต้อง มีความซื่อสัตย์ เต็มใจให้บริการสามารถตรวจสอบได้และเข้ารับการฝึกอบรมการให้บริการ บุคลากรที่ใช้บริการด้านการเงิน เช่น เรื่องการยืมเงินทดรองไปราชการ รับเงินค่าวัสดุ-ค่าใช้สอย ค่าตอบแทน เงินค่ารักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตรทุนการศึกษา เงินอุดหนุน และเงินสวัสดิการต่างๆ ทั้งนี้สอดคล้องกับ แนวคิดของมณีวรรณ ต้นไทย (2533) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ความสะดวกที่ได้รับ ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของบริการที่ได้รับ ระยะเวลาในการดำเนินการ และข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

2. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านการเงินของบุคลากร คือ ขั้นตอน ระเบียบปฏิบัติ ในการใช้บริการมีความยุ่งยาก ร้อยละ 40.4 รองลงมา มีความเข้าใจและกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ร้อยละ 39.5 และมีความโปร่งใสในการให้บริการด้านการเงิน ร้อยละ 15.8 ที่ เป็นเช่นนี้ สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ศึกษาเรื่องกฎระเบียบ และไม่ทำความเข้าใจ กฎระเบียบของมหาวิทยาลัย ซึ่งในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยก็มีระเบียบการเงิน สามารถเปิดดูได้ทั้งนี้สอดคล้องกับ แนวคิดของเวเบอร์ (Max Weber) (อ้างถึงเกล้าพิระ นะวะภา) 2553 ซึ่งให้เห็นว่า "การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Fine lea Et Studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี

ความชอบพอใครเป็นพิเศษแต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

3. แนวทางการให้บริการด้านการเงินของบุคลากร พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านระเบียบปฏิบัติ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับที่เป็นเช่นนี้ สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยที่มาใช้บริการด้านการเงินมีความประทับใจ การบริการด้วยใจ (Service Mind) แต่งานการเงินจะปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ผู้รับบริการเกิดความประทับใจปิติ ยินดี ทั้งนี้ สอดคล้องกับ แนวความคิดของ วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548) กล่าวว่า การบริการด้วยใจ คือ การช่วยเหลือผู้อื่นด้วยใจที่รักในงานบริการ เพราะเห็นว่าการรับใช้ผู้อื่น และการให้ความสะดวกสบายแก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กรนั้น เป็นงานที่มีคุณภาพ เป็นงานที่มีเกียรติ เป็นงานที่มีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น การบริการด้วยหัวใจจะต้องเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าด้วยความรักในการบริการ มีใจสู้และเต็มใจแก้ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการบริการลูกค้า มีความมุ่งหวังที่จะใช้ โดยไม่มีเงื่อนไขข้อแม้

4. จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับระดับแนวทางการให้บริการด้านการเงินของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ นั่นคือ คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 55.3 ที่เป็นเช่นนี้สามารถอธิบายได้ว่ามีความประทับใจในการให้บริการทั้งนี้สอดคล้องกับ แนวคิด ของ จตุรรัตน์ หิรัญเมฆาวาณิช (2543) ได้อธิบายถึง "ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 6 ด้าน" คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอ แก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample service)

2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการ

3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ

4. ความสามารถจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า

6. คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนได้แนวปฏิบัติในการยืมเงินตราของราชการได้ทราบหมวดรายจ่าย ประเภทของการยืมเงินตราของราชการ ระยะเวลาการส่งใช้ใบสำคัญจ่ายและ

เงินสดเหลือจ่าย ส่งใช้เงินยืมยืมใน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับเงิน กรณีที่เดินทางไปราชการให้ส่งใช้เงินยืมภายใน 15 วัน หลังจากกลับมา และแนบเอกสารประกอบการยืมเงินตามระเบียบการยืมเงินตราของราชการ พ.ศ. 2551 กรณีที่มีเงินเหลือจ่ายที่หักส่งใบสำคัญจ่ายล้างเงินยืมตราของราชการแล้วสามารถนำส่งเงินได้ทันที ณ งานการเงินกองคลัง โดยมีต้องรอการตรวจเอกสารใบสำคัญจ่าย

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติ

1. ศึกษาแนวทางการให้บริการด้านจัดซื้อ-จัดจ้าง ของงานพัสดุ กองคลัง

2. การส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมด้านการให้บริการ เพื่อพัฒนางานการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดซื้อ-จัดจ้าง ด้านการให้การปรึกษาเชิงลึก เพื่อให้ทราบปัญหาที่แท้จริง

บรรณานุกรม

- เกล้าพีระ นະระภา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลังสำนักงานเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย.
- จตุรรัตน์ หิรัญเมฆาวณิช. (2543). การบริหารที่มีคุณภาพ. นกบริหาร, ปีที่ 20 (4), (ตุลาคม – ธันวาคม). มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- มณีวรรณ ต้นไทย.(2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). การบริการด้วยหัวใจ. กรุงเทพฯ : บুদ্ধแบงก์.